



# Thay đổi cuộc chơi: Impact 360™ Ghi âm cho truyền thông IP & Tối ưu hóa Nhân lực (WFO)



Stephen Abraham Loh – Presenter

Email: [sloh@witness.com](mailto:sloh@witness.com)



# Chương trình



- Ghi âm tương tác – Lý do và cách thức Truyền thông IP tạo nên thay đổi trong lĩnh vực này
- Ghi âm truyền thông IP của Cisco với Thiết bị ghi IP Impact360™
- Tối ưu hóa nhân lực của trung tâm liên lạc IP Cisco với Impact360™
  - Giám sát chất lượng
  - Quản lý nhân lực
  - Bảng thành tích quản lý hiệu năng
  - E-Learning (Học tập điện tử)
- Cisco và Witness Systems



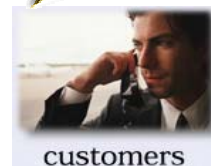
# Vì sao cần ghi âm?



## TUÂN THỦ/THẺ CHẾ

- Có yêu cầu pháp lý để ghi âm hay không?
- Ví dụ: Ngân hàng, Sàn giao dịch, Đối ngoại tệ

Peter, Buy fifty at seventeen, ok, bye.



customers

Was that fifty or fifteen?



## HIỆU SUẤT KINH DOANH VÀ QUẢN LÝ TRANH CHẤP

- Bằng chứng cho các cam kết miệng
- Hợp đồng miệng, giảm thiểu công việc giấy tờ
- Ghi nợ trực tiếp được khởi tạo ngay nếu được ghi âm
- Bàn trợ giúp, dịch vụ 999, vvv

You are now insured with immediate effect.



## CÁC VẤN ĐỀ AN NINH, GIẢM THIỂU NGUY CƠ

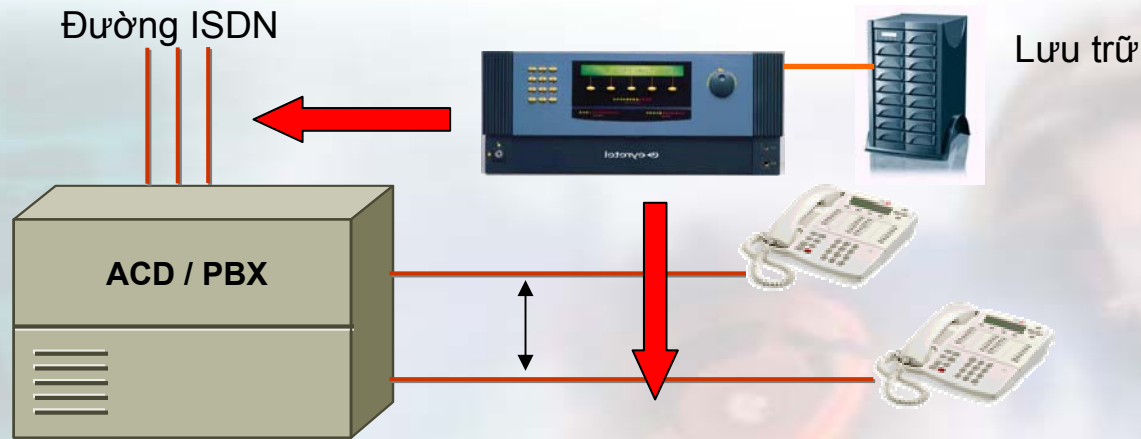
- Nhận dạng/lưu giữ các cuộc gọi đe dọa
- Theo dõi các cuộc gọi lạ

## TỐI ƯU HÓA TRUNG TÂM LIÊN LẠC

- Nhận dạng thông lệ gọi tốt và kém
- Các yêu cầu đào tạo và giám sát
- Theo dõi kỹ năng mềm và quản lý hiệu năng của điện thoại viên

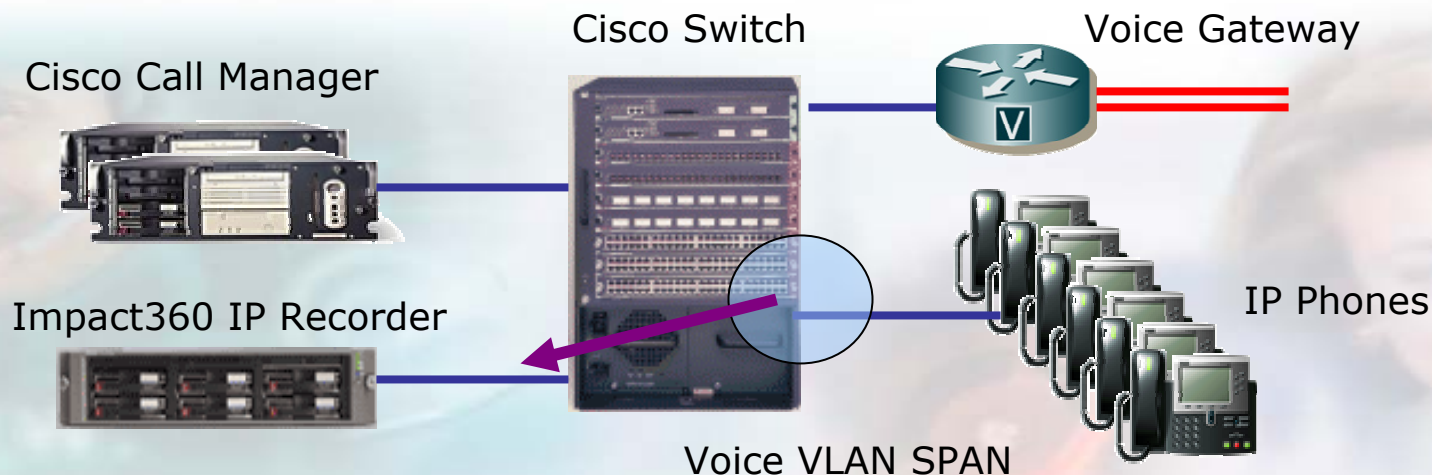


# Cách ghi âm trong TDM



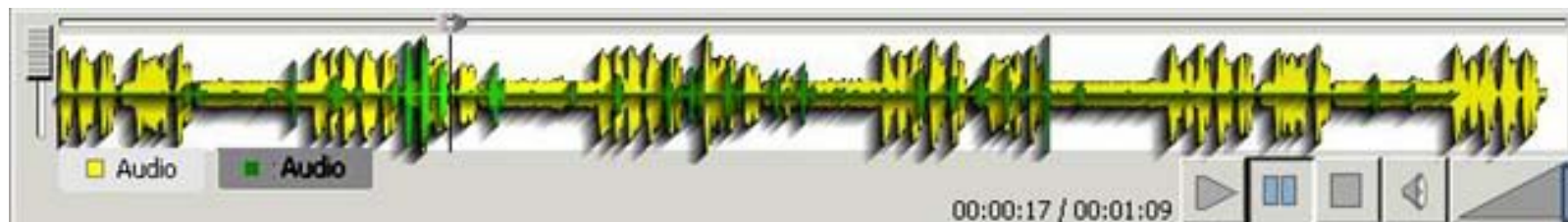
- Ghi âm thường được thực hiện nhờ những thiết bị phần cứng theo chuẩn riêng lớn. Phần cứng rất không linh hoạt
- Có thể ghi âm các đường trung kế hay máy điện thoại, cần có các card theo chuẩn riêng.
- Việc di chuyển, thêm và thay đổi thường khó khăn và tốn thời gian vì các phương pháp đấu nối cứng
- Các thiết bị ghi chuẩn riêng đều công kênh, phức tạp và có phí bảo dưỡng cao
- Có vấn đề an ninh vì có thể đấu vào mọi nơi

