

Η BARPHONE ΠΑΡΟΥΣΙΑΖΕΙ ΤΟ GENESYS CLOUD CX

ΜΙΑ ΛΥΣΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΕΝΗ ΕΞΑΡΧΗΣ ΓΙΑ ΤΟ CLOUD, ΜΕ ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΑΝΩ ΑΠΟ 900.000 ΧΡΗΣΤΕΣ

«Σε λίγο καιρό όλα θα είναι στο cloud». Μια έκφραση που έχει πλέον εμπεδωθεί στη συλλογική συνείδηση του κλάδου του IT. Η οποία μπορεί να μοιάζει ως πανάκεια ή ανάθεμα, ανάλογα με τις ανάγκες και προτιμήσεις του κάθε επαγγελματία ή επιχειρήσης. Για κάποια συστήματα και υπηρεσίες η μετάβαση αυτή μπορεί να είναι προφανής. Γιατί να μην τρέχει μια εταιρεία την ιστοσελίδα της στο cloud, αφού το ζητούμενο είναι να είναι πάντα διαθέσιμη και προσβάσιμη στο Διαδίκτυο; Αυτό είναι κάτι στο οποίο διαπρέπουν οι λύσεις cloud. Έχοντας μάλιστα σαφές προβάδισμα σε σχέση με παραδοσιακές on-premises λύσεις, με βάση το συνολικό κόστος ιδιοκτησίας¹.

Τι ισχύει, όμως, στην περίπτωση ενός Contact Centre; Ποια είναι τα οφέλη των CCaaS λύσεων που οδηγούν αυτή την εξέλιξη; Πέρα από κάποια προφανή οφέλη του cloud, αναφέρονται συχνά και τα εξής:

- Omni-channel Personalized Customer Experience (CX): Ενοποιημένη και προσωποποιημένη εμπειρία για τον πελάτη, ανεξάρτητα από το κανάλι επικοινωνίας ή της μετάβασης από το ένα κανάλι σε άλλο.

- Advanced Self-Services: Ενσωμάτωση advanced chat/voice bots στα αντίστοιχα κανάλια επικοινωνίας, με στόχο την υψηλού επιπέδου αυτοεξυπηρέτηση του τελικού πελάτη.

- Unified Journey Analytics: Ανάλυση της διαδρομής του τελικού πελάτη μέσα από το σύνολο των καναλιών επικοινωνίας, με στόχο την καλύτερη κατανόηση της διαδρομής και των αναγκών του.

- Employee Experience (EX): Παροχή των κατάλληλων εργαλείων στους εκπροσώπους ώστε να βελτιστοποιηθεί η εμπειρία τους κατά την εξυπηρέτηση του πελάτη.

Και τα τέσσερα αποσκοπούν στη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας του τελικού πελάτη κατά την επαφή του με την επιχείρηση. Έτσι αυξάνεται ο βαθμός ικανοποίησης και εντέλει η εμπιστοσύνη και αφοσίωσή του στην εταιρεία αυτή. Παράλληλα, αυξάνεται η αποδοτικότητα και η προσήλωση των agents στην επιχείρηση.

Η μετάβαση ενός Contact Centre στο cloud σε βάθος χρόνου είναι εντέλει μονόδρομος, εφόσον και οι μεγαλύτεροι κα-

τασκευαστές λύσεων Contact Centre έχουν δηλώσει ρητά ότι το μέλλον είναι στις λύσεις CCaaS (και άρα επικεντρώνουν εκεί την έρευνα και ανάπτυξή τους²). Όμως, για να γίνει η μετάβαση αυτή ομαλά, χρειάζεται πείρα και τεχνογνωσία, καθώς και ο κατάλληλος συνεργάτης.

Παράλληλα, χρειάζεται και μια ολοκληρωμένη λύση η οποία να προσφέρει μια μεγάλη γκάμα λειτουργιών, αλλά να είναι και επεκτάσιμη. Εύχρηστη και να έχει μια καλή σχέση κόστους-οφέλους. Η λύση αυτή θα πρέπει να παρέχεται από κάποιον κατασκευαστή που να έχει όραμα όσον αφορά την επόμενη ημέρα, αλλά και την ικανότητα να το υλοποιήσει.

