

Комплексное решение по управлению контакт-центром для повышения производительности и эффективности деятельности предприятия.

Преимущества

- система, изначально разработанная для эффективного управления одним или несколькими центрами,
- запатентованные технологии Multiskill и Multimedia для прогнозирования и составления расписаний,
- удобная система с интуитивно понятной структурой меню и настраиваемыми предпочтениями представлений,
- расширение возможностей операторов с помощью предоставления доступа к расписанию и данным по производительности через веб-обозреватель,
- удобная интеграция с другими пакетами NICE SmartCenter и приложениями сторонних поставщиков в рамках архитектуры, ориентированной на службы (SOA).

Выпуск 4

Система управления персоналом IEX TotalView.

В современной конкурентной рыночной среде необходимо предугадывать потребности клиентов и оперативно адаптировать цели обслуживания для их удовлетворения. В то же время необходимо внимательно следить за балансом доходов и расходов компании. Чтобы эффективно обслуживать клиентов, соблюдая адекватность расходов на изменение эксплуатационных характеристик, требуется соответствующая система управления персоналом.

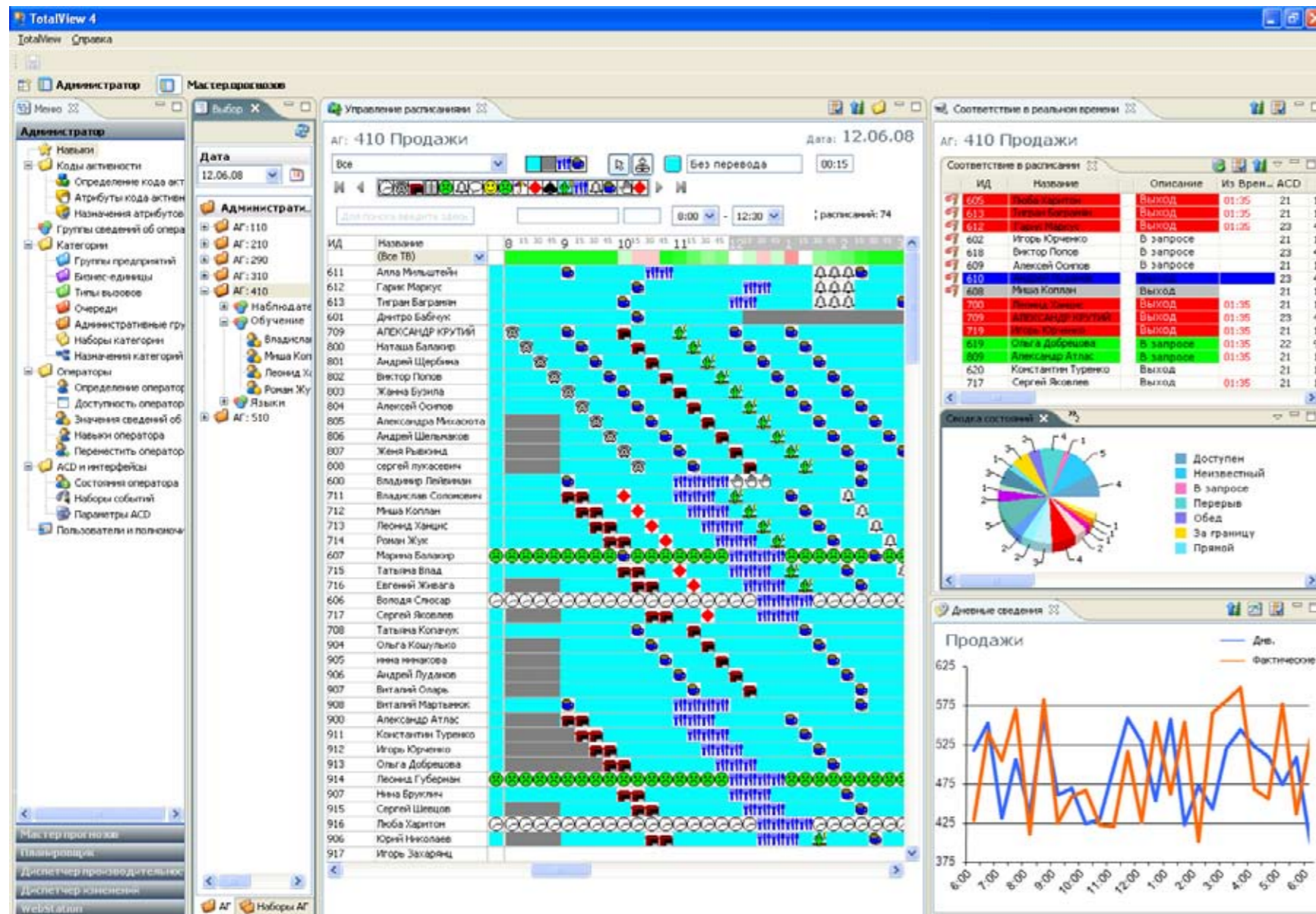
IEX TotalView, решение NICE SmartCenter — это система, изначально разработанная для того, чтобы справляться с трудностями контакт-центра, обладающая превосходной универсальностью, позволяющей работать как с распределенными центрами, так и с одним узлом. Она позволяет определить, где и как реализуются функции планирования и управления внутри предприятия. Запатентованные средства планирования этой системы позволяют разумно распределять рабочую нагрузку между центрами на основе методологии маршрутизации, количества рабочих часов, доступности оператора и уникального времени обработки. Те же запатентованные алгоритмы предоставляют самые точные средства управления множественными навыками и несколькими каналами, имеющиеся на текущий момент.