# Ghi âm trong Truyền thông IP của Cisco



- Giải pháp ghi âm phần mềm, trên máy chủ Intel mở - tính linh hoạt tuyệt đối về dung lượng, độ mềm dẻo, lưu trữ, lưu giữ
- Ghi âm qua Cổng/VLAN Mirror hay SPAN
- Không cần đi cáp và đấu dây phức tạp. Việc di chuyển, thêm và thay đổi chỉ cần lập cấu hình trên Thiết bị ghi IP
- Có thể kiểm soát được an ninh (chuyển mạch Cisco)
- Có thể mã hóa thoại bằng Cisco SRTP, và có thể ghi âm trong Impact360

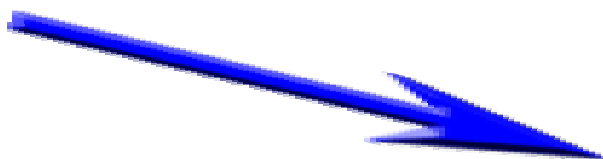
# Ghi âm trong Truyền thông IP của Cisco



- Truyền thông IP được ghi lại trên màn hình stereo! Quý vị có thể biết ai đang nói, khi nào và nói gì. Chỉ có ở Cisco.



Dịch vụ ExecRecord XML



- Cung cấp ghi âm toàn bộ thời gian và “ExecRecord”™

# Truy nhập đến các bản ghi bằng trình duyệt



Address <http://ewqc1/>

Viewer    Audit    Administration

Shortcuts    Queries    Results: Standard Search - 42 items

Standard Search

StartedAt:  
Date: 8/3/2004    Time: 12:00:00 AM  
Date: 8/3/2004    Time: 5:38:24 PM  
Extension:  
AgentID:  
Duration:  
NRIC:  
ACCNo:  
CallType:  
CLI:  
Direction:  
DNIS:

StartedAt	Extension	AgentID	Duration	Direction	DNIS	Digits	CLI	NRIC
8/3/2004 3:14:02 PM	1001	7000	00:00:21					5
8/3/2004 3:13:36 PM	1001	0	00:00:23					0
8/3/2004 3:12:23 PM	1001	0	00:01:09					0
8/3/2004 3:02:37 PM	1001	0	00:00:24					0
8/3/2004 2:56:45 PM	1001	6000	00:00:26					5
8/3/2004 2:56:08 PM	1001	5000	00:00:31					5
8/3/2004 2:53:36 PM	1001	0	00:00:40					0
8/3/2004 2:49:18 PM	1001	0	00:04:13			71633		0
8/3/2004 2:33:18 PM	1001	0	00:01:51			763633333		0
8/3/2004 2:30:10 PM	1001	0	00:00:57					0
8/3/2004 1:30:31 PM	1001	0	00:00:12					0
8/3/2004 1:06:30 PM	1001	0	00:00:59					0
8/3/2004 1:02:57 PM	1001	0	00:01:03					0
8/3/2004 12:32:22 PM	1001	0	00:06:20					0
8/3/2004 12:24:26 PM	1001	5000	00:00:43					5
8/3/2004 12:23:24 PM	1001	4000	00:00:32			700333000000048		5
8/3/2004 12:22:47 PM	1001	0	00:00:03			700333000000046		0
8/3/2004 12:22:38 PM	1001	0	00:00:05			700333000000044		0

Pages: < 1 >

Kết quả tìm kiếm

Truy vấn

Xuất và nghe lại cuộc gọi

Call retrieved    Local intranet

# Kiểm tra toàn bộ hệ thống



Viewer - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://wits003/witness/

Administration Viewer **Audit**

Shortcuts

- All Events Today
- Event type in period
- Inum in Period
- Media Offline alerts in the last 2 days
- User in Period

Queries

- Recording System
- Default Location
- All Events Today
- Event type in period
- Event Time :  
Date: 6/5/2006 Time: 12:00:00 AI
- Date: 6/6/2006 Time: 10:25:11 AI
- Event Type :  
Information
- Inum in Period
- Media Offline alerts in the last
- User in Period

Results: Event type in period - 12 items

Summary Details

Pages: 1

Event Time	Source	Category	Event	Machine	Login Name
6/6/2006 10:18:20 AM	ReplayerWebApp	ReplayerWebApp	Replayer Started	wits003	EWCODE
6/5/2006 3:32:59 PM	Content Streamer	Item Handling	Item Content Retrieval	172.16.15.102	WITS003/Administrator
6/5/2006 3:32:59 PM	Content Streamer	Item Handling	Item Content Retrieval	172.16.15.102	WITS003/Administrator
6/5/2006 3:32:57 PM	Content Streamer	Item Handling	Item Content Retrieval	172.16.15.102	WITS003/Administrator
6/5/2006 3:32:57 PM	Item Provider	Item Handling	Item URL Requested	172.16.15.102	WITS003/Administrator
6/5/2006 3:32:57 PM	Viewer	Web Service Call	AddItemURLs	172.16.15.102	WITS003/Administrator
6/5/2006 3:32:35 PM	Content Streamer	Item Handling	Item Content Retrieval	172.16.15.102	WITS003/Administrator
6/5/2006 3:32:23 PM	Content Streamer	Item Handling	Item Content Retrieval	172.16.15.102	WITS003/Administrator
6/5/2006 3:32:10 PM	Content Streamer	Item Handling	Item Content Retrieval	172.16.15.102	WITS003/Administrator
6/5/2006 3:32:07 PM	Item Provider	Item Handling	Item URL Requested	172.16.15.102	WITS003/Administrator
6/5/2006 3:32:06 PM	Viewer	Web Service Call	AddItemURLs	172.16.15.102	WITS003/Administrator
6/5/2006 3:21:44 PM	ReplayerWebApp	ReplayerWebApp	Replayer Started	wits003	EWCODE

Done Local intranet

It's your goal.

It's our philosophy.

Improve everything.

WITNESS SYSTEMS

# Hỗ trợ cấu hình ngôn ngữ Web



Shortcuts

- شيب بي 0\*\*\*
- شيب بي
- شيب بي
- شيب بي

Queries

شيب بي

Date: 2004/08/03 Time: 12:00:00

Date: 2004/00/03 Time: 05:40:37

وقت غ

Summary

شيب بي

8/3/2004 3:14:
8/3/2004 3:10:
8/3/2004 3:12:
8/3/2004 3:02:
8/3/2004 2:56:

Shortcuts

- Panggilan Agent 5000
- Panggilan Lebih 5 min

Queries

Carian Biasa

Mula:

Date: 03/08/2004 Time: 0:00:00

Date: 03/08/2004 Time: 17:42:31

No Telefon:

Summary

Mula

8/3/2004 :
8/3/2004 :
8/3/2004 :
8/3/2004 :
8/3/2004 :

Shortcuts

- 代理5000
- 长比5分钟
- 贷款电话

Queries

标准查询

开始在:

Date: 3/8/2004 Time: AM 12:00:0

Date: 3/8/2004 Time: PM 5:41:27

支线号码:

Summary

开始在

8/3/2004 3:14:
8/3/2004 3:10:
8/3/2004 3:12:
8/3/2004 3:02:
8/3/2004 2:56:

