

**SOLUTIONS DE GESTION DES PERFORMANCES  
D'ENTREPRISE PROPOSEES PAR**



## UNE VUE D'ENSEMBLE

### 1. Les défis des entreprises aujourd'hui

Dans le monde d'aujourd'hui, chaque société est une organisation qui fournit des services.

Certes, des groupes spécifiques dans l'organisation, tels que le service commercial, le service support clientèle et le centre d'appels s'occupent directement du service clientèle. Toutefois, les problèmes et les succès de ces entités, orientées service, ont un impact considérable sur le fonctionnement général de l'activité de l'entreprise et ceci de la production à l'encaissement des recettes, de la conception du produit à la stratégie marketing.

Une organisation de services est, de par sa nature, dynamique et doit être en mesure de s'adapter rapidement aux changements de son environnement. Dans un contexte où la séparation entre produit, promotion et placement est floue et où le seul élément clé qui fait la différence reste la fidélité du client, les défis ne peuvent que s'accroître.

Parmi ceux-ci, peuvent se distinguer :

- **Clients passés à la concurrence** – Le coût d'acquisition d'un nouveau client est beaucoup plus élevé que celui de la fidélisation d'une clientèle existante. Par conséquent, un nombre élevé de clients perdus se traduit inévitablement par une croissance limitée et par des coûts importants, non seulement pour le centre d'appels qui traite les commandes mais pour chaque ligne du bilan de la société.
- **Haute qualité mais à des coûts inférieurs** - Commune à toutes les sociétés, la quête de la diminution des coûts tout en gardant des niveaux élevés de qualité de service est plus vitale que jamais. Les entreprises doivent trouver le moyen d'assurer de façon efficace un certain niveau de qualité, notamment vis-à-vis des activités concernant directement les clients.
- **Trouver le moyen de se démarquer** – Qu'est-ce qui peut vous conférer un avantage compétitif? Certainement pas les éléments traditionnels, tels que les campagnes marketing qui peuvent être copiées, une guerre des prix, des produits qui peuvent être imités et des slogans qui peuvent être changés. Le service, qui est directement lié à la loyauté du client, demeure le seul atout exploitable.
- **Surcharge de données – et une capacité limitée d'exploitation des informations obtenues** – Afin de pouvoir utiliser les données de façon intelligente, les sociétés ont besoin non seulement d'avoir accès à cette mine d'information potentiellement exploitable, mais aussi d'être à même de séparer les données utiles des informations non pertinentes et de les analyser de façon à pouvoir prendre des décisions basées sur cette étude.
- **La menace de la concurrence** – Les entreprises dynamiques doivent rester extrêmement compétitives dans un environnement en évolution rapide et permanente. L'un des défis le plus grand est d'essayer d'anticiper les tactiques de la concurrence pour séduire leurs clients.
- **Travailler comme une société globale** – Le monde des affaires aujourd'hui ne connaît pas de frontières géographiques, et les différentes filiales de la même société doivent être capables de

travailler ensemble, quelque soient leur localisation physique et indépendamment des différences horaires. Il est donc impératif d'appliquer des solutions adaptées à des systèmes multi sites et d'offrir également à tous les utilisateurs un accès en temps réel aux systèmes de la société, quelque soient leurs emplacements.

- **Formation des employés et reconnaissance** – Cela est particulièrement valable pour les agents d'un centre d'appels qui, malgré leur position dans l'organigramme de la société, traitent avec votre patrimoine le plus précieux : vos clients. Vos agents ont besoin d'être tenus au courant et formés aux nouvelles campagnes et aux nouvelles politiques de votre entreprise ; ils doivent recevoir un feedback constant de leur performance et doivent avoir les moyens de pouvoir effectuer au mieux leur travail
- **Evaluer l'efficacité d'une campagne** – Beaucoup de ressources sont employées pour collecter les informations des clients afin d'évaluer l'impact d'une nouvelle offre produit, d'une réduction de prix ou d'une publicité. Toutefois, la plupart du temps, ces systèmes d'évaluation sont onéreux et ne fournissent pas une remontée d'information immédiate.

## 2. L'Interaction avec les clients : une mine d'or

Le contact entre un client et le centre d'appels de votre entreprise représente une des rares occasions où vous avez réellement un contact direct avec le client.

Cette interaction est donc une réelle mine d'or.

Encore faut-il disposer d'outils permettant de l'exploiter.

La technologie moderne vous donne aujourd'hui la possibilité d'avoir accès à cette mine d'or des interactions.

La baisse des coûts de stockage de données et les méthodes efficaces d'enregistrement et d'analyse des interactions permettent à toutes les entreprises, même celles qui ne doivent pas enregistrer pour des raisons de responsabilités ou d'obligation légale, de bénéficier de cette ressource.

La technologie de pointe actuelle – système d'identification/reconnaissance vocale, moteurs de règles, rapports sophistiqués – nous permet de profiter de ces ressources, d'extraire les éléments précieux à partir de l'ensemble des interactions des clients, de les comprendre et de les diffuser en interne afin d'améliorer les performances globales.

### *Qui peut en bénéficier?*

L'ensemble des informations obtenues au travers des interactions avec les clients sont de loin plus utiles qu'une activité de supervision – il s'agit en effet d'une source de renseignements en temps réel, fiable et peu coûteuse, pour toute la société.

- Direction générale. Le **PDG** peut mesurer efficacement le taux de perte de la clientèle et les réelles raisons qui se cachent derrière ce phénomène
- Directeur Marketing. Il peut recevoir en temps réel des informations fiables sur l'efficacité et le rendement d'une nouvelle campagne de télévision lancée quelques heures auparavant.

