

# 数据表

ORACLE 交互中心

日常商务智能

*Oracle® 交互中心日常商务智能是为呼叫中心高层管理人员和一般管理人员提供的交互式自助管理报表编制工具。通过每天提供企业范围的绩效信息，它提高了电子邮件和电话操作的可见性。日常商务智能是 Oracle 电子商务套件的一部分，后者是为协同工作而设计的应用程序集成套件。*

## 了解和提高呼叫中心绩效

Oracle 交互中心日常商务智能为电子邮件中心和呼入电话管理提供当天相关而可靠的最新信息。测评结果和报表每天都要进行更新，以便提供企业呼叫中心业务的电子邮件和电话的最新趋势和指标。Oracle 交互中心日常商务智能提供了一组企业呼叫中心指标、带有可据以采取行动的细节和趋势的每日汇总信息以及多维分析和当期比较。电子邮件和呼入电话活动报表为主动监控服务水平、客户活动和呼叫中心座席业绩提供了综合的绩效测评指标。日常商务智能以自助服务的方式，提供直接来自对任务非常关键的商务应用程序的可靠信息，从而使主管人员从难于使用和容易出错的客户解决方案中解脱出来。

## 提高客户满意度，优化呼叫中心的工作效率

Oracle 交互中心日常商务智能为客户提供电子邮件和呼入电话的有关测评结果，使管理人员能够清楚地了解潜在的问题，以及快速解决客户满意度方面问题所必需的信息。座席报表提供详细的座席工作效率和生产力分析结果，为管理人员调整营销活动、人员和工作量以优化呼叫中心工作效率提供一些相应手段。

该系统是针对多用户设计的，用户包括电子邮件管理人员、呼入电话管理人员以及呼叫中心高层主管等。它提供了多层次的信息访问能力，从而为机构提供了一套完整的管理解决方案来监控呼叫中心机构的工作效率。最终结果是提供一组预置的及时而完整的相关管理报表，这些报表就以下各方面提供独一无二的信息：各营销活动的呼叫中心运作、各中心、电子邮件账户、客户和座席以及不同时期的绩效比较。

在当今高度以客户服务为导向的商务环境中，识别和响应影响呼叫中心绩效的日常变化并非易事。借助交互中心日常商务智能，高层管理人员、一般管理人员和呼叫中心专业人员就能够利用具有以下功能的信息实现其目标：

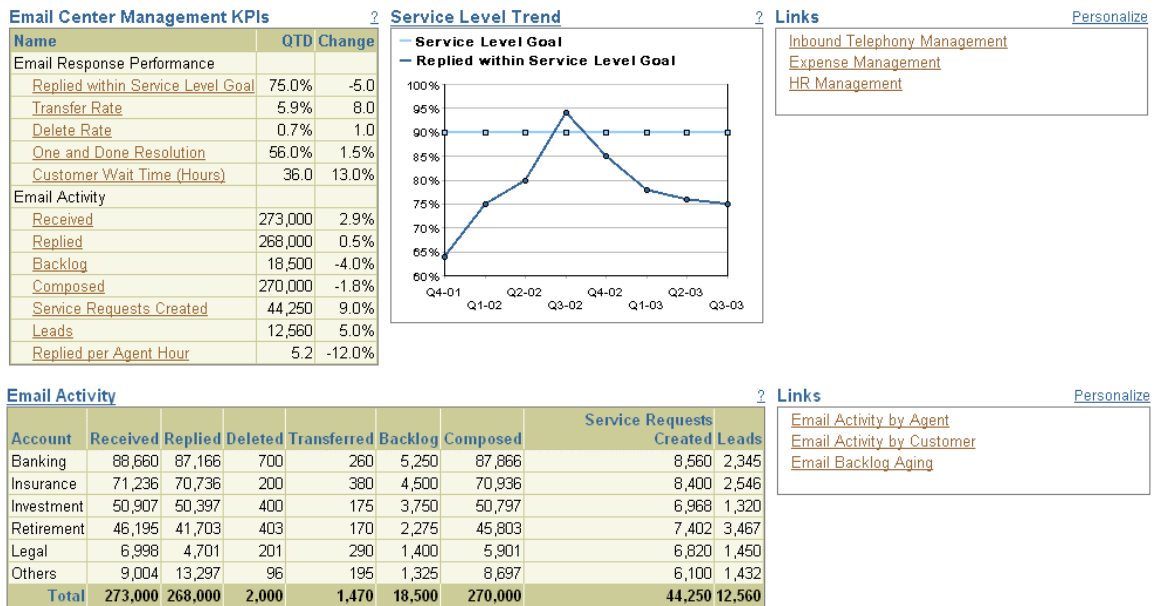
- 跟踪呼叫中心绩效
- 提高效率和满足客户需求
- 通过发现改进的机会来降低成本