Shortcuts

- หมทลค 5000
- หมทค้ล ค้ล
- ค้ลค้ลค้ลค้ล

Queries

หมทค้ล ค้ลค้ลค้ล

หมทค้ล:

Date: 3/8/2547 Time: 0:00:00

Date: 3/8/2547 Time: 17:43:18

หมทค้ล:

Summary

หมทค้ลค้ลค้ล

8/3/2004
8/3/2004
8/3/2004
8/3/2004
8/3/2004

ショートカットバー

- サマダア5000
- ウエレウエ5
- アエカアアアア

クエリ

さああかうえあ

ざた:

日付: 2004/08/03 時間: 0:00:00

日付: 2004/08/03 時間: 17:43:56

ふあや:

Summary

通話情報一覧

さああか

8/3/2004 3:
8/3/2004 3:
8/3/2004 3:
8/3/2004 3:
8/3/2004 2:
8/3/2004 2:

Hơn 100 ngôn ngữ

# Tổng kết về Ghi âm IP của Cisco



- Công nghệ ghi âm của Cisco là bước nhảy lớn từ ghi âm TDM
- Stereo đưa ra cái nhìn tuyệt đối vào các bằng chứng thể lệ về việc ai đã nói gì
- Giải pháp thuần phần mềm cung cấp tính linh hoạt tuyệt đối
- Mã hóa cung cấp tính an ninh tuyệt đối so với TDM
- ExecRecord™ tạo lý do để tất cả chuyển sang sử dụng Truyền thông IP của Cisco
- Và nhiều hơn nữa!

CISCO SYSTEMS



# Trung tâm liên lạc IP của Cisco

## Tương lai tươi sáng đang chờ đợi chúng ta với WFO



The emergence of viable WFO suites will become a reality in 2007.

### Acronym Key

QM = quality monitoring

WFM = workforce management

eL = e-learning

CCPM = contact center performance management

CISCO SYSTEMS



Gartner

# Giám sát chất lượng (QM) Trung tâm liên lạc IP của Cisco



## Ứng dụng:

- Trung tâm gọi
- Trung tâm liên lạc
- Xử lý hậu văn phòng

## Tính năng:

- Giải pháp thuần phần mềm
- Ghi thoại và/hoặc bắt màn hình
- Quy trình kinh doanh tiên tiến, ghi âm lựa chọn, theo thời biểu, theo yêu cầu, toàn bộ.
- Truy nhập bằng trình duyệt cho Giám sát chất lượng
- Báo cáo mạnh, dùng trình duyệt

The screenshot displays the Quality Monitoring Contact Viewer interface. The main window is titled "Enterprise Reporting" and shows a table of reports. The table has two columns: "Name" and "Description".

Name	Description
Ad Hoc	Use ad hoc reports to access customized report specifications
Calibration	Use calibration reports to help you compare the evaluation scoring performed by supervisors. You can report scores for individual evaluation questions or for a complete evaluation over a period of time, or report scores for an evaluation trend over multiple periods of time.
Configuration	Use configuration reports to help you review settings for users, workspaces of contact folders.
Contact Activity	Use contact activity reports to help you analyze the origination and storage of recorded customer interactions (contact). You can review the frequency of blocked contacts, analyze recorded contact by agent, business rule, group, or supervisor, or view archive storage usage by contact folder.
Evaluation Activity	Use evaluation activity reports to help you analyze sets of evaluation scores. You can average all scores for evaluations and see evaluation frequency, list scores for one or more agents, or average scores for agents, for groups, or for supervisors.
Evaluation Performance	Use evaluation performance reports to help you review the effectiveness of agents, groups or agents or all agents for a supervisor by listing, comparing, or summarizing evaluation scores for agents.
Trending	Use trending reports to help you review the effectiveness of an agent, groups of agents, or all agents for a supervisor based on evaluation scores summarizes over multiple periods of time.

# Hình tượng hóa và phân tích tương tác



## Hold Frequency

**Xanh lá cây** = không có Giữ trong thời gian cuộc gọi; **Vàng** = 1 lần Giữ trong thời gian cuộc gọi; **Da cam** = Hai lần giữ trong thời gian cuộc gọi; **Đỏ** = Ba lần giữ trong một cuộc gọi

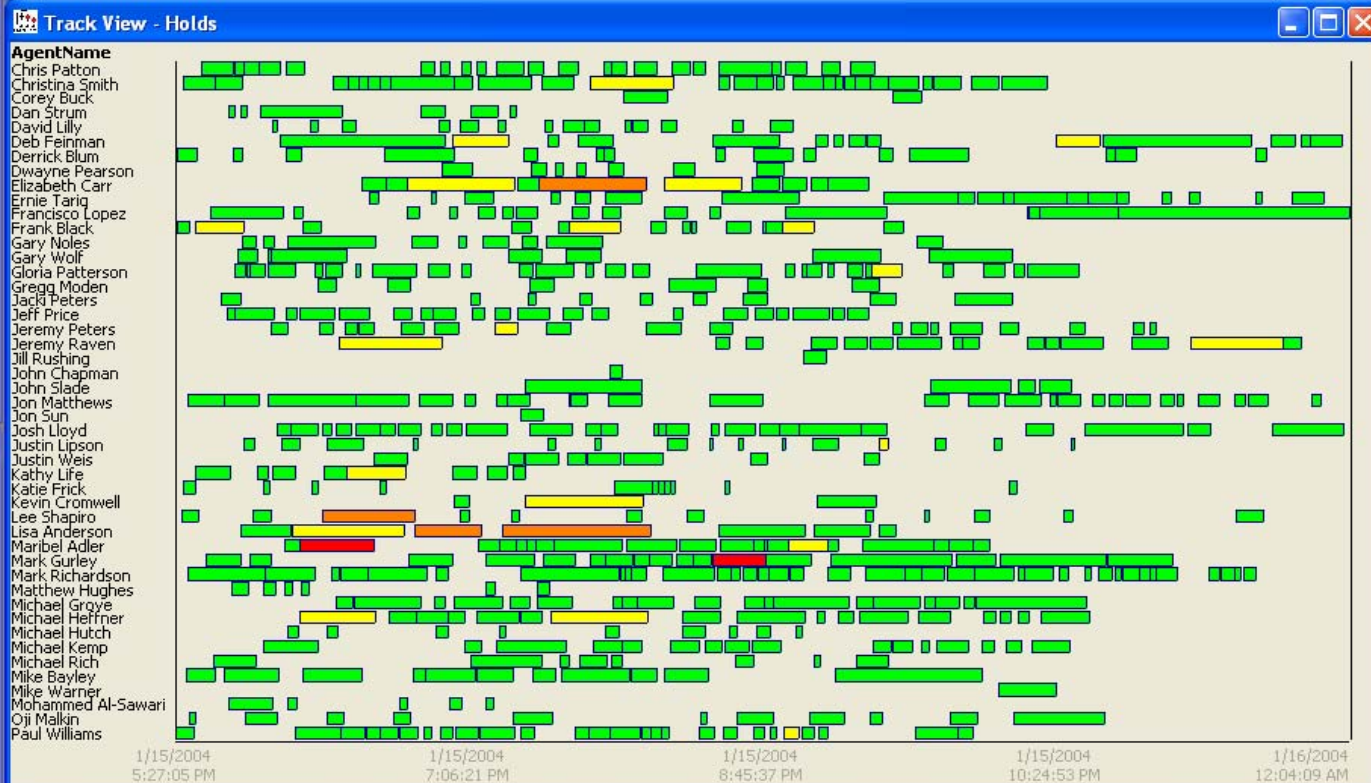
Ứng dụng:

- Trung tâm gọi
- Trung tâm liên lạc

Tính năng:

- Phân tích gia tăng cho Ghi âm và giám sát chất lượng
- Những tương tác được tạo mã màu dựa trên các kết quả kinh doanh như Giữ, Chuyển, Giải quyết từ cuộc gọi đầu, Báo cáo lên trên, Chuyển ngang, Loại cuộc gọi, Cờ v.v
- Xuống tới cuộc gọi/màn hình từ màn hình điều khiển.

