

# 数据表

## ORACLE 服务日常商务智能

*Oracle 服务日常商务智能 (Oracle® Daily Business Intelligence, DBI) 是为负责客户支持的主管人员和经理提供的一个交互式、自助式管理报表解决方案。它通过提供整个企业的每日绩效信息来增强对客户支持的可视性。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。*

### 理解并改善服务绩效

在过去的十年中，对绩效的测评在越来越多的领先公司中得到了重视。虽然各公司都在努力优化其客户支持服务，但它们对这些积极措施的有效性却无法深入了解。今天，尽管各企业已从改善业务流程和实施事务处理系统中获得了很大的好处，但主管人员仍然需要适时的相关信息来使其公司有效地进行运转。客户支持专业人员也需要适时、完整的相关管理报表来开展他们的客户服务工作。

Oracle 服务日常商务智能为企业多种客户支持指标、可据此采取行动的详细信息和趋势的每日汇总信息、多维分析以及过去某一时期的绩效与目前绩效的对比资料。它提供的客户支持的全面测评指标能积极地监视积压的工作、服务请求活动以及服务结束效果。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，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。使用 Oracle 服务日常商务智能，经理们便会拥有丰富的、集成化的最新信息来提高客户支持/满意度并实现战略目标。

### 提高客户满意度，优化客户支持效率

Oracle 服务日常商务智能提供客户服务机构所记录的所有与服务请求相关的可靠和最新的信息。测评结果和报表提供关于服务请求积压、活动和服务结束的效果的最新客户支持指标和趋势。通过了解服务请求的积压时间、已升级的服务请求百分比和无人认可处理的请求百分比，可以对尚未处理的服务请求进行分析。通过了解首次开始的、重新开始的或结束的服务请求的数量，以及开始的与结束的活动的比率，可以对工作负荷活动和有效性进行监视。通过分析服务请求的整个结束时间和结束时间分布可了解服务结束的效果。

Oracle 服务日常商务智能是为从会计经理到客户支持管理人员的多种角色而设计的。它允许访问多个级别的信息，从而为服务机构提供一个完整的管理解决方案，用以监视服务机构的工作效率。它的最终结果是提供一组内容丰富的比较报表。这些报表会就以下各方面内容提供独一无二的信息：各产品类别的服务工作、客户、严格程度、指派的服务小组、服务请求的类型、服务完成的状态以及不同时期的绩效比较。

在当今很高程度上以客户服务为导向的商业环境中，识别出影响客户支持绩效的每日情况变化并对这种变化做出响应是一个严峻的挑战。通过 Oracle 服务日常商务智能，高层主管人员、经理们以及客户支持专业人员能够利用信息来实现他们的目标：

- 确保高的客户服务水平
- 提高客户支持机构的工作效率
- 通过访问全球信息做出更好的决策
- 深入到实时的详细信息

## 确保高的客户服务水平

### 监视服务请求的积压情况

客户支持机构必须能够适时响应并解决各种服务请求。为确保提高客户满意度，全面了解已升级的和无人认可处理的服务请求是非常必要的。解决已升级的和无人认可处理的服务请求的时间的增加可能会降低整个服务水平。服务请求的升级可能意味着不是该机构不具备解决问题的技能，而是支持流程需要精细的调整。同样地，无人认可处理的服务请求也会突出显示出处理流程中存在的漏洞和问题。Oracle 服务日常商务智能向经理们提供各种报表用以分析已升级的或无人认可处理的最新服务请求，并通过滚动各个时间段（7、30、90 和 365 天）来显示趋势信息（图 1）。这些度量结果也可与以前各时期的或者去年同一时期的结果作比较，以便了解这些结果是在改善还是在后退。