- Responsable d'un Centre d'appels – Il peut analyser le feedback pour juger et augmenter le taux de résolution lors d'un premier appel téléphonique
- Responsable des clients – Il peut identifier toutes les interactions concernant un client donné, analyser les questions problématiques et lister les problèmes majeurs.
- Superviseur. – Il peut analyser les réponses des clients collectées dans le but de contrôler que les évaluations des agents faites par le superviseur reflètent les perceptions des clients.
- Directeur de la Qualité – Il peut évaluer les interactions d'un agent où qu'il soit, pour s'assurer du niveau de qualité requis, de l'application des directives internes et décider facilement de l'envoyer en formation sur demande
- Agents – Les agents peuvent avoir accès à leurs propres évaluations, aux rapports qualité, au service de eLearning et aux suggestions des coachs. De cette façon, ils reçoivent et fournissent un feedback continu et sont mis en condition pour mieux travailler.
- Expert en Coaching – Il peut envoyer à un agent donné, un ensemble d'agents ou tout le Call Center, des outils de formation personnalisés.
- Analyste de Centre d'appels – Il peut définir une formule d'attribution des points pour aider les superviseurs dans l'évaluation des appels ou dans l'identification de ceux qui reflètent une tendance spécifique.

Bref, tous les services d'une entreprise peuvent tirer partie de cette mine d'or représentée par les interactions avec les clients, augmentant ainsi la performance globale de l'activité

### **3. Les outils de NICE pour exploiter cette mine d'or**

NICE, le leader dans le domaine du CEM (Customer Experience Management) et du Performance Management, a développé un arsenal complet d'outils en réseau, permettant de traiter, analyser et visualiser efficacement l'information sur une vaste échelle et tout cela à partir des simples interactions avec les clients.

En combinant des méthodes d'extrapolation de données sophistiquées, des instruments d'analyses, des événements CTI, des données d'activités des écrans des agents, ainsi que les résultats d'enquête sur les clients, les outils Nice livrent une information exhaustive, qui restait, jusqu'à présent, inexploitée.

# Business Performance Management Solutions from NICE

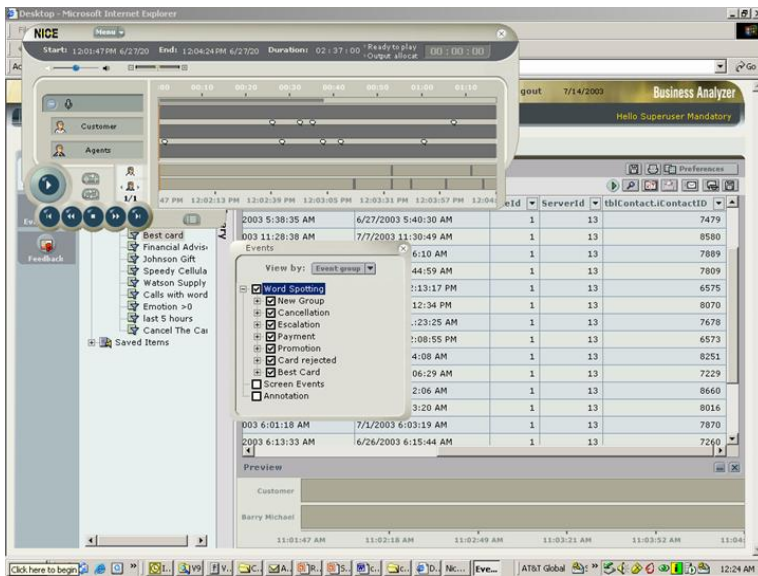


Figure 1: NICE Business Analyzer

### *3.1 Enregistrement de toutes les communications et visualisation des écrans*

Avec plus de 500 canaux d'enregistrement possibles, des taux de compression élevés et une capacité à s'intégrer avec tout système de stockage, NICE offre un système robuste pour capturer l'énorme flux des interactions clients de votre centre d'appels. L'enregistrement peut être programmé, aléatoire, à la demande ou total. De plus, des appareils sophistiqués permettent au système d'« écouter » les appels pour vous – et de garder seulement ceux que vous voulez.

Avec cette solution avancée d'enregistrement conçue par NICE, vous ne vous contentez plus d'enregistrer uniquement un échantillon d'interactions avec vos clients. Au même prix, vous pouvez maintenant enregistrer toutes les interactions (y compris audio et écrans), laisser le système les analyser et sur la base de règles prédéfinies, réécouter uniquement celles qui sont pertinentes pour vous.

L'accessibilité à tous ces appels pourra améliorer considérablement la gestion de la qualité de votre centre d'appels et répondre exactement vos besoins de collecte d'information.

### *3.2 L'instrument d'analyse audio*

Les solutions ultramodernes conçues par NICE incluent des capacités qui combinent des technologies telles qu'un système d'identification vocale automatique, de repérage de mot, d'analyse de situation de stress/d'émotion afin de permettre à nos clients d'obtenir des données exploitables à partir des interactions avec leurs clients.

**Repérage de mot :** Recherche automatique des mots prédéfinis ou des phrases au cas où l'utilisateur voudrait en savoir plus. Par ce système, vous pouvez repérer des expressions critiques, identifier la concurrence, détecter les intentions du client, contrôler si vos agents respectent les politiques établies et évaluer l'efficacité d'une campagne ou d'un programme de vente.

**Repérage d'une émotion particulière:** Vous pouvez comprendre le contexte d'une conversation; identifier les appels marqués par des moments de stress de la part du client ou de l'agent et connaître l'élément déclencheur.

**Analyse de la conversation:** Connaître en détail le déroulement exact d'une conversation vous permet de comprendre le contexte de celle-ci et l'intention de chaque interlocuteur. Cette analyse met en évidence des éventuelles pauses silencieuses ainsi que les superpositions de la voix de l'agent avec celle du client, tout comme le pourcentage de l'appel où prédomine l'un ou l'autre interlocuteur.

### 3.3 Événement CTI

Grâce à la solution conçue par NICE, vous pouvez recevoir et analyser un grand nombre de paramètres depuis les infrastructures téléphoniques traditionnelles ou IP, y compris le temps de pause, le temps de conversation, le temps de mise en attente, le temps de conclusion d'une conversation, l'abandon de l'interlocuteur pendant l'attente et plus encore, et rapporter cela à l'appel correspondant et à son contexte.

