



**SZTUKA UPRASZCZANIA,**  
czyli jak szybko i rentownie zmigrować  
system contact center do chmury

## Spis treści



Wstęp	_____	2
Wprowadzenie	_____	2
Udana migracja wymaga rozwiązań, które dadzą Ci wiele możliwości	_____	3
Wyobraź sobie, jak możesz przerosnąć własne oczekiwania biznesowe oraz oczekiwania swoich klientów	_____	4
Określ ścieżkę, która Cię tam może doprowadzić	_____	5
Model wdrożenia	_____	6
Do chmury w swoim własnym tempie	_____	7
Metodyka przykładów zastosowania rozwiązań Genesys	_____	8
Modelowa architektura migracyjna	_____	9
Przekierowywanie – serce Twojej infrastruktury obsługi klienta	_____	10
Migruj bez obaw	_____	12
Chodzenie	_____	12
Przewaga dzięki elastyczności	_____	13
Bieg	_____	14
Ciągłość raportowania	_____	15
Osiągnij zakładane cele biznesowe	_____	15
Z nami otrzymasz wartość, której oczekujesz	_____	16
Korzyści klientów z migracji do Genesys	_____	18
Dane potwierdzają skuteczność naszych rozwiązań	_____	19
Nie wierz nam na słowo	_____	20
Genesys i Cludo łączą siły	_____	21
O Cludo	_____	21
O Genesys	_____	21

## WSTĘP

Technologia contact center powinna dawać Ci możliwość poznania swojego klienta oraz inteligentnego odpowiadania na jego potrzeby w dogodnym dla niego momencie, za pomocą preferowanych przez niego kanałów komunikacji. Technologia ta powinna również wspierać działania Twojego zespołu IT, a także dostarczać narzędzi, których Twój biznes potrzebuje.

Co ważne, wartość dodana płynąca z wdrożenia nowoczesnych rozwiązań powinna istotnie przewyższać poniesione koszty, a ponadto umożliwiać Twojemu biznesowi konwergencję w kierunku nowoczesnych rozwiązań bazujących na sztucznej inteligencji (AI) i chmurze.

Jeżeli Twoja technologia nie spełnia tych kryteriów, być może najwyższy czas, żeby ją zmienić. Kiedy będziesz już gotów/a, żeby odejść od tradycyjnego lokalnego rozwiązania stosowanego w Twoim contact center, właściwy przewodnik może znacznie ułatwić Ci proces migracji.

W końcu podróż z doświadczonym przewodnikiem jest znacznie sprawniejsza i bardziej przewidywalna.

## WPROWADZENIE

Wiele firm zaufało nam i oddało proces migracji swoich call center w ręce Genesys. Program PureBridge Cloud został zaprojektowany specjalnie z myślą o organizacjach, które chciałyby w łatwy sposób przejść od tradycyjnych call center do nowoczesnych rozwiązań contact center bazujących na chmurze. Oto doświadczenia klientów:

### ATB Financial

ATB Financial przeniosło swoją całą istniejącą infrastrukturę contact center do systemu chmurowego Genesys PureEngage Cloud w ciągu sześciu miesięcy. Zastąpiono w ten sposób trzy odrębne stacjonarne call center.

**DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ**



### DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ

Coca-Cola Business Services North America udało się ograniczyć całkowity koszt posiadania (TCO) związany z utrzymaniem contact center o 50% i scalić wiele rozproszonych systemów w jedną platformę.

**COCA-COLA  
BUSINESS SERVICES  
NORTH AMERICA**

### Lowell

Lowell Norway przeniosło się Genesys Cloud, co pozwoliło im osiągnąć imponujące wyniki w zaledwie trzy miesiące: średni czas realizacji zlecenia został zmniejszony o 26%, odsetek problemów rozwiązanych przy pierwszej rozmowie wzrósł o ponad 90%, a produktywność konsultantów poprawiła się o 20%.

**DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ**



### DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ

Westpac New Zealand zdołał skutecznie zastąpić 39 niezależnie działających contact center jednym wirtualnym contact center.





## UDANA MIGRACJA WYMAGA ROZWIĄZAŃ, KTÓRE DADZĄ CI WIELE MOŻLIWOŚCI

Korzystając z najlepszych praktyk oraz sprawdzonych rozwiązań, możesz wyeliminować zbędne ryzyko oraz niepotrzebne koszty i utrudnienia. To wszystko przełoży się na mierzalne korzyści związane z szybkim czasem wdrożenia nowego systemu.

Schemat migracji Genesys PureBridge Cloud jest sprawdzonym rozwiązaniem zaprojektowanym, z myślą o jak największym usprawnieniu przejścia do docelowego systemu. Pozwala on na osiągnięcie Twoich celów biznesowych, ze ścieżką migracji dostosowaną do Twoich potrzeb w określonym tempie i zastosowaniem optymalnego modelu wdrożenia. A wszystko dlatego, że dla nas migracja Twojego contact center to nie jest kolejny projekt czy transakcja – my to widzimy jako wzajemną relację i podróż do wspólnego celu.

Podróż, która ma jasno zdefiniowany prosty plan:

1. Wyobraź sobie, jak możesz przerosnąć własne oczekiwania biznesowe oraz oczekiwania swoich klientów.
2. Określ ścieżkę, która może Cię tam doprowadzić.
3. Migruj bez zbędnych obaw.
4. Osiągnij zakładane cele.

Stań się jednym z tych dostawców, którzy są w pełni skoncentrowani na doświadczeniu klienta i nie obawiają się inwestować w innowacje. Bądź przygotowany na przyszłe wyzwania, dzięki zastosowaniu rozwiązań bazujących na sztucznej inteligencji takich jak: boty głosowe i tekstowe zasilane AI, zaawansowana analityka danych, systemy predyktywnego przekierowywania rozmów oraz nowoczesne techniki zarządzania ścieżką klienta. Nie narażaj się na niebezpieczeństwa związane ze starzeniem się infrastruktury i zastosuj rozwiązania, które codziennie pomagają ponad 11 000 organizacji na świecie przyciągać, oczarowywać i związywać ze sobą klientów.

Nie zwlekajmy zatem i przejdźmy do konkretów.



## WYOBRAŹ SOBIE, JAK MOŻESZ PRZEROSNAĆ WŁASNE OCZEKIWANIA BIZNESOWE ORAZ OCZEKIWANIA SWOICH KLIENTÓW

Zacznij od dnia pełnego odkryć.

