

# Change your reality.<sup>SM</sup>

## PerformanceEdge™ 支持以下 ACD 平台:

- Avaya®
- Nortel®
- Alcatel®
- Apropos
- Ericsson®
- Siemens®
- Cisco®
- Genesys
- Mitel®
- Aspect® CallCenter® ACD
- Aspect® Spectrum® ACD
- Aspect® Unified IP™

## PerformanceEdge™ 支持以下预测拨号器平台:

- Avaya®
- SER®
- Noble®
- Cisco®
- Genesys
- Interactive Intelligence®
- Aspect® Unison® Predictive Dialer
- Aspect® Conversations™ Predictive Dialer
- Aspect® Unified IP™

### 关于 PerformanceEdge™

PerformanceEdge 将劳动力管理、录音和质量管理、绩效管理、活动管理以及培训与电子化学习结合起来，从而实现了公司对不断变化的业务条件的全面响应。应用程序能进行动态性地相互操作，从而帮助联络中心经理进行全盘考虑并执行紧急措施，从而最终让呼入、呼出和混合联络中心更为轻松地控制成本、提高服务水平和根据策略目标调整绩效。  
有关详细信息，请访问 [www.performanceedgesuite.com](http://www.performanceedgesuite.com)。



欧洲和非洲总部  
2 The Square, Stockley Park  
Uxbridge, Middlesex  
UB11 1AD

办公电话 +44 (0)20 8589 1000  
传真 +44 (0)20 8589 1001

亚太和中东地区总部  
1 Raffles Place  
#58-00 OUB Centre  
Singapore 048616

办公电话 +(65) 6883 5059  
传真 +(65) 6534 0484

Aspect Software  
300 Apollo Drive  
Chelmsford, MA 01824

888 433 0044 免费电话  
(仅限美国和加拿大)  
719 533 7811 电话  
978 244 7410 传真

[www.PerformanceEdgeSuite.com](http://www.PerformanceEdgeSuite.com)



本文涉及的其他公司及产品名称均为其各自所有者的商标。

©2007 Aspect Software, Inc. 保留所有权利。

3004CN-3

11/07

PerformanceEdge

## 让我们坦然面对...

...对联络中心繁重的日常管理无法实现您想要的结果，更不必说消费者的期望和公司的责任需求。

### 是什么样的阻挠使您不能做的更好？

- 您无法评估您自己 - 由于始终缺乏反映历史或实时的报告，因而无法系统性地评估出您的联络中心的运营绩效及质量
- 运营系统和多个联络中心站点始终相互独立，从而妨碍了对绩效进行整体性的了解
- 您只能访问每次交互的大量原始数据，但没有能影响变更或预测未来情境所需的洞察力或工具，也就无法提高人力配备效力与效率
- 当您真正了解数据之后，会发现座席员并没有始终应对问题，也不会始终执行最佳方案
- 应对合规需求和压力以降低成本能将您的注意力集中在主要收入来源 - 客户上

- 座席员登录时，利用动态连续的效果将优化帐户的最佳呼叫时间送入预测拨号器以便实时执行、调整记录加载水平
- 将记录实时重新路由至分散在各地的联络中心，减少因列表更改而产生的停机和空闲时间
- 利用冗余和故障修复功能减少系统停机次数及停产时间

#### 培训与电子化学习

- 通过业务规则引擎将记录划分至首次呼叫解决类型
- 为记录评级以确定根本原因，并最终更改流程及行为以提高首次呼叫解决率
- 评估座席员以确定公认的优秀员工和需要接受培训的人员
- 允许座席员从单一、易于使用的界面查看评估表格、记录的呼叫、屏幕和特定客户交互的培训反馈从而增强座席员能力、提高效率
- 根据预设的绩效目标自动启动培训会
- 追踪培训会结果并评估培训对座席员绩效的影响
- 提高客户满意度和问题解决率，并通过深入了解接触客户的员工而降低支持成本

#### PerformanceEdge Group 的专门服务及支持

PerformanceEdge Group 是在 Aspect Software 公司内部的专用资源。它是由具备技术、流程和应用程序专业技术的联络中心的绩效专家们组成的。30 年来，PerformanceEdge 始终在支持着 Aspect Software，在帮助公司提高业务成果的同时，快速而经济高效地适应着当今消费者不断变更的要求，帮助客户公司改变与客户交互的方式。



## 应用程序概览

PerformanceEdge™ 应用程序套件对在全球范围内拥有超过一百万名座席员的 3,000 家联络中心进行绩效优化。具备诸如一体化的管理、实时和历史报告以及简化应用程序导航和实现单一座席员管理、同步即日运营和数据共享等工作流特点，PerformanceEdge 正在改变联络中心经理的运营方式。