С помощью IEX TotalView можно повысить производительность труда, совершенствовать систему планирования ресурсов, оптимизировать выполнение трудоемких задач и обеспечить обмен данными между приложениями, что позволяет существенно повысить уровень обслуживания при минимальных расходах на эксплуатацию. Независимо от того, работает ли компания с входящими, исходящими или с теми и другими вызовами, выполняет обработку вызовов самостоятельно или привлекает сторонние организации, система IEX TotalView является прочным фундаментом для эффективного управления персоналом. Она предоставляет все средства, необходимые для достижения быстрых и значимых результатов: прогнозирование, планирование, составление расписаний и возможности ежедневного управления. Доступность функций зависит от используемой версии Выпуска 4.

Точное прогнозирование вызовов

Система позволяет создавать точные прогнозы при снижении количества времени, затрачиваемого на их создание. Запатентованные самонастраивающиеся алгоритмы обеспечивают создание подробных, поинтервальных проекций количества вызовов, времени обработки и потребности в кадрах на предстоящую неделю, месяц и т.д. Система автоматически распознает и применяет ежедневные, еженедельные, ежемесячные и сезонные тенденции. В то же время автоматически исключаются неверные данные за прошлые периоды, и устраняется необходимость в ручном управлении.





Эффективное планирование распределения персонала и составление расписаний

Полностью интегрированные функции планирования системы IEX TotalView помогают создавать обоснованные планы, способствующие достижению успеха в краткосрочной и долгосрочной перспективе. С их помощью можно легко оценить потенциальное влияние изменений количества вызовов, целей обслуживания, уровней комплектации штатов или других параметров, а затем проанализировать плюсы и минусы, возникающие при использовании других подходов.

Функция управления планированием системы TotalView на основе значков и механизма перетаскивания облегчает процесс внесения изменений в планирование. Она помогает мгновенно оценивать влияние потенциальных изменений и определять альтернативные возможности. Специализированные функции управления планированием оптимизируют типовые задачи, например, обмены, и могут автоматически осуществлять поиск наиболее удобного времени для планирования встреч и учебных занятий.

Упреждающее управление изменениями

В любой интервал в течение дня система IEX TotalView автоматически обновляет результаты и прогнозы, заранее предоставляя уведомление об изменяющихся условиях и отображая способность центра удовлетворить цели обслуживания в будущем. Система IEX TotalView предоставляет информацию, необходимую для принятия обоснованных решений о потребности в дополнительных ресурсах или перераспределении недостаточно загруженных операторов, для соответствия потребностям центра.

