

NICE公司简介 NICE Systems (纳斯达克上市代号: NICE) 是 Insight from Interactions™ 的领先解决方案供应商, 为企业和公共安全市场提供综合的绩效管理和互动交流分析解决方案。NICE针对无序的多媒体内容 — 包括电话、网络、音频和视频 — 进行先进的互动交流分析。NICE将 Insight from Interactions 的力量灌注入 IP 客户服务中心、分支机构, 以及指挥和控制中心。NICE 解决方案正改变着各机构的决策方式, 让它们能够未雨绸缪, 提高业务和运营的表现, 及早洞悉安全威胁。NICE 在全球135个国家为 24,000多名客户提供服务, 其中包括超过 85% 以上的《财富》全球 100 强企业。更多详细信息, 请浏览 www.nice.com。



联系方式:

以色列全球总部: 电话: +972 9 775 3777, 传真: +972 9 743 4282

欧非中东: +44 8707 224 000, 传真: +44 8707 224 500

澳洲: 电话 +61 3 9854 6373, 传真: +61 3 9854 6372

• 北美: 电话: +1 201 964 2600, 传真: +1 201 964 2610

• 亚太地区: 电话: +852 2598 3838, 传真: +852 2802 1800

www.nice.com

360° View, Alpha, ACTIMIZE, Actimize logo, Customer Feedback, Dispatcher Assessment, Encorder, eNiceLink, Executive Connect, Executive Insight, FAST, FAST alpha Blue, FAST alpha Silver, FAST Video Security, Freedom, Freedom Connect, IEX, Interaction Capture Unit, Insight from Interactions, Investigator, Last Message Replay, Mirra, My Universe, NICE, NICE logo, NICE Analyzer, NiceCall, NiceCall Focus, NiceCLS, NICE Inform, NICE Learning, NiceLog, NICE Perform, NiceScreen, NICE SmartCenter, NICE Storage Center, NiceTrack, NiceUniverse, NiceUniverse Compact, NiceVision, NiceVision Alto, NiceVision Analytics, NiceVision ControlCenter, NiceVision Digital, NiceVision Harmony, NiceVision Mobile, NiceVision Net, NiceVision NVSAT, NiceVision Pro, Performix, Playback Organizer, Renaissance, Scenario Replay, ScreenSense, Tienna, TotalNet, TotalView, Universe, Wordnet 及其他在此提及产品名称和服务是 NICE Systems Ltd. 的注册商标。其他商标是其各自拥有人的财产。

实现高绩效的 NICE SmartCenter™ 绩效管理

NICE SmartCenter

将客户服务业务转变为高绩效的运营，从客户联络中心，到后台办公室，到整个企业。

通过提供重要的业务启示，改善运营效率和监管合规，NICE SmartCenter 指导您的机构实现这一转变。同时，NICE SmartCenter 也简化了您所依赖的关键业务流程。

NICE SmartCenter 为客户联络中心的每一个重要运营方面提供行业领先的解决方案，如绩效管理、质量管理、互动交流分析、人力管理以及客户反馈。所有方面都在 SOA（服务导向架构）框架得到统一，并获得经实际验证服务和行业专业技术的支持。

为您的企业提供启示和智慧，确保获得高水平绩效和成功。NICE SmartCenter 助您聪明地运行客户联络中心和业务。

NICE SmartCenter 绩效管理

整合、管理并改进联络中心及整个企业的绩效

NICE SmartCenter 绩效管理让您：

- 协调个人与团队目标，实现整体策略业务目标
- 创建企业的绩效责任文化
- 激发员工自我管理其绩效
- 将主管和经理解放出来，进行团队指导
- 以统一的、精确的信息视角支持高层决策
- 随着您业务的增长，扩展绩效管理能力
- 简化员工评估和其它程序，以确保精确和及时

当每个员工都以最佳水平表现，并专注与整体战略目标相一致的目标时，您的业务绩效就能获得最大化。明确传达的期待，及时可访问的绩效反馈和员工管理，是成就此目标的关键。在您的联络中心，没有比这更重要的了。