1/15/2004 5:27:05 PM	00:06:09	Paul Williams	Jermaine Henson	42015	0	0	0	60	{92F0CB8A-7888-4580-0
1/15/2004 5:27:38 PM	00:06:43	Derrick Blum	Pete Falzarano	42120	0	0	0	60	{CF8CB58B-4021-45FC-0
1/15/2004 5:27:47 PM	00:04:15	Frank Black	Pete Falzarano	42120	0	0	0	60	{9A5FB546-FFCC-45F2-0
1/15/2004 5:29:28 PM	00:05:13	Lee Shapiro	Inactive Users	42033	0	0	0	60	{34361197-6462-43C3-0
1/15/2004 5:29:37 PM	00:10:58	Christina Smith	Cindy Gallagher	42015	0	1	227	60	{ABA0C21C-F718-4A88 0
1/15/2004 5:29:57 PM	00:04:03	Katie Frick	Cindy Gallagher	42015	0	0	0	60	{6E284F5E-8DFD-4504-0
1/15/2004 5:30:48 PM	00:09:45	Mike Bayley	Cindy Gallagher	42015	0	0	0	60	{3180E368-EC14-47D3-0
1/15/2004 5:31:23 PM	00:12:00	Jon Matthews	Cindy Gallagher	42015	0	0	0	60	{3E99026D-A1E5-4FAF-0
1/15/2004 5:31:31 PM	00:25:52	Mark Richardson	Cindy Gallagher	42015	0	0	0	8	{BEC03E6B-C7A2-47C2 0



# Theo dõi và phân tích hoạt động của máy bàn

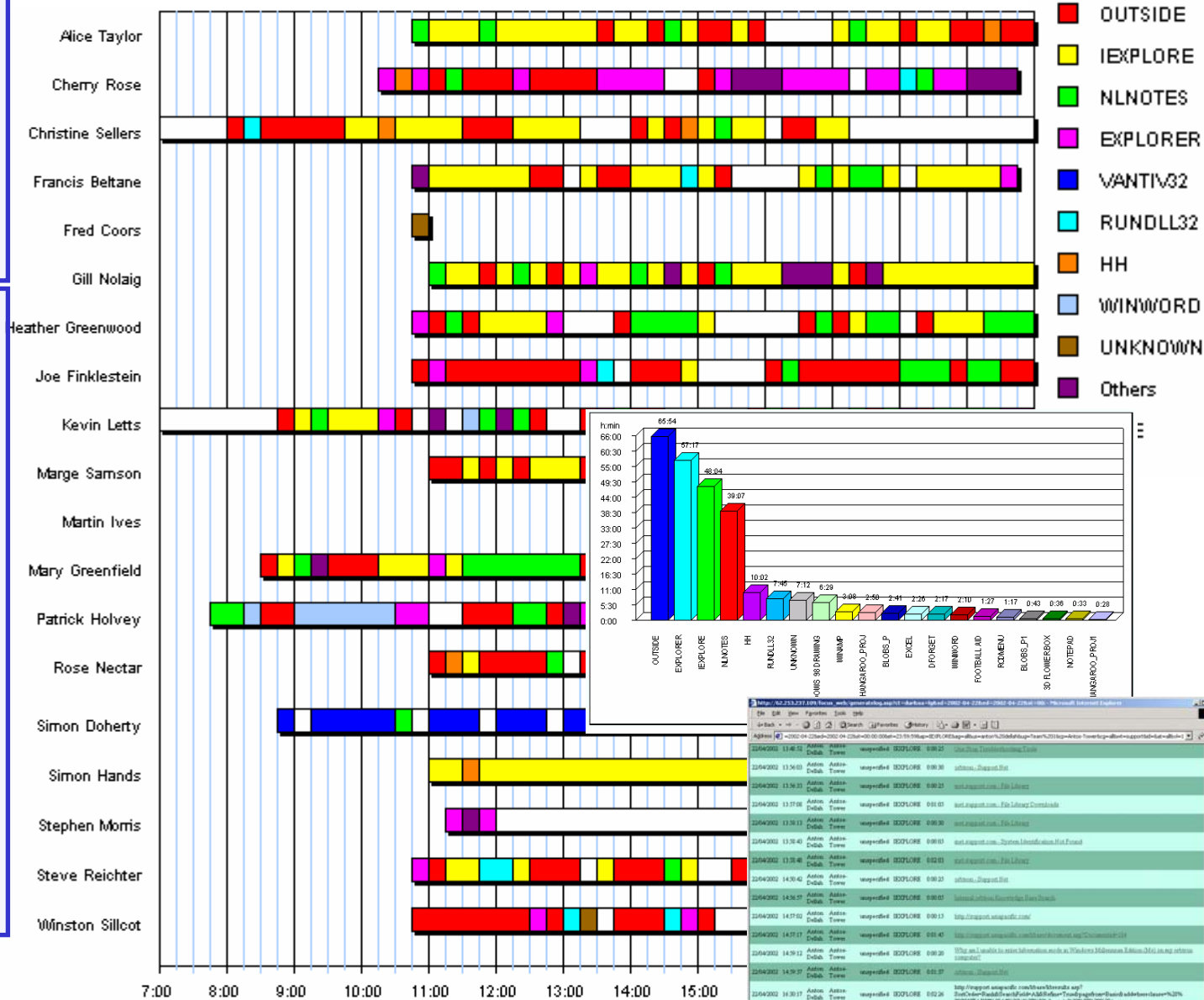


## Ứng dụng:

- Trung tâm gọi
- Trung tâm liên lạc
- Xử lý hậu văn phòng
- Doanh nghiệp

## Tính năng:

- Giải pháp thuần phần mềm
- Theo dõi năng suất và hiệu suất
- Xuống tới chi tiết nhỏ nhất của chức năng
- Cảnh báo & Kích hoạt luồng công việc
- Theo dõi an ninh
- Giám sát trực tiếp hoạt động trên màn hình với kiểm soát



