



理解和管理客户和您的组织之间的互动对您的成功来说至关重要。

OneSight for Contact Centers 发起真实的呼叫并统计这些呼叫的性能信息，以确定您的业务是有生产价值的。

OneSight for Contact Centers 用于呼叫中心管理的 OneSight

呼叫中心业务的客户体验管理

如今的呼叫中心需要处理日益增加的呼叫量并且处理的复杂度也随之不断加深。为了持续努力提高客户服务和坐席的效率，大多数呼叫中心部署了非常复杂的语音系统和自助服务业务系统，这些新技术的大量涌现正在重新定义基于电话的客户服务。

实际上，一个呼叫中心的自动化系统几乎应答了每一个电话，其中无需人工坐席参与的呼叫处理大约占到了 70% 以上。而在那些需要坐席参与的呼叫处理中，语音业务也可以帮助提高坐席效率。例如，在许多领先的呼叫中心中当坐席接起电话前就已经知道了呼叫方的姓名。

但是在今天的呼叫中心中，当语音业务提供面向客户的高级服务和通过自动化处理大量客户咨询而显著节约成本的同时，也传递给了客户呼叫中心的第一印象。研究表明，尽管使用各种传统的系统管理工具，一个未能被有效检测出低效的呼叫中心自动系统，每年还是消耗公司数亿美元的成本。当呼叫中心的服务质量显著下降时，该组织将为其客户流失付出昂贵的代价。

管理您全部的客户体验

稳定一致和运行良好的语音业务和系统可以有效降低呼叫中心的运营成本和提高生产率。然而，为了实现这些成效，就不能仅仅满足于系统的在线时间和可用性，而需要管理更多的事务。

OneSight 结合了 Empirix 公司专利的 Hammer 技术，是目前唯一可靠的能确保自动化服务稳定一致和高质量客户体验的解决方案。

通常，混杂的信息和低效的信息访问机制会限制您主动地提升性能的能力。例如，如果您只局限于优化系统的可用性和效率，就可能制约了您去洞察客户真实的体验质量（QoE）。或者，当您只专注于客户的体验质量时，您可能就没法甄别究竟是哪个系统组件正引起关键的客户体验质量指标的下降。

OneSight 强大的业务和系统的性能数据整合能力，提供了统一的 Web 接口，可以周全实现上述的两难情况。通过组合客户体验质量性能数据和系统设施的性能数据（如，T1 spans、IVR 端口和服务、CTI 服务器、数据库等），OneSight 可以提供给您一个完整的关于您的语音业务和系统设施各种性能数据分析的统一视图。

“如果当一个用户打电话投诉的时候，呼叫中心才第一次觉察到问题的存在，其实此时损失已经造成。持续不断地完善呼叫中心的管理不仅能显著改善用户体验质量，而且有助于减少话费和坐席成本。”

Bernard Elliot
Research Director, Gartner

OneSight 的主要功能

用户关注的状态页面

创建满足指定用户需要的数量不限的操作状态页面。

分层级的用户组和组织角色安全级控制

提供分布式组织所需要的灵活性和安全控制。

使用智能搜索（IntelliSearch）增强的故障诊断

诊断出与失败状态的项目相关的问题。

自定义的复合指标

根据任何现存数据元的状态或数值创建智能监视器。

报表生成面板

创建和共享与系统访问权限相关联的报表视图。

统一的、基于 Web 的接口

提供了一个随时随地可访问的面向服务的视图，探究语音业务健康情况和最终用户处理性能状况。

自动语音处理

仿真和测量实时的用户体验。

预配置的电话监视器 支持领先的语音技术厂商，例如 Avaya、Cisco、Genesys 和 Nortel。

详细的实时告警和自动处理

基于事务、业务、系统和服务级别确保在问题发生时您已全部掌握。

可配置的、轻松点击选择的历史报表

通过趋势、分析和可视关联诊断出发生问题的可能原因，同时为测量持续改进的成效和为未来做计划提供必要的信息。

Email 报表

通过 Email 定期自动接收报表，因此总能得到最新的可用数据。

综合的业务和系统设施级性能数据

通过对相关数据进行关联分析找到问题，发现根源，从而迅速修复问题。

自动的告警优先处理

无论在状态屏幕打开或是刷新的时候，优先确保诊断出的问题总是清晰可见。

综合的性能数据

Empirix 的整套呼叫中心管理解决方案涵盖了每通道用户体验质量和承载关键任务的系统设施的监测。

自定义 OneSight 以满足客户特定的需求

OneSight 可以在下列任何一个 Empirix 的呼叫中心监测解决方案中对性能数据进行显示、图表化和告警：OneSight Call Statistic、OneSight Voice Engine、OneSight Voice Watch、OneSight Telephony Monitor 和 OneSight Service Level Manager。可以根据语音业务系统的管理需要选择适合自己的解决方案。

