



# 混合型AI 为全渠道客户体验赋能

 GENESYS™

Genesys is confidential and proprietary information.   
Unauthorized disclosure is prohibited.

**[Annica Luo]**

Genesys亚太区首席业务咨询顾问

# Genesys 简介

- Genesys®每年为全球提供250亿次体验最佳的客户交互。
- 我们成功地将企业及其客户互连，无论客户偏好哪种交互渠道。
- 来自100多个国家，超过10,000家企业和政府机构信任Genesys, 选择了这个业内第一的客户体验平台，获得显著业务成效同时，建立了持久稳固的客户关系。



# 视频

Moments Connected

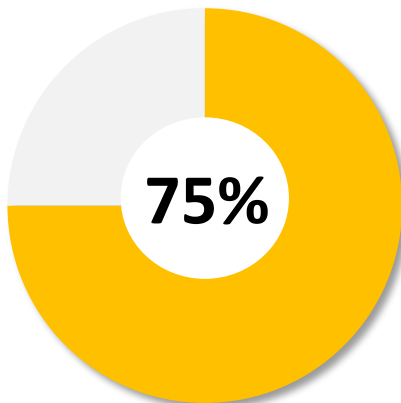
视频观看地址：

<https://v.qq.com/x/page/a05154lhfg8.html>

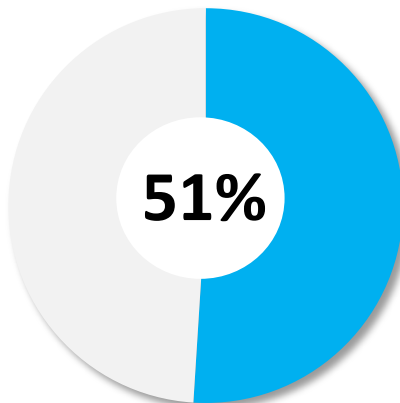
 GENESYS™

# 为何选择全渠道？

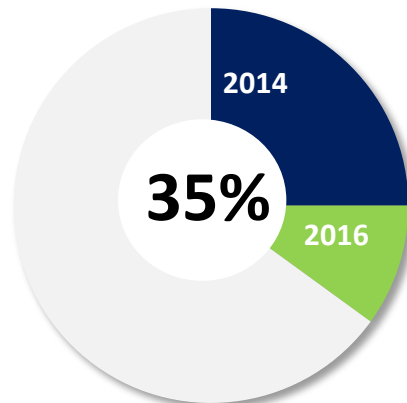
发起交互请求时  
已经或者正在浏览官网的消费者



遇到复杂问题  
依然偏好语音渠道的消费者



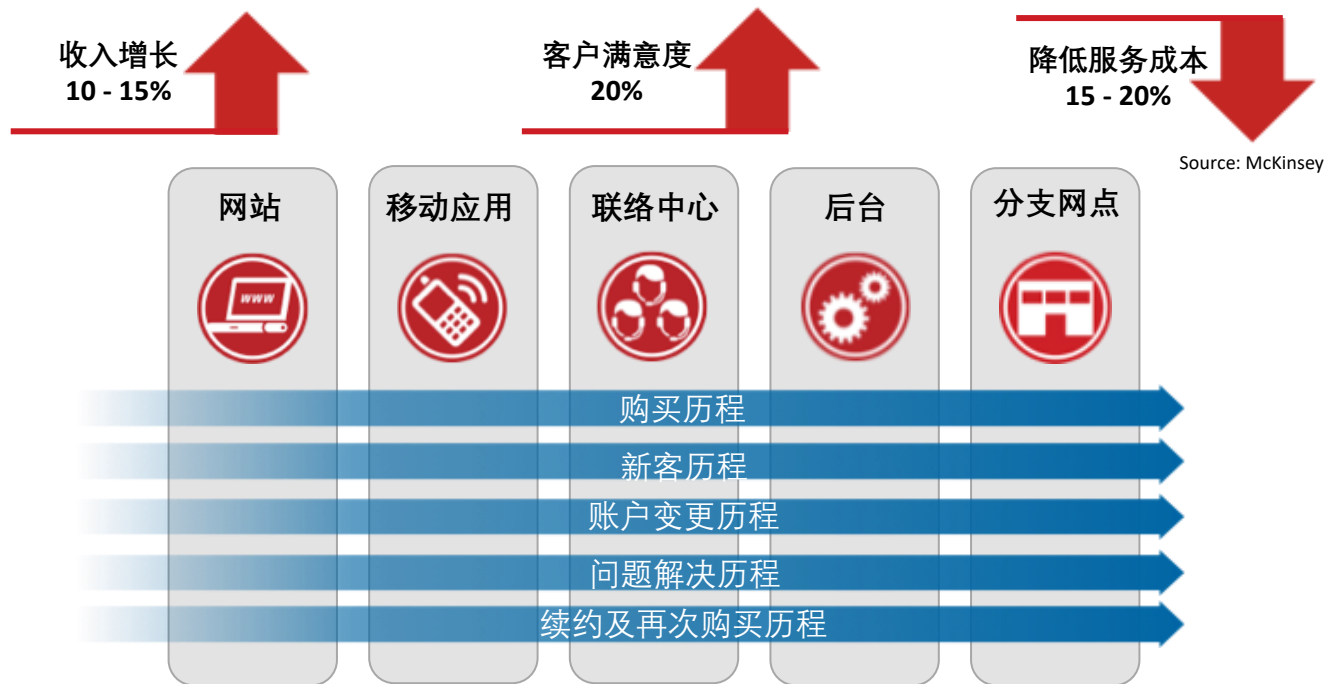
使用超过4种  
沟通渠道的消费者

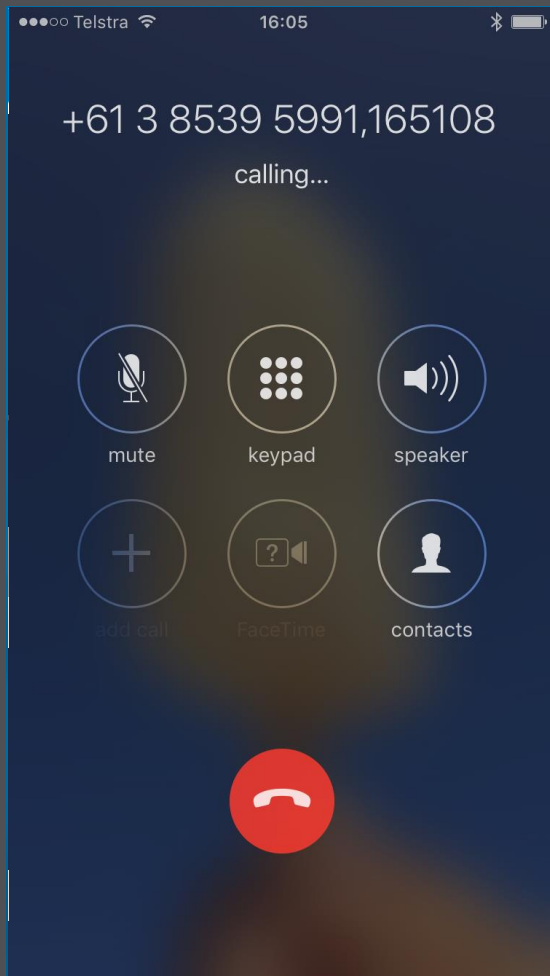


- 语音渠道不再是客户首选的接触点，主要用于处理复杂问询
- 渠道的不断增多需要“以客户为中心”的全渠道思维
- 自助服务不是为了分流人工服务需求，而是迎合客户日益变化的沟通偏好

# 什么才是真正的全渠道？

“能够轻松地跨渠道延续客户历程，并在渠道转换的过程中不丢失任何背景信息的能力。”





*“Simplicity is  
the ultimate sophistication”*

*– Leonardo da Vinci –*

“大道至简，至繁归于至简”

—达芬奇—

# 全渠道客户体验示例

Genesys

James Walford 00:02:10

CONTACT

Case Information

Origin: Inbound call to 8222

Queue: 8222

Account Number: 4321 1432 2143 3007