# Nhận dạng và phân tích giọng nói

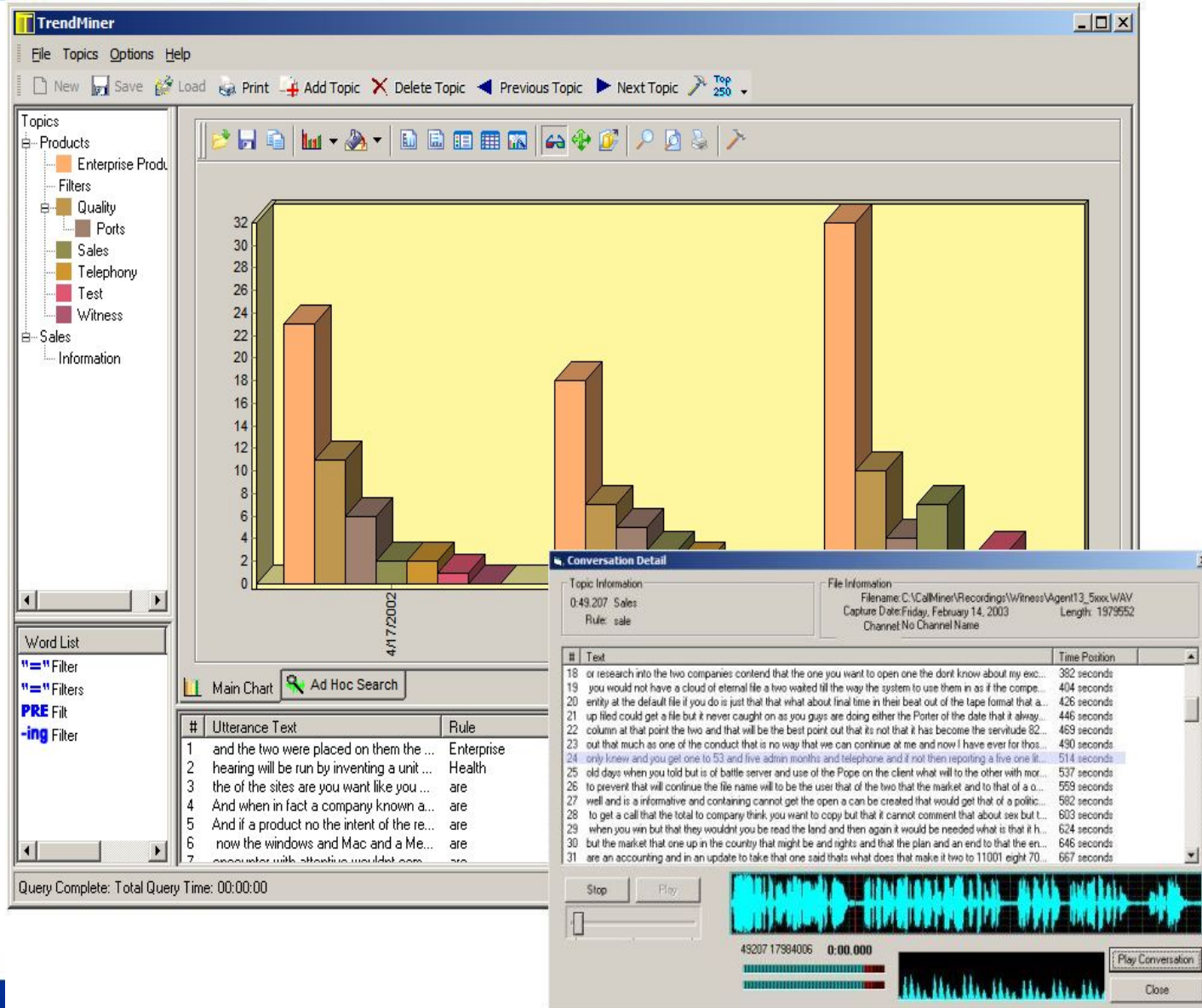


## Ứng dụng:

- Trung tâm gọi
- Trung tâm liên lạc
- Trung tâm khẩn cấp
- Bàn trợ giúp

## Tính năng:

- Nhận dạng giọng nói liên tục từ vạng lớn (LVCSR)
- Từ khóa, chuỗi, Thêm/Bớt, Các từ Liên cận, Đồng âm khác nghĩa, Đồng nghĩa, Không biết
- Lập xu hướng nội dung giọng nói
- Phân loại tự động cuộc gọi
- Chấm điểm cuộc gọi tự động
- Tạo cờ và Cảnh báo
- Động cơ lập báo cáo xu hướng mạnh



# Quản lý nhân lực trung tâm liên lạc (WFM)

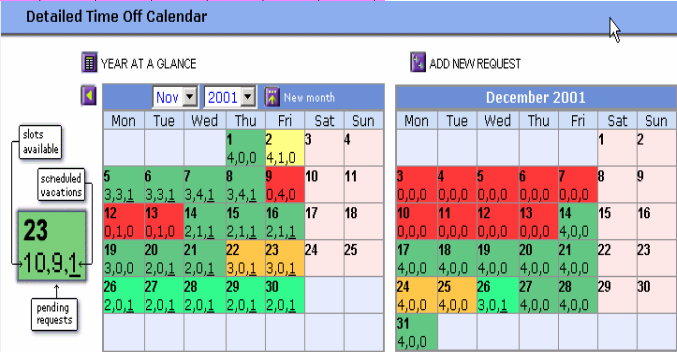
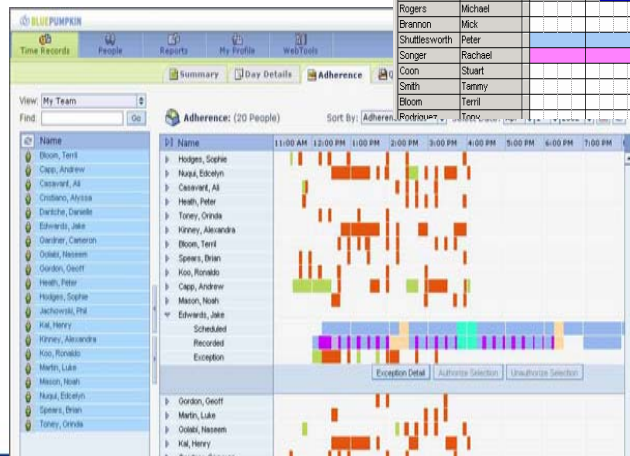
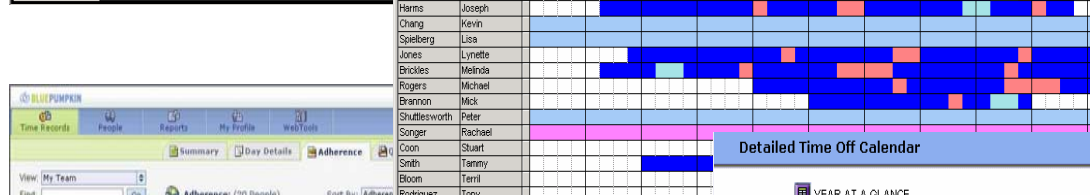
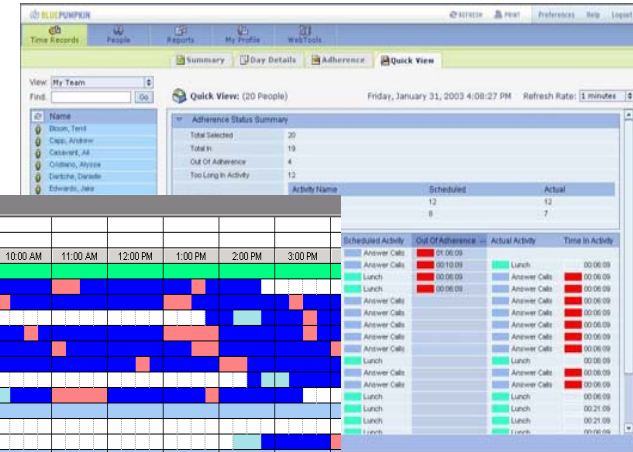
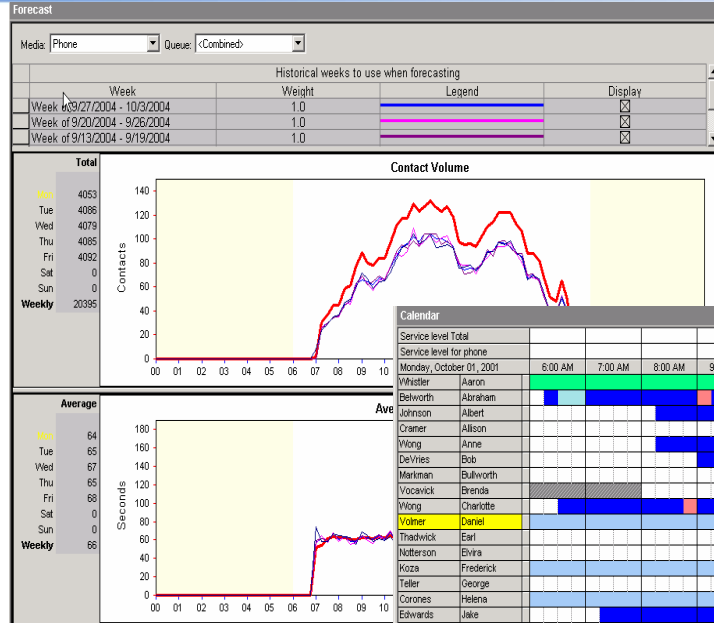