Η λύση αυτή είναι το Genesys Cloud CX, και δεν είναι τυχαίο ότι η Gartner τη θεωρεί ως leader στον τομέα CCaaS τα τελευταία 8 χρόνια³. Από το 2015, που ξεκίνησε η εμπορική διάθεση του Genesys Cloud CX, παρέχει πλέον υπηρεσίες σε 4.000+ εταιρείες, με συνολικά πάνω από 900.000 χρήστες. Πρόκειται για μια λύση σχεδιασμένη εξ αρχής για το cloud, βασισμένη σε όλες τις αρχές και πρακτικές που διέπουν μια πραγματικά cloud-based λύση, όπως microservices με orchestration, CI/CD κ.λπ. Οι κύριες δυνατότητες που παρέχει είναι οι εξής:

- Πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας: Φωνή, e-mail, chat/messaging, social media, SMS κ.λπ. με ενιαία δρομολόγηση.

- Αυτοματοποιημένη δρομολόγηση/εξυπηρέτηση: Δρομολόγηση ή αυτοεξυπηρέτηση με αναγνώριση τόνων πληκτρολογίου/φωνής (IVR) ή κειμένου (chat), advanced voice/chatbots βασισμένα σε τεχνολογίες ML και AI.

- Predictive Engagement: Παρεμβαίνει ενώ ο πελάτης πλοηγείται στην ιστοσελίδα της εταιρείας, χρησιμοποιώντας AI για να επιλέξει την κατάλληλη στιγμή και το κατάλληλο κανάλι, βοηθώντας τον πελάτη να επιτύχει τον σκοπό επίσκεψής του.

- Predictive Routing: Επιλέγει με χρήση AI ποιος είναι ο καταλληλότερος εκπρόσωπος να εξυπηρετήσει μια επικοινωνία, χρησιμοποιώντας μέχρι και 100+ διαφορετικά κριτήρια.

- Εξερχόμενες επικοινωνίες: Ad-hoc, αίτημα επανάκλησης (callback) ή στο πλαίσιο κάποιας καμπάνιας.



Για να γίνει ομαλά η μετάβαση στο cloud, χρειάζεται πείρα και τεχνογνωσία, τονίζει ο Ηρακλής Παπανικολάου, Customer Engagement Solutions (CC) Engineer

- Co-browse: Από κοινού περιήγηση ιστοσελίδας από τον πελάτη και τον εκπρόσωπο (ο οποίος βλέπει ό,τι και ο πελάτης).

- Ενιαίο περιβάλλον εργασίας: Εύχρηστο κοινό web-based περιβάλλον εκπροσώπου και supervisor/διαχείρισης. Περιλαμβάνει όλα τα διαχειριζόμενα κανάλια, εσωτερικό chat/κλήσεις/βιντεοκλήσεις και κοινόχρηστο χώρο για αρχεία. Διαθέτει βοηθήματα όπως τυποποιημένα σενάρια ερωτήσεων/απαντήσεων (agent scripts) και τυποποιημένες απαντήσεις e-mail/messaging. Επίσης, περιλαμβάνει την ικανότητα να διασυνδέεται και να ενσωματώνει πληροφορίες από συστήματα CRM, καθώς και άλλα web-based εργαλεία (γνωσιακές βάσεις, διαδικασίες, τεχνικής υποστήριξης κ.ά.).

- Analytics και dashboards: Απεικόνιση της κατάστασης/απόδοσης του Contact Centre σε πραγματικό χρόνο, σύγκριση με προηγούμενα διαστήματα, απεικόνιση διαδρομής πελάτη.

- Ανάλυση φωνής/κειμένου: Αναγνώριση φωνής/κειμένου, που επιτρέπει στο σύστημα να αντιλαμβάνεται το περιεχόμενο των επικοινωνιών των πελατών για περαιτέρω ανάλυση, καθώς και τα συναισθήματά τους κατά την επικοινωνία.