益处

- 通过洞察真实的体验质量来提高客户满意度、依附度和忠诚度
- 通过测量对自动化服务的客户体验来主动检测问题
- 隔离性能问题减少系统停用和修复时间以提高服务等级
- 基于服务或客户影响来决定处理语音业务和电话问题的优先级
- 从端到端业务到制订符合经营目标的 IT 目标的角度来管理呼叫中心
- 通过生成历史报告和有效的关键业务性能信息的访问来进一步优化性能
- 通过降低话费、减少通话时间和提高坐席效率来实现可观的成本节约

通过这个统一接口，OneSight 可以快速定位和诊断问题，而无论是服务问题、运营商的网络问题、IVR 问题、CTI 问题或者是主机/业务问题。您可以实时了解系统何时停机和怠工，因此您能关联分析这些性能数据和诊断引起问题的根源，从而避免影响客户以确保高质量和稳定一致的服务。

OneSight 从用户的角度来管理各种语音业务。OneSight 通过仿真某个用户，发起呼叫，进入呼叫中心，就能测量客户体验每个方面的情况。同时，与传统的系统和网络管理工具不同，OneSight 可以提供指定厂商的语音业务的电话监视器，预先配置好以后监测 IVR、CTI、ACD/PBX 和语音识别等业务的健康情况和性能状况。

OneSight 给呼叫中心自动化系统提供了一个完整的端到端和面向服务的视图，全面监测各种面向客户的服务而不是各个单独的组件。

通过实时和历史性能数据实现主动的体验质量管理

OneSight 提供特有的多样性功能来满足实时支持的需要和历史趋势的需求，同时维护了对基层业务的关注：生产运营管理和客户体验管理。

OneSight 的实时告警功能和基于 Web 的用户接口提供了一个全面的、随时随地可访问的呼叫中心性能视图，因此可以快速恢复服务从而减少对用户的影响。

也可以使用 OneSight 强大的图表和报表功能来完成高级的数据比较分析以诊断出引起问题的根本原因和执行长期的纠正措施。相似地，还可以生成历史报表以检查用户体验质量和客户的行为变化从而提前规划未来。

OneSight® Call Statistics

OneSight Call Statistics（呼叫统计）贯穿坐席和自助服务通道两方面管理服务级别和关键性能指标（KPI）。呼叫中心的KPI用于测量坐席性能和服务质量，还提供坐席努力达到的业务等级目标和在呼叫中心管理中应实现的经营目标。然而，电话和自助服务的技术问题经常困扰主叫、坐席和KPI指标；相反地，IT部门和呼叫中心运营部门却在使用与坐席、KPI和用户影响无直接关联的系统健康状况、性能和可用性的测量手段监测ACD、IVR、CTI、CRM和语音系统。OneSight Call Statistics使技术管理团队从业务经营的角度获取测量指标。

OneSight® Voice Engine

OneSight Voice Engine（语音引擎）是一个 7x24 小时自动化语音事务处理系统，设计用于发起呼叫进入语音业务系统，和反馈性能指标给 OneSight for Contact Centers。通过发起真实的呼叫进入自动化系统和完成与用户行为完全相同的事务，OneSight Voice Engine 确保部署的语音业务完全正常运作并按照期望的方式服务客户。在每个通话中，它测量应答响应时间、业务主机和数据库响应时间和验证提示音是否正确播放。如果发现问题，告警消息立即从 OneSight 中发送给相应的技术资源，报告发生问题的时间、地点和性能问题的类型。

OneSight® Voice Watch

OneSight Voice Watch（语音业务管理服务）是一个由 Empirix 管理的 7x24 小时自动化语音业务管理服务。OneSight Voice Watch 提供了与 OneSight Voice Engine 一样的性能管理和告警能力，只是需要更少的日常管理工作量，因为所有的测试脚本和配置都是由 Empirix 完成。使用 Voice Watch 统一的 Web 接口可以观察呼叫流程中的每个步骤、快速汇总业务性能视图、或者检查历史性能报表。Voice Watch 的性能数据也可以通过 OneSight 的 Web 接口来查看，这就允许用户跨不同业务比较相似的指标或者关联分析业务指标和后台系统关键性能指标。

OneSight® Telephony Monitors

OneSight Telephony Monitors（电话监视器）管理关键系统的性能以提高工作生产率 and 客户质量体验。作为 Empirix 业务监测解决方案—OneSight Voice Watch 和 OneSight Voice Engine 的完美补充，OneSight Telephony Monitors 能快速诊断出业务性能问题的根源和实施纠正措施以减少对用户的影响。OneSight Telephony Monitors 是为适应当前快速变化的呼叫中心技术和系统设施而设计的，它提供各种预置的模型（常用配置信息集合）和易配置的用户界面，易于部署，可以快速启动管理系统设施中关键组件的性能。

OneSight® Service Level Manager

OneSight Service Level Manager（服务级别管理器）主动管理服务级别目标。提供最终用户体验和系统设施性能的服务监视和服务管理，如：在超出预定义的性能门限值时告警，和生成报告证实实际性能相对于所期望的服务级别的差异。

保证用户体验质量-构建用户忠诚度

关注客户体验是在降低运营成本的同时最大化客户忠诚度的唯一方法。OneSight 使用自动化服务确保始终如一、高质量的客户体验，并能使您的组织轻松实现营收。