Oceń gdzie jesteś. Zastanów się, gdzie chciałbyś/chciałabyś być.

Pierwszym krokiem jest ocenienie własnych potrzeb biznesowych oraz określenie, jak z tego punktu wyjścia ruszyć dalej. Kluczowy jest spójny pogląd wśród wszystkich zainteresowanych stron na temat obecnej sytuacji obejmującej w szczególności: techniki komunikacji z klientem, stopień zaangażowania pracowników oraz podejmowane obecnie działania operacyjne. Po dokładnym określeniu tego, w jakim miejscu Twój biznes znajduje się dzisiaj, ścieżka prowadząca Cię tam, gdzie chcesz się znaleźć powinna sama się ukazać.

Nasze dwa pierwsze warsztaty, podczas których nasi specjaliści od migracji spotkają się z Twoim zespołem, będą przeprowadzone w myśl powyższych założeń. Optymalnie, jeżeli spotkanie to będzie mogło się odbyć w siedzibie Twojej organizacji, gdzie będziemy mogli przyrzeć się jej z bliska. Podczas warsztatów razem ocenimy obecny stan, w którym znajduje się Twoja firma, i przyjrzymy się Waszej wizji doświadczenia klienta. Następnie zidentyfikujemy wszelkie potencjalne luki i przeszkody, które mogłyby stanąć Ci na drodze do realizacji Twojej wizji sukcesu.

Holistyczne podejście zapewni, że nasza analiza obejmie Twoje wyzwania i cele na szczeblu strategicznym, operacyjnym i taktycznym. Razem przedyskutujemy Twoje rozwiązania w poszczególnych obszarach działalności i przeprowadzimy kompletny przegląd Twojej dotychczasowej architektury.

Podczas wstępnych warsztatów, otrzymasz od nas wkład dotyczący trzech głównych obszarów, a są nimi:

### 1. Działalność biznesowa

- Podmioty finansujące
- Kadra zarządcza
- Zespół projektowy
- Użytkownicy contact center (np. dział obsługi/sprzedazy/marketingu/ płatności)

### 2. Szefostwo działu IT i architekci rozwiązań informatycznych

### 3. Specjaliści w ramach poszczególnych obszarów działalności, takich jak:

- IVR/samoobsługa
- Obsługa sieciowa i komórkowa, kontrola jakości, zarządzanie personelem, raportowanie, itp.



Nie stosujemy uniwersalnych metod i nie zgadzamy się z podejściem, zgodnie z którym „jeden rozmiar jest dobry dla każdego”. Opisane powyżej obszary omawiane podczas spotkania, mają zapewnić, że dobrze rozumiemy specyfikę Twojej organizacji i jesteśmy w stanie uwzględnić uwarunkowania unikatowe dla niej w swoich analizach i rekomendacjach.



*Chcieliśmy współpracy z partnerem technologicznym, który pomoże nam wejść na następny poziom możliwości. Szukaliśmy partnera, który ma udokumentowane doświadczenie i który będzie w stanie zapewnić nam wsparcie posprzedażowe w wymaganym przez nas zakresie. Jednocześnie nie chcieliśmy, żeby w całości polegał on na naszych pomysłach i przemyśleniach dotyczących tego, w jaki sposób rozwiązania przez niego dostarczane mają zostać funkcjonalnie wdrożone.*



*Jason Lock*  
Dyrektor działu Contact Centers, Westpac

Krok drugi

## **OKREŚL ŚCIEŻKĘ, KTÓRA CIĘ TAM MOŻE DOPROWADZIĆ**

**Twój indywidualny schemat migracji.**  
**Stwórz przekonujące rozwiązanie biznesowe.**

Po wspólnym określeniu strategii migracji, która pozwoli na dostarczenie Twoim klientom oczekiwanego doświadczenia, nasi eksperci wykorzystają wyniki wstępnych warsztatów, żeby stworzyć dla Ciebie spersonalizowany plan migracji. Podczas drugich warsztatów otrzymasz skrojoną na miarę strategię migracyjną uwzględniającą Twoje indywidualne potrzeby i zdefiniowany przez Ciebie terminarz. Zaprezentujemy Twojemu zespołowi całościową propozycję i przedstawimy wszelkie możliwe argumenty, uzasadniające dlaczego jest to korzystne rozwiązanie biznesowe. Spotkanie to powinno rozwiązać ostatnie wątpliwości i pozwolić na uzyskanie poparcia niezbędnego do przejścia do następnego etapu projektu.



*Dzięki zbudowaniu odpowiedniej argumentacji biznesowej dla naszej kadry zarządzającej, byliśmy w stanie naprawdę łatwo uzyskać od niej zielone światło do dalszego wdrażania projektu. Jak tylko pokazaliśmy im ulepszoną technologię, nowe możliwości, większą elastyczność oraz oszczędności na kosztach operacyjnych, nie trzeba było ich dalej przekonywać do tego rozwiązania.*

*Nicole Thomas  
Coca-Cola Business Services North America*



## MODEL WDROŻENIA

**Wybierz swoją chmurę i swoją ścieżkę, z możliwością elastycznego dostosowania rozwiązań do Twoich zmieniających się potrzeb.**

Mamy dla Ciebie odpowiedni sposób wdrożenia technologii chmurowej od razu.

### **Genesys® Cloud**

Genesys Cloud jest publiczną platformą chmurową zbudowaną w architekturze multi-tenant, która oferuje użytkownikom najwyższy poziom elastyczności i uproszczone zarządzanie rozwiązaniami. Ta otwarta platforma pozwoli Ci na bezproblemowe dostosowanie jej do własnych potrzeb z wykorzystaniem zestawów API, rozszerzeń o dodatkowe funkcjonalności za pomocą usług partnerskich i integrację z produktami zewnętrznych dostawców. Model oparty na subskrypcji pozwala na łatwe skalowanie jej w miarę wzrostu Twoich potrzeb.

Oferujemy następujące możliwości telekomunikacyjne:

- ✓ Genesys może być Twoim dostawcą usług telekomunikacyjnych w wybranych krajach Ameryki Północnej oraz regionu EMEA (Europa, Afryka i Bliski Wschód), zapewniając Ci jednocześnie dostęp zarówno do zaplecza telekomunikacyjnego, jak i infrastruktury contact center.
- ✚ Dla firm posiadających dedykowanego dostawcę usług telekomunikacyjnych oferujemy usługę w modelu „przyjdź z własnym operatorem” (tzw. bring your own carrier – BYOC), umożliwiając Ci utrzymanie swoich dotychczasowych relacji biznesowych.