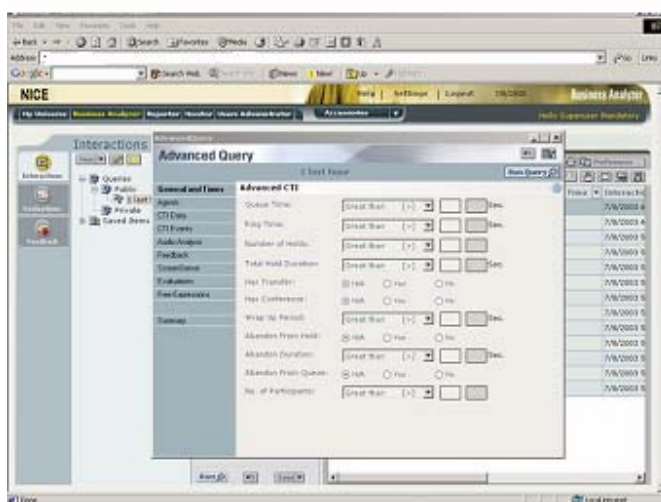


Figure 2: Identifier les appels à travers une recherche avancée

### 3.4 ScreenSense

ScreenSense™ est une application innovante, intégrée qui permet aux clients de capturer ou d'étiqueter tout type d'interaction (par exemple audio, VoIP, chat, email, co-navigation sur le web) basée sur l'activité de l'agent à l'écran ou tout type d'information qui apparaît sur l'écran (ex. le nom du client, la segmentation, la facture mensuelle, etc.). Elle peut être utilisable avec toute application virtuelle interne ou externe (CRM, ERP, e-Learning, Email/Chat, application d'Help Desk, etc.). En outre, ScreenSense est une plateforme indépendante qui supporte soit les applications de navigation sur le web soit les applications de serveur client traditionnelles.

ScreenSense a été créé pour que les sociétés puissent capturer les interactions des clients sur la base de ce qui se passe sur le desktop des agents, comme la saisie d'une certaine valeur de transaction ou le choix d'un

niveau de gravité spécifique. Grâce à la configuration spéciale du ScreenSense, les clients peuvent facilement transformer l'application eux même pour l'adapter à leurs besoins sans devoir avoir recours à des professionnels.

Avec ScreenSense, vous pouvez:

- Retrouver des données à partir d'un écran, sans avoir besoin d'une intégration spécifique,
- Transcrire des évènements dans des champs prédéfinis de l'écranCRM sans avoir besoin d'une intégration spécifique,
- Décider de déclencher ou d'interrompre un enregistrement ou de classer des appels sur la base de ce qui se passe sur l'écran de l'agent.

### 3.5 NICE Feedback

NICE Feedback™ est un système basé sur Serveur Vocal complètement intégré qui rend la collecte de remontées d'informations client facile et rentable. Le système IVR post-appel a été crée pour obtenir des informations fiables sur les interactions à partir d'une source importante: le client.

NICE Feedback permet aux sociétés d'obtenir des réponses rapides des clients, et de les comparer aux évaluations ou à tout autre détail du système, afin d'avoir une vision exhaustive de l'interaction du client.

Les comptes-rendus spécialisés de l'application NICE Reporter permettent une génération et une distribution automatique des résultats à quiconque a besoin de information.

NICE intègre efficacement tous ces outils de repérage, d'analyse et de visualisation à l'intérieur des applications NiceUniverse. Par conséquent, les sociétés peuvent maximiser les résultats des informations obtenues des différentes sources de données. Ce système permet de gagner un temps précieux et de l'argent ainsi que d'atteindre un ainsi qu'un degré de finesse inconcevable auparavant.

## Les Modules NiceUniverse®

Les applications pour les centres de contact et les entreprises ne cessent d'augmenter en nombre, portée et complexité. L'un des moyens les plus efficaces pour simplifier la distribution et la maintenance des applications desktop consiste à utiliser des applications Web.

Les avantages des applications basées sur le web sont évidents. Parmi ceux-ci :

- **Accès immédiat** : Les superviseurs et les personnes en charge des analyses peuvent entrer dans le système à travers une connexion intranet autorisée, à n'importe quelle heure, où qu'ils soient.
- **Déploiement simplifié** : Il suffit de créer des nouveaux utilisateurs au niveau du module d'administration.
- **Capacité élevées de création de rapports**: Grâce au NICE Reporter, notre outil *Crystal Reports* multi site, vous pouvez créer des rapports personnalisés et les distribuer automatiquement aux superviseurs et aux responsables de votre entreprise.

## Comment fonctionnent les Applications réseau NiceUniverse

Les Applications réseau NiceUniverse ont été imaginées et conçues après des études de marchés approfondies. Elles utilisent un design graphique ultra moderne et sont conçues pour une utilisation optimale de la part du responsable d'un centre d'appel, des superviseurs ou des personnes chargées de l'analyse qualité, et peut être plus important encore, par d'autres services au sein de l'entreprise tels que le Marketing ou le Commercial.

Créées avec la technologie Microsoft® dot NET, elles combinent le meilleur produit de la génération actuelle dans une solution intégrée.

Les différents modules de NiceUniverse se complètent pour fournir des renseignements utiles basés sur les interactions avec les clients et donc un outil puissant de gestion de la qualité et la productivité au sein du Centre d'Appels.

### *4.1 My Universe- Le Portail d'Analyse des Performances*

Ce portail fournit à chaque utilisateur une vue personnalisée des activités principales du centre d'appel. Sur la base de privilèges prédéfinis et des besoins personnels, tout utilisateur d'une entreprise peut décider quel type d'information sera accessible dans le portail et où cette information sera visualisée à l'écran.

My Universe sert de liaison avec d'autres applications et permet une communication plus personnelle entre l'agent et le superviseur. En outre, les utilisateurs externes au centre de contacts peuvent avoir un accès en temps réel aux informations relatives aux interactions des clients qui les intéressent à partir d'une seule fenêtre.