Быстрый доступ к информации

Каждый сотрудник центра вне зависимости от занимаемой должности может получить быстрый доступ к необходимой информации с помощью IEX TotalView. Интуитивно понятные каскадные меню, по которым можно перемещаться, как по карте сайта, обеспечивают удобный интерфейс работы с системой. Структура меню, разделенных по задачам, помогает быстро переключаться между ними и получать обзор проблемы сразу с нескольких аспектов. Система IEX TotalView всегда оперативно предоставит необходимые данные для специалистов по прогнозированию,

- возможности детализации и обобщения данных в сочетании с использованием наглядных визуальных средств для предоставления доступной и понятной информации в любой ситуации,
- удобство управления благодаря интуитивно понятным каскадным меню для перемещения по системе,
- быстрое переключение между задачами и получение комплексного обзора проблемы благодаря структуре меню, разделенных по задачам,
- персонализация среды работы при каждом входе в систему благодаря предпочтениям представлений,
- быстрая оценка текущей и планируемой производительности благодаря наглядным таблицам и графикам.

планированию, управлению изменениями и системному анализу или многопрофильных специалистов.

С помощью IEX TotalView можно получить сводное представление нескольких объектов одновременно, например, групп предприятий, бизнес-единиц, типов вызовов или административных подразделений, благодаря чему можно сравнивать уровни комплектации штатов (недоукомплектованность или переукомплектованность), соблюдение расписаний и статистику эффективности в группах или по узлам. Возможности системы по детализации и обобщению данных в сочетании с использованием наглядных визуальных средств делают информацию доступной и понятной в любой ситуации.

После выделения наиболее важных для определенной задачи данных их можно сохранить как избранные для отображения на экране. После каждого входа в систему по нажатию кнопки на экран будет автоматически выводиться избранное представление. В зависимости от того, какие данные выбраны для предпочтительного отображения, вкладки на экране будут свернуты либо развернуты. Более того, можно объединять несколько представлений для отображения.

Отчетность предприятия

Система IEX TotalView поддерживает технологию Crystal Reports, с помощью которой можно создавать настраиваемые отчеты специально для нужд предприятия. Благодаря пакету по ведению отчетности данные предприятия можно легко сортировать, фильтровать и обновлять, а после этого представлять в удобном и наглядном виде.

Система позволяет существенно экономить временные затраты благодаря функции просмотра общих отчетов несколькими пользователями, а также обеспечивает получение только обновленной информации благодаря функции срока действия записей. Дополнительная гибкость системы обеспечивается функцией экспорта данных в различные форматы файлов, включая PDF (Adobe Acrobat), CSV или RTF. Доступ ко всем отчетам осуществляется с помощью средства IEX TotalView WebStation, которое позволяет получить доступ к данным каждому сотруднику центра без необходимости в дополнительном программном обеспечении.

Расширенная клиентская платформа

Развертывание исправлений программного обеспечения и отдельных компонентов существенно упрощается благодаря расширенной клиентской платформе. Вместо загрузки больших исполняемых файлов на каждый компьютер пользователя новое ПО устанавливается на одном сервере. Работа данного программного обеспечения в собственной среде позволяет избежать конфликтов приложений. Можно также выбрать подходящую операционную систему: Windows, Linux или Apple OSX. Для получения доступа к необходимым компонентам системы IEX TotalView WebStation не требуется загружать дополнительное программное обеспечение на компьютеры операторов и руководителей. Доступ осуществляется исключительно на основе веб-технологий.

Гибкая архитектура системы

Система IEX TotalView позволяет развертывать архитектуру по выбору: односерверную архитектуру для малых предприятий или распределенную архитектуру для повышенной универсальности и масштабируемости системы. Благодаря этой системе можно улучшать производительность с помощью распределения нагрузки, быстрее восстанавливать данные в аварийных ситуациях и избегать отказа средств связи.

IEX TotalView предлагает использование базы данных PostgreSQL или Oracle на выбор пользователя. Обе базы данных предполагают высокую производительность, позволяя в полной мере оценить преимущества быстрой связи и дополнительной интеграции данных. Для баз данных также можно выбрать дополнительные языки с набором многобайтовых символов (помимо поддерживаемых системой IEX TotalView) для выхода на международный уровень.