### **Prywatny hosting**

Ten model współpracy jest przeznaczony dla organizacji, dla których dedykowany lub prywatny serwer chmurowy stanowi najwyższy priorytet.

### **Wielochmura (“dowolna chmura”)**

Ta opcja jest przeznaczona dla organizacji potrzebujących rozwiązań chmurowych, które mogą być łatwo wdrożone i przeniesione na dowolną platformę chmurową dostarczaną przez Microsoft, Google lub na własny serwer chmurowy.

## **DO CHMURY W SWOIM WŁASNYM TEMPIE**



### **Subskrypcja**

Korzystaj z lokalnej technologii contact center, która jest łatwiejsza do użytkowania w modelu quasi-chmurowym, nie tracąc jednocześnie z pola widzenia perspektywy sprawnej migracji na platformę Genesys Cloud. Zyskaj wartość biznesową, której potrzebujesz już dziś, zachowując elastyczność i możliwość przejścia na rozwiązanie chmurowe jutro – i to bez konieczności inwestowania w kosztowne i długoterminowe rozwiązania licencyjne. W razie potrzeby Twoja subskrypcja zostanie łatwo zamieniona na abonament chmurowy, kiedy ostatecznie zdecydujesz się na migrację systemu.

### **Rozwiązanie lokalne z dodatkowymi usługami chmurowymi**

Stosując to podejście możesz zmaksymalizować potencjał swoich istniejących systemów, obniżyć całkowity koszt (TCO) nowych technologii i uzyskać szybszy dostęp do innowacji. Po prostu wybierz rozwiązanie chmurowe, którego potrzebujesz (jak np. predykcyjna technologia interakcji Genesys Altocloud™, narzędzie do inteligentnego przekierowywania rozmów, oprogramowanie Performance DNA™, system planowania pracy wspierany sztuczną inteligencją lub narzędzie do agregacji SMSów) lub przenieś kluczowe elementy własnego systemu (np. obsługę cyfrowych kanałów komunikacji, interfejs IVR lub narzędzie do interakcji z pracownikami) na chmurę.

### **Rozwiązanie hybrydowe**

Wybierz system Genesys Cloud, ale jednocześnie zachowaj swoje lokalne centrum telekomunikacyjne. W takim przypadku nie ma potrzeby, żeby przekierowywać ruch głosowy na chmurę i z powrotem. Wykorzystaj swoją infrastrukturę telefoniczną i zintegruj ją z naszymi rozwiązaniami chmurowymi, aby usprawnić proces wdrożenia. To lokalne rozwiązanie BYOC (Bring Your Own Codec) jest unikatową ofertą, z której najczęściej korzystają podmioty spoza Ameryki Północnej, działające w krajach, w których istnieją szczególne wymagania regulacyjne lub wysoka koncentracja rozmów wewnątrz krajowych.