### 劳动力管理

- 预测呼入和呼出工作量从而精确提供混合人力配备要求及班表
- 运用宝贵的“假设”预测改进策略计划并确定最佳座席员及资源部署
- 降低人力配备成本并通过使座席员能够申请换班、休假、加班，且能在控制的参数范围内申请班表更改以增强其能力
- 使联络中心和外包商对业务流程活动有一个完整、准确的了解，从而能方便共享当日的劳动力数据
- 在无损质量、效率或客户满意度的情况下，通过自动化外包商及其座席员公司之间的数据交换接纳外部资源
- 监控实时班表遵循情况并提供座席员生产率的报告

### 录音和质量

- 为具有质量评分和客户调查的前后台采用强大的语音和屏幕录制功能
- 采用培训工具时使用的质量录音以帮助提高客户体验
- 合考虑业务数据和客户交互记录，帮助确定客户重复呼叫的原因
- 利用集成的语音分析工具分析和报告每次会话的内容、情景、意图和结果
- 利用元数据分析客户交互并轻松指出绩效出现变化的根本原因
- 自动向绩效管理应用程序发送呼叫类别

### 绩效管理

- 通过多个站点、通道和其它数据源（如业务应用程序、工资、HR 等）将联络中心系统的数据整理至一个用于报告的通用平台
- 通过提供便于座席员了解的、能不断自动触发培训方案和追踪效率的联络中心绩效视图来自动提高绩效
- 为运营中的每个人创建能显示个人关键内容报告的完全自定义仪表盘
- 生成关于某一特定事件的警报和通知
- 解析公司体系和其它人员/组属性中的变化从而创建绩效报告，无需外来数据处理
- 充分利用具有预包装 KPI 和仪表盘的生产内容库

### 活动管理

- 无论其座席员、系统管理员和中心位于何处，在企业内实时创建、编辑和发布多项呼出呼叫列表和活动
- 自动重新优化呼叫列表以根据劳动力管理中的即日人力配备变化确定最佳呼叫时间
- 计划一天当中每小时的交互策略，或对其进行动态更改
- 通过增加通话双方正确连接几率并将呼叫工作重点放在拥有最高价值或风险的通话上以提高通话效率
- 将各种来自预测拨号器的数据整理至一个用于混合和呼出呼叫企业报告的通用平台

### 假设...

您拥有能同时影响绩效的各种元素的业务规则和实时决策的权力？

### 假设...

您能够真正让所有系统实现交流，且您拥有为参与的消费者预测人力配备等级和计划所需的信息和工具？

### 假设...

您能够真正按您始终期望的方式管理您的业务，根据日常公司业务目标调整您在联络中心的绩效？

“假设”能成为新的现实



## 改变现状

除了对人力进行简单地优化之外，PerformanceEdge™ 还能让您考虑到影响绩效的方方面面（其中包括座席员、业务流程、客户及系统），让您具备采取紧急、有效且可行的措施的能力。

通过将最优的人力、绩效和活动管理应用程序与下一代的录音和质量管理相结合，同时将培训和电子化学习集成到完整的套件中，PerformanceEdge 实现了联络中心绩效真正意义上的优化，并且将权力赋予了正确的人……而那个人，正是您。

### 根据策略目标校准绩效

PerformanceEdge 应用程序让呼入、呼出和混合联络中心能够更简单地实现控制成本、提高服务水平，并根据策略目标校准绩效。PerformanceEdge 应用程序旨在实现相互响应并能采取支持绩效目标的全面措施，并让您能作出即时调整，它帮助联络中心兼具了策略性和前瞻性的特点。

PerformanceEdge 已帮助某些公司实现\*

- 提高绩效 10% - 30%
- 增加 5% - 15% 的收入
- 自动管理 25% - 75% 的数据
- 在半年内获得 ROI 奖项
- 每年为客户减少 55,000 小时的待机时间
- 降低人力配备/管理成本高达 80%
- 提高员工士气/归属感率达 20% 以上

PerformanceEdge 能让您：

- **考虑周全** - 了解过去发生的，思考正在发生的，并对未来设想计划
- **立即执行** - 在指定时间段内通过多个工作组和站点位置作出以目标为动力的即时调整

PerformanceEdge 在其最能显示出重要性的位置上提供控制，即客户联系的前线位置。该套件内的应用程序联合运作并相互响应，从而能实现：

- 整理数据收集和应用程序管理
- 将标准与结果转换为预测、班表、分析呼叫、综合运营统计、KPI 警报和趋势分析
- 通过个性化输出形式显示信息
- 据业务规则或手动控制同步并自动启动数据和应用程序之间的措施



## 获得您需要的绩效优势

一旦您选择 PerformanceEdge，您便为管理提供了更多选择；总体而言，其开放式的设计能与任意 ACD、拨号器、CRM 或后台系统通力合作，为您的公司提供了更多选择。总而言之，您能够任意选择交互技术或客户关系平台。另外，PerformanceEdge 不会要求您使用您尚无准备部署的应用程序；您可以在您需要的时候，简单而完美地添加所需的功能。

了解如何运用 PerformanceEdge 改变现状。您将会为您如此轻松的投入和所实现的公司帐本底线而感到吃惊。