## 跟踪呼叫中心绩效

### 电子邮件响应绩效

电子邮件中心管理页面是 Oracle 电子邮件中心应用程序中一个预置的决策支持系统。它从电子邮件响应操作的多个方面提供有关座席响应绩效和电子邮件数量趋势的最

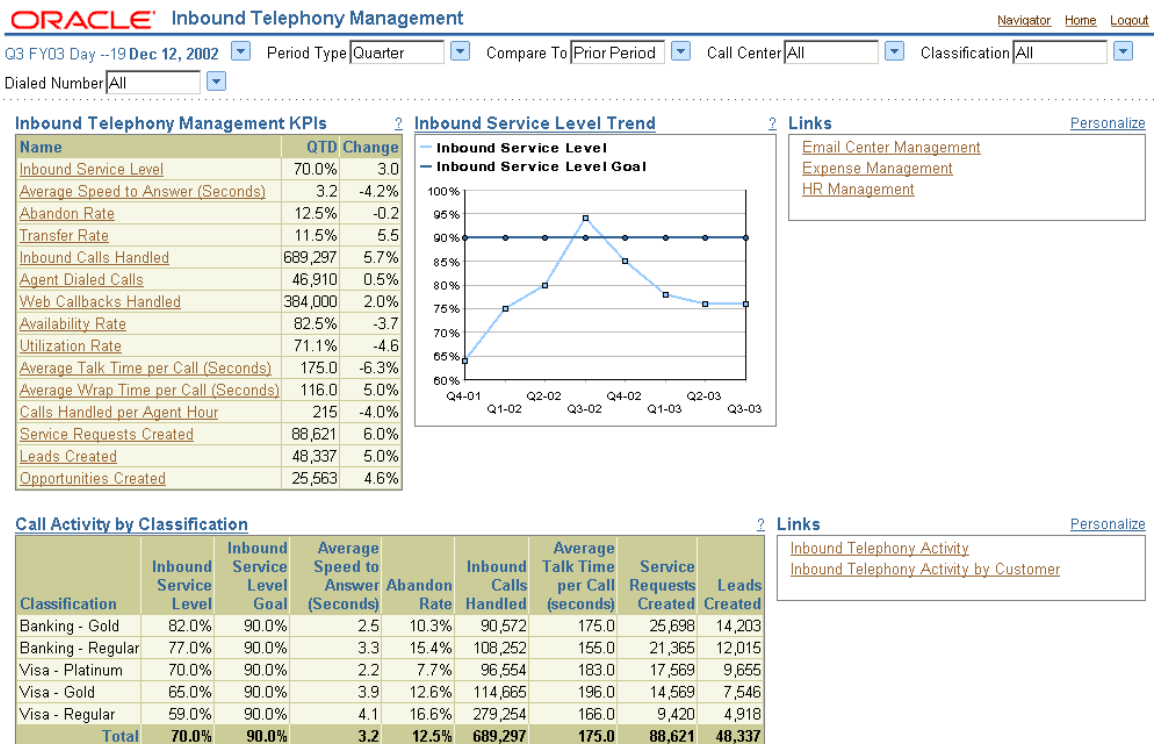
新智能信息，包括电子邮件帐户、电子邮件分类、座席和客户。(图 1) 它为管理人员提供了他们采取措施时所需要的信息。该页面包括企业与他们的客户之间的战略性电子邮件交互活动概览。从该页出发，电子邮件中心管理人员可以深入钻取到详细级别的报表，以便进一步挖掘电子邮件中心管理页面所提供的关键绩效指标。



