

# Verint Back-Office Desktop & Process Analytics

De nombreuses entreprises manquent de visibilité sur l'activité et les processus de leurs collaborateurs dans les services de back-office, comme par exemple la comptabilité, le traitement des prêts, des paiements et des commandes. Ce manque de visibilité peut rendre difficile l'identification de problèmes – et d'opportunités – relatifs au personnel et aux processus – qui peuvent contribuer à la réduction des coûts et à la qualité du service client.

Verint® Back-Office Desktop and Process Analytics™ permet d'observer l'activité des postes de travail à travers différents systèmes, applications et processus. Cette solution peut vous aider à gérer plus efficacement la performance de vos collaborateurs et l'efficacité des processus et technologies utilisés dans le cadre de vos opérations de back-office :

- Affiche le temps passé sur les applications et identifie les comportements productifs et improductifs.
- Mesure le temps passé par chaque collaborateur à chacune des étapes du processus.
- Réduit le nombre d'erreurs générées par la copie manuelle d'informations entre les applications.
- Dresse la cartographie des processus en temps réel pour identifier les opportunités de rationalisation et de réduction de leur variabilité.
- Compare l'activité des postes de travail, à celles inscrites au planning afin de vérifier que celui-ci est bien respecté et que les priorités sont correctement gérées.\*
- Utilise les données issues du poste de travail pour alimenter les grilles d'évaluation de la performance.
- Alerte automatiquement les responsables lorsque des collaborateurs ne respectent pas les standards de l'entreprise ou du secteur.



La solution Verint Back-Office Desktop and Process Analytics permet de capturer et d'analyser l'activité sur le poste de travail et d'identifier ainsi des sources d'optimisation inconnues jusqu'alors.



## Principaux avantages

- Facilite la visibilité des opérations au jour le jour en enregistrant l'activité directement depuis les postes de travail.
- Permet d'identifier des pistes d'optimisations et d'améliorer la productivité en indiquant comment et quand les collaborateurs utilisent applications et systèmes dans le cadre de leur travail.
- Aide à augmenter la productivité et l'efficacité des services de back office par une anticipation plus fiable de la charge de travail et de la planification des ressources et à atteindre les objectifs.
- Identifie les écarts, donne des lignes directrices et contrôle le respect des processus pour améliorer qualité et conformité.

\* Nécessite Verint Workforce Management™.

## Identifier les problèmes et prendre les mesures appropriées

Verint Back-Office Desktop and Process Analytics propose un large éventail de fonctionnalités :

**Advanced Desktop Analytics™** — capture de données, déclenchement d'événements et analyse de l'utilisation des applications sur les postes de travail à l'aide des fonctionnalités suivantes:

- **Application Event Trigger** — détecte les « événements » spécifiques du poste de travail ouverture/fermeture de fenêtres, lancement/arrêt des processus et saisie dans un champ donné. La solution peut utiliser ces événements pour créer des compteurs de volume, des alertes automatiques et des e-mails de notification. Les événements et le temps passé sur les applications peuvent être convertis en différents indicateurs standards de volume et de temps, afin de permettre à Verint Workforce Management d'établir des prévisions et de planifier les ressources.
- **Application Analysis** — assure le suivi et le reporting des activités relatives à l'utilisation des applications sur le poste de travail: quelles sont les applications utilisées, comment, quand et pendant combien de temps. Vous pouvez ainsi contrôler le respect du planning et surveiller les temps d'inactivité, ce qui vous permettra de distinguer le temps passé sur des applications de production, du temps consacré aux activités non liées à la production. Vous pourrez également observer les schémas au sein des flux entre les applications logicielles ou entre modules de la même application.

**Strategic Desktop and Process Analytics™** — fournit les fonctionnalités d'Advanced Desktop Analytics, ainsi que :

- **Process Analysis** — Permet de définir des processus spécifiques, puis de suivre le volume et le statut de leur flux à l'aide de séquences de données de déclenchement et de schémas d'utilisation d'applications provenant d'Advanced Desktop Analytics. Lorsque le logiciel reconnaît une séquence déterminée, il enregistre les données. La solution fournit des rapports sous forme graphique, intégrant les processus finalisés, le temps qui leur a été consacré, qui les a effectués et les différentes étapes. Vous pouvez même détecter les processus incomplets, les valeurs de transaction et les données de compte à une étape donnée.