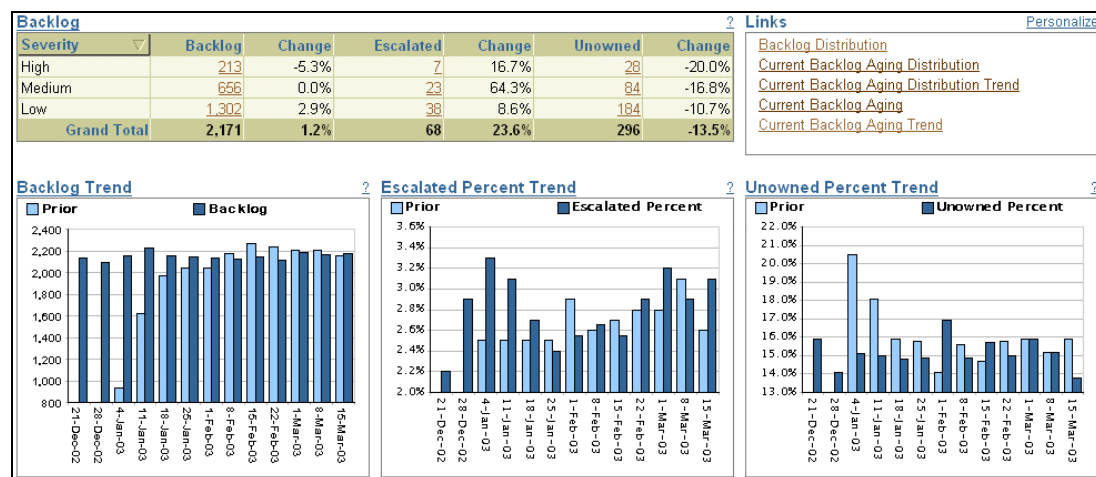


图 1：客户支持管理页面中显示服务请求积压情况的部分

对服务请求积压的时间进行分析使客户支持经理能够识别出最严格的服务请求，并了解是否整体趋势在上升或下降。（图 2）报表也帮助客户支持经理根据服务请求积压的时间、严格程度以及诸如具有战略意义的客户状况等其他要考虑的因素来确定处理的优先次序。深入了解各报表中可用来分析服务请求所必需的详细信息，经理们能够提高其服务机构的效率。

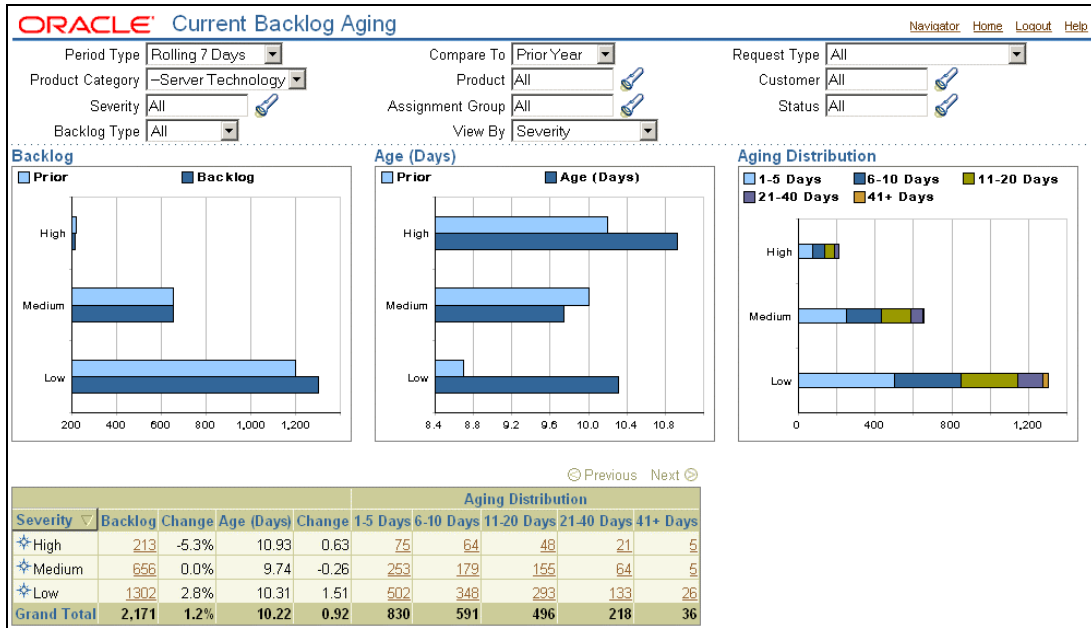


图 2：客户支持管理页面中显示服务请求的积压时间和时间段的报表

### 分析重新开始的服务请求

减少重新开始的服务请求的数目对客户满意度会产生深刻的影响。“第一次和每一次都解决好”的结果是带来更高的客户满意度，而不是不得不重新开始新的相同的请求。根据 Oracle 服务日常商务智能提供的关于重新开始的服务请求的信息，客户支持经理能够分析出其机构的工作是否要进行调整，以便服务请求第一次提出来时就能够圆满解决。（图 3）对重新开始的服务请求的度量标准进行分析有助于加强各服务团队的技能。关于客户支持活动的这类报表会对实现最大客户满意度的战术性决策提供有利依据。经理们可按照客户、产品、请求类型、指派的服务小组、渠道或严格程度对重新开始的服务请求的总数目进行分析，然后跟踪针对某个特定客户的总体趋势，确保提高客户的满意度。