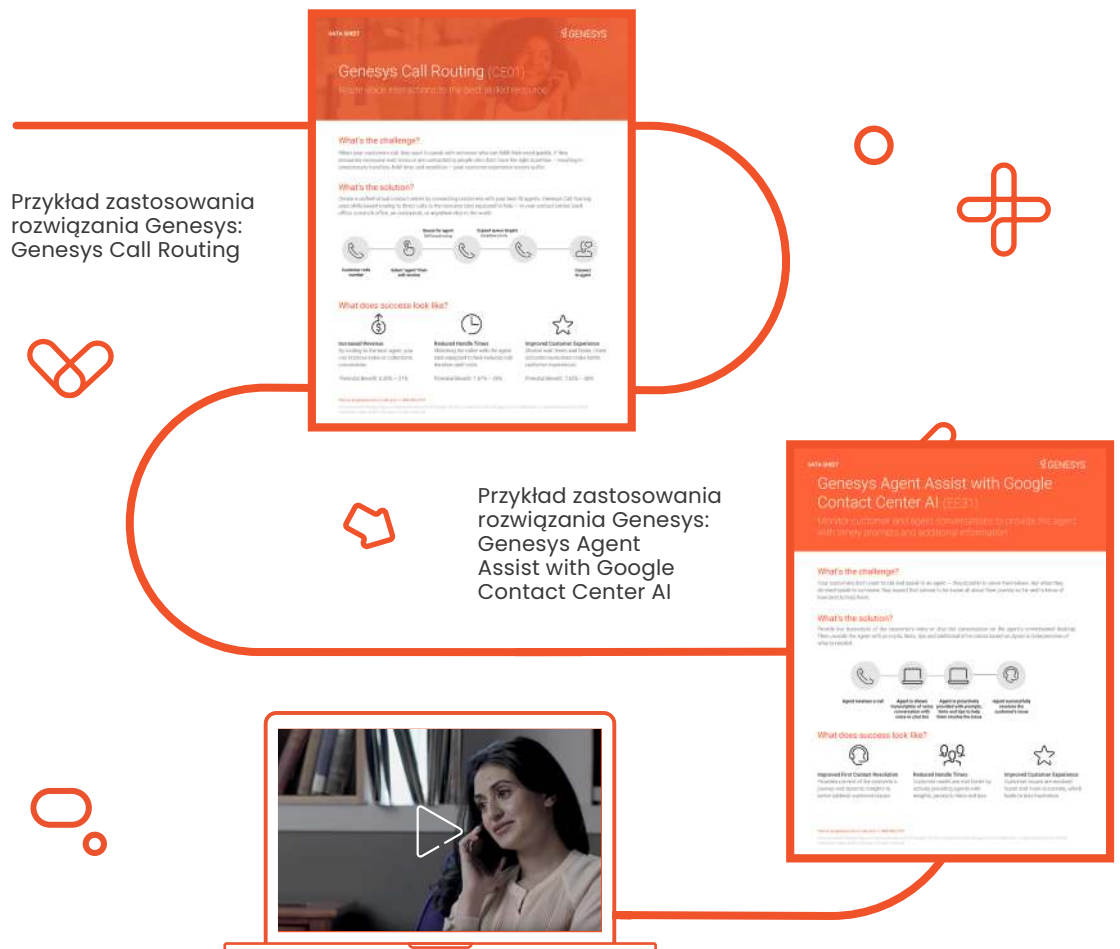
## METODYKA PRZYKŁADÓW ZASTOSOWANIA ROZWIĄZAŃ GENESYS

Jednym z elementów naszej strategii migracyjnej są przykłady zastosowania rozwiązań Genesys. Pozwalają one na ograniczenie niepotrzebnej niepewności w trakcie procesu transformacji obsługi klienta w Twojej firmie. Nasze doświadczenie pozwoliło nam na zestawienie odpowiednich produktów, usług i najlepszych praktyk w gotowe moduły, które zostały wielokrotnie sprawdzone i wdrożone na całym świecie. Ściśle określony zakres, terminarz i budżet przekładają się na szybsze wdrożenie i krótszy okres oczekiwania na korzyści niż w przypadku rozwiązań budowanych od podstaw. Te jasno określone zbiory rozwiązań dla biznesu oraz IT dostarczają jasnych wskazówek, w jaki sposób można maksymalizować korzyści biznesowe przy jednoczesnej minimalizacji ryzyka. Łatwe do spersonalizowania i rozszerzenia o nowe funkcjonalności, przykłady zastosowania rozwiązań Genesys, oferują przewidywalne i mierzalne rezultaty takie jak:

- Poprawa jakości obsługi klienta;
- Ograniczenie kosztów operacyjnych i zwiększenie przychodów;
- Przyspieszenie wdrożenia nowych rozwiązań, przekładające się na krótszy czas oczekiwania na zamierzone korzyści.

Proces migracji zazwyczaj zaczyna się od znalezienia odpowiednich przykładów zastosowań rozwiązań, które można by wdrożyć do jednej lub więcej funkcjonalności, np. obsługa komunikacji głosowej. W miarę wchodzenia na dalsze etapy transformacji obsługi klienta w Twojej firmie, możliwe staje się wykorzystywanie coraz bardziej złożonych i szczegółowych przykładów zastosowania rozwiązań Genesys i Cludo.

Przykłady zastosowania rozwiązań, które mogą być wykorzystane na poszczególnych etapach transformacji umiejscowione na skali złożoności problemu.



## MODELOWA ARCHITEKTURA MIGRACYJNA

Twoja architektura interakcji z klientem składa się z wielu kluczowych części składowych. Jednym z elementów naszego planu migracji jest stworzenie całościowego modelu ramowego, który obejmuje jej cztery podstawowe aspekty: infrastrukturę, funkcjonalność, integrację oraz edukację. Dzięki zastosowaniu takiego podejścia możemy mieć pewność, że plan migracji zostanie przełożony na odpowiednie działania – nic nie zostanie pominięte i obędzie się bez zbędnych niespodzianek. Nasi klienci potwierdzają, że ta metoda się sprawdza i istotnie ogranicza prawdopodobieństwo wprowadzania dodatkowych zmian i poprawek po implementacji nowych rozwiązań.



## **PRZEKIEROWYWANIE – SERCE TWOJEJ INFRASTRUKTURY OBSŁUGI KLIENTA**

Odpowiednie przekierowywanie jest absolutnie kluczowe dla stworzenia spersonalizowanego doświadczenia klienta w technologii omnichannel, które jednocześnie byłoby angażujące również dla Twoich pracowników.

Dlatego właśnie tak ważne jest, aby ten element architektury systemu był zaprojektowany i zrealizowany w najlepszy możliwy sposób. Pomimo istotnego rozwoju technologii przekierowywania w ostatnich latach, w użyciu nadal pozostają przestarzałe modele, które korzystają jedynie z ograniczonej liczby atrybutów – najczęściej zbieranych podczas interakcji z klientem – aby przekierowywać go do konsultantów.

Jednym z przykładów takich metod jest przekierowywanie wektorowe Avaya. Zgodnie z jego założeniami odpowiednie interakcje skutkują skierowaniem klienta do jednej z kolejek, do której przypisani są konsultanci dysponujący odpowiednimi kompetencjami. Ten bazujący na kolejkach system ze ściśle wydzielonymi działami, jest inherentnie statyczny, co powoduje, że wraz z upływem czasu staje się coraz trudniejszy do zarządzania. Wspomniany model nie posiada również funkcjonalności, które pozwoliłyby na wpisanie go w system całościowego kształtowania ścieżki klienta (od początku do końca). W tym kontekście nie dziwi fakt, że najczęściej spotykane wyzwania użytkowników starszych systemów głosowych (które nigdy nie były przygotowane do obsługi wielu kanałów przy pomocy jednej metody przekierowywania) są związane ze specyfiką modeli bazujących na kolejkach. Przykładowo, kolejkowy system przekierowywania Avaya korzysta najczęściej z odniesień do umiejętności twardych lub wiedzy specjalistycznej konsultanta.

Usprawniony system przekierowywania Genesys bazujący na umiejętnościach konsultantów, wykorzystuje w procesie kolejkowania kombinacje twardych i miękkich kompetencji agentów contact center. Takie podejście daje znacznie więcej elastyczności i istotnie zmniejsza potrzebę stałego monitorowania umiejętności przypisanych do konsultantów, ułatwiając w ten sposób zarządzanie i administrację systemem. Zgodnie z najlepszą praktyką zmiany w umiejętnościach konsultantów powinny być wprowadzane jedynie w przypadku zdobycia przez nich nowej wiedzy – informacji o nich nie powinno się natomiast wykorzystywać do przesuwania pracowników między poszczególnymi kolejkami.

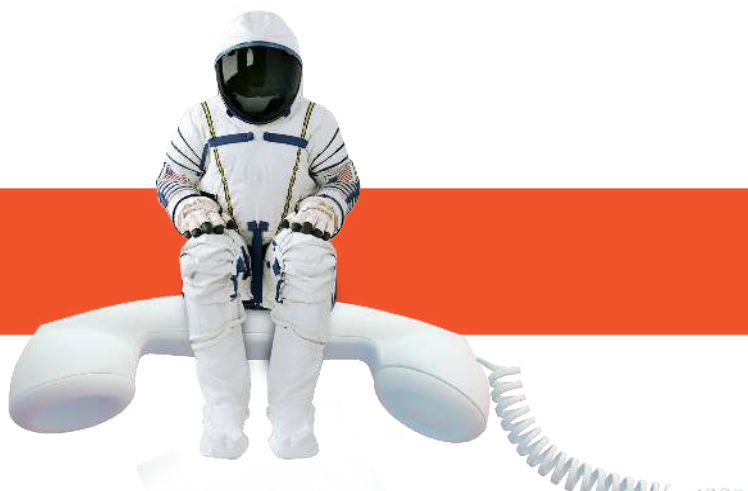


Inteligentniejszą alternatywą dla systemów bazujących na umiejętnościach konsultantów są takie systemy przekierowania, które pozwalają na zintegrowanie ich w ramach całościowej architektury mającej na celu kompleksowe i zamierzone kształtowanie ścieżki klienta. Taki mechanizm przekierowywania może uwzględniać pojedynczą lub wiele interakcji w ramach wszystkich dostępnych klientowi kanałów komunikacji, uwzględniających zarówno samoobsługę, jak i obsługę wspomaganą przez bota lub konsultanta. Co więcej, taki całościowy system przekierowywania powinien dawać możliwość korzystania z opcji omnichannel również w odniesieniu do aplikacji odpowiadających za zaangażowanie pracowników, sprawiając tym samym, że kontrola jakości, nagrywanie i zarządzanie personelem staną się prostsze i bardziej efektywne.