## Ứng dụng:

- Trung tâm gọi
- Trung tâm liên lạc

## Tính năng:

- Giải pháp thuần phần mềm
- Dự báo và lập thời biểu
- Tự phục vụ qua cổng Web
- Quy tắc làm việc, Ưu tiên, đổi ca, đăng ký ca
- Quản lý thời gian rỗi
- Gắn kết thời gian thực và theo thời biểu
- Quy hoạch dài hạn
- Động cơ báo cáo và mô phỏng mạnh



**My Time Off Summary**

Total Vacation Hours	80 hours
Scheduled Vacation	0 hours
Used Vacation	56 hours
Remaining Vacation	24 hours
Pending Requests	1

**Time Off Calendar Legend**

Non-operation Day	Blackout
Non-working Holiday	Working Holiday
Day with Available Slots	No Available Slots
Pending Request	Scheduled Time Off

It's your goal.

It's our philosophy.

Improve everything.



# Quản lý hiệu năng (PM) trung tâm liên lạc IP

Ứng dụng cho Trung tâm gọi:

- Tự động kết hợp dữ liệu hiệu năng trong trung tâm liên lạc
- KPI và quản lý mục đích với khả năng đi xuống và cuộn lên
- Cảnh báo

## Dashboard Concepts

Business Unit:

Employee:

Strategic Objectives:

Selection of organization structure or team member

Name of KPI	Actual	Goal	Peer	%	Assessment	Notes
<input type="checkbox"/> % Time In Adherence	89%	95%	90%		Improving	
<input type="checkbox"/> Average Handle Time	622	620	608		Improving	
<input type="checkbox"/> % Time in Wrap	4%	2%	3%	--	Below Goal	
<input type="checkbox"/> % Hold Time	1%	1%	2%	--	On Target	
Total						

Advisor

Messaging Workflow

% Time in Wrap KPI

Actual Performance

Peer / Team Average Performance

Actual Goal for the person

Traffic Light/ Smiley methodology with Trending

# Học tập điện tử (e-Learning) khả vi của Trung tâm liên lạc IP



## Ứng dụng:

- Trung tâm gọi
- Trung tâm liên lạc
- Doanh nghiệp

## Tính năng:

- Đưa đào tạo đa phương tiện tới PC của nhân viên
- Giải pháp thuần phần mềm
- Môi trường học tập có thể thực hành (AICC)
- Các mô đun học tập thông lệ tối ưu cho Trung tâm liên lạc
- Báo cáo mạnh
- Động cơ phân quyền học tập mạnh

Assignment	Status	Score	Priority	Due	Action
<a href="#">Understanding the Contact Center Environment</a>	Not started		Low		▶ Start
<a href="#">Basic Structure of E-mail</a>	Not started				▶ Start
<a href="#">Customer Service 101</a>	Not started				▶ Start
<a href="#">Determining Opportunities to Sell</a>	Not started				▶ Start
<a href="#">Offering Win/Win Solutions</a>	Not started				▶ Start
<a href="#">Placing The Caller On Hold</a>	In progress	0.0 of 100.0			▶ Resume
<a href="#">The Blue Ribbon Transfer</a>	Not started				▶ Start

	Date Assigned	Status	Date Completed
Demich, Mason	10/12/00	Failed	9/25/00
Call Handling	9/12/00	Passed	9/21/00
Email Mailing Skills	8/8/00	Passed	9/21/00
First Impression Court: Greeting Skills	9/12/00	Passed	9/21/00
Handling Frustrated Customer	9/12/00	Passed	9/21/00
Improving Voice Quality	8/25/00	Passed	9/21/00
Listening Skills	8/25/00	Passed	9/21/00
Multitask Meters	10/12/00	Not Started	9/21/00
Highlighting Metrics Results	-	Passed	9/21/00
Fender, Check	10/12/00	Not Started	-
Call Handling	9/12/00	Passed	10/20/00
Email Mailing Skills	8/8/00	Passed	10/20/00
First Impression Court: Greeting Skills	9/12/00	Not Started	10/20/00
Handling Frustrated Customer	9/12/00	Failed	10/20/00
Listening Skills	10/12/00	Not Started	-
Multitask Meters	9/12/00	Passed	9/21/00
Improving Voice Quality	8/25/00	Failed	9/21/00
Listening Skills	8/25/00	Failed	9/21/00