Простота интеграции

Система IEX TotalView разработана на основе архитектуры, ориентированной на службы (SOA, Service-Oriented Architecture), которая использует свободно комбинируемые службы для объединенной работы ключевых приложений

контакт-центров с помощью упрощенного общего интерфейса. Использование системы IEX TotalView с дополнительными пакетами NICE SmartCenter (управление производительностью, согласованность, квалифицированное управление, анализ взаимодействия, обучение персонала и отзывы клиентов) обеспечивает гарантированную защиту и окупаемость инвестиций:

IEX TotalView Central

Решение IEX TotalView Central обеспечивает надежный фундамент для эффективного управления персоналом. Разработанная на основе «интеллектуальной» архитектуры, подразумевающей использование одного либо нескольких серверов, система IEX TotalView проста в установке, использовании и обслуживании.

- **мастер прогнозов** — запатентованные самонастраивающиеся алгоритмы для создания точных прогнозов, корректируемых для нетипичных событий или основных бизнес-факторов;
- **планировщик** — широкий выбор представлений планирования, а также возможность выполнения анализа возможных вариантов будущей деятельности;
- **мастер расписаний** — создание расписаний на основе выбранных правил; возможность составления расписаний на основе предпочтений. Также включает систему подачи заявок на расписание на несколько недель вперед;
- **диспетчер изменений** — доступ к обновленной информации в течение всего дня, что позволяет принимать своевременные и взвешенные решения в режиме реального времени;
- **диспетчер отчетов** — повышение производительности труда путем предоставления операторам, руководителям и сотрудникам, ответственным за планирование, сведений по отчетам и анализу;
- **функция управления распределенным центром** — комплексное представление всего предприятия, а также функции планирования, составления прогнозов, расписаний и управления изменениями для нескольких центров или даже привлеченных контакт-центров;
- **средство администрирования** — обеспечение повышенной безопасности, позволяющей сохранить целостность системы при выполнении особо важных операций по аудиту и управлению.

Расширенные функции IEX TotalView

Расширенные функции IEX TotalView Central, опирающиеся на прочный фундамент основной системы, предназначены для увеличения эффективности и производительности контакт-центров:

- **Multiskill** — запатентованная технология со встроенным механизмом моделирования, с помощью которого можно полностью реализовывать потенциал распределения по навыкам и операторам с разносторонней квалификацией;
- **Multimedia** — интегрированное прогнозирование, составление расписаний и планирование для упрощения управления обслуживанием в многоканальной среде;
- **WebStation** — автоматизация трудоемких задач и обеспечение доступа к информации о расписаниях и производительности с помощью основанных на интернет-технологиях приложений для операторов и руководителей;
- **Adherence Suite** — ретроспективное отслеживание и отслеживание в режиме реального времени соблюдения операторами расписания, позволяющее избежать потерь времени и улучшить производительность;
- **диспетчер нерабочего времени Time Off Manager** — автоматизация планирования отпусков, праздничных дней и нерабочего времени, а также подачи запросов в интерактивном режиме;
- **диспетчер Outsource Manager** — расширение преимуществ функции работы с распределенными центрами для лучшего управления и контроля деятельности привлеченных контакт-центров;
- **SmartSync Exchange** — легкий и бесперебойный обмен данными с системами предприятия и приложениями для улучшения совместимости и автоматизации потока данных;
- **решения для международной деятельности** — применение технологий по управлению персоналом на международном уровне для улучшения кадрового планирования, принятия обоснованных решений и автоматизации трудоемких административных задач.

Помимо того, что данная система является непревзойденным решением в сфере комплексного управления персоналом, ее обслуживание производится на исключительном по качеству уровне. Уровень обслуживания, предоставляемый корпорацией IEX, поможет клиентам в полной мере оценить перспективность инвестиций в данную технологию. Компания IEX проводит крупнейшую в отрасли пользовательскую конференцию по управлению персоналом предприятий и предоставляет средства обучения, консультирования и поддержки клиентов.

Присоединитесь к тысячам контакт-центров по всему миру, уже использующих систему IEX TotalView для улучшения планирования, повышения производительности, рационализации задач и интеграции данных.

Америка
2425 North Central Expressway
Richardson, Texas 75080
Телефон: +1-972-301-1300
Номер для бесплатного звонка:
1-800-433-7692

Европа, Ближний Восток и Африка
Kaap Hoordreef 30
3563 AT Utrecht
The Netherlands
Телефон: +31 30 707 1300

Азиатско-тихоокеанский регион
16/F Allied Kajima Building
138 Gloucester Road
Wanchai, Hong Kong
Телефон: +852 2598 3838

Корпорация IEX
www.iex.com

