

Genesys Cloud

全媒體雲端客戶體驗平臺精選案例



目錄

1. Genesys Cloud 簡介

2. 案例介紹: 蝦皮購物

3. 案例介紹: CocaCola

Genesys Cloud 簡介

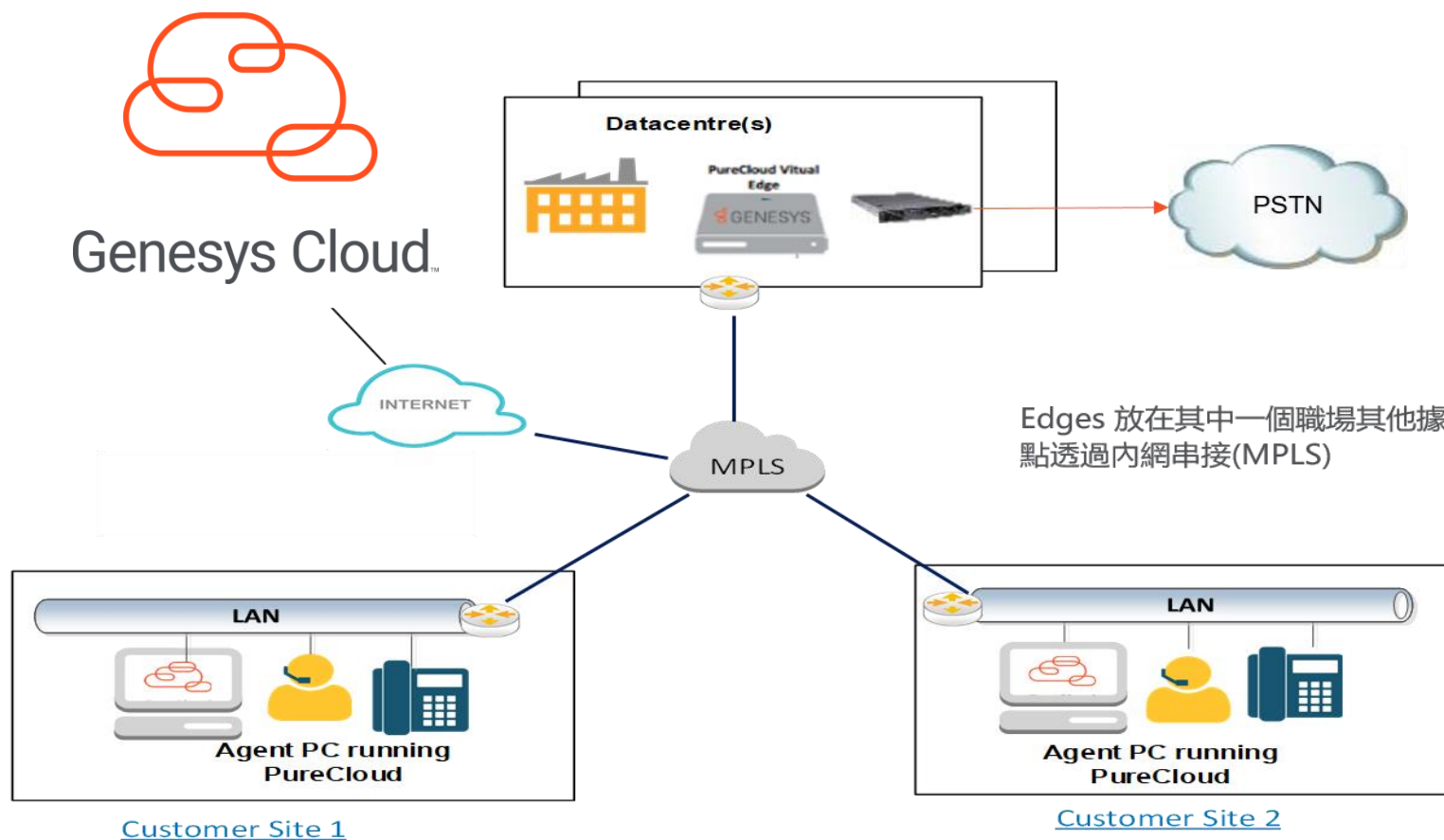


架構於雲端的一體化客戶體驗平臺，
彈性可靠的架構，提供更好的客戶
體驗。

什麼是Genesys Cloud?