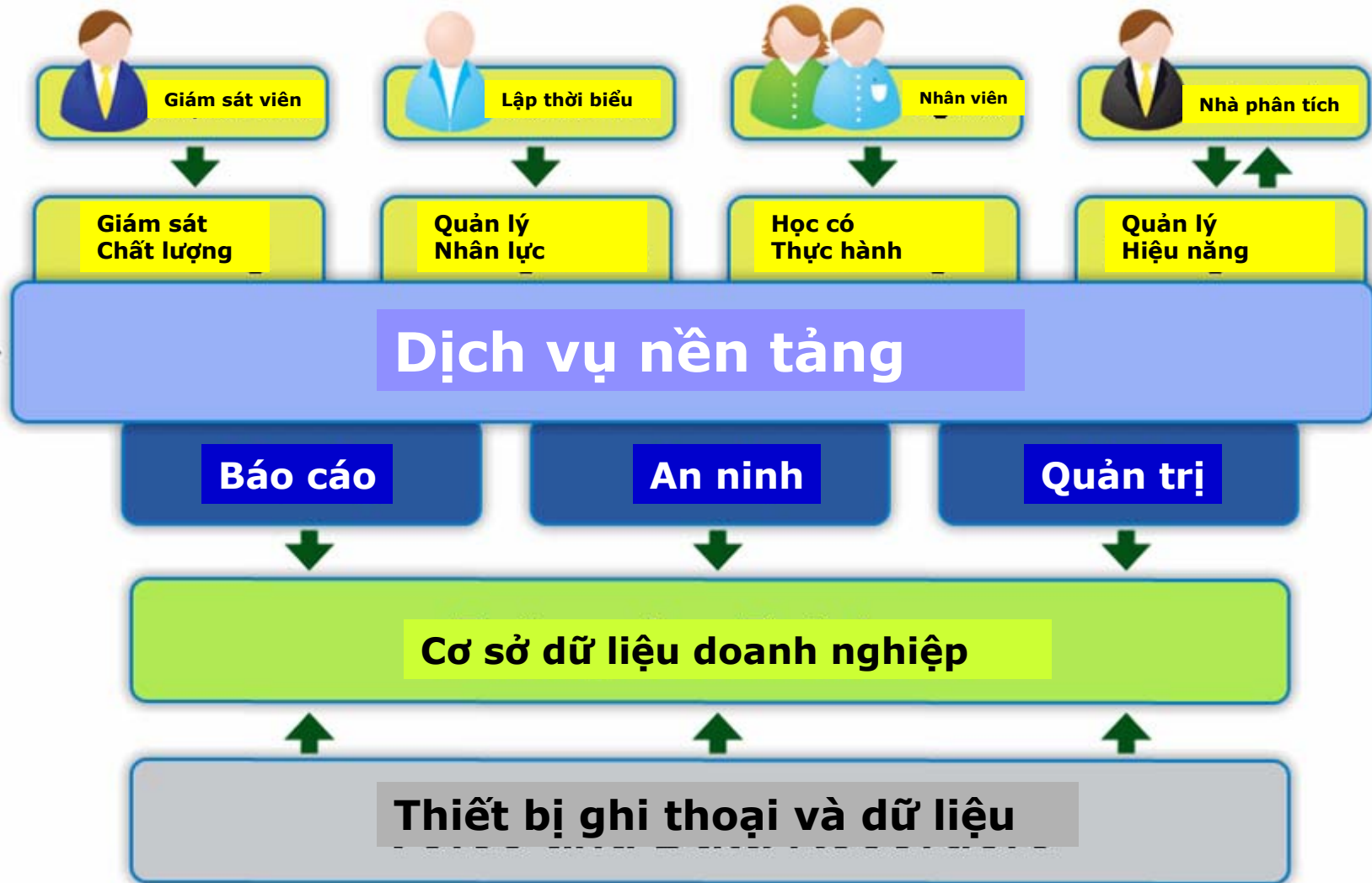
**Sample Close:**

**Mr. Jones:** ... so I've changed the address on your account, Mr. Jones, and you should be all set.

**Mr. Jones:** Is there anything else I can do for you today?

**Mr. Jones:** Well, then, thanks so much for taking the time to report that change to us. We really appreciate your business-and I hope you'll enjoy your new home!

**Mr. Jones:** Have a good afternoon, Mr. Jones.

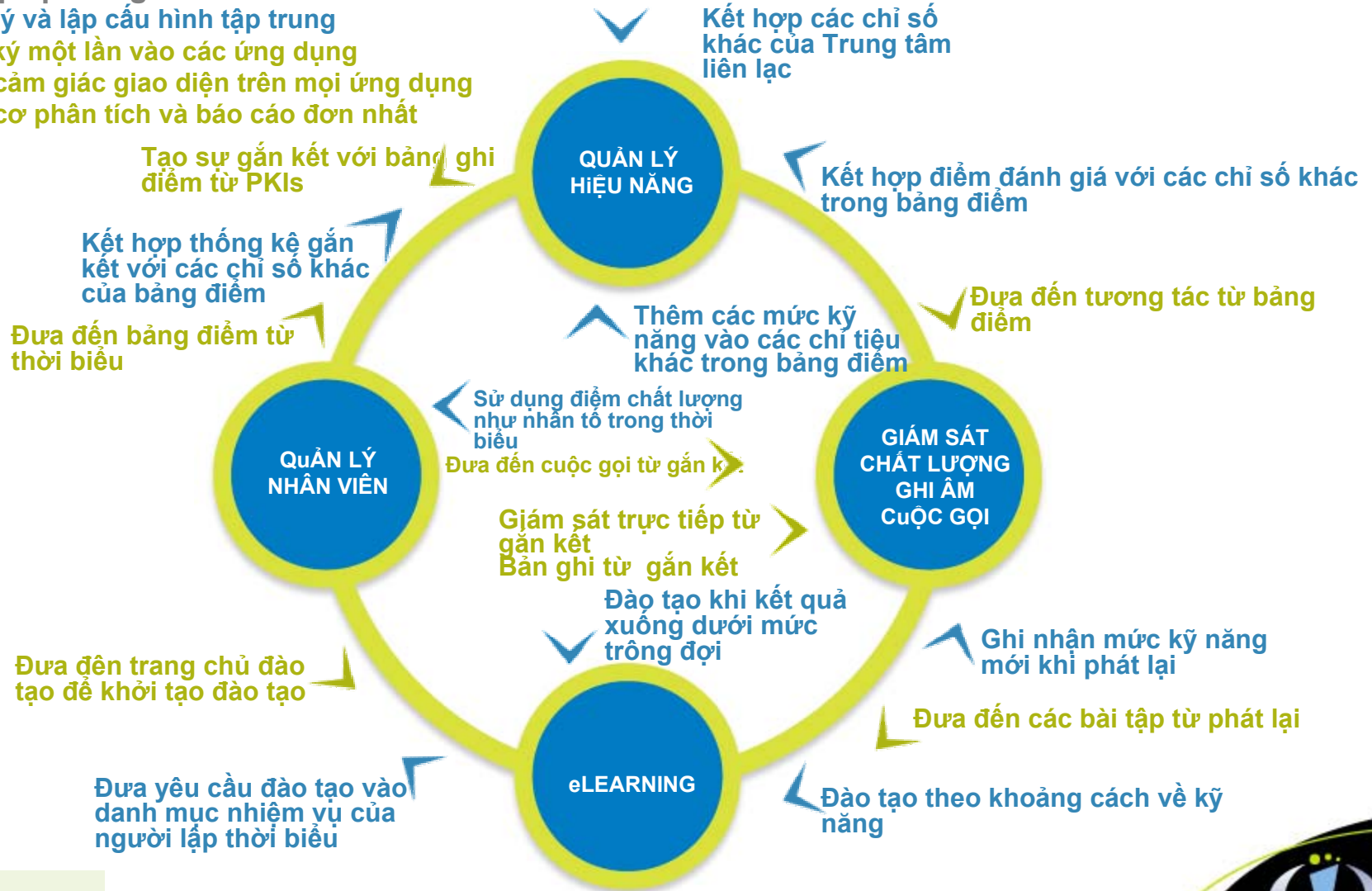


# Cộng lực WFO



## Quản trị Hệ thống

1. Quản lý và lập cấu hình tập trung
2. Đăng ký một lần vào các ứng dụng
3. Cùng cảm giác giao diện trên mọi ứng dụng
3. Động cơ phân tích và báo cáo đơn nhất



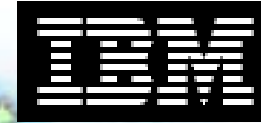
Realtime

# Tổng kết về tối ưu hóa nhân lực Cisco IPCC

- Giám sát chất lượng cung cấp phương tiện quản lý hiệu quả nhân viên
- Quản lý nhân lực bảo đảm bạn có đúng người, đúng việc, đúng lúc để phục vụ khách hàng và thỏa mãn các mức độ dịch vụ với chi phí hoạt động không cao
- Quản lý hiệu năng tự động cung cấp mọi thông tin liên quan đến vận hành thường xuyên, loại bỏ nhu cầu xem hàng chục báo cáo cùng một lúc
- E-learning cung cấp phương tiện tự động đào tạo nhân viên, đúng lúc, tới tận máy để bàn, cải thiện hiệu quả của nhân viên
- Cisco WFO từ Witness



# Witness Systems trên thế giới



It's your goal.

