

**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](http://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](http://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™

人力管理

# 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，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、人力队伍管理以及客户反馈。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。

向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帮您聪明地运行客户联络中心和业务。



## NICE SmartCenter 人力管理

### 提高联络中心绩效和效率的人力规划和管理工具

NICE SmartCenter 令您：

- 准确预测人力配置要求
- 优化客服人员时间安排
- 管理内部跨部门或外包网点的资源
- 从最新及时信息中，了解当前事件的进展
- 将常规任务自动化，令人力管理得以改进提高
- 使用自助服务工具，提高客服人员的生产率和满意度

今天，充满挑战的业务氛围要求您的联络中心以相同或更少的资源，做更多的事情。同时，您的客户期待您提供与您竞争对手一样或更好的优异服务。NICE SmartCenter人力管理采用行业领先的 IEX TotalView 人力管理解决方案，通过优化使用您联络中心的资源，帮助您解决这个问题。这是个双赢的解决方案——您的客户得到他们所期待的服务，同时您以最有效的方式运用人力资源。

### 保证提供优质服务并控制成本

您知道，好的服务造就忠诚的客户。关心客户的第一步是拥有足够的客服人员。但究竟多少人才够？每一技能类型需要多少人？在什么具体时间？

我们的人力管理解决方案，把各种情况都考虑进去——客服人员、频道、容量和技能，帮您解答这些连锁问题。它告诉您应该如何优化您的人力配置，以确保总有合适的人员及时地为客户提供专业服务。

### 节省时间，提高绩效

准确、详细预测您需要多少资源，在何地点，以何种技能贯穿每一天的工作。它生成一个能满足您人力配置要求的时间安排表，避免高成本的加班和冗员。而且还不止于此。我们的解决方案还掌握开会、休息等其他活动信息，确保将中断降低到最小，实现最大化生产率。

更棒的是，这一切都是自动完成的，使您的计划人员可以专注于绩效提高和战略规划。您的客服人员和主管还有时间通过浏览器访问时间安排表、常见任务和绩效信息。通过在线交流和休假请求，客服人员可以掌控他们的时间安排，使他们参与流程安排，激发他们的责任感。

### 对不断变化的形势提供快速有效的反应

即使最周到的计划也需要调整，当有员工打电话来说生病不能来上班，或情况发生了出乎意料的变化，您可使用最新的信息容易地进行调整，而不忽略您的目标。如果客户联系数量超出所预料的范围，您可以确切地了解应该如何最好地调整资源。如果恶劣的天气条件给排班造成影响，我们的解决方案可以帮助您决定要做哪些事情。不论发生什么事情您获得决策所需的信息，一切都在您掌控之中。

### 随时工作，完美集成

我们的人力管理解决方案，适合单一网点和多网点运营，并与您的业务系统和其它 NICE SmartCenter 解决方案完美集成。

NICE SmartCenter人力管理，采用备受嘉奖的 IEX TotalView 人力管理解决方案，为规划和管理您的联络中心人员提供一个综合平

台。它确保您的企业在所有客户联系频道中提供优质服务，同时严格控制劳动力和其它成本。它是您部署最重要资源——人力——的最聪明的方法。

NICE SmartCenter人力管理解决方案的特点是：

- 可以通过浏览器，访问时间安排表和绩效信息
- 自我调节的预测，灵活、准确和聪明
- 时间安排表可以基于优先选择或基于竞标
- 当日绩效信息不断更新
- 获得专利的多技能/多媒体功能可以适应复杂的环境
- 对时间表执行情况进行实时和历史追踪
- 对假期、休假进行综合管理
- 关于NICE SmartCenter自动化时间安排的指导套装
- 外包员资源管理工具
- 内置适合单一站点和多站点机构的支持



NICE SmartCenter人力管理基本功能和先进特点