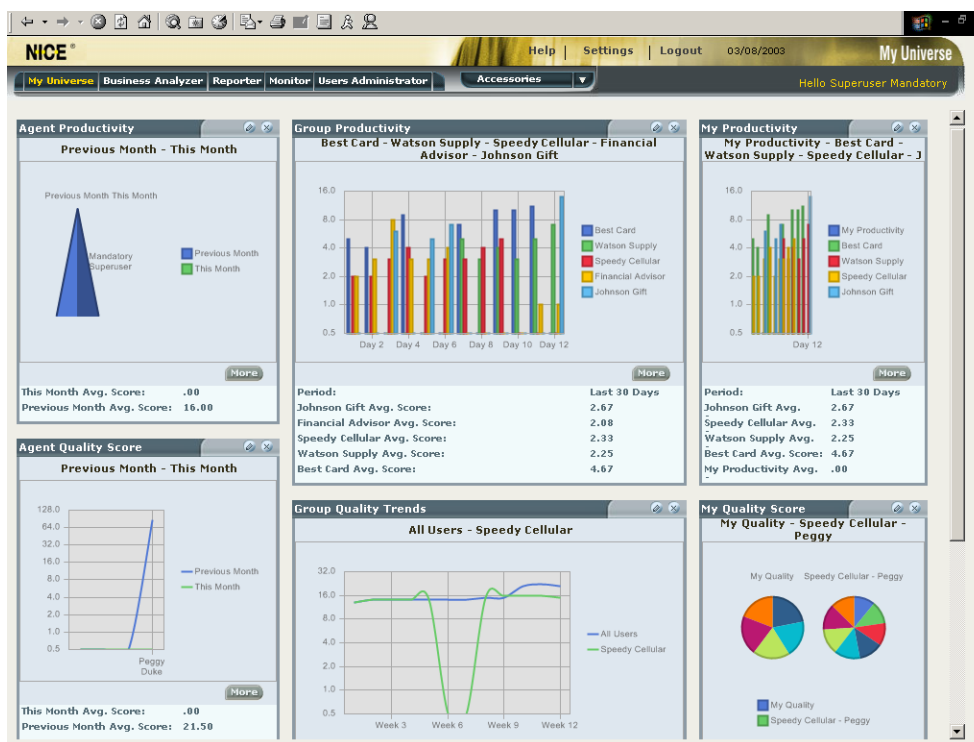


Figure 3: Fenêtre My Universe

## 4.2 Business Analyzer

Cet outil de recherche est l'instrument clé des utilisateurs du système, et il inclut des capacités de recherches avancées, des évaluations de qualité garanties et des systèmes de visualisation poussés pour la présentation des résultats de la recherche.

Le Business Analyzer recherche tous les éléments existants dans le système et effectue toute activité utile sur les résultats de la recherche.

Grâce à une vaste gamme de critères de recherche et à des capacités de visualisation, vous pouvez arriver au coeur des questions commerciales rapidement et de façon efficace.

Prenons le cas d'un **VP Marketing** qui voudrait diminuer le taux de perte de ses clients au profit de la concurrence. L'image suivante montre la recherche menée par le système. La première étape comprendra la recherche des éléments suivants:

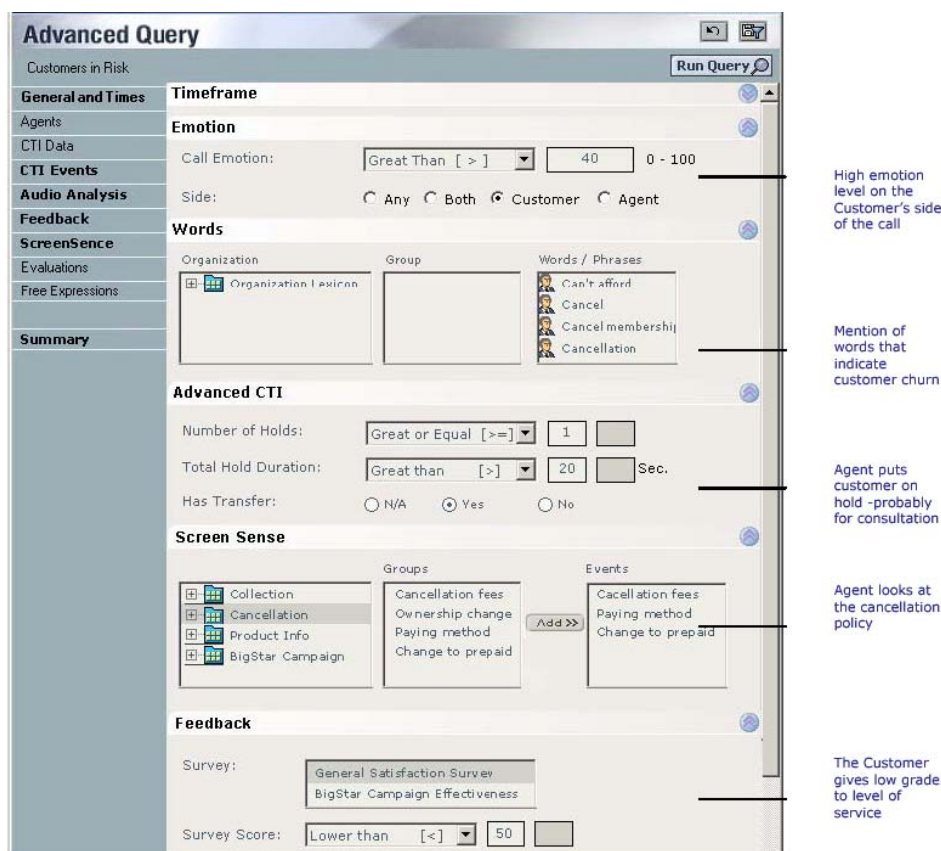


Figure 4- Détail du Business Analyzer

Un système de recherche simple regroupe des informations qui étaient auparavant disparates ou inconnues – et vous signale de façon efficace ces appels qui indiquent un risque élevé d’abandon du client.

Les résultats de la recherche, comme le montre la figure suivante, fournissent une liste de clients à haut risque d’abandon. Ils fournissent également le score que le système attribue à chaque résultat, sur la base de règles prédéfinies (dans ce cas, dans le but d’évaluer le risque de perte du client).