Wyobraź sobie pojedynczy, sprawny system przekierowywania, który byłby w stanie:

- zarządzać wszystkimi interakcjami klienta, zapewniając Twoim klientom z dużą efektywnością i powtarzalnością możliwie najlepsze doświadczenia;
- uwzględnić czynniki takie jak: miękkie i twarde kompetencje konsultanta, jego umiejętności językowe i bieżące obciążenie pracą oraz priorytet danej sprawy;
- dobrać stopień, w jakim kompetencje konsultanta powinny odpowiadać na potrzeby klienta – w skali całkowita zgodność, częściowa zgodność, brak zgodności. System mógłby również na początku szukać idealnej zgodności i rozluźniać wymagania w miarę upływu czasu, tak aby zmniejszyć potencjalne konsekwencje zbyt długiego oczekiwania na połączenie;
- łączyć inbound i outbound marketing;
- przechowywać i odtwarzać interakcje klientów w ramach Twojego systemu CRM;
- dostarczać Twoim konsultantom odpowiedniego kontekstu – wglądu w dotychczasową ścieżkę klienta – w miarę, jak klient przeprowadza interakcję za pośrednictwem preferowanych kanałów komunikacji.

W ramach wstępnego procesu identyfikacji potrzeb Twojej organizacji masz możliwość zapoznania się właśnie z takimi systemami przekierowywania. Zastosowanie całościowych rozwiązań pozwala na wyeliminowanie potrzeby utrzymywania wielu różnych systemów i korzystania z przestarzałych technologii. Zamiast tego otrzymasz pojedynczy, zintegrowany system przekierowywania omnichannel, który daje klientom, konsultantom, menedżerom i administratorom, dokładnie to czego oczekują – spójnego doświadczenia obejmującego wszystkie kanały komunikacji, które pozwalają załatwiać sprawy szybko i skutecznie. Takie rozwiązanie jest prostsze i dużo bardziej efektywne kosztowo niż próba integrowania i wspierania kilku niezależnych systemów. Doświadcz siły jedności.





## MIGRUJ BEZ OBAW

**Przetestowany proces stopniowego wdrażania nowych rozwiązań.  
Buduj na solidnym fundamencie, który jest dostosowany do przyszłych wyzwań**

Udane procesy migracji są przeprowadzane w ściśle określonym tempie. Wszystkie Twoje potrzeby muszą zostać ostatecznie uwzględnione, ale w pierwszej kolejności kluczowe jest skoncentrowanie na właściwym przeniesieniu podstawowych funkcjonalności. Dzięki takiemu podejściu zmniejszamy ryzyko zakłóceń w działaniu i przygotowujemy solidny fundament, na którym będzie można dalej budować. Można o tym procesie myśleć w kategoriach: „Najpierw naucz się chodzić, potem pobiegnij, aby w końcu móc latać”.



### SPACER

Przenieś kluczowe elementy środowiska swojego contact center bez utraty podstawowych jego funkcjonalności.



### BIEG

Popraw i zoptymalizuj efektywność swoich działań wprowadzając zintegrowaną obsługę kanałów digital, kontekstowe sterowanie interakcjami, nowoczesne narzędzia pomiaru wyników oraz lepsze metody angażujące Twoją załogę.





### LOT

Posługując się metodami predykcyjnymi opartymi na zaawansowanej analityce danych i sztucznej inteligencji, różnicuj klientów i zapewnij im bardziej spersonalizowane i angażujące doświadczenia.

## CHODZENIE

Podstawowym celem początkowej fazy “chodzenia” jest przeniesienie kluczowych elementów środowiska Twojego contact center do systemu dostarczanego przez Cludo i Genesys bez utraty podstawowych funkcjonalności.

W ramach tego etapu możesz oczekiwać, że:

-  Przeniesiesz swój contact center na niezawodną platformę, dającą wiele możliwości do rozszerzenia zakresu dostępnych funkcjonalności.
-  W miarę potrzeb skorzystasz z dodatkowych opcji i narzędzi dostępnych w ramach systemów głosowych Genesys odpowiadających za następujące aspekty funkcjonowania contact center: przekierowywanie połączeń przychodzących, raportowanie, IVR, zarządzanie jakością, zarządzanie zasobami IT i personelem.

- Stworzysz bardziej holistyczną wizję modelowego doświadczenia klienta i pogłębiony plan strategiczny, który będzie wdrażany podczas faz „biegu” i „lotu”.

Po stworzeniu solidnego fundamentu, czyli sprawnym przeniesieniu wszystkich najważniejszych funkcji Twojego contact center na platformę, będziesz mógł/a kontynuować swoją dalszą transformację w tempie dostosowanym do Twoich potrzeb i oczekiwań.

## PRZEWAGA DZIĘKI ELASTYCZNOŚCI

Nasze elastyczne podejście (zgodne z metodyką Agile) polega wdrażaniu określonego rozwiązania etapowo, w serii kilku zaplanowanych z góry trzytygodniowych cykli implementacyjnych, określanych mianem „sprintów”. Wynikiem realizacji wspomnianych sprintów jest przeniesienie i uruchomienie wszystkich najważniejszych funkcjonalności contact center na bazie nowych technologii. To modułowe, elastyczne podejście przekłada się na wymierne korzyści dla Ciebie:

- skrócony czas wdrożenia i ograniczone ryzyko operacyjne;
- możliwość przekazywania informacji zwrotnej na wcześniejszym etapie projektu;
- większe możliwości w dokonywaniu zmian i poprawek;
- szybsza identyfikacja potencjalnych wyzwań i problemów.

