

## NEWS FEATURE

### NICE führt die branchenweit erste mobile Workforce Optimization Suite ein

*NICE WFO-Suite bietet Führungskräften und Mitarbeitern neue mobile Möglichkeiten, die das Engagement in der heutigen Arbeitswelt vorantreiben*

**Ra'anana, Israel, 11.10.2012, NICE Systems** kündigte heute die industrieweit erste mobile Workforce Optimization (WFO) Suite an. Führungskräfte und Mitarbeiter aus der Kundenbetreuung können jederzeit und von überall aus betriebliche und persönliche Daten auf dem Handy oder Tablet abrufen. Diese Anwendungen entsprechen dem Ziel von NICE Arbeitsatmosphäre und Geschäftsbetrieb in einem engagierten Unternehmens in Einklang zu bringen.

Die umfassende mobile WFO-Suite ermöglicht Führungskräften operative Kennzahlen und Aktivitäten in Echtzeit unabhängig von ihrem physischen Speicherort zu kontrollieren und zu überwachen. Über die mobilen Endgeräte können mehrere Aufgaben erfüllt werden. Führungskräfte können die Leistungen der Mitarbeiter über Leistungskennzahlen (KPIs) überwachen oder durch Coachings verbessern. Sie können Terminänderungen vornehmen, auf Urlaubsanträge reagieren sowie Provisionen und Prämien genehmigen. Diese mobilen Funktionen ermöglichen eine schnelle Reaktion auf Mitarbeiterfragen, Kunden und Marktanforderungen, sparen wertvolle Management-Zeit und erhöht die Zufriedenheit der Mitarbeiter.

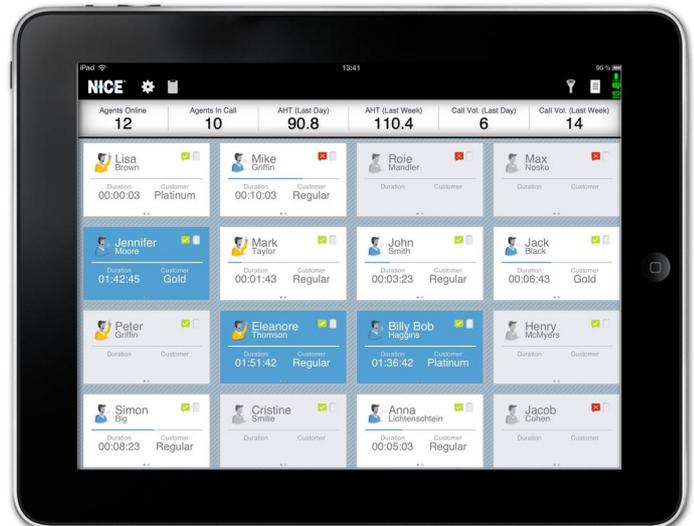
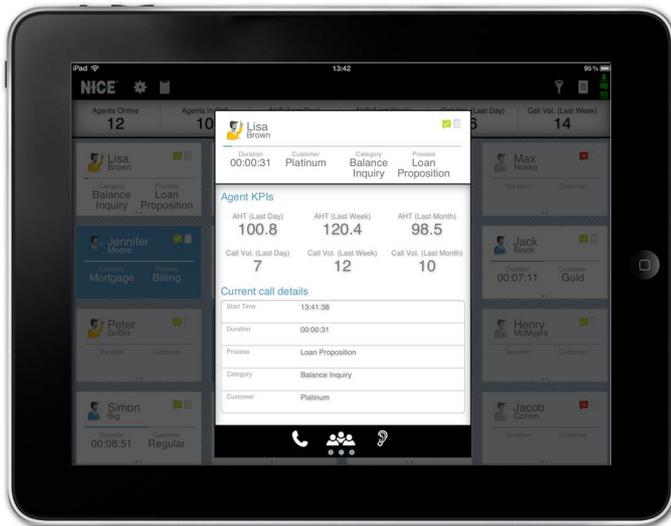
Die NICE WFO-Suite gibt Mitarbeitern mehr Kontrolle über Terminplanungen, erleichtert den Zugriff auf Entwicklungspläne, Leistungs-Statistiken und variabler Vergütung. Die Folgen: Mehr Eigenverantwortung verbessert die Mitarbeiterzufriedenheit und die Produktivität sowie die Mitarbeiterleistung.