## Business Performance Management Solutions from NICE

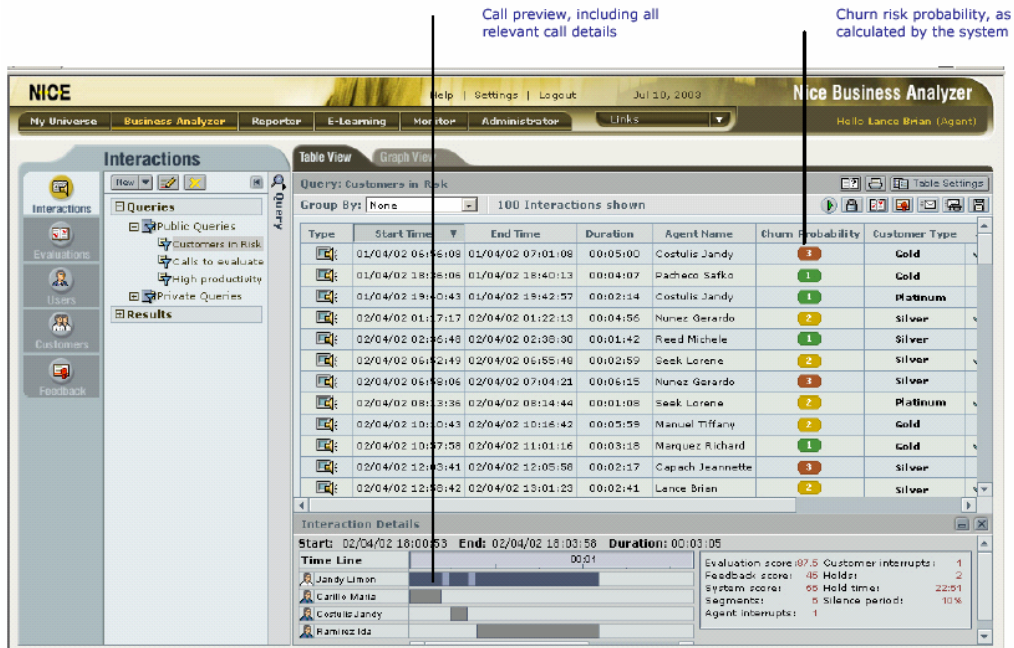


Figure 5- Requête sur le Business Analyzer

Les mêmes résultats peuvent être visualisés à travers différentes représentations graphiques, y compris une représentation montrant pour chaque agent des barres de couleur différente ; la longueur de la barre pourrait représenter la durée de chaque appel et sa couleur, par exemple, le taux de probabilité d'abandon du client.

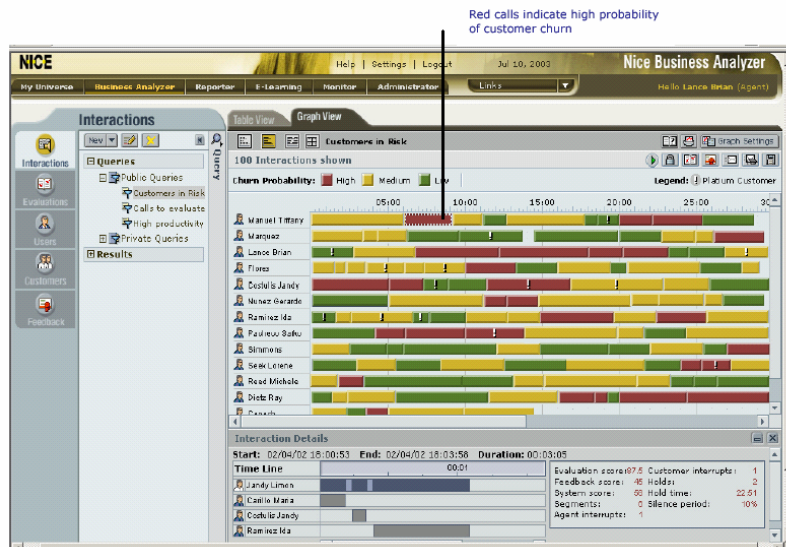


Figure 6 - Visualisation des Résultats de la Recherche - Business Analyzer

Les utilisateurs peuvent aussi repérer chaque appel et l'évaluer afin d'obtenir un aperçu complet de la gestion qualité. Cela permet aux utilisateurs de se concentrer uniquement sur certains types d'appels, par exemple de se consacrer à l'évaluation des appels ayant un temps d'attente plus long que la moyenne, ou bien de ces appels impliquant un nombre élevé de transfert, ou encore de ces appels pour lesquels le système a détecté une probabilité élevée d'abandon du client.



Figure 7 – Play-back Application – Business Analyser

Figure 7 – Exemple de Formulaire d' Evaluation

### 4.3 NICE Coaching

Les outils d'analyse statistique fournissent aux décideurs l'information dont ils ont besoin pour prendre des actions immédiates – depuis l'utilisation du retour d'informations apportées par les clients, le redesign d'une campagne en cours jusqu'à l'amélioration du process de développement du produits et du rendement de leur Centre d'Appels.

Les nouvelles capacités offertes par le coaching permettent aux Superviseurs, aux Spécialistes du coaching, aux Directeurs marketing ainsi que tout autre expert autorisé dans l'entreprise à partager la connaissance en générant des packs de coaching qui renforcent l'efficacité des agents.

- Les superviseurs peuvent utiliser le **créateur de clips** pour élaborer et envoyer facilement des des appels annotés, des évaluations et du retour d'information sur une interaction tout récemment évaluée – presque du temps réel.
- Les spécialistes du coaching peuvent en l'espace de quelques minutes, envoyer des packs de coaching pour illustrer la bonne utilisation des applications, ou encore éditer des cas afin de les utiliser en tant qu'exemple pour aider au traitement des situations rencontrées.
- L'équipe marketing peut communiquer directement avec les agents en les informant des dernières campagnes, en créant maintenant des liens entres les différents départements de l'entreprise.

→ Les formateurs peuvent supprimer des parties de l'appel qui ne sont pas appropriées et conserver le reste à des fins de formation ; ceci afin d'être perspicace dans une démonstration illustrée par un cas réel.

Les agents peuvent consulter leur packs de coaching à tout moment, le faire savoir à leurs superviseurs et renvoyer des commentaires. En outre, ils peuvent réutiliser les packs de coaching autant qu'ils le souhaitent.



