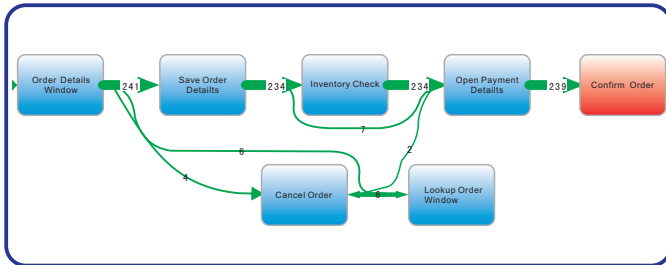


IMPACT 360®

支持呼叫中心运营的 Desktop and Process Analytics软件



Impact 360 Desktop and Process Analytics内含Process Discovery, 可以使用图形的方式描述客服人员在使用桌面应用程序完成一项特定的流程或任务时实际操作步骤。

虽然, 大多数呼叫中心都记录呼叫过程并监控电话互动质量, 但是数据隐私条例颁布后, 呼叫中心必须要区分可以记录和不可以记录的数据。此外, 出于对责任风险、成本和工作效率管理的需要, 许多呼叫中心需要快速搜索符合条件的呼叫记录并且深入分析非电话接触活动, 比如文件管理、信件和定单处理。

基于以上几点, Verint® (慧锐) Witness Actionable Solutions® 开发出了可以符合数据隐私要求且可以跨系统、应用程序和流程获得员工桌面活动信息的解决方案, 那就是Impact 360® Desktop and Process Analytics。Impact 360 Desktop and Process Analytics可以帮助您跟踪、衡量、分析和改善这些潜在的客户服务维度, 改善呼叫中心的效率和生产力, 减少成本, 降低责任风险, 并增强客户体验。

现在您可以做到:

- 避免获取敏感性的客户信息, 使业务流程更符合隐私条例。
- 有选择性地记录呼叫过程, 锁定相关的屏幕信息进行记录, 以方便日后使用, 降低责任风险。
- 透视客服人员和其他客服相关员工的非电话活动、工作步骤和工作进度安排。
- 确认并改正效率低或不正确的应用程序使用。
- 从真实的客户呼叫过程中获取数据, 改善效率, 减少周期时间, 缩小员工绩效表现之间的差距。

Impact 360 Desktop and Process Analytics是本公司专利产品Impact 360解决方案产品包的功能拓展产品。它同时可以作为独立的解决方案, 与来自其他供应商的软件协同工作。该产品的功能可以帮助呼叫中心保护隐私信息, 降低责任风险并透视员工的非电话活动。使用该产品后您可以做到:

- 避免获取敏感信息。
- 标记所记录的呼叫过程, 获取有用信息以方便日后使用。
- 确认并改正客服员工和系统行为中不符合行业规则和公司实践的部分。
- 了解员工如何使用应用程序和系统来完成工作, 并帮助他们提升生产力。
- 发现并改正有瑕疵的流程。
- 展示绩效优秀员工的成功之处。
- 通过异常的应用程序使用情况来确认培训需求。

VERINT

WITNESS ACTIONABLE SOLUTIONS®

增强客户服务运营透明度

确认问题并立即采取行动

Impact 360 Desktop and Process Analytics提供大量的实用功能，包括：

Advanced Desktop Analytics——通过以下程序提供数据获取、事件触发和桌面应用程序使用分析等功能：

- **Application Event Trigger**——在电话、电子邮件和网络等多种沟通渠道中，使用您定义的基于屏幕的触发事件自动进行有条件的互动行为获取。您可以获取特定类型的互动行为或是基于应用程序个人领域内数值的业务功能。比如，当客户开始提供信用卡信息时或进入指定的客户帐户时，您可以设定程序停止记录。来预测和安排员工工作。
- **Application Analysis**——跟踪和报告所有客服人员桌面PC应用程序的活动，显示员工正在使用哪种应用程序——包括如何使用、何时使用和使用多少时间。所获得的桌面信息可以用来查看员工是否按照已制定的活动计划展开工作，您还可以查看影响服务水平和响应时间的与工作无关活动记录。