Die neueste Innovation in der mobilen WFO-Suite ist der NICE Manager On-the-Go. Mit dieser Tablet-Anwendung können sich Contact-Center-Manager an allen laufenden Interaktionen in Echtzeit beteiligen. Sie können Service-Calls überwachen, den Status der Agenten abrufen, mithören was diskutiert wird, die Stimmung des Kunden beobachten und Interaktionen erkennen, die das Eingreifen rechtfertigen. Ein Beispiel: Ein unerfahrener Agent gerät mit einem VIP-Kunden in heftige Diskussion. Der Kunde erhebt seine Stimme. Das System sendet daraufhin eine Warnung an die Teamleiter, die sich gerade nicht am Schreibtisch befinden. Der Teamleiter kann nun entscheiden, ob er das Gespräch mitverfolgt, den Agenten per Chat durch die Konversation führt oder – wenn nötig – sogar dem Gespräch beitrifft.

„Führungskräfte und Mitarbeiter aus dem Kundenservice müssen flexibel sein und unsere Lösungen unabhängig vom Standort aus nutzen können“, sagt Yochai Rozenblat, Präsident der NICE Enterprise Group. „Zum ersten Mal haben Führungskräfte die Abläufe im Contact Center sprichwörtlich in der Hand und können sofortig reagieren. Geschäftsabläufe werden in Echtzeit gestaltet. Dies fördert und gewährleistet die Kundenzufriedenheit. In der heutigen Arbeitswelt sollten alle Unternehmens-Anwendungen diese Möglichkeiten bieten.“

Mehr Informationen über die NICE Vision des engagierten Unternehmens sowie die Bedeutung von Mobilgeräten finden Sie unter: [http://www.nice.com/sites/default/files/the\\_engaged\\_enterprise\\_-\\_empowering\\_employees\\_through\\_mobile\\_devices.pdf](http://www.nice.com/sites/default/files/the_engaged_enterprise_-_empowering_employees_through_mobile_devices.pdf)





## Über NICE

NICE Systems ist ein weltweit führender Anbieter von IT-Lösungen für Qualitätsmanagement, Workforce Management, Sprachaufzeichnung und Sprachanalyse im Call Center. Mit NICE Applikationen analysieren Unternehmen Kundeninteraktionen über alle Kanäle hinweg, unterstützen Agenten in Echtzeit und steigern so Effizienz und Effektivität. Die Lösungen von NICE verändern die Entscheidungsprozesse in Organisationen und versetzen sie in die Lage, die Leistung der Gesamtorganisation und der operativen Abläufe proaktiv zu verbessern. NICE hat mehr als 25.000 Kunden in über 150 Ländern, darunter mehr als 80 der Fortune-100-Unternehmen. Weitere Informationen zu NICE auf [www.nice-deutschland.de](http://www.nice-deutschland.de).

## Pressekontakt

Jens Fuderholz

TBN Public Relations GmbH  
[nice@tbnpr.de](mailto:nice@tbnpr.de)

Tel. +49 911 977 916-16  
 Fax: +49 911 977 916-19

*Trademark Note:* NICE and the NICE logo are trademarks or registered trademarks of NICE Systems. All other marks are trademarks of their respective owners. For a full list of NICE Systems' marks, please see: <http://www.nice.com/nice-trademarks>.

## Forward-Looking Statements

*This press release contains forward-looking statements as that term is defined in the Private Securities Litigation Reform Act of 1995. Such forward-looking statements are based on the current expectations of the management of NICE-Systems Ltd. (the Company) only, and are subject to a number of risks and uncertainties that could cause the actual results or performance of the Company to differ materially from those described herein, including but not limited to the impact of the global economic environment on the Company's customer base (particularly financial services firms) and the resulting uncertainties; changes in technology and market requirements; decline in demand for the Company's products; inability to timely develop and introduce new technologies, products and applications; difficulties or delays in absorbing and integrating acquired operations, products, technologies and personnel; loss of market share; pressure on pricing resulting from competition; and inability to maintain certain marketing and distribution arrangements. For a more detailed description of the risk factors and uncertainties affecting the company, refer to the Company's reports filed from time to time with the Securities and Exchange Commission, including the Company's Annual Report on Form 20-F. The forward-looking statements contained in this press release are made as of the date of this press release, and the Company undertakes no obligation to update or revise them, except as required by law.*

###