Genesys Cloud是一種基於微服務
多租方用戶雲端的全媒體雲端客戶
體驗平台，規模彈性，可根據企業
需求彈性整合。符合HIPAA和PCI
規範 安全性高，保障客戶個資安全。
支援20種語言的使用者介面，確保
為企業提供順暢的跨國服務。

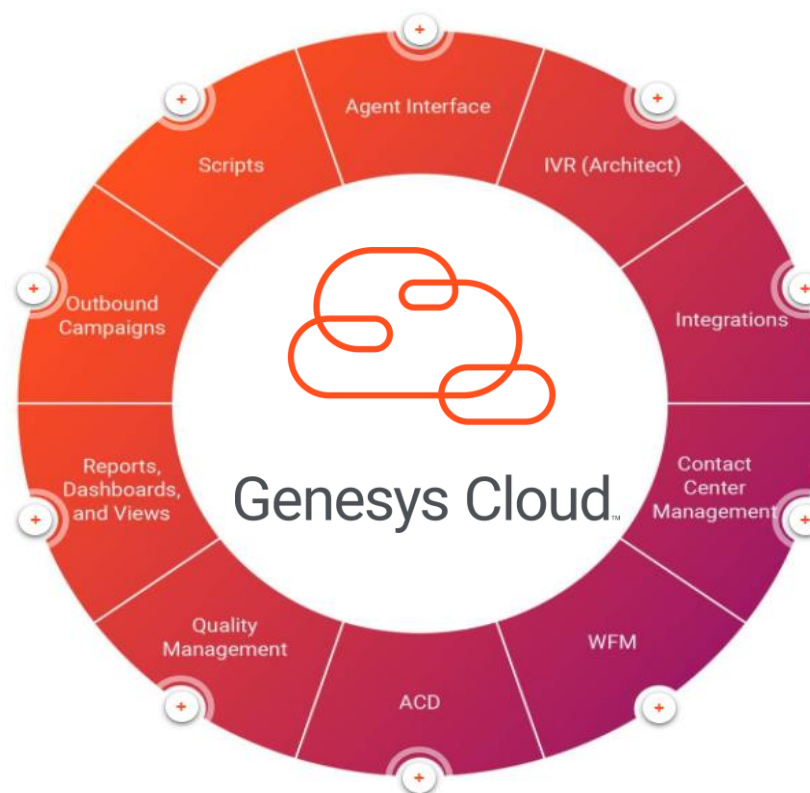
平台架構



架構特色

- 每個國家或地區只需要增加外線接入當地號碼，以及Edge設備處理媒體流即可
- 可輕鬆實現國際化部署
- 行政辦公交換機也可以使用Genesys Cloud
- 可輕鬆配置，增加各種多媒體管道