- **Process Discovery** — il dresse une cartographie, étape par étape, de la manière dont les collaborateurs mettent en œuvre les processus de l'entreprise, soit à partir de l'activité réelle de leur poste de travail soit à partir des enregistrements du fichier journal. La solution peut effectuer la capture des données et créer automatiquement des diagrammes de processus dans Microsoft Visio® sans interruption de travail, ni interaction avec les systèmes critiques, ni prédéfinition de flux de processus ou d'intégration avec d'autres applications. Vous pouvez ainsi repérer les enchainements de tâches les plus utilisés, l'efficacité des processus et les dérogations ou exceptions, puis utiliser ces informations pour établir les « Best Practices », élaborer un programme de formations et bien plus encore.

**Data Propagation and Process Guidance™** — permet d'éviter la saisie de données déjà enregistrées, par la réplique automatique des éléments de données d'une application à l'autre, sans avoir à intégrer les applications ou bases de données. La solution peut donner des conseils personnalisés aux collaborateurs à des moments précis du processus, par exemple l'affichage à l'écran d'instructions et/ou d'informations, alerter un superviseur en cas de besoin, et/ou lancer automatiquement une séquence d'étapes en fonction du contenu affiché à l'écran.

## Verint Back-Office Desktop and Process Analytics – Partie intégrante de la solution Verint Workforce Optimization

Verint Back-Office Desktop and Process Analytics fait partie d'une suite de solutions d'optimisation des effectifs développées par Verint Systems. Cette suite, aide les entreprises à visualiser et à analyser les échanges avec leurs clients, à améliorer les processus internes et la performance des effectifs, à identifier les tendances et les avantages concurrentiels et à comprendre les raisons profondes du comportement des clients et des collaborateurs.

## Bénéficiez de l'expertise de nos consultants

Verint Consulting Services vous aide à rentabiliser au mieux votre investissement. Conseil stratégique, étude consommateurs, analyse de l'impact commercial, mise en œuvre, formation du personnel, support client, conseil en matière d'applications et conduite du changement, vous pouvez être sûr que nos équipes expérimentées comprennent vos pratiques et vos opérations commerciales et s'engagent à vos côtés pour votre réussite.

## Verint. Powering Actionable Intelligence®

Verint Systems Inc. (NASDAQ: VRNT) est un leader mondial en matière de solutions d'Actionable Intelligence® visant à faciliter la gestion de l'optimisation de l'engagement client, des renseignements sur la sécurité, de la fraude, du risque et de la conformité. Aujourd'hui, plus de 10 000 organisations dans plus de 180 pays utilisent les solutions Verint pour améliorer la performance d'entreprise et rendre le monde plus sûr. Pour en savoir plus, visitez [www.verint.com](http://www.verint.com).


### Americas

 [info@verint.com](mailto:info@verint.com)

 1-800-4VERINT


### Europe, Middle East & Africa

 [info.emea@verint.com](mailto:info.emea@verint.com)

 +44(0) 1932 839500

### Asia Pacific

 [info.apac@verint.com](mailto:info.apac@verint.com)

 +(852) 2797 5678

 [verint.com](http://verint.com)

 [twitter.com/verint](https://twitter.com/verint)

 [facebook.com/verint](https://facebook.com/verint)

 [blog.verint.com](http://blog.verint.com)

Toute utilisation, reproduction ou modification de tout ou partie de ce document, effectuée sans le consentement écrit de Verint Systems Inc. est strictement interdite. En fournissant ce document, Verint Systems Inc. ne fait aucune déclaration quant à l'exhaustivité ou à l'exhaustivité de son contenu et réserve le droit de le modifier sans préavis. Les caractéristiques citées dans ce document peuvent changer à tout moment. Les fonctionnalités dépendent des configurations proposées. Pour tout renseignement sur les caractéristiques et les spécifications actuelles des produits, veuillez vous adresser à Verint. Toutes les marques citées dans ce document qui sont suivies du symbole ® ou TM sont des marques déposées ou des marques commerciales de Verint Systems Inc. ou de ses filiales. Tous droits réservés. Toutes les autres marques sont des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs. © 2014 Verint Systems Inc. Tous droits réservés mondialement. 10.2014