(图 1) 电子邮件中心管理页面显示了绩效指标和电子邮件活动

### 呼入电话活动

呼叫中心机构必须能够在规定的服务水平内响应并解决呼入客户电话查询。呼入电话管理页面(图 2)使呼叫中心经理能够获得不同中心、类别和被拨号码的呼入电话操作的总体情况。关键绩效指标(KPIs)包括行业标准测评,如呼入服务水平、平均应答速度、放弃和转接率,使管理人员能够清楚地了解呼叫中心的运转状况。不同类别及不同中心的呼叫活动信息提供了一个绩效快照,而相关的图表则提供所选时间段内的变化趋势的详细信息。钻取报表能提供有关呼入电话中心的活动、座席、业务成果和客户的更详细信息。



(图 2) 呼入电话管理页面显示了绩效指标和呼叫活动

## 提高效率 and 满足客户需求

可以对呼叫中心机构的工作效率进行监控,而且能通过对座席活动和业务成果报表的分析来提高效率。通过某些绩效指标来衡量特定电子邮件和呼入电话的客户活动细节就可以全面了解客户体验。

借助交互中心日常商务智能提供的信息,呼叫中心管理人员可以很明确地努力去提高座席效率、减少处理客户请求所需时间以及提高一次回复即可解决问题的比率。通过培训、改进流程或对交互中心日常商务智能发现的问题进行详细分析就可以实现上述目标。

## 通过发现改进的机会来降低成本

Oracle 交互中心日常商务智能使高层管理人员能够发现电子邮件中心和高级呼入方面存在的问题,并通过改革来改进现状。与此同时,可以快速发现成功的实践经验并加以推广以改进企业运营。这样做的最终结果就是降低了成本,并打造出一个高效率和高生产力的呼叫中心。

来自整个企业各地的全球信息在一个地方就可以得到,而不需要整合来自好几个地区或地方的数据。呼叫中心高层管理人员可以查看一个或所有呼叫中心机构的报表,也可以查看指定呼叫中心的特定报表。

提供多个尺度及筛选参数可以使用户能够根据需要来灵活地详细划分和筛选信息。除了多维分析以外,这些筛选参数还为呼叫中心经理提供可以经过多维筛选的数据,从而使他们能够准确地确定日常活动的先后次序。

## 从汇总信息钻取到源事务处理信息

Oracle 交互中心日常商务智能提供对汇总的摘要信息的可视性，并可以轻松导航到组成汇总数据和关键绩效指标的细粒度事务处理详细数据。它使用户能够鉴别并查看隐藏在汇总信息背后的特定事务处理数据，以便解决可能出现的细节性问题。

## 简单的安装过程

Oracle 交互中心日常商务智能简单明了而且易于实施。它利用现有 Oracle 应用系统所使用的已有设置和术语。因此，它提供了几乎可以即时可用的简化的报表应用系统，以提供企业的日常衡量标准。

## Oracle 电子商务套件——完整集成的解决方案

Oracle 电子商务套件使企业能够有效地管理客户过程、制造产品、按订单发货、接收货款等，所有这一切都是通过构建在一个统一的信息结构上的各个应用程序来完成的。这个信息结构对企业的客户、供应商、员工、产品，即企业的各个方面，提供单一的定义。无论是实施一个模块还是整个套件，Oracle 电子商务套件都使你能够在整个企业范围内共享统一的信息，从而在更好的信息基础上做出更加英明的决策。