## PRZYKŁADOWA WIZUALIZACJA FAZY “CHODZENIA” SKŁADAJĄCEJ SIĘ Z SERII SZĘŚCIU SPRINTÓW

2–3 tygodnie

3 tygodnie na każdy sprint, 18 tygodni ogółem

Planowanie	Sprinty					
Rozpoznanie i określanie wymagań	IVR i schemat przekierowań	Model doświadczenia konsultanta	Model doświadczenia kadry zarządzającej	System nagrywania głosu i funkcja odpowiedzi (callback)	Komunikacja wychodząca i integracja	Niwelowanie długu technologicznego, testowanie (UAT) i wzmocnienie systemu
Schematy przepływów komunikacji, modele interakcji użytkowników, lista prac (backlog)	Moduły MPLS i telco	Wersja demonstracyjna Testowanie (UAT)	Wersja demonstracyjna Testowanie (UAT)	Wersja demonstracyjna Testowanie (UAT)	Wersja demonstracyjna Testowanie (UAT)	Wersja demonstracyjna Testowanie (UAT)





Start systemu

## BIEG

Budując na fundamentach stworzonych w fazie migracji (“chodzenia”) przejdziesz do procesu poprawiania i optymalizowania.

Na etapie “biegu” rozszerzysz swój dostęp do klientów umożliwiając komunikację za pośrednictwem wielu kanałów i aktywnie wychodząc im naprzeciw w miarę rozwoju wydarzeń.

W ramach tej fazy będziesz mieć możliwość:

-  Zbudować kanały komunikacji cyfrowej bazujące na środowisku sieciowym i/lub mobilnym;
-  Rozwinąć proaktywne wsparcie kontekstowe dla narzędzi systemów IVR, interakcji sieciowych, przekierowań i kontaktu z klientem;
-  Zdefiniować całościowe wyniki biznesowe oraz stworzyć odpowiednie mierniki bazujące na sprawdzonych najlepszych praktykach biznesowych (np. zrównoważona karta wyników), z odpowiednim wsparciem sprawozdawczości i wizualizacji danych;
-  Rozbudować opcje związane z zaangażowaniem pracowników, tak aby umożliwić sprawną ocenę kompetencji, przeprowadzanie szkoleń w czasie rzeczywistym oraz korzystanie z narzędzi coachingowych.



*Kiedy EMS włączył nowy system, wszystko poszło zgodnie z planem. Nie otrzymaliśmy ani jednej skargi ze strony naszych klientów. To była piąta migracja, którą przeprowadzałem w swojej karierze, i jednocześnie pierwsza, która przebiegała tak bezproblemowo*








*Paul Staehlin  
Dyrektor operacyjny, EMS*

## LOT

Faza “lotu” jest skupiona na wzbogaceniu działającego systemu o zaawansowane technologie, które mają na celu większą indywidualizację doświadczeń klientów. Na tym etapie wykorzystasz dane, sztuczną inteligencję i uczenie maszynowe, żeby na każdym kroku lepiej personalizować interakcje i skracać czas odpowiedzi.

Komponenty systemu wdrażane w tej fazie mogą obejmować:

-  Narzędzia do analityki mowy i tekstu, które pozwolą zarówno kształtować rozmowy z klientami oraz kampanie sprzedażowe i marketingowe, jak i pomagać we wspieraniu, szkoleniu i ocenie Twojej załogi;
-  Wsparcie analitycznie ścieżki klienta, które może być wykorzystane do pomiaru jego zaangażowania;
-  Predyktywne metody przekierowania i angażowania klienta, które doskonalą się dzięki uczeniu maszynowemu;

-  Wsparcie cyfrowe z wykorzystaniem botów głosowych i tekstowych;
-  Systemy optymalizacji wykorzystania siły roboczej bazujące na sztucznej inteligencji.

## CIĄGŁOŚĆ RAPORTOWANIA

Wiemy, że jesteś przyzwyczajony/a do swojego obecnego rozwiązania z zakresu sprawozdawczości. Jednocześnie chcemy zapewnić Ci płynne przejście do systemu Cludo i Genesys. W ramach schematu migracji tworzonego w fazie "chodzenia" przygotowujemy propozycję technologii pomostowej, która pozwoli Ci sprawnie przejść od Twojego obecnego systemu sprawozdawczego do naszego. Bazując na specyfikacji Twoich indywidualnych potrzeb przedstawimy Ci najlepsze opcję, pozwalającą na utrzymanie ciągłości w raportowaniu kluczowych KPI. Ponadto zapewnimy Ci jasną ścieżkę przejścia na nowy poziom analityki za pomocą jednej z następujących metod:




- generowanie określonych raportów dla każdego przykładu zastosowania naszego rozwiązania określonego podczas warsztatów;
- przygotowanie zbioru określonych najpopularniejszych raportów generowanych na poziomie poszczególnych systemów;
- stworzenie kanału dostarczania (data feed) biznesowych danych analitycznych do istniejących baz danych;
- pełen transfer danych, uwzględniający panele analityczne pozwalający na jednoczesny podgląd danych za pośrednictwem Genesys i Twojego dotychczasowego dostawcy.

Krok czwarty

## OSIĄGNIJ ZAKŁADANE CELE BIZNESOWE

Z nami nawiądziesz relację, a nie tylko przeprowadzisz transakcję.  
Jesteśmy z Tobą na każdym kroku na drodze do transformacji.

Wielu z naszych klientów dostrzega mierzalne korzyści bezpośrednio lub w krótkim czasie po migracji do systemu chmurowego:

-  Coca-Cola wdrożyła zmiany w sześć miesięcy i uzyskała przy tym 50-procentowe oszczędności na całkowitych kosztach utrzymania infrastruktury (TCO).
-  Lowell Norway, mógł pokazać imponujące wyniki już po trzech miesiącach: średni czas rozwiązania problemu zmniejszony o 26%, ponad 90-procentowy wzrost odsetka zleceń zamykanych przy pierwszym kontakcie i 20-procentowe zwiększenie produktywności konsultantów.
-  Rozwiązanie dla ATB Financial zostało dostarczone w sześć miesięcy. Dzięki niemu firma mogła po raz pierwszy prześledzić całą ścieżkę, którą klient przebywał za pośrednictwem różnych kanałów, i dostarczyć mu najlepszej jakości obsługę.