Fig 10 - L'outil "Clip Recording"

### 4.3 NICE Reporter

Tandis que la plupart des offres sont constituées par du reporting cru, l'offre Globale de NICE se distingue par une application (réseau) axée sur la prise de décision.

De nombreux fournisseurs offrent un "Web reporting," NICE propose un outil Crystal Decisions très clair basé sur une application Web reporting. Il a été conçu en pensant aux exigences de reporting des entreprises pour vous permettre d'incorporer des sources multiples de données afin de produire des rapports sur mesure pour votre entreprise.

Le reporting en entreprise constitue l'un des éléments fondamentaux pour la gestion de l'activité d'une société. Notre approche du reporting est d'offrir un outil solide et souple pour héberger des sources multiples de données dans le but de satisfaire aux besoins spécifiques des clients. L'accent a été mis également sur la facilité d'utilisation permettant de créer et de gérer rapidement des rapports. Cette application est conçue pour une gestion multi-sites et un partage d'informations entre les utilisateurs.

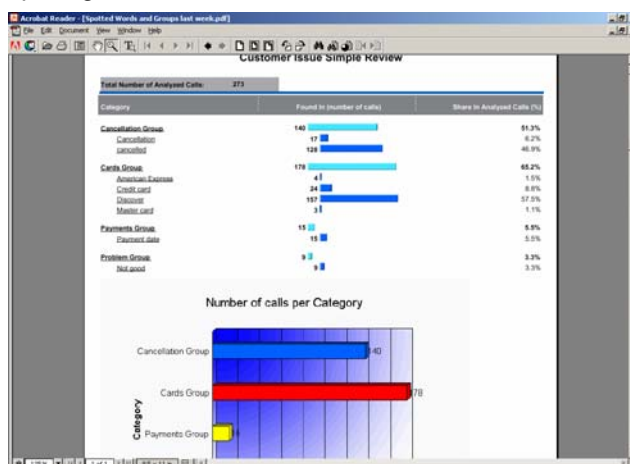


Figure 9 – Exemple de rapport d'appel

Ci-après, voici une liste de quelques uns des avantages dont peuvent bénéficier les entreprises en utilisant le Web Reporter de NICE:

- Mettre en œuvre un reporting dédié permettant la circulation des données à travers des sites multiples ainsi que l'application et le suivi des activités les plus appropriées pour le développement de votre société.
- Automatisation de la programmation et de la distribution des rapports et envoi des rapports sous des formats multiples, permettant aux superviseurs de gagner du temps et de fournir aux responsables des rapports sous la forme désirée, y compris à travers un envoi direct à leur adresse e-mail.
- Consultation depuis le niveau de rapport le plus élaboré jusqu'au détail de l'interaction en elle-même.
- Programmation du début de la création des rapports et des graphiques à une date précise et adaptation et modification rapide des rapports standard à travers le **Crystal Décisions Engine**
- Création de rapports visuellement dynamiques adaptés à l'image et à la philosophie de votre société
- Grâce à plus de 60 types de rapports, intégration de scores de qualité et de métriques multiples dans un seul rapport, y compris:
  - » Productivité vs. Qualité (PQ)
  - » Qualité et Satisfaction Client
  - » Analyses tableaux croisés / Cross-tab analysis
  - » Scores Qualité et Formation
  - » Importation de données à partir d'autres sources afin de créer des rapports sur mesure suivant vos besoins grâce à l'utilisation de **Crystal Report**

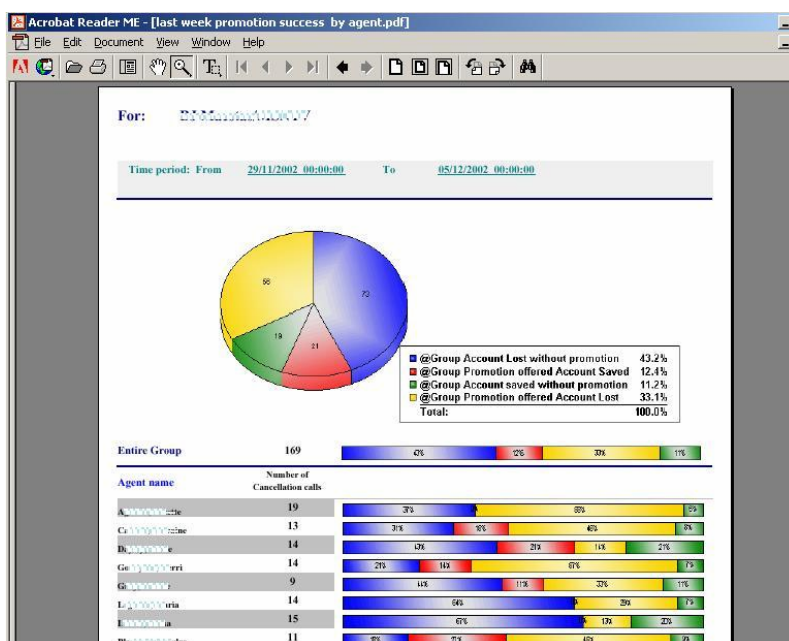


Figure 10 – Conformité au modèle du Rapport

- Consulter « Drill Down » pour rechercher les causes des tendances
- Consulter « Drill Down » et lire des d'enregistrements spécifiques, des formulaires d'évaluation pour comprendre les interactions à la base des tendances.
- Suivre l'ensemble des performances qualité par une approche quantitative qui comprend plusieurs éléments :
  - La formation
  - Le résultat QM
  - Les paramètres CTI
  - La satisfaction client
  - Le respect du planning
  - Avantages & bénéfices

#### 4.4 Rules Manager

Rules Manager est une application unique qui permet de définir l'enregistrement et les règles de repérage de Appels. Cela permet ensuite aux Managers de programmer les enregistrements, définir les règles d'analyse audio applicables, établir des formulaires de notations, définir une classification et des règles de stockage. Les

utilisateurs pilotes peuvent définir des règles appropriées pour chaque groupe identifié à l'intérieur de la société.

### Enregistrement et Repérage de Appels

Tous les paramètres qui sont définis et qui sont liés à l'enregistrement (y compris les Enregistrement à risque) ainsi que les Appels repérés, sont définis dans l'application Rules Manager.