<b>交互中心日常商务智能：报表和测评指标</b>	
<b>电子邮件中心关键绩效指标 (KPIs)</b> 这些测评指标使你能够监控关键电子邮件对象的趋势	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>符合服务水平的已答复邮件</b>——符合服务水平目标的已答复电子邮件的百分比</li> <li>● <b>转发率</b>——转发给其他座席的邮件中已解决的邮件所占百分比</li> <li>● <b>删除率</b>——被删除的已解决邮件所占百分比</li> <li>● <b>一次回复即可解决问题</b>——一次回复即可得到解决的进站电子邮件交互百分比</li> <li>● <b>客户等待时间 (小时)</b>——客户等待答复的平均小时数</li> <li>● <b>接收数</b>——电子邮件中心系统接收的电子邮件数量</li> <li>● <b>回复数</b>——电子邮件中心系统发送的回复邮件数量。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>积压</b>——在报告周期结束时尚未响应的进站电子邮件总数量，以主队列和座席收件箱中的邮件总和来计算</li> <li>● <b>已撰写的邮件</b>——电子邮件中心系统生成的新的出站电子邮件（非回复邮件）数量</li> <li>● <b>已创建的服务请求</b>——电子邮件中心已创建的、与进站电子邮件交互有关的新服务请求总数</li> <li>● <b>线索</b>——电子邮件中心生成的、与进站电子邮件交互有关的线索的总数量</li> <li>● <b>座席每小时回复数</b>——座席每个工作小时内发送的回复邮件平均数量</li> </ul>
<b>电子邮件中心报表</b> 这些报表用于评价绩效、分析趋势	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>电子邮件活动</b>——账户和类别细目</li> <li>● <b>按座席列出的电子邮件活动</b>——按座席小组列出的座席业绩细目</li> <li>● <b>按客户列出的电子邮件活动</b>——客户比较结果</li> <li>● <b>电子邮件响应绩效</b>——详细的响应绩效指标</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>电子邮件积压情况</b>——不同账户和类别的电子邮件积压情况</li> <li>● <b>电子邮件解决情况</b>——电子邮件解决情况的指标</li> <li>● <b>按结果、成效和原因列出的电子邮件</b>——电子邮件交互的业务成果</li> </ul>
<b>呼入电话关键绩效指标</b> 这些测评指标监控呼入电话的绩效和趋势	

<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>呼入服务水平</b>——符合服务水平的已应答的呼入电话百分比</li> <li>● <b>平均应答速度（秒）</b>——客户必须等待与座席通话的平均秒数</li> <li>● <b>放弃率</b>——队列中已放弃的呼叫百分比</li> <li>● <b>转发率</b>——转发给其他座席或队列的呼叫百分比</li> <li>● <b>已处理的呼入电话</b>——提供给各类座席的呼叫数量</li> <li>● <b>座席拨出的电话</b>——座席手工拨出的电话总数</li> <li>● <b>已处理的 Web 回叫</b>——由响应 Web 回叫请求的座席处理的客户交互数量</li> <li>● <b>可利用率</b>——座席登录及准备呼叫所用时间的百分比。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>利用率</b>——座席处理客户呼叫的时间与座席用于等待呼叫达到的时间的百分比。</li> <li>● <b>平均通话时间（秒）</b>——座席与各类呼叫的客户通话的平均时间</li> <li>● <b>平均完成时间（秒）</b>——座席用于处理完各类客户呼叫的平均时间</li> <li>● <b>每座席小时处理的呼叫数</b>——每名座席通过呼入电话、手工拨号或响应 Web 回叫请求处理的平均客户交互数。</li> <li>● <b>创建的服务请求</b>——服务期间创建的服务请求（电话请求）的数量</li> <li>● <b>创建的线索</b>——服务期间创建的线索（电话销售）的数量</li> <li>● <b>创建的机会</b>——服务期间创建的销售机会（电话销售）的数量</li> </ul>
<p><b>呼入电话报表</b> 这些报表用于评价绩效、分析趋势</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>呼入电话活动</b>——按类别、中心以及被拨号码列出的呼叫活动</li> <li>● <b>按座席列出的呼入电话活动</b>——按座席列出的呼叫活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>按客户列出的呼入电话活动</b>——按客户列出的呼叫活动</li> <li>● <b>按成效、结果和原因列出的呼入电话</b>——销售和业务的成果（只限于 FP D/11.5.10）</li> </ul>

