

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。

实现高性能的 NICE SmartCenter™ 质量管理

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 质量管理

对客户的每一次呼叫都提供满意的客户体验

NICE SmartCenter 让您：

- 在个人、小组和企业层面，推动所期待的客服人员行为
- 提高客服人员对质量管理流程的信赖
- 提供及时反馈和为员工量身定制的在线指导
- 根据业务需求和优先次序，选择用于精确监控的互动交流活
- 提高评估小组的生产率
- 保证在多站点和在家工作的客服人员提供统一的服务
- 将业务流程与客户期待统一起来
- 将质量管理的益处延伸到后台
- 加强客户反馈和互动分析结果

您的客户联络中心能否始终如一地提供客户满意体验，取决于有效的质量管理。NICE SmartCenter 质量管理提供您所需的综合能力，来实施适用于每个人的多方面质量计划——客服人员、主管、评估员和经理。

灵活的记录规则和强大的查询能力，令您能捕捉并评估相关互动交流活，针对客服人员的表现提供公平、精确和授权的启示。但这仅是整体的一部份。自动评分和图表可视化，重点标出显示紧急问题的互动交流活，并指导您使用取得成功的最佳实践方法。

装备客服人员成为质量冠军

当客服人员感觉到他们得到一致而公正的评价时，就会受到高度激励，当许多不同的人对互动交流评分时，这种情况就很难实现。通过帮助评估员进行统一一致的评估，NICE 质量管理解决方案树立了客服人员的信心。众多评估员对同一个互动交流活进行打分，并自动比较结果，用于调整讨论和会议。统一一致的评分不仅提高了客服人员的接受度，还提供更多可靠的业务决策信息。

当您允许客服人员通过 NICE SmartCenter 网站访问自己的评估时，益处就更多了。

让客服人员看见自己的评分和监听自己的互动交流活，帮助客服人员关注他们的绩效目标，并精确指出他们需要提高技巧的地方。他们还可进行自我评估，并与质量结果相比较，看出在哪些方面，例如评估员和客服人员的感受有不同。而且，客服人员访问评估信息这一开放而透明的做法，鼓励他们积极参与到一个更强大的质量计划中。

让主管腾出更多时间来提高团队绩效

最有效的主管工作是领导并激励其团队，而不是运算数字和制作报表。由于NICE质量管理解决方案自动处理这么多耗时的任务，它令您的主管腾出更多时间来专注他们该做的工作——提高团队绩效。

轻松获得团队和个人绩效的信息，主管可以确切地了解他们最应关注的领域。先进的精确监控技术，使主管可以具有针对性地选择互动交流活进行评估，提高传统随机监控的结果。主管可以针对最佳实践绩效和重要改进方面获得额外信息，这些信息在随机选择时往往被漏掉。

解决方案全面集成的在线指导工具，便于及时与单个客服人员和客服小组进行沟通，以便迅速对绩效产生影响。您可以快速组合指导套装，里面不仅包含语音或文字评语，还附有所有与关注点相关的东西，例如对真实互动交流活的摘录，评估，报表，文件或指导范例。将指导套装不仅转化成个人化的学习工具，还将它转化成强大的交流工具。可以将专门浏览套装的时间自动插入工作时间表，这样客服人员就可以找出时间浏览这些资料。

提高质量小组生产率

NICE 的质量管理解决方案使您的质量小组提高生产率。广泛的查询功能可以快速简单地找出用于评估的互动交流活。向导驱动的表格设计员功能，可以轻松创建精细调整的表格。基于行业最佳实践的即取即用报表，提供一个易用的检索和分发信息的系

统。而自动化的工作流功能提高了整个质量管理流程的效率。

与 NICE SmartCenter 客户反馈解决方案一起使用，将质量评分与来自客户的调查评分进行比较。通过研究趋势和关联性，它不仅助您确保质量流程与您的客户视点保持一致，还提供客户所期待的体验。

内置的多站点支持，解决了企业因有多个站点而产生的可视性问题。您可在任何站点，甚至是在家工作的客服人员，浏览并评估无论在何处记录，或以何种媒介记录的互动交流活。同样，无论在哪个站点都可获得评估结果和评估的互动活。您还可以将评估结果发给无权访问 NICE SmartCenter 的其他人员。

在同一系统上支持多重用户，保证外包商在尊重隐私权的情况下，向其客户提供质量管理服务。它还方便管理在同一机构内其他部门或业务单位对信息的访问。

NICE SmartCenter 质量管理解决方案，依托于多年的行业经验，提供强大的质量管理，以保证客户获得统一一致的客户满意体验，并提高业务绩效。

NICE SmartCenter 质量管理具有如下特点：

- 用于客服人员即时反馈和整体沟通的指导系统集成
- 用于员工统一评分的集成调整工具
- 处理集中和分散运营，不受网点限制，进行重放和评估
- 支持外包业务的多重用户
- 制作向导驱动的表格，便于支持所有评估类型
- 即取即用的质量管理报告模版，促进行业最佳实践
- 自动评分和可视化功能，捕捉随机抽样遗漏的互动活
- 灵活选择随机评估或是按具体业务优先排序的评估
- 通过 NICE SmartCenter 门户，可访问记录、评估和客服人员指导套装

NICE SmartCenter 解决方案