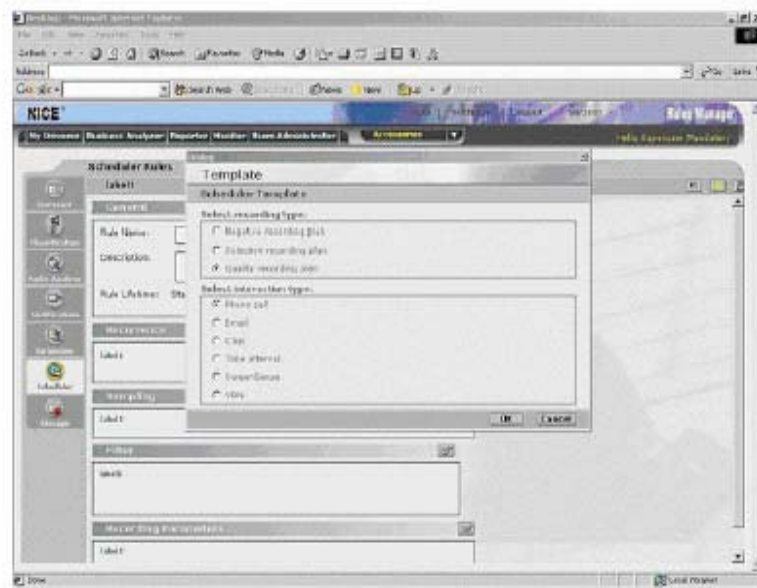


Figure 11. : Rules Scheduler

### L'Audio Analysis

Les règles de l'Audio Analysis déterminent les différents types d'analyses réalisés sur chaque appel, par exemple : parmi les appels enregistrés, lequel sera analysé pour le repérage des mots, le repérage des émotions, l'analyse de la conversation ou encore pour l'ensemble. Des algorithmes élaborés au sein du logiciels permettent de prioriser les demandes d'analyses afin que l'ensemble fonctionne sans à coups.

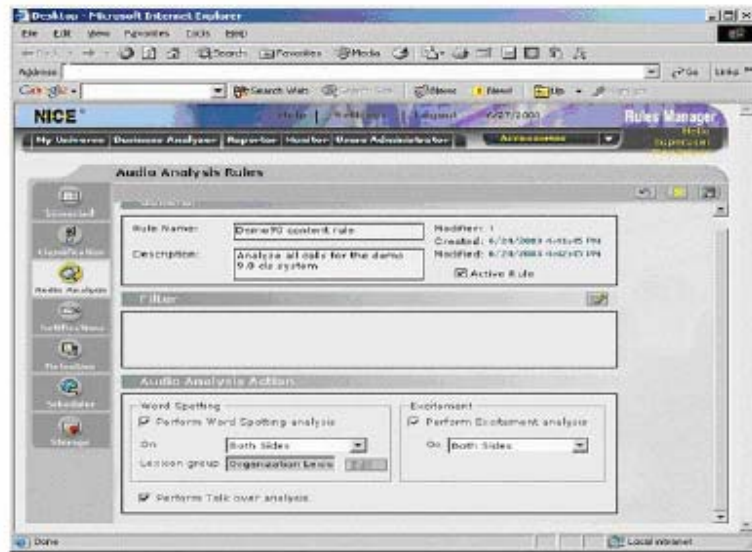


Figure 12 : Audio Analysis

### Nice Storage Center™ Rules

Nice Storage Center définit les paramètres de stockage afin de conservation et archiver des interactions de type voix et/ou écrans.

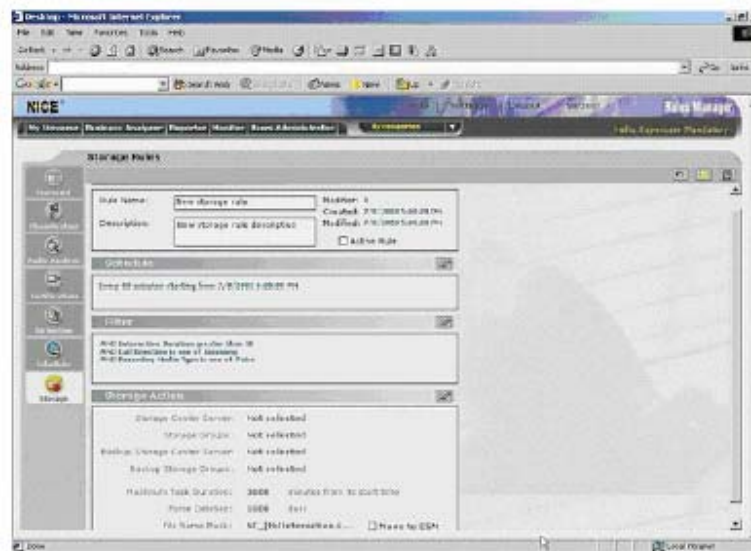


Figure 13 : Storage Rules Scoring & règles de Classification

Ces règles définissent la formule de notation automatique pour chaque interaction.

Sur la base de leurs besoins, les utilisateurs peuvent définir un nombre indéfini de règles. Les résultats sont stockés dans la base de données et sont disponibles pour toutes les recherches et rapports.

Par exemple, voici comment un indice de satisfaction client peut-être calculé : une règle peut définir de prendre les données CTI ainsi que les données d'Audio Analysis afin de créer une formule où le nombre de mises en attente, transferts, ou autres évènements CTI et les repérages des émotions de l'Audio Analysis sont évalués en vue de créer une note de satisfaction client par interaction.

Il est également possible de classifier les appels qui contiennent des formules de salutations clients inappropriées.

Un autre exemple est celui d'une règle qui peut-être établie en utilisant l'instrument d'audio analyse de repérage des mots pour repérer les interactions qui ne contiennent pas les mots ou formules de politesse requis. Les interactions qui ne contiendront aucun mot/phrase relatif à des formules de politesse telles que « Comment allez-vous ? », ou « Comment puis-je vous aider ? », peuvent être classées automatiquement dans un groupe où le service est identifié comme faible. Ces agents peuvent alors être réinterrogés ultérieurement et voir cette classification annulée.

