

## **NICE voitti 2005 ContactCenterWorld.comin Members' Choice -palkinnon parhaasta suorituskyvynhallinnasta (Best Performance Management)**

***Käyttäjien mielipiteet vahvistivat NICE:n ohjelmistojen olevan parhaita työkaluja puhelinpalvelukeskusten toiminnan kehittämiseen***

**Ra'anana, Israel, 3. maaliskuuta 2005** - Maailmanlaajuisesti johtava puhelinpalvelukeskusten tallentimien ja analysointiohjelmien toimittaja NICE Systems ilmoitti tänään, että se on voittanut puhelinpalvelualan huippupalkinnon parhaasta suorituksenhallinnasta Aasiassa ContactCenterWorld.comin järjestämässä Members' Choice -palkintojenjaossa. Palkinto annettiin NICE Performille, asiakasvuorovaikutustilanteiden analysointityökalulle, joka tarjoaa elintärkeää tietoa niin puhelinpalvelukeskuksen kuin koko yrityksenkin tarpeisiin. Members Choice -palkinnot perustuvat käyttäjien äänestykseen, eivät minkään tuomariston päätökseen.

NICE Perform on täysin integroitavissa oleva ratkaisupaketti, joka tarjoaa uusia tapoja analysoida vuorovaikutustilanteita ja parantaa palvelukeskuksen ja koko yrityksen tuloksia. NICE Perform tuottaa monipuolisia analyysejä, jotka ulottuvat pidemmälle kuin perinteiset liiketoiminta-analyytit, ja auttaa näin ollen päättäjiä ymmärtämään asiakkaan aikeita ja markkinadynamiikkaa sekä tunnistamaan nykyisiä ja tulevia trendejä. Sisällön analyysi perustuu dataan, joka on peräisin laajasta valikoimasta eri tietolähteitä, sisältäen sanantunnistusta, tunteiden ilmaisua, keskustelun rakenteen analysointia, asiakastutkimuksia, puheluvirran analyysejä, ohjelman aktiivisuuden seurantaa, liiketoiminnan tietoja ja paljon muuta. Kaikki tämä tieto varastoidaan keskitettyyn tietovarastoon.

NICE Perform huomioi yritysjohtajien kohtaamat liiketoiminnan kriittiset pulmakysymykset niin puhelinpalvelukeskuksissa kuin koko yrityksessäkin auttaen yritystä sijoittumaan alansa terävimpään kärkeen. Soveltamalla edistyskellistä sisällön analysointia yritysjohtajat voivat paremmin ymmärtää ja ennakoita markkinoita ja asiakasdynamiikkaa, tehdä paremmin informoituja päätöksiä, sekä parantaa yritystoiminnan suoritusta.

“Me olemme hyvin innostuneita voittaessamme tämän palkinnon, joka on todistus NICE Performin saamasta kasvavasta hyväksynnästä markkinoilla sekä tunnustus ohjelmiston innovatiivisuudesta ja todellisesta hyödystä palvelukeskuksille ja yrityksille. Member's Choice Award -palkinnon saaminen on erityisen mieluisaa meille myös siksi, että se kuvastaa meidän periksiantamatonta sitoutumistamme asiakkaisiimme ja saavuttamaamme suurta asiakastytyvyyttä. Kiitämme uskollista asiakaskuntaamme periksiantamattomasta tuesta”, sanoi Zvi Baum, yrityksen varatoimitusjohtaja ja vuorovaikutusohjelmistojen johtaja. “NICE on toimittanut tallennusratkaisuja jo 15.000 asiakkaalle, 30.000 kohteeseen maailmanlaajuisesti, ja tämä palkinto on hieno tunnustus henkilökuntamme omistautumisesta asiakkaillemme ja menestyksestä toimittaessamme huippuohjelmistoja ja -palveluja.”

Raj Wadhvani, palkintojenjaon perustaja ja päätoimittaja, lisäsi: “Jo kolmantena vuonna tämä ala palkitsee parhaimmista parhaat. Tänä vuonna kilpailu oli erityisen kovaa 83 osallistujan kesken, ja yli 3.500 jäsentä äänesti. Toisin kuin mikään muu palkinto-ohjelma ennen tätä, tämä tunnustaa yrityksen saavutukset huolimatta siitä missä päin maailmaa se toimii. NICElle tämä on upea palkinto - heidän asiakkaidensa palaute oli poikkeuksellisen hyvää ja siksi he voittivat palkinnon. On sanomattakin selvää, että jokainen yritys, joka uskalsi osallistua tähän kilpailuun, jossa asiakkaat valitsevat voittajan, ansaitsee kunniamaininnan - tämä on haaste, johon monet yrittäjät tällä alalla eivät suostuisi.”

**NICE**

NICE Systems on johtava älykkäiden tallennusratkaisujen toimittaja, jonka tuotteet perustuvat puhelin-, web-, radio- ja videotapahtumien tallentamiseen ja edistykseen analysointiin. NICE-sovellukset parantavat sekä liiketoiminnan tuloksellisuutta että turvallisuutta. NICEllä on yli 15.000 asiakasta 100 maassa, mukaanlukien maailman 10 johtavaa pankkia ja 65 % Fortune 100 -listan yrityksistä. Lisätietoja osoitteesta [www.nice.com](http://www.nice.com).

**ContactCenterWorld.com**

ContactCenterWorld.com on kattava palvelukeskusalan on-line-resurssipankki. Sillä on yli 79.000 jäsentä, joista 40 % toimii pääliiketoimintayksikössä asiakaspalvelukeskuksissa ympäri maailmaa. Lisätietoja osoitteesta [www.ContactCenterWorld.com](http://www.ContactCenterWorld.com).

**Members' Choice Awards**

Members' Choice Awards on vuodesta 2002 lähtien järjestetty alan ensimmäinen ja ainoa riippumaton palkinto-ohjelma, jossa käyttäjät äänestävät parhaita toimittajia kansallisella, alueellisella ja globaalilla tasolla. Kilpailussa ei ole muita tuomareita eikä arvosteluraateja.