客戶進線來源



AI應用

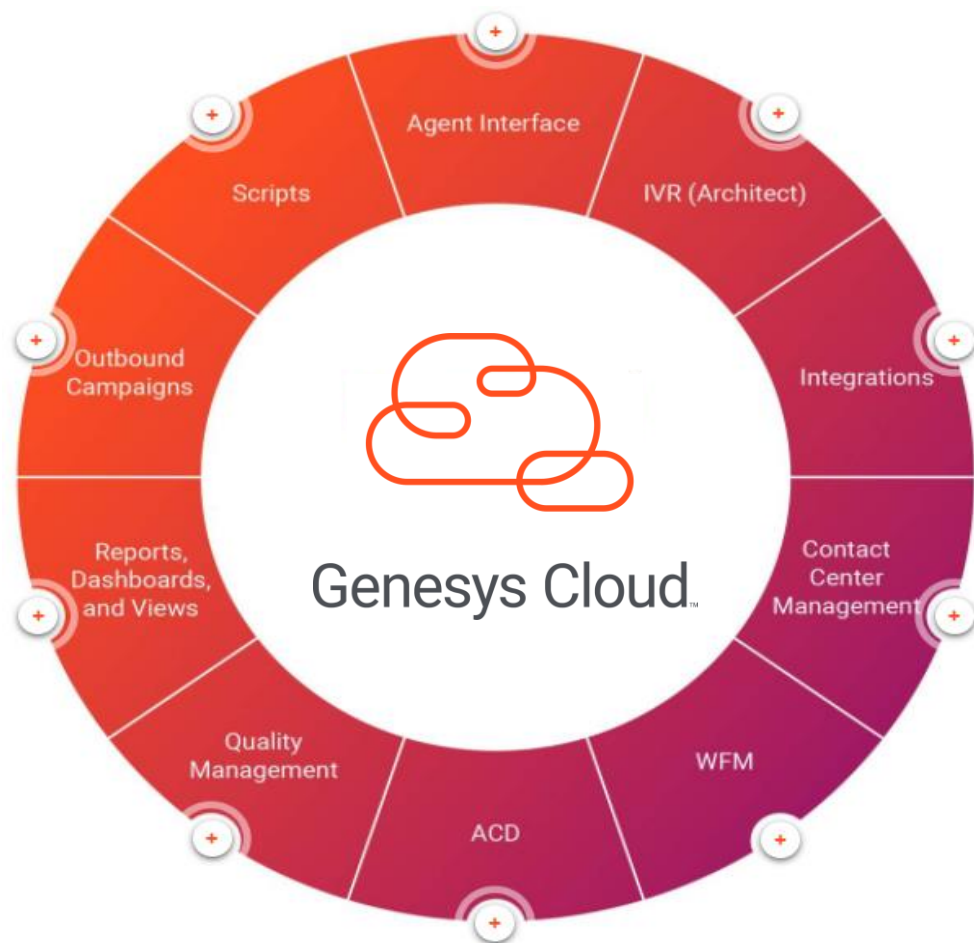


Google AI

業務應用



功能模組



客服中心功能

外撥管理

質檢管理

排班管理

Agent 介面

智慧IVR

客戶管理

全媒體統一管理

數據報表

Ai應用

內部協作功能

視訊會議

企業組織管理

群組聊天

內容管理

螢幕分享

文件分享

功能特色

輕鬆管理客戶關係

可透過電話、電子郵件、聊天、網站及社群媒體聯絡客戶，提供即時資料幫助專員全面了解客戶。

靈活的平臺租賃

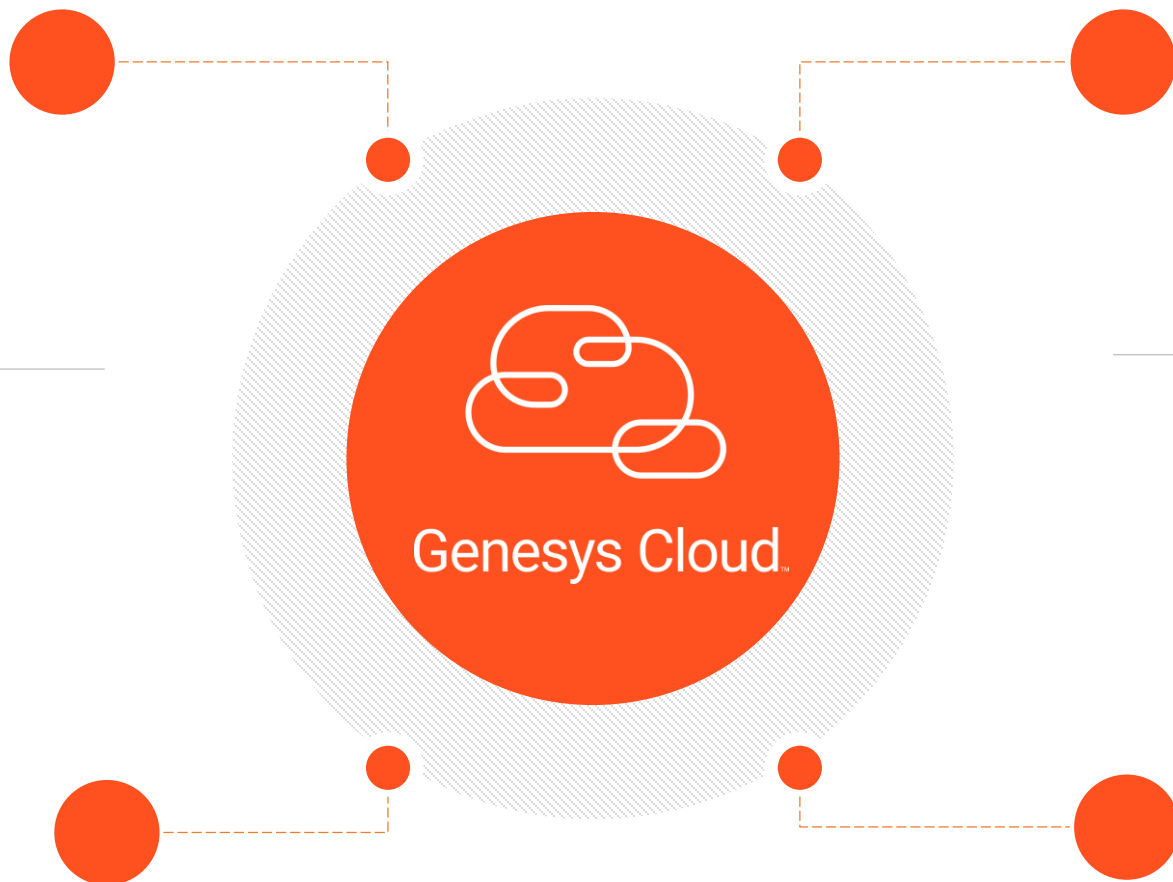
可隨時擴充，
即時獲得最新的功能

維護成本低

建立於雲端的服務系統，IT人員不足的企業，也能輕鬆運行複雜的客戶服務系統。

功能豐富，簡單易用

提供即時的動態互動報表，快速調整管理策略



降低成本

01

- 不需實體安裝
- 不需IT維運
- 系統更新快速
- 安全有保障

減少維運成本

提升業務靈活度

02

- 易於跨部門合作
- 各類Web應用集成
- 多功能報表

有效提高工作效率

強化客戶體驗

03

- CRM系統集成
- 多媒體服務管道
- 外撥活動配置管理
- 作業流程標準化

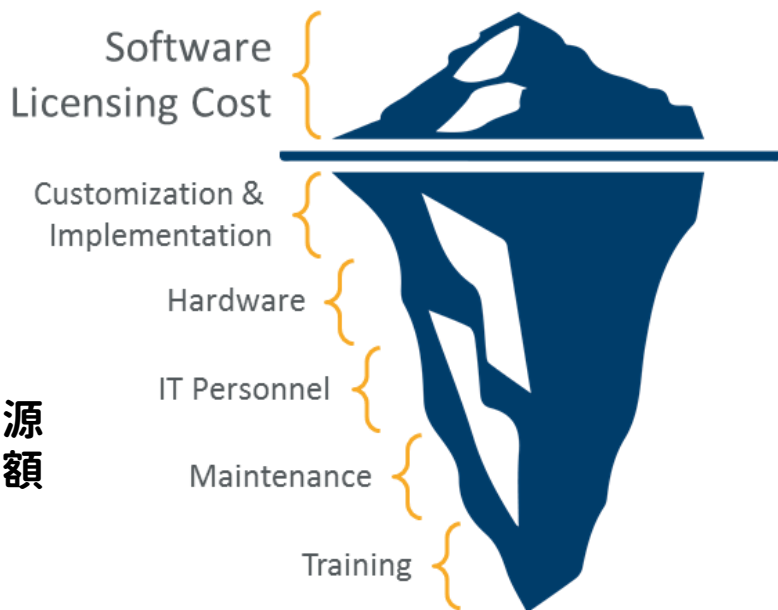
建立與客戶良好關係

落地建置 v.s. 雲端方案

落地建置或IDC機房託管

表面之下的費用高昂

- 教育訓練
- 現場安裝和配置
- 系統管理
- 硬體資源
- 儲存空間
- 系統升級
- 硬體老化
- 擴充所需的額外資源
- 增加新功能所需的額外費用