1. <https://www.linkedin.com/pulse/on-premise-vs-cloud-comparing-tco-right-way-tatiana-shchenkova/>

2. <https://www.genesys.com/blog/post/all-in-on-genesys-cloud-cx>

3. <https://www.genesys.com/blog/post/genesys-recognized-as-2022-gartner-magic-quadrant-for-contact-center-as-a-service-leader>

- Workforce Engagement Management: Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας και ανθρώπινου δυναμικού, που περιλαμβάνει:

- Καταγραφή κλήσεων και οθόνες εκπροσώπων.
- Διαχείριση ποιότητας επικοινωνιών, με βαθμολόγηση από υπεύθυνους ή/και πελάτες.
- Εκπαίδευση εκπροσώπων.
- Διαχείριση βαρδιών εκπροσώπων, έλεγχος τήρησης αυτών σε πραγματικό χρόνο.
- Παιχνιδοποίηση (gamification).

- Composable αρχιτεκτονική: Πολλές ενσωματωμένες δυνατότητες και ικανότητα διασύνδεσης με τις κυριότερες πλατφόρμες CRM/UCC, μια μεγάλη γκάμα πρόσθετων δυνατοτήτων μέσω plugins (AppFoundry), εξελιγμένο και άρτια τεκμηριωμένο σετ από APIs, γραφικό περιβάλλον ανάπτυξης ροών για IVRs/bots.

- Αξιοπιστία, ανθεκτικότητα, ελαστικότητα: Πολλαπλοί αξιόπιστοι κόμβοι, οργανωμένοι σε ανθεκτικά clusters, με τη σειρά τους οργανωμένα σε ζώνες διαθεσιμότητας.

- Ταχύτητα προσαρμογής: Με τη χρήση μεθοδολογιών cloud, η ταχύτητα παροχής νέων λειτουργιών αυξάνεται κατακόρυφα.

- Ασφάλεια: Το σύστημα είναι πιστοποιημένο κατά PCI, GDPR, HIPAA κ.ά.

Τα οφέλη

Ο πελάτης μπορεί να εξυπηρετηθεί από το κανάλι προτιμήσεώς του, να αλλάξει κανάλι, να αυτοεξυπηρετηθεί, αλλά και να λάβει την κατάλληλη βοήθεια την κατάλληλη στιγμή. Πάντα χωρίς να χαθεί η προσωποποιημένη επικοινωνία. Ο εκπρόσωπος, επίσης, με όλα τα βοηθήματα που του προσφέρει η λύση, γίνεται πιο αποτελεσματικός και πιο ικανοποιημένος με την εργασία του. Φυσικά, αυξάνοντας την ικανοποίηση των πελατών της, βελτιώνει και διατηρεί τη σχέση της με αυτούς. Αντίστοιχα, η βελτίωση της ικανοποίησης των εκπροσώπων επιφέρει και αυτή περαιτέρω βελτιώσεις τόσο στην απόδοση του Contact Centre όσο και στην περαιτέρω ικανοποίηση των πελατών.

Το σύστημα επιτρέπει στους supervisors και business analysts να διαχειριστούν αποτελεσματικά ένα μεγάλο μέρος των λειτουργιών χωρίς την εμπλοκή της ομάδας IT, όπως διαχείριση agents και καταγραφών, ανάλυση και βελτιστοποίηση διαδρομών κ.ά. Επιτρέπει δε στην επιχείρηση να ενσωματώσει περαιτέρω δυνατότητες, ώστε να καλύψει όλες τις εκείνες τις απαιτήσεις που θα της επιφέρουν το βέλτιστο δυνατό αποτέλεσμα. Όλα αυτά μέσω ενός περιβάλλοντος που είναι ασφαλές, αξιόπιστο, με ελαστική αδειοδότηση και χαμηλό TCO.

Με μακρόχρονη εμπειρία στον τομέα των Contact Centres, την τεχνογνωσία της στο cloud και στο Genesys Cloud CX ειδικότερα, την ολοκληρωμένη μεθοδολογία μετάβασης στο cloud και την παροχή πιστοποιημένων μηχανικών και project managers για την επιτυχημένη έκβασή της, η Barphone είναι ο κατάλληλος συνεργάτης για να φέρει εις πέρας τη μετάβαση στο cloud για το Contact Centre μιας επιχείρησης.