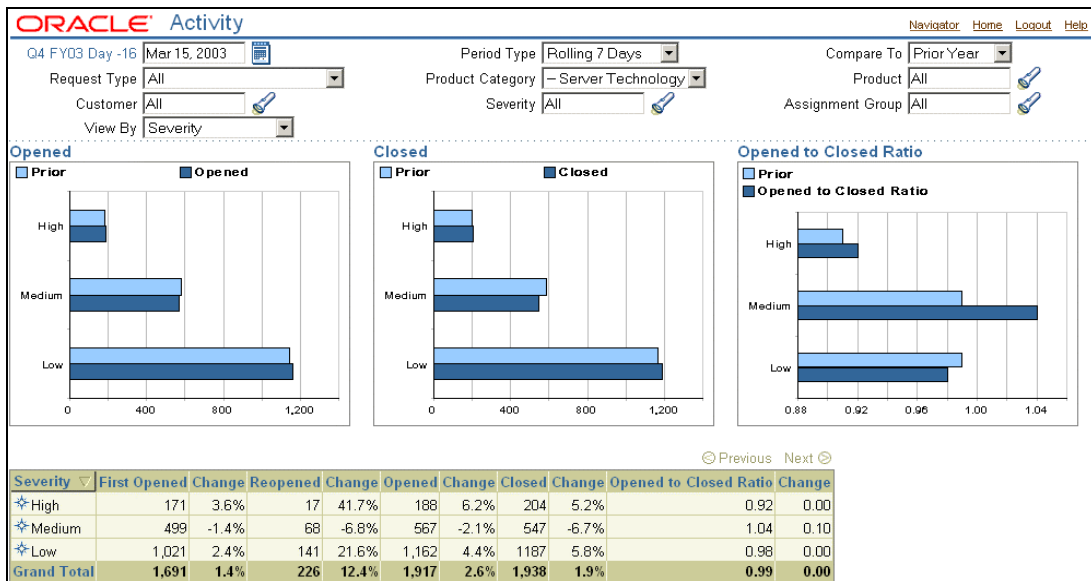


图 3：从单个页面上快速了解服务趋势

## 分析服务结束的绩效

及时处理各项服务请求是客户满意度的一个主要度量标准。能够按服务请求严格程度识别出服务的结束时间是至关重要的。客户支持经理们能够按照严格程度、客户、产品、请求类型、指派的服务小组、解决的问题和渠道分析服务结束的绩效。(图 4) 把整个服务结束绩效划分成各时间段的绩效, 以便能够进行更为详尽的分析。

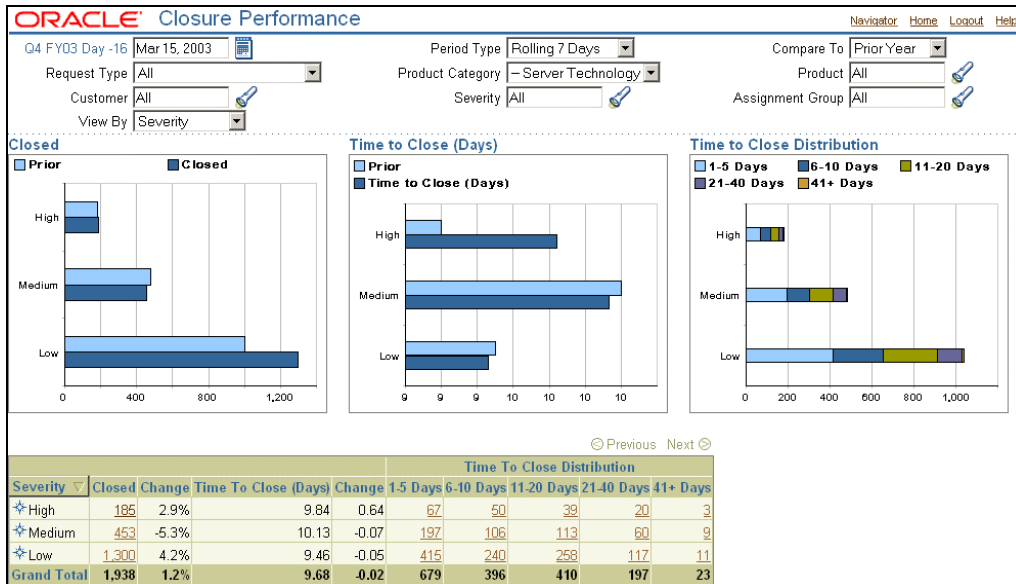


图 4: 分析整个企业内的服务结束率

## 提高客户支持机构的效率

客户支持机构的效率可以通过对结束的活动、结束时间以及尚未处理与结束的服务请求的比率进行分析监视来提高(图 5)。

利用 Oracle 服务日常商务智能提供的信息, 客户支持经理们应努力增加结束行动, 缩短结束时间和提高开始/结束比率, 这些可以通过培训员工、改善流程或者详尽分析问题产品来达到。

