

Genesys presenta la versione 7.2 di Genesys Contact Center Suite

Il nuovo software consente la gestione delle interazioni in azienda

Milano – Genesys Telecommunications Laboratories Inc., filiale indipendente di Alcatel (NYSE: ALA, Paris: CGEP.PA), presenta Genesys 7.2, una nuova versione della nota suite di software per contact center caratterizzata da notevoli miglioramenti in termini di scalabilità, affidabilità e sicurezza necessari per i contact center IP. Traendo vantaggio dalla tecnologia Open IP e SIP (Session Initiation Protocol), Genesys 7.2 è in grado di supportare fino a 30.000 operatori e fornire ai contact center nuove forme di interazione con i clienti, indirizzamento intelligente e controllo sulle chiamate, oltre a funzionalità ACD basate su software. “Con la release 7.2 della piattaforma CIM (Customer Interaction Management), Genesys offre due funzionalità chiave per supportare le esigenze dei contact center in continua evoluzione. Innanzitutto, i miglioramenti al SIP Server rafforzano l’impegno volto a fornire ai clienti Genesys una scelta basata su standard quando migrano verso IP. In secondo luogo, la funzionalità Business Routing Capability supporta una tendenza in crescita in azienda che vede l’integrazione del contact center e delle transazioni aziendali con un unico motore di indirizzamento, queuing e reportistica”, ha dichiarato l’analista Sheila McGee-Smith, presidente di McGee-Smith Analytics. Applicazione e integrazione SIP Genesys 7.2 rappresenta l’unica soluzione contact center IP che si avvale di un’architettura completamente aperta per supportare virtualmente qualsiasi piattaforma hardware e software, indipendentemente dal vendor. Questa architettura Open IP permette alle aziende di integrare i migliori componenti senza complesse problematiche di compatibilità, offrendo alle imprese la massima libertà nella selezione dell’infrastruttura più adatta per soddisfare i loro obiettivi di business. Genesys 7.2 supporta inoltre un mix di ambienti IP e TDM così come quelli ibridi che necessitano di piattaforme multi-vendor. A differenza delle architetture ‘rip and replace’ di una volta, questi approcci permettono alle aziende di migrare verso un ambiente IP nel tempo, dilazionando i costi e minimizzando i rischi. Genesys 7.2 integra la tecnologia IP in elementi chiave della suite, quali la piattaforma Genesys Voice Platform (GVP-IP) per supportare applicazioni voice self-service, video e voice-enabled. Il modulo Open Media consente alle aziende di applicare avanzate funzionalità di routing e indirizzamento basato sui processi di business a virtualmente qualsiasi applicazione, comprese web, fax, sms, email, chat, video o gestione dei flussi di lavoro. Poiché è in grado di collegare il contact center con le applicazioni di business, Open IP permette alle aziende di estendere il customer service al di là del contact center tradizionale, traendo vantaggio dai dati e dalla conoscenza del cliente presenti all’interno dell’intera azienda; e avvicina il contact center collegando gli uffici remoti al fine di allineare meglio gli obiettivi di servizio in tutte le regioni. Migliore controllo delle chiamate ed eliminazione degli ACD Genesys supporta l’integrazione di servizi di telefonia IP (servizi telefonici) con una vasta gamma di canali di contatto con la clientela quali altri telefoni, la posta elettronica o le chat. Nella versione 7.2 il Genesys SIP Server agisce da ACD (automatic call distributor) utilizzando il software per dirigere le chiamate invece di un ACD hardware. Il Genesys SIP Server è scalabile e supporta fino a 30.000 operatori IP per assicurare un utilizzo efficiente degli a