Wszystkie te rezultaty nie były dziełem przypadku. Ich osiągnięcie wymagało przemyślanego i precyzyjnego wykonania planu. Z niektórymi dostawcami czujesz, że Wasza relacja kończy się w momencie złożenia zamówienia. Takie podejście

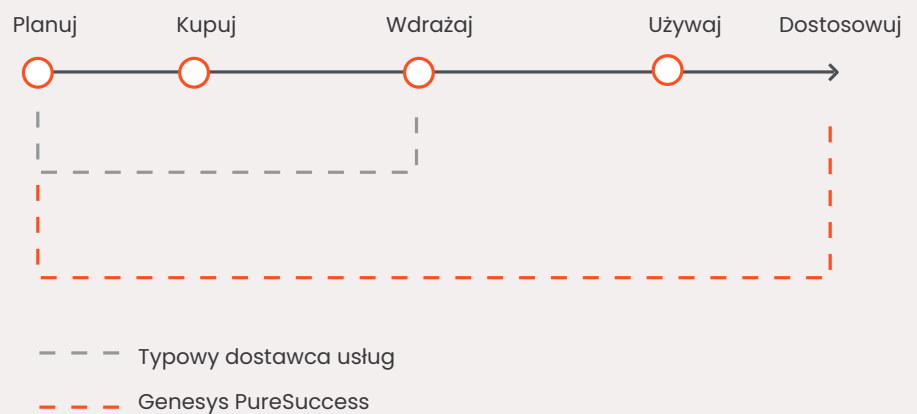


że Wasza relacja kończy się w momencie złożenia zamówienia. Takie podejście powoduje zagubienie i konieczność „rozgryzania” wszystkiego na własną rękę. Z nami Ci to nie grozi – w końcu Twoja organizacja zasługuje na najlepszą możliwą obsługę.

Nasza wspólna podróż nie kończy się na inauguracji startu nowego systemu. Dzięki informacji zwrotnej otrzymanej od klientów i interakcji z naszymi dostawcami opracowaliśmy unikatowy system opieki sprzedażowej i posprzedażowej.

### Genesys PureSuccess

Rozbudowany model interakcji zaprojektowany tak, aby przeprowadzić Cię przez każdy etap naszej wspólnej drogi.



## Z NAMI OTRZYMASZ WARTOŚĆ, KTÓREJ OCZEKUJESZ

Misją Genesys PureSuccess jest zapewnienie, żeby każdy Twój kolejny krok był stawiany na ścieżce, która niezawodnie wiedzie wprost do osiągnięcia zakładanego celu.

Bezpośrednie cele biznesowe są istotne, jednak najważniejszą myślą, jaka nam przyświeca jest rozwój Twojej firmy. Chcemy, żebyś z naszą pomocą stał/a się mistrzem/mistrzynią w kształtowaniu doświadczeń użytkowników, a także osobą, która z entuzjazmem korzysta z innowacji i łatwo dostosowuje się do stojących przed nią wyzwań.

Wiemy, że stale uczysz się i ewoluujesz – jesteśmy w tym razem z Tobą. W miarę jak zmieniają się trendy i otoczenie, razem będziemy szukać sposobów, aby Twoja firma ciągle była najlepszą wersją samej siebie. To pozwoli Ci na odróżnienie się od konkurencji i zapewni Ci lojalność klientów, której inne marki będą Ci mogły pozazdrościć. W tym celu koncentrujemy się na następujących obszarach:



### Jasno określone cele

Planowanie sukcesu

- Wspólnie wypracowany plan sukcesu
- Skupienie na Twoich wynikach
- Ciągła kontrola postępów zgodnie z określonymi kamieniami milowymi
- Bieżące zarządzanie projektem podczas cyklicznych interakcji
- Okresowy przegląd rozwiązań (roczny, kwartalny lub z inną częstotliwością)



### Wsparcie ekspertów

Doradztwo

- Rekomendacje (dotyczące m.in. serwisu i szkoleń)
- Informacja o aktualizacjach produktów
- Program poprawy Net Promoter Score (NPS)
- Zarządcze przeglądy biznesu



### Szybkie rezultaty

Usługi skupione na wynikach

- Szybkie wdrożenia
- Zindywidualizowane interakcje
- Abonamenty treningowe
- Wsparcie przy uruchomieniu
- Testowanie i doprowadzanie do stanu gotowości
- Interfejs API i usługi związane z integracją
- Usługi partnerskie
- Dodatkowe zasoby dostępne do samodzielnego wykorzystania

## KORZYŚCI KLIENTÓW Z MIGRACJI DO GENESYS

Oto kilka najważniejszych obserwacji naszych klientów, którzy zdecydowali się przenieść swoje contact center działające na dawnej infrastrukturze do nas:



### Chmura

Dostęp do ogólnodostępnej infrastruktury chmurowej i sieci użytkowników chmury, z którymi można współpracować.



### Innowacje

Dostęp do nowych zaawansowanych możliwości technologicznych (sztuczna inteligencja, obsługa sfery digital, boty głosowe i tekstowe, predyktywne przekierowywanie, analityka ścieżki klienta).



### Całościowa relacja

Korzyści operacyjne uzyskane dzięki konsolidacji wielu różnych rozwiązań pod szyldem jednego dostawcy.



### Panel omnichannel

Kompletny obraz ścieżki klienta i jego otoczenia kontekstowego pomaga konsultantom ograniczyć frustrację klientów.



### Inteligentne przekierowywanie

System przekierowywania interakcji istotnie zmniejsza liczbę przełączanych rozmów, skutkując istotną poprawą doświadczenia klienta.



### Solidna sprawozdawczość

Jednolity system sprawozdawczości, który całościowo obejmuje wszystkie aspekty działania contact center.



*To najlepsze contact center, jakie jestem sobie w stanie wyobrazić. Zostaliśmy wybrani jako najlepsze contact center Vodafone na świecie. A dzięki innowacyjnym kanałom komunikacji, które zdołaliśmy rozwinąć, wiemy, że to jedynie początek.*



*Jörg Knoop  
Szef Działu contact center i telesprzedaży Vodafone*

## DANE POTWIERDZAJĄ SKUTECZNOŚĆ NASZYCH ROZWIĄZAŃ

Stworzony przez nasz zespół schemat migracji po prostu działa. Mamy na to twarde dowody.



Lowell Norway zwiększył o 35% skuteczność identyfikacji przy pierwszym kontakcie i o 90% udział problemów rozwiązanych podczas pierwszej rozmowy.



Coca-Cola Business Services North America ograniczyła całkowite koszty utrzymania (TCO) o 50%.



