

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™

客户互动记录

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 客户互动记录

可靠而灵活的记录、存储和重放功能，
满足您的一切业务需求。

采用 NICE SmartCenter 质量管理，您可以：

- 在个人、小组和公司层面，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
- 向员工提供及时反馈和量身定制的在线指导
- 根据业务需求和轻重缓急，选择用于精确监控的互动活动
- 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一一致的服务
- 使业务流程与客户期待保持一致
- 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

您的业务就是围绕着互动活动，您不仅与客户互动交流，还要与
机构内部互动交流。您是否需要捕捉这些互动活动取决于政策、
法规和战略举措。NICE SmartCenter 客户互动记录，为您所有的
记录、存储和重放需求，提供了一个可靠、安全和灵活的平台。

采用经实际验证的技术，获得您所需的所有互动活动

全球几百家机构每天都依赖 NICE 互动记录技术，来符合法规要
求，并支持业务目标。无论您是出于合规要求而获取每一次互动
活动，还是用于质量改进而记录随机抽样，我们的解决方案都确
保记录安全并保证在需要的时候到位。

NICE SmartCenter 互动记录是一套综合的解决方案，轻松适应特
别的运营要求，在技术迁移时，保证完美转移，并支持几乎所有
电话环境，包括传统的 TDM 和VoIP 电话。

如果您正计划将来转换到 VoIP，您可以马上实施我们的互动交流
记录解决方案，我们预置了 VoIP 兼容功能，确保您的投资得到
合理保护。对于已经部署了 VoIP 的机构，我们行业领先的解决
方案支持各种各样的记录方法，无论是被动式、主动式，还是混
合式。此外，NICE 提供了一套独特的 VoIP 解决方案，部署基于
网络和软件电话的捕捉技术。

桌面屏幕活动也可被记录下来，无论是否使用伴随语音，您都可以
存储后台和其它非电话的互动活动。而且，具有选择性的捕捉功能
提供了简单易用的方法，以解决隐私问题或安全方面的考虑。

自由配置互动记录，满足您的要求

NICE 解决方案让您全面掌控互动记录。如果您需要捕捉所有互
动活动，冗余和高可用性功能提供不间断的服务。灵活的记录规
则令您满足机构内部部门或业务小组的具体需求，包括分支机构
的运营和在家工作的客服人员。互动记录后，灵活的存储规则决
定其归档的位置和存储时间。

您的客户期待您安全地存储其敏感信息。我们的解决方案具有强
大的安全性、端到端媒介加密、强大的身份认证、服务器增强功
能及其它功能，使您在互动数据的整个生命周期中，甚至在其转
移、查阅或归档时，对其进行保护。

综合的多站点记录和回放能力，充分利用了网络资源，并实现了
数据中心的整合，同时，对已存储的互动数据提供透明且随时随
地的访问，不管这些数据在何处及如何被捕捉的。

NICE SmartCenter 的优势

客户互动记录是NICE SmartCenter 的核心组成部分，提供用于推动
业务结果和提高机构绩效的原始数据。完美的记录功能集成提供
了灵活性和控制能力，满足您各种各样的业务需要和机构要求。

NICE SmartCenter 客户互动记录具有如下特点：

- 灵活的记录和归档规则
- 支持 VoIP、TDM 及混合电话环境
- 架构可升级，适应互动记录的容量要求
- 提供分支机构和在家工作的客服人员选项
- 综合性冗余保证了高可用性
- 从任何地点可对记录进行透明访问
- 端到端媒介加密、强大的身份认证和服务器增强功能，
确保提供最先进的数据安全保护
- 屏幕记录选项，可选择宽带优化，NAT/PAT，
终端服务器及在家客服人员环境



NICE SmartCenter 解决方案