genti virtuali in uffici periferici e remoti. Un SIP server centralizzato offre la coerenza, sicurezza e integrazione virtuale necessarie per collegare diversi siti e dipartimenti. Open Media Genesys Open Media è un componente software che integra le interazioni con la clientela su qualsiasi canale di comunicazione (comprese quelle non-Genesys e le attività di back office). Le interazioni e le operazioni vengono ricevute, smistate e indirizzate agli operatori dal cuore della suite Genesys, la piattaforma CIM di Genesys. L'integrazione del contact center con i dipartimenti adiacenti o altri processi di business aziendali permette di utilizzare un maggior numero di operatori per fornire una risposta ottimale. Indirizzamento dei processi di business Genesys 7.2 potenzia le funzionalità Open Media con attività di BPR (business process routing). Il software elabora le interazioni applicando funzionalità di indirizzamento, tracking, reportistica e gestione intelligenti in tempo reale alle attività e interazioni su tutti i canali all'interno del contact center e dell'azienda. Tutti i processi e sistemi in azienda, compresi fax, gestione delle email, Web chat, scansione dei documenti e SMS, possono essere inseriti in un'unica coda Genesys Open Media prioritizzata. "Le aziende hanno l'esigenza di trasformare i loro processi di business per trarre vantaggio da tutte le nuove modalità per ottimizzare le interazioni con i clienti, e il modo migliore per farlo è in un ambiente contact center aperto", ha dichiarato Steve Rutledge, vice president product marketing in Genesys. "Nella più recente versione della nostra contact suite, offriamo nuovi livelli di qualità e affidabilità per le tecnologie di IP e indirizzamento, permettendo ai clienti di approfittare dei vantaggi economici assicurati dall'IP". Genesys Telecommunications Laboratories Genesys Telecommunications Laboratories, filiale indipendente di Alcatel, concentra le proprie attività esclusivamente sul software per contact center. Aziende leader nelle liste Global 2000 e Fortune 1000 utilizzano le sue soluzioni per realizzare interazioni a supporto del business. Con oltre 3000 clienti aziendali in 80 diverse nazioni, Genesys gestisce ogni giorno oltre 100 milioni di interazioni con i clienti. Genesys consente alle aziende di raggiungere i propri obiettivi di business unendo interazioni, persone e informazioni sia in ambienti telefonici tradizionali che IP. Sofisticati sistemi di routing e di reporting attraverso voce, e-mail e Web, abbinati ad attività self-service integrate, garantiscono ai clienti un accesso immediato alle risorse più adatte. Le soluzioni Genesys evitano frustrazioni ai clienti finali e consentono alle aziende di raggiungere livelli elevati di customer satisfaction, ottenendo contemporaneamente migliori risultati di business. Ulteriori informazioni sono disponibili su: www.genesyslab.com Alcatel Alcatel fornisce soluzioni di comunicazione che permettono agli operatori di telecomunicazione, agli Internet service provider ed alle aziende di offrire applicazioni voce, dati e video ai propri clienti e collaboratori. Leader nel campo delle reti a larga banda fisse e mobili, nelle applicazioni e nei servizi, Alcatel aiuta i suoi clienti e i suoi partner a mettere l'utente al centro di un mondo a larga banda. Con vendite per 13,1 miliardi di euro e 58.000 dipendenti nel 2005, Alcatel è presente in oltre 130 paesi. Per ulteriori informazioni visitare il sito Web www.genesyslab.com, oppure contattare: Patricia Pinzon Genesys Telecommunications Laboratories Viale Colleoni, 13 - Agrate Brianza - Milano tel. +39-039-64291 fax +39-039-6429400 patricia.pinzon@genesyslab.co.uk www.genesyslab.com Chiara Possenti/Sandro Buti Axicom Italia srl Via M. Melloni, 34 - 20129 Milano tel. +39-02-7526111 fax +39-02-75261130 chiara.possenti@axicom.it sandro.but@axicom.it www.axicom.com

Pubblicato il: 26 aprile 2006

Fonte: [Axicom Italia](#)

Autore: [Redazione FullPress](#)

News inserita in: [Varie](#)

FullPress.it è una testata giornalistica registrata al Tribunale di Potenza n. 258 del 25.02.99 - FullPress Agency S.r.l. P.Iva e Cod.Fisc. 01334450762 - ©1999-2010 FullPress Agency