Ping An Insurance poprawiła Net Promoter Score (NPS) o 73%.



Vodafone udało się przekierować 86% swoich klientów do optymalnego konsultanta w ciągu kilku sekund od zainicjowania kontaktu, bez względu na kanał komunikacji.



Yahoo! Japan zmniejszył czas tworzenia nowego konta biznesowego z jednego miesiąca do jednego dnia.



Westpac New Zealand zdołało połączyć 39 samodzielnych ośrodków komunikacji w jedno wirtualne contact center.



ATB Financial przeniosło całą swoją infrastrukturę contact center, składającą się z trzech niezależnych lokalnych systemów, na Genesys Cloud w ciągu zaledwie sześciu miesięcy.



*Jesteśmy niezwykle zadowoleni z Genesys Engage, naszych dotychczasowych wyników osiągniętych z jego pomocą, jak również stabilności i bezpieczeństwa systemu oraz perspektyw dalszego wdrażania innowacji. Dzięki błyskawicznemu i ciągłemu nanoszeniu nowych funkcji, możemy bezproblemowo wprowadzić do systemu usprawnienia technologiczne takie jak np. sztuczna inteligencja (AI), bez potrzeby inwestowania w kosztowne i czasochłonne ulepszenia lokalnej infrastruktury*



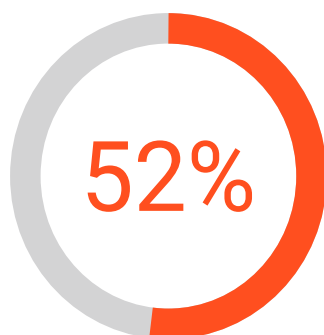
Dwayne Calder  
Dyrektor Zarządzający, Obsługa klienta, ATB Financial



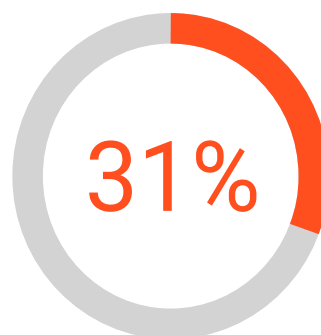
## NIE WIERZ NAM NA SŁOWO

Sprawdź, co wynika z raportu niezależnej firmy badawczej.

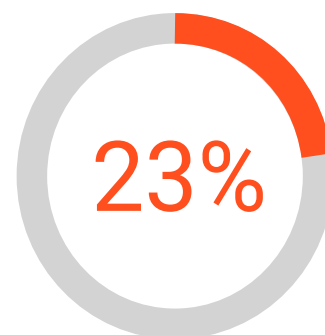
Nemertes Research przeprowadziło pogłębioną, globalną analizę wyników biznesowych, technicznych i finansowych dziesięciu organizacji, które zdecydowały się na wdrożenie rozwiązań Genesys z zakresu zarządzania doświadczeniem klienta. Dowiedz się, co przedstawiciele tych firm powiedzieli na temat procesu migracji.



O 52% zmniejszono zatrudnienie wymagane do obsługi rozwiązania.



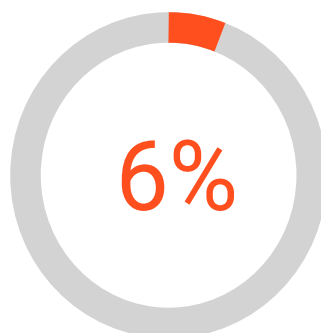
O 31% ograniczono koszty operacyjne.



O 23% poprawiono wskaźnik odpowiedzi przy pierwszym zgłoszeniu (FCR).



O 13% zredukowano średni czas obsługi połączenia (CHT).



O 6% zwiększono mierniki satysfakcji klienta (CSAT).

## GENESYS I CLUDO ŁĄCZĄ SIŁY

Zdaniem ekspertów, do 2021 roku, 70% osób zarządzających zdecyduje się skorzystać w swoich organizacjach z rozwiązań opartych na „chmurze”. Trend korzystania z takich rozwiązań zaczyna dotyczyć wszystkich branż. Najszybciej rozwijają się w tym kierunku systemy Contact Center, które rosną w tempie kilkunastu procent rocznie. Dlatego Genesys i Cludo, eksperci w dziedzinie rozwiązań Contact Center, łączą siły, aby wspólnie móc dostarczać jeszcze bardziej zaawansowane rozwiązania w systemie CCaaS. Klienci zyskują możliwość skorzystania z podwójnej eksperckiej wiedzy, podwójnych doświadczeń oraz przygotowanej usługi CCaaS w oparciu o PureCloud Genesys i warstwę telekomunikacyjną Cludo.

### O CLUDO

Jesteśmy ekspertami od rozwiązań omnichannel contact center dostarczanych w modelu SaaS.

Od 7 lat pomagamy naszym klientom wybrać najlepszy system Contact Center, dostosować go do indywidualnych potrzeb, wdrożyć i wspierać jego ewolucję.

Z systemów dopasowanych, wdrożonych i rozwijanych przez CLUDO, każdego dnia, korzysta ponad 3 000 konsultantów i managerów Contact Center w 25 firmach, realizując zadania związane z obsługą klienta, sprzedażą czy windykacją.

### O GENESYS

Genesys jest pionierem w usługach Experiences as a Service, dzięki którym każda organizacja dowolnej wielkości może zapewnić odpowiednią personalizację na dużą skalę, dbając przy tym o wzajemne zaufanie we współpracy oraz o lojalność klientów. Jest to możliwe dzięki kompleksowemu rozwiązaniu Genesys Cloud, które jest wiodącą na świecie platformą Contact Center w chmurze, zaprojektowaną z myślą o dużej skalowalności, elastyczności i innowacyjności.

Każdego roku Genesys zapewnia obsługę ponad 70 miliardom klientów w ponad 100 krajach. Dzięki wykorzystaniu chmury i sztucznej inteligencji technologia łączy wszystkie doświadczenia klienta w sferze marketingu, sprzedaży i usług w każdym kanale, jednocześnie poprawiając komfort pracy pracowników.

## ROZPOCZNIJMY DZIAŁANIE

**Zrób pierwszy krok do polepszenia swojej strategii obsługi klienta. Przekonaj się co możemy razem osiągnąć.**

Odwiedź naszą stronę internetową: [cludo.pl](http://cludo.pl)  
lub zadzwoń do nas: **+48 22 122 30 30**

Copyright © 2020 Cludo. All rights reserved.