NICE SmartCenter 绩效管理为您提供针对绩效的启示，自我激励员工改进，并将管理人员从耗费时间的报告任务中解放出来。它从多种资源整合绩效信息，然后将信息与您的目标相匹配——员工、团队甚至使整个企业 - 这样，每个人都知道他们所处的位置以及他们需要改进的地方。

为采取行动而格式化数据

您的客户联络中心充满了重要数据——这些数据在系统中是孤立的，存储格式也不兼容。整合数据以获得所需的信息是件费时费力的工作。在此情况下，过于依赖最简单、最快速的数据源，将会使企业置于使用失真和不完整信息做出重要决策的风险之中。

我们的绩效管理解决方案从众多数据源中自动提取信息，将它们整合并存储在一个绩效数据仓库中，然后使之相关联，针对业务提供一致且易于理解的启示。该统一全面的视图给您的运营提供了一个完整、精确和最新的图像。这样，您可以采取正确的行动来提高绩效并达到目标。

节省时间进行培训和指导

您最好的经理知道如何培训和指导员工，使其发挥全部潜能。然而，从个人、团队和小组中收集并整合分散的绩效信息，减少了他们做其所擅长事情的时间 - 帮助员工改进。

我们的解决方案可让培训师和指导员了解员工所处的位置以及他们需要的帮助。自动化的报表让您随时访问精确统一的小组绩效信息，还有研究单个员工详细情况的能力，为您的经理和主管提供他们所需的启示和时间，以提高个人和团队的绩效。

可选的工作流在员工评估、调查和其它流程方面提供自动化处理。在线表格自动发送到流程中的下一个人，提供信息并收集结果。您的流程按预定启动开始，并按预定的时间及时发出报警和提醒。

授权绩效自我管理

您的员工希望表现良好，但未必收到需要他们这样做的信息。许多机构不给员工明确企业对他们的绩效有何期待，如何将其努力与企业目标保持一致。结果，他们不知道在哪努力。

将信息对您的员工开发，激励他们对其绩效进行自我管理。他们可依照明确定义的目标，测量其当前绩效水平，并查看团队平均水平和其它有用的历史信息。这使员工参与到流程之中，并使他们挑起一些绩效管理中的重担。

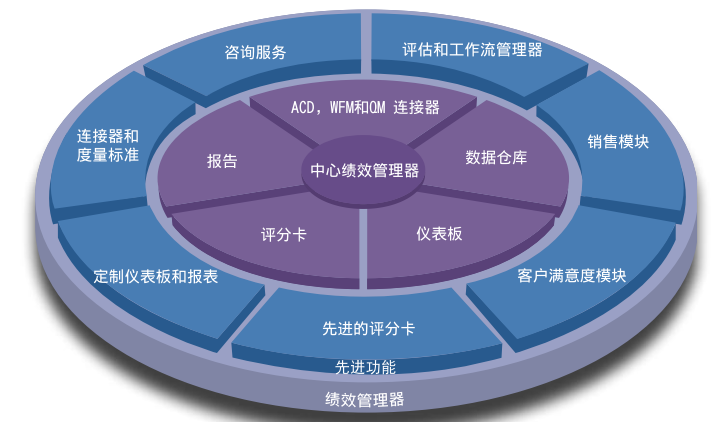
培养责任文化

您在企业中创建了一种责任文化，通过确保每一个人完全了解所期待的事情，并信任流程评估他们如何达到这些期待。这种文化令人感到绩效管理公平合理而且关注未来改进。

NICE SmartCenter 绩效管理为您的运营提供了一个清晰的图像，显示每一个人在实现企业目标过程中，如何把自己的本职工作做到最好。它还为您提供了启示，让您做出主动而非被动的决策，这一决策把小组或公司每一个人的努力协调起来，以取得最佳结果。

NICE SmartCenter 绩效管理具有如下特点：

- 自动化的报告，省时省钱
- 个人化的员工授权评分卡
- 可定制的仪表板和报表，监控对您企业最重要的衡量标准
- 小组绩效概括视图，具有获得更清晰管理焦点的探究功能
- 来自多数据源的统一运营视图，及时进行业务决策
- 预先内置度量标准，关键绩效指标（KPIs）和进行快速实施的标准连接器，投资回报快
- 存储全部运营数据，保留所有绩效数据，不仅是摘要



NICE SmartCenter 绩效管理的核心能力和先进功能