- 維護網絡
- 處理安全漏洞
- 維護成本
- 長期的IT人員負擔



純雲端(Genesys Cloud)

表面之下的費用精簡

- 教育訓練
- 最小化安裝與配置
- 會小化系統管理



2

案例介紹:蝦皮購物

蝦皮購物-背景

- 蝦皮購物從2017年開始在全亞洲的分部設置Genesys Cloud
- 目前部署的區域包括：新加坡、台灣、越南、菲律賓、印尼、泰國
- 蝦皮購物台灣業務持續增長，目前客服人員席次大約300席



蝦皮購物-why Genesys Cloud?

- 1.只有Genesys Cloud可以輕鬆擴充和部署全球
- 2.不需要專業IT人員維護Contact Center，而是專注在企業自身的運營和業務增長
- 3.全媒體服務管道，功能豐富，簡單易用



蝦皮購物-why Genesys Cloud?

4.坐席能夠彈性變化，可以應對雙11，

黑色星期五等節日高峰使用量

5.與Salesforce 進行完整的整合，功能

豐富，給客戶提供完整的360度客戶視角，

降低坐席線上處理時間

6.系統穩定，具備99.99%-SLA





案例介紹:CocaCola

CocaCola-過去面臨的挑戰

可口可樂北美業務服務部的系統老舊過時，已經無法滿足當前的客戶期望和業務需求。

- 三個傳統的自建系統，系統無法整合
- 維護成本不斷增加
- 複雜的技術架構
- 報表和分析功能欠佳
- 現有系統缺乏靈活性和協作性

↓50%

總擁有成本降低50%

- 增加了新的功能
- 簡化複雜的技術架構
- 提升了靈活性與協作性

關於遷移的業務案例

遷移到Genesys Cloud客戶體驗平台