It's our philosophy.

Improve everything.



WITNESS SYSTEMS



# Ví dụ về khách hàng giám sát chất lượng trên thế giới

Bảo hiểm & Tài chính



Ngân hàng



Công ty thuê ngoài



Truyền thông



Công nghệ



Khách sạn và Du lịch Travel



Bán lẻ



Kinh doanh chung



It's your goal.

It's our philosophy.

Improve everything.



# Ví dụ về khách hàng WFM trên thế giới



Bảo hiểm và Tài chính



Ngân hàng



Các công ty thuê ngoài



Truyền thông



Công nghệ



Du lịch và Giao thông



Y tế



Hàng tiêu dùng



Sản xuất



It's your goal.

It's our philosophy.

Improve everything.



WITNESS SYSTEMS

# Công ty hàng đầu trong ghi âm điện thoại IP (hơn 1500 chỉ với sản phẩm Cisco)



It's your goal.

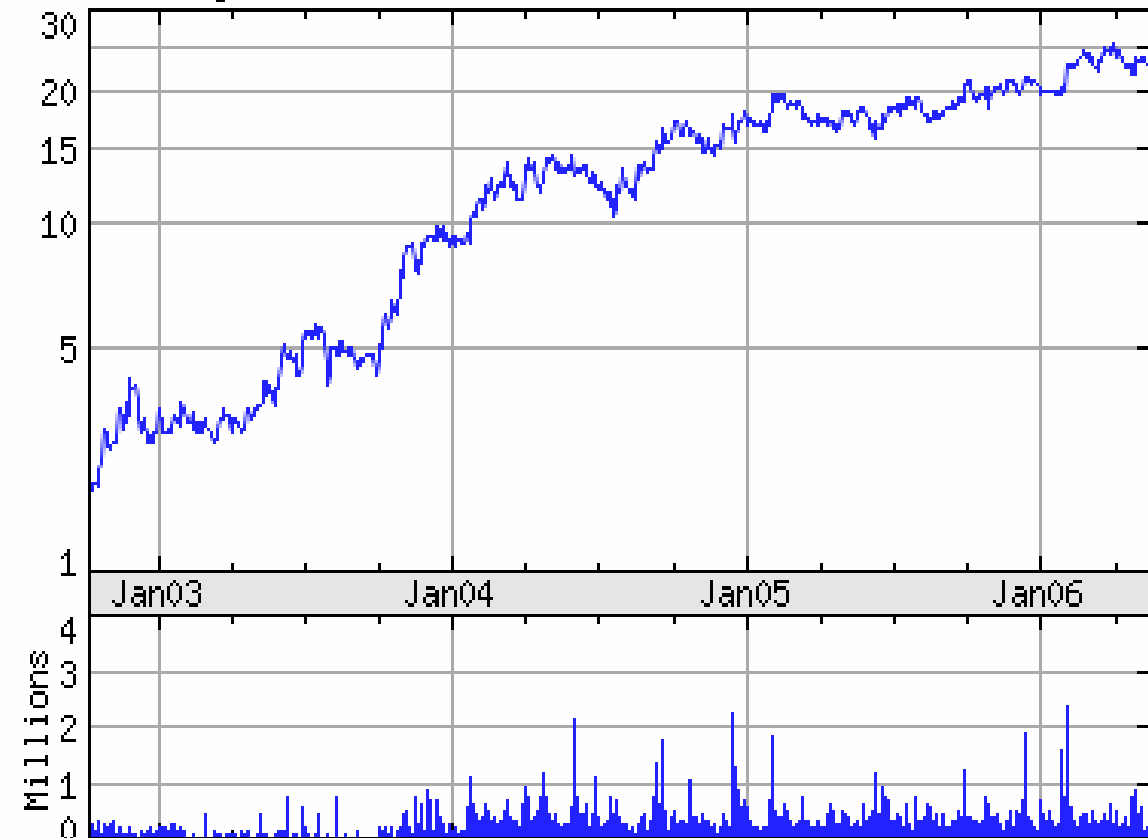
It's our philosophy.

Improve everything.

WITNESS SYSTEMS

# Tài chính mạnh

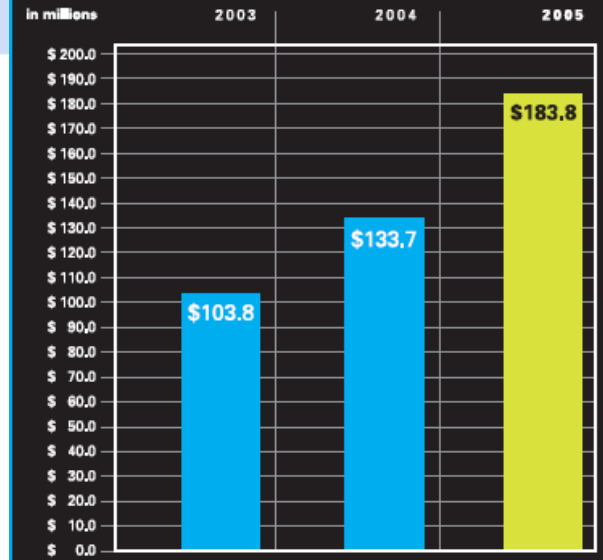
WITNESS SYSTEMS INC  
as of 10-May-2006



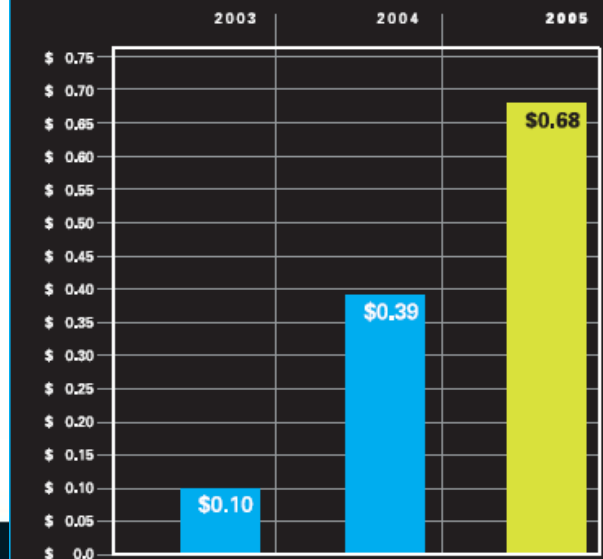
Copyright 2006 Yahoo! Inc.

<http://finance.yahoo.com/>

## STRONG REVENUE GROWTH



## EXPANDING PROFITABILITY



It's your goal.

It's our philosophy.

**Improve everything.**

WITNESS SYSTEMS

# Để có thêm thông tin



## Yêu cầu về bán hàng

Americas: Contact Ms Christine Hertzog at [chertzog@witness.com](mailto:chertzog@witness.com) or 1 408 830 5567

EMEA: Contact Mr Andy Davies at [adavies@witness.com](mailto:adavies@witness.com) or +44 (0) 777 400 6051

APAC: Contact Mr Stephen Abraham Loh at [sloh@witness.com](mailto:sloh@witness.com) or +60 12 207 1878

- The Witness Systems Sales Playbook is available at: <http://ework.cisco.com/Livelink/livelink.exe?func=ll&objId=8662699&objAction=browse&sort=name>

## Câu hỏi hay Yêu cầu về giải pháp

Contact Stephen Abraham Loh at [sloh@witness.com](mailto:sloh@witness.com)