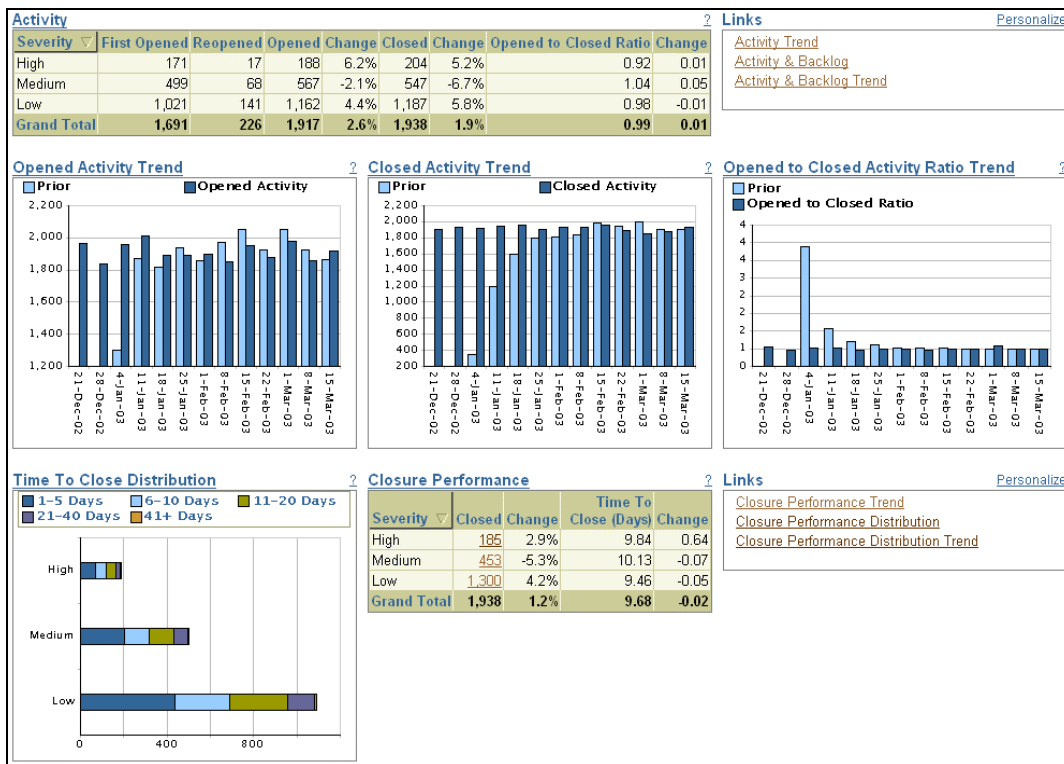


图 5：每日测评和监视支持机构的效率

## 通过访问全球信息做出更好的决策

除比较不同滚动时间段的绩效之外，Oracle 服务日常商务智能还能够使主管人员识别针对机构内的每个产品类别和产品的服务请求信息，并按照严格程度、指派的服务小组、客户及状态来比较服务请求信息。Oracle 服务日常商务智能能够按照请求类别来利用安全性机制，并跨工作单位、指派的服务小组、产品和客户收集数据。

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。负责客户支持的主管人员可以查看一个或所有服务机构的报告，筛选出针对某个特定服务请求类型的信息，或者查看针对某一给定产品类别的积压的服务请求数目。

提供多个尺度及筛选参数可以使用户根据需要来灵活地详细划分和筛选信息。除了可用于多维分析之外，这些参数还提供一个突出重点的方法，通过提供用各个尺度过滤出来的信息使客户支持经理们可以确定他们每日活动的优先次序。

## 深入到实时的详细信息

Oracle 服务日常商务智能使客户支持经理能够从高级的汇总数据深入到细粒度的详细资料。只要从细目报告中获取服务请求号码，便可打开服务应用程序中的实时的服务请求概要。