Customer Email: james.walford@genesys.com

Customer Mobile: +61488755745

Customer Name: James Walford

Customer Segment: Platinum

Date of Birth: 16 May 1975

Escalation: false

5125 Connected

Dispositions

Note

Save

KickAAS

Dispositions

Transaction Dispute

ANZ

Full name: James Walford

Authentication Status: Identified & Verified

Disputed Transaction: Pizza Hut


Disputed Trans Date: Wed 30 Nov 2016

Disputed Amount: \$278.00

Disputed Trans Location: Peking Road Tsim Sha Tsui

"Welcome to ANZ Bank James Walford, I'm Kristen Milburn I see you are disputing a transaction on your Credit Card."

James Walford | Geolocation – 72 Mody Road, Tsimshatsui East, Kowloon, Hong Kong




RESPONSES

Telstra 3:29 PM 33%

Accounts

Personal



ANZ Rewards Black

123412xxxxxx1234

Current balance

-\$4,848.47

Available funds

\$10,151.53

Show statement summary

Payment options

Search

30 November 2016

Pizza Hut

-\$278.00

Purchased on

30 November 2016

(Syd/Melb time)

Location

Peking Road Tsim Sha Tsui

Listed as

Restaurants & dining

29 November 2016

Telstra Mobile

-\$50.00

为何要选择混合型A.I.?