Strategic Desktop and Process Analytic——提供 Advanced Desktop Analytics功能，以及：

- **Process Analysis**——帮助您确定特定的工作流程，然后使用从Advanced Desktop Analytics中获取的触发数据和应用程序使用模式来跟踪 workflow 数量和状态的变化。当软件识别了特定的后续步骤，就会自动进行记录。该解决方案还提供图形化的时间轴报告，显示流程完成的进度，需要耗费的时间，执行者和所设计的步骤。您可以发现未完

成的流程，以及所涉及步骤的交易金额和帐户信息。

- **Process Discovery**——根据员工实际的PC活动，用图形描绘出员工如何执行业务流程的具体步骤。该解决方案可以获取数据，并自动在Microsoft Visio®中创建流程图，不会打扰任何正常工作，不需要与关键企业系统进行互连，且不要求预先设定程序流程或其他应用软件进行整合。您可以根据工作方式、流程效率和其他因素进行经常性查看，并将获得的有用信息使用在规范员工行为和培训等多个方面。
- **Data Propagation and Process Guidance**——可以从一个应用程序中向无限多个应用程序自动复制数据元素，减少数据重复记录，而且不需要应用程序或数据库整合。这一应用程序还可以用多种方式为员工提供流程中特定步骤实时的操作指导，比如根据屏幕活动或内容，提供屏幕指导和/或知识库文献、提醒管理人员提供帮助，和/或自动操作后续步骤。

Impact 360 Desktop and Process Analytics——Impact 360人力资源优化解决方案的一部分

Impact 360 Desktop and Process Analytics是Verint® (慧锐) Witness Actionable Solutions 所提供的人力资源优化套装Impact 360的可选择功能组件。Impact 360软件含有250余项已获批或正在等待批准的专利技术，该软件将质量监控和记录、人力资源管理、客户互动分析（语音分析，数据分析和客户反馈调查）、桌面和流程分析、绩效管理、在线学习和指导融于一个统一的解决方案中，帮助分析客户互动过程，改善人力资源表现并优化服务流程。



接受世界超一流水平顾问的指导

Verint® (慧锐) Impact Services可以帮助您实现最高的投资回报。我们富有经验的团队精通于执行、客户支持、应用程序咨询和培训、绩效管理和业务效果咨询等多个方面，您可以相信，他们能理解您的业务实践和操作过程——并且将致力于帮助您取得成功。

关于Verint® (慧锐) Witness Actionable Solutions

Verint® (慧锐) Witness Actionable Solutions® 是企业人力资源优化软件和服务行业中的佼佼者。它所提供的解决方案可以帮助组织获取客户信息，业务趋势、发现员工和客户行为的根源并通过改善呼叫中心、业务分支和后台办公室的运营来改善用户体验。

Verint® (慧锐) 强大的Actionable Intelligence.®

Verint Systems (慧锐系统) 公司是Actionable Intelligence® 解决方案和增值服务的全球领军企业。在全球150个国家中有超过10,000个组织使用了我们的人力资源优化和安防信息解决方案，以改善企业的绩效，保障社会安全。如要获取更多信息，请登陆www.verint.com。



上海分公司地址：

上海市浦东张杨路500号华润时代广场
23楼KL座 邮编：200122
电话：+86 21 - 61650538
传真：+86 21 - 61650539

北京分公司地址：

北京市东城区王府井大街138号
新东安写字楼1座715室 邮编：100006
电话：+86 10 - 65229938
传真：+86 10 - 65229568

网址：www.verint.com.cn

未经Verint Systems (慧锐系统) 公司许可，不得全部或部分使用、复制或修改本文中的内容。此文一经提供，Verint Systems (慧锐系统) 公司将不会对文章内容的准确性和完整性再发表任何解释，并保留权利，随时可以对此文的内容进行修改，恕不另行通知。本文中所列的产品情况将随实际情况更改。请联系Verint® (慧锐)，以了解最新的产品情况和技术规格。所有此文中引用的带有® 或TM记号的标志均为Verint® (慧锐)或其附属公司的注册商标或商標。版权所有。所其他的标志均为各自拥有者的注册商标。