## 主要特性

### 分析呼叫中心绩效

- 每天分析关键的电子邮件响应和呼入电话活动信息
- 轻松访问关键绩效指标（KPI）、表格和图表
- 单击访问详细报表
- 观察以周、月、季度或年为周期的趋势变化
- 对各机构及呼叫中心的绩效进行比较
- 将今天的绩效与前一时期或前一年的同一时期的绩效进行比较
- 每天以日摘要的形式迅速接收报表

### 电子邮件中心活动

- 跟踪电子邮件响应操作的服务水平绩效
- 评估员工水平，以帮助确定实现服务水

### 呼入电话活动

- 按照类别和呼叫中心概述呼叫活动
- 呼入服务水平指标及趋势图
- 评估座席绩效指标和图表
- 通过分析平均等待时间、放弃率和转发率来确定客户体验
- 所有座席的销售和服务呼叫成果
- 分析与特定客户的交互
- 钻取所有呼叫活动、客户和成果的报表

### 座席绩效分析

- 座席的电子邮件和呼入电话绩效细目报表
- 按照座席小组和/或呼叫中心进行绩效分析

平等级目标所要求的最佳员工水平

- 分析邮件数量趋势以及邮件活动增多或减少的业务领域
- 发现表现不佳的座席或操作成本增加的电子邮件账户和/或领域
- 通过发现邮件积压的位置并评价有效的方法来分​​析邮件积压，以便在不牺牲客户满意度的情况下减少邮件积压
- 明确生成了大多部分电子邮件活动的客户是谁以及座席是否对高价值客户作出了更快速的响应。
- 根据电子邮件响应时间和每名座席答复邮件的数量来评测座席绩效

#### 跟踪客户交互

- 对所有账户和类别的呼入电话和电子邮件客户交互进行比较

#### 成果的详细信息

- 分析销售和服务应用程序的不同渠道的业务成果

Oracle 公司  
全球总部  
500 Oracle Parkway  
Redwood Shores, CA 94065  
USA

全球咨询: 650.506.7000  
传真: 650.506.7200  
网址: [www.oracle.com](http://www.oracle.com)

Oracle 公司（纳斯达克: ORCL）是世界领先的信息管理软件供应商和世界第二大独立软件公司。公司年收入超过 101 亿美元，在全球 145 个以上国家提供数据库、工具 and 应用程序产品及其相关的咨询、教育和支持服务。

本文介绍的特性和屏幕图片可能与发布的产品略有不同。

Oracle 是 Oracle 公司的一个注册商标。

文中涉及的所有其他公司和产品的名称仅起标识作用，它们可能是其各自所有者的商标。

版权©2004 归 Oracle 公司所有。未经允许，不得以任何形式和手段复制和使用。

最后更新: 2004 年 1 月

**ORACLE**

Oracle Corporation  
World Headquarters  
500 Oracle Parkway  
Redwood Shores, CA 94065  
USA

全球咨询:

650.506.7000

Fax:650.506.7200

网址: [www.oracle.com](http://www.oracle.com)

Oracle 公司（纳斯达克：ORCL）是世界领先的信息管理软件供应商和世界第二大独立软件公司。公司年收入超过 101 亿美元，在全球 145 个以上国家提供数据库、工具和应用程序产品及其相关的咨询、教育和支持服务。

本文介绍的特性和屏幕图片可能与发布的产品略有不同。

Oracle 是 Oracle 公司的一个注册商标。

文中涉及的所有其他公司和产品的名称仅起标识作用，它们可能是其各自所有者的商标。

版权© 2004，Oracle 公司版权所有。

最后更新：2004 年 1 月