能夠帶來巨大效益，其中包括透過
雲端解決方案明顯降低總擁有成本
TCO（Total cost of ownership）。

CocaCola-轉型成效

↓50%

總擁有成本降低50%

99.9%⁺

第一天系統的可用性達到99.9%以上



75%的通話在首次轉接就連接到正確的團隊

**真正的業務轉型始於
成功的業務結果**

從第一天開始，可口可樂北美業務服務部的客戶體驗轉型就獲得了明顯成效。

100%

每天安排的外撥通話完成率達到100%

Grandsys
德鴻科技

CocaCola-客戶心聲

“我們希望與系統供應商之間建立真正的合作夥伴關係，而不希望系統供應商只會不停推銷新產品。我們希望他們能夠真正成為我們的合作夥伴，幫助我們建立商業計畫和業務結果，並確保關鍵需求永遠都能得到滿足。”

Nicole Thomas
AVP | Coca-Cola Business Services North America
Nicole Thomas
助理副總裁 | 可口可樂北美業務服務部



關於 Grandsys

28 年

產業經驗

企業客戶體驗(CXM)
在地領導品牌

超過 200 家

企業推薦

大中華區豐富的成功案例
金融、保險、電信與電商產業

Genesys

完整產品線代理權



Genesys Engage. Genesys Cloud. PureConnect

企業首選
長期策略合作夥伴

Grandsys
德鴻科技

提供最完善的客服中心解決方案
提升客戶體驗是我們唯一的使命

產品諮詢服務：
<https://reurl.cc/DvmYpd>
Grandsys諮詢專線：
(02) 6611-0777 #8321