# Genesys混合型A.I.是什么？

## 通用型

这一类别包含Watson以及Einstein之类的强大的通用型工具，解决通用问题。这些工具聚焦会话/意图，通常需要大量的专业服务来配置维护。

## Genesys

深入理解客户诉求、历程及行为、会话模型以及何时需要人工座席介入，我们打造聚焦客户体验的A.I.

A.I.

## 聊天机器人供应商

通常聚焦“前端”聊天，提供知识库以及引导功能。与座席集成性较差，需要客户体验平台。

# 认识Kate

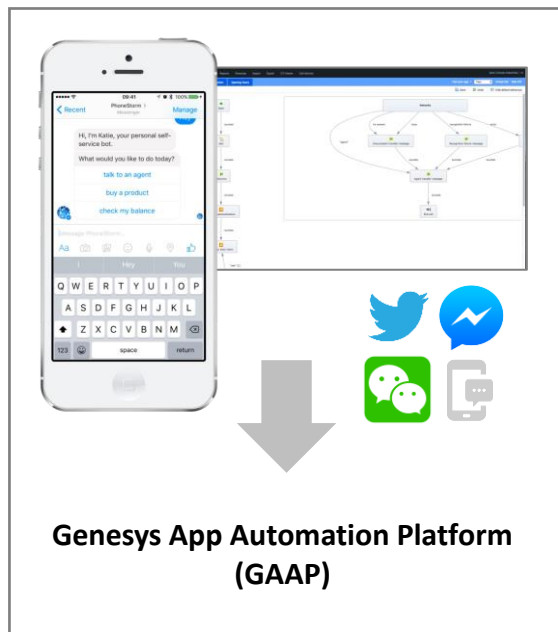
Kate是跨所有Genesys产品线，融合 AI、自动化、以及机器学习技术的人格化身。



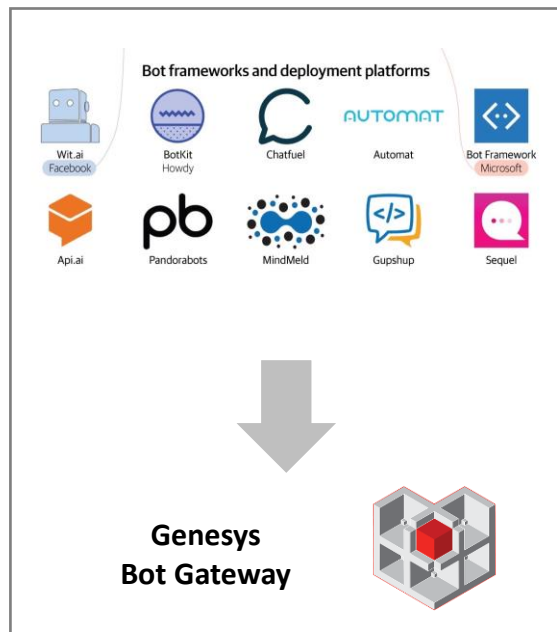
将Kate与人工服务的优势强强联合，以更好地解决客户问题，我们称之为：Genesys混合型A.I.

# 如何在您企业的环境中植入Kate？

我们想使用Genesys的机器人



“我们想使用自己的机器人”



“我们希望与Watson集成



# 使用Genesys机器人

## 视频观看地址：

<https://v.qq.com/x/page/q0515s3ilj7.html>



## Demo演示



Facebook Messenger



Kate

With Genesys App Automation Platform (GAAP)