### Nice Monitor

Cette application, qui a été récompensée, permet aux agents, superviseurs et toutes personnes autorisées de réaliser une prise de contrôle directe sur les moniteurs des agents. Cela permet également aux utilisateurs d'arrêter et de reprendre l'enregistrement sur demande, de bloquer l'enregistrement, de dialoguer avec l'agent, etc.

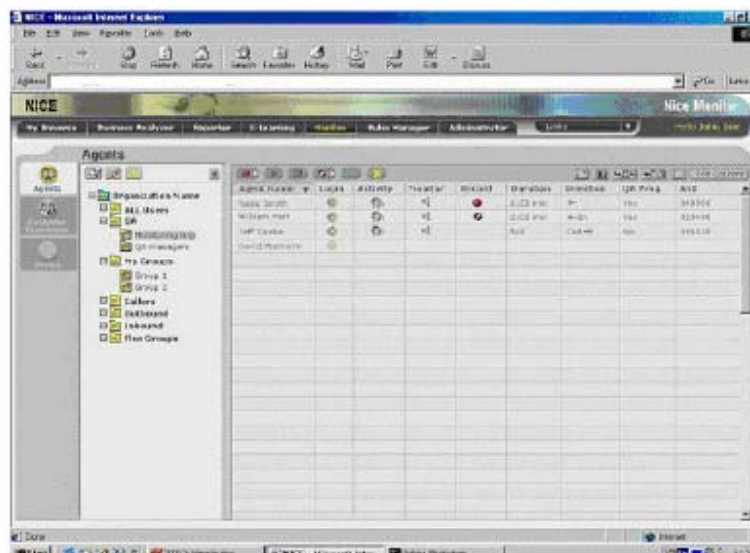


Figure 14 : Nice Monitor

#### 4.5 L'outil Administratif

Le système comprend de nombreux outils de gestion conçus pour diriger l'application d'une façon extrêmement simple et efficace.

##### **Survey Manager**

Grâce au Survey Manager, les utilisateurs peuvent créer et gérer les enquêtes lancées dans l'application NICE Feedback.

##### **User Administrators**

La nouvelle version de User Administrator représente l'ensemble des tâches qui permet au système de refléter l'environnement propre du client ainsi que ces exigences.

Les grands groupes nomment des administrateurs système qui définissent une hiérarchie interne afin de représenter la structure et son organisation. Des groupes sont créés et imbriqués à d'autres groupes. Les groupes peuvent inclure des utilisateurs ainsi que des agents. Le système de Privilèges et Profils a été conçu pour s'adapter aux sociétés ayant des structures complexes, ce qui comprend les multinationales et les bureaux décentralisés.

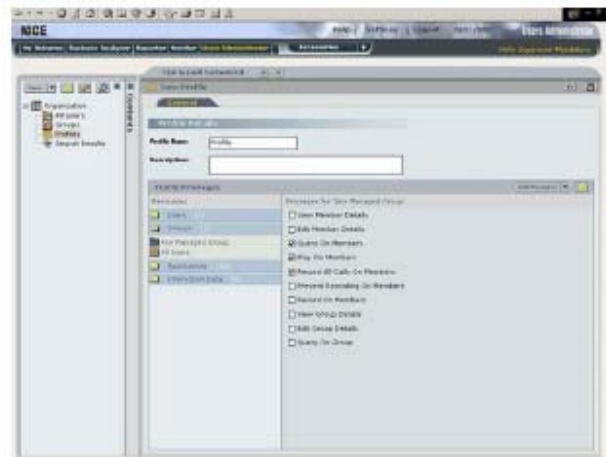


Figure 15 : User Administrator

##### **System Administration**

Cette application est très conviviale, unique point de gestion pour l'ensemble des serveurs & composants. Elle inclut les enregistreurs de voix et d'écrans, le Centre d'interactions, l'Application Center, l'unité de capture Audio Analysis, le NICE storage Center etc. La gestion des sites multiples est totalement compatible avec l'ensemble.

### Lexicon Manager

Cette application permet aux utilisateurs de créer et d'organiser une hiérarchie de groupes, mots et phrases qui seront utilisés lors du process de repérage de mots. On peut accéder et utiliser ces hiérarchies à partir de toutes les applications qui utilisent les fonctionnalités de l'Audio Analysis.

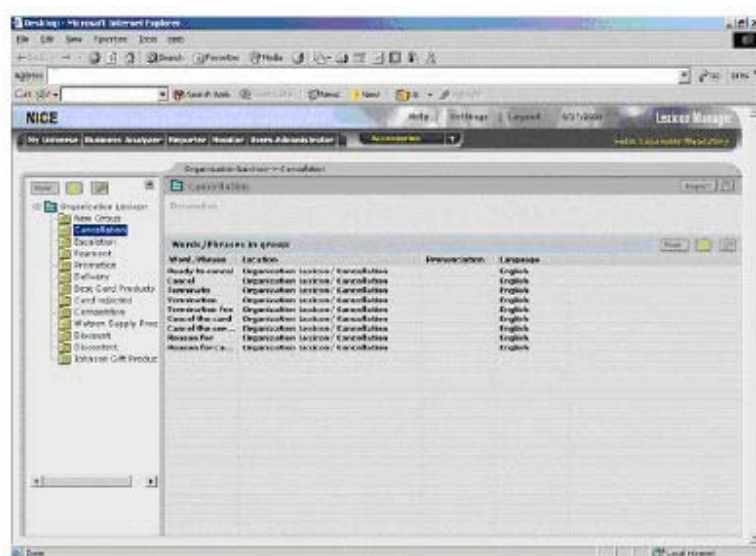


Figure 16 : Lexicon Manager

### Conclusion

Les degrés d'information disponibles dans NICE Universe, présentent une facilité de manipulation, de visualisation, d'applications distribuées qui peuvent offrir des résultats puissants que toute société peut utiliser à des fins immédiates.

L'Univers ( **NICE Universe !** ) des interactions avec vos clients est maintenant prêt à être exploré par vos soins.

**Imaginez quelle avance concurrentielle vous auriez si c'était le cas dès aujourd'hui ?**