在同一个地方提供详细资料和汇总的数据，使客户支持经理能够很简便地从高级的汇总数据一直深入到该服务应用程序，查看实时的数据。例如，客户支持经理可以从页面中已升

级的积压服务请求的百分比进入到当前的积压时间报告,再进入到当前积压的服务请求的细节报告,最后进入到服务应用程序中的服务请求概要。

## 可立即部署使用

Oracle 服务日常商务智能可以很容易地直接进行实施。它的实施只需利用现有 Oracle 应用程序中已经实施的现有设置和条件。它是一个一经安装即可容易使用的、经过简化的报表应用程序,几乎能被立即用来提供对企业的每日工作测评结果。

## Oracle 电子商务套件--完整的解决方案

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结束的。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。

Oracle 服务日常商务智能报表	
各项报表使你能够评估服务绩效并分析趋势	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>积压的工作</b>-提供关于积压的、已升级的无人认可处理的服务请求的总数信息</li> <li>● <b>积压的工作趋势</b>-显示积压的服务请求总数与已升级的和无人认可处理的服务请求的百分比的趋势</li> <li>● <b>积压的工作分布</b>-以占积压的服务请求总数百分比的形式提供关于已升级的与无人认可的积压服务请求的分布信息</li> <li>● <b>积压工作分布趋势</b>-显示积压的服务请求分布趋势</li> <li>● <b>当前服务请求积压时间分布</b>-按灵活的时间段提供关于当前服务请求积压时间的分布信息</li> <li>● <b>当前服务请求积压时间分布趋势</b>-显示当前服务请求积压时间分布的趋势</li> <li>● <b>当前服务请求积压时间</b>-按灵活的时间段提供关于当前服务请求积压时间的数量信息</li> <li>● <b>当前服务请求积压时间趋势</b>-显示当前服务请求积压时间的趋势</li> <li>● <b>当前积压的工作细目</b>-提供关于当前积压的服务请求的详细信息</li> <li>● <b>服务请求活动</b>-提供关于开始的和结束的服务请求活动的信息。开始的由首次开始和重新开始的服务请求引发</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>活动趋势</b>-显示已开始的、结束的服务请求以及开始/结束比率活动的趋势</li> <li>● <b>活动与积压的工作</b>-提供关于开始的和结束的服务请求活动及其结果对积压的服务请求的影响的信息</li> <li>● <b>活动与积压的工作</b>-显示活动与积压的服务请求的趋势</li> <li>● <b>结束绩效</b>-按照确定的灵活时间段提供关于在某时间段内已结束的服务请求的数量以及按结束时间的分布信息</li> <li>● <b>结束绩效趋势</b>-显示结束绩效的趋势</li> <li>● <b>结束绩效细节</b>-提供关于已结束的服务请求的详细信息</li> <li>● <b>结束绩效分布</b>-按照确定的灵活时间段在某时间段内已结束的服务请求数占全部已结束服务请求总数的百分比的分布信息</li> <li>● <b>结束绩效分配趋势</b>-显示结束绩效分布的趋势</li> </ul>

## 主要特性

### 提高客户满意度

- 每天对无人认可处理的和已升级的服务请求进行管理
- 分析重新开始的服务请求,提高客户满意度和支持工作效率
- 监视特定客户的服务请求的结束时间

### 分析趋势以提高服务水平

- 分析各滚动时间段(7、30、90 和 365 天)内的趋势
- 为实现整体绩效,监视已开始的与已结束的服务活动的比例的趋势
- 分析已升级的和无人认可处理的积压的服务请求的趋势
- 跟踪服务请求的积压时间并识别最严格的服务请求
- 针对特定的请求类型、指派的服务小组或客户监视结束时间

### 支持业务的灵活性

- 利用预先定义的关键绩效指标跟踪管理目标
- 从一个单一的实例搜集数据,以便查看整个企业的客户支持信息
- 按照请求类型利用安全性机制,搜集各工作单位、产品、指派的服务小组和客户的数据
- 利用通用的尺度从多个业务角度分析数据

### 比较分析

- 观察各滚动时间段(7、30、90 和 365 天)内的趋势
- 比较严格程度、请求类型、产品、客户和指派的各个服务小组
- 比较现在的绩效与前期或去年同期的绩效

### 从汇总的数据深入到源事务处理信息

- 分析高级的汇总数据,深入到详细资料,再深入到服务应用程序以获得实时的状态信息
- 通过深入到构成关键绩效指标的各项事务处理信息来对各项指标进行分析

### 支持业务的灵活性

- 使用不同的尺度从多个业务角度对数据进行分析
- 使用多个筛选参数进行详尽的分析
- 利用各工作单位和销售团队的报表安全性机制

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。

最后更新时间：2004 年 1 月

**ORACLE**