# 与 Watson集成

<https://v.qq.com/x/page/s0515neyq4n.html>

## Demo演示

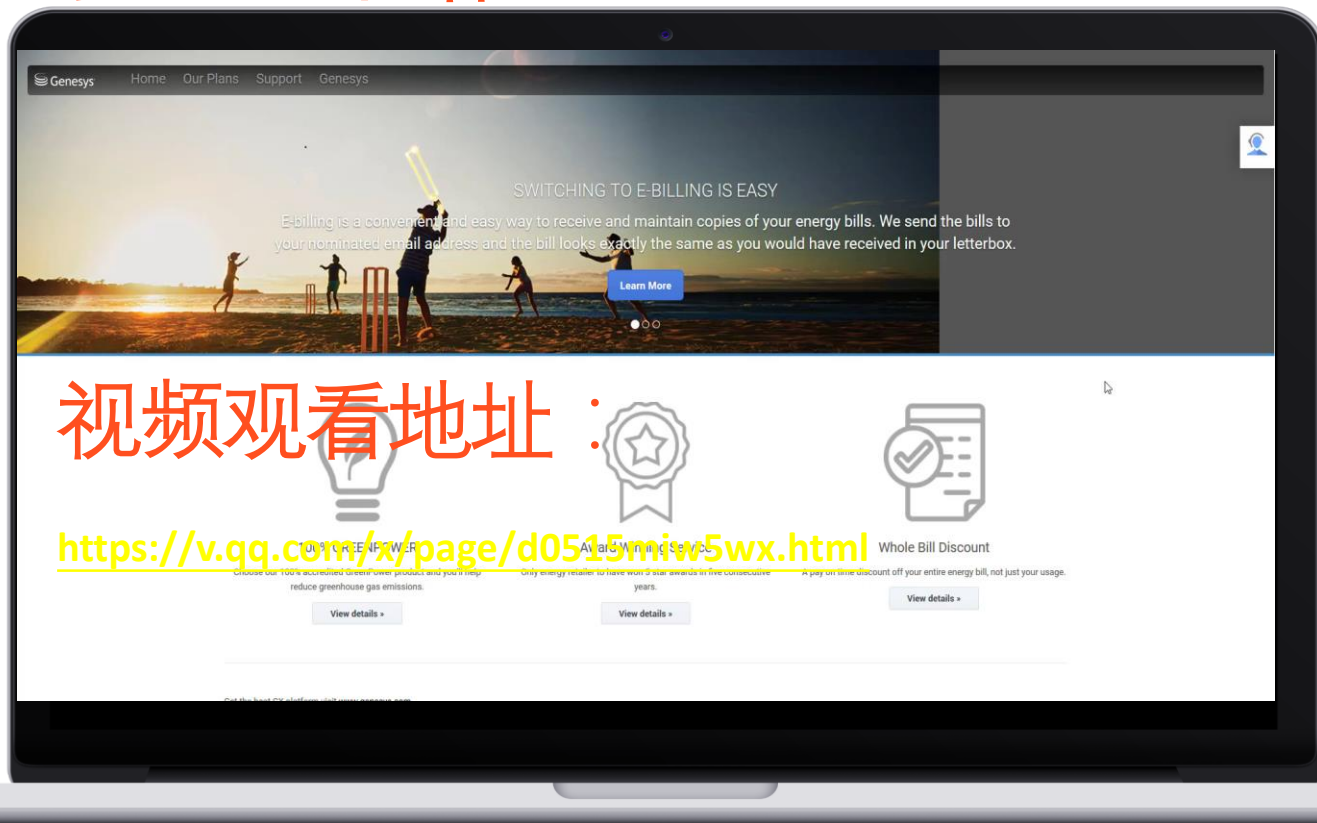


Kate  
With Genesys Chat Widget  
与Genesys



Genesys Virtual Agent Adapter  
With IBM Watson

# Kate与Waston协作



视频观看地址：

<https://v.qq.com/x/page/d0515miw5wx.html>

## Demo演示



Kate

With Wit.ai & MicroApps



IBM Watson

# 综上所述



打破渠道壁垒

利用全渠道数据，  
打造个性化体验。

打破资源壁垒

AI Driven + Human Touch  
AI驱动+人工服务

# 谢谢！



 GENESYS™

Genesys confidential and proprietary information.  
Unauthorized disclosure is prohibited.

Copyright ©2017 Genesys.  
2001 Junipero Serra Blvd., Daly City, CA 94014



PureCloud

A unified, all-in-one cloud customer engagement and employee collaboration solution that is easy to use and quick to deploy with a modern user experience, offered on a cutting edge platform built for rapid innovation.



PureConnect

A proven all-in-one multichannel engagement offer that is rapid to deploy, simple to administer, flexible, tailorable and cost-effective for mid-size to large organizations.



PureEngage

Only true omnichannel customer engagement suite for global businesses to deliver competitively superior experience, providing real-time contextual journeys, world-class orchestrated routing, and digital transformation at any scale.

All Rights reserved. Genesys and the Genesys logo are registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be registered trademarks or trademarks of their respective companies.



# 相关术语

## 混合型AI

将自动化、机器学习与人工座席进行无缝集成，更好地处理客户问题

## 机器学习

人工智能（AI）的一种，无需精确编程，当接触新数据时计算机即可自主学习。

## 定向对话

通过预定义选项，实现结构化的会话，提供问题回复



## 自动化

创造与应用技术来监控生产及服务交付。节约人力成本，提供一致的体验

## 微应用

依托于GAAP以及Widget架构的可嵌入式应用，提供预定义模块设置功能，来完成特定任务。

## 聊天机器人/机器人/虚拟助手

运行自动化任务的计算机程序，设计用来模拟会话