



Há mais de 20 anos ajudando as empresas a desenvolverem atendimento excepcional ao cliente

Visão Geral Da Empresa

Otimização Da Experiência no Atendimento ao Cliente

Desde 1983, soluções etalk® têm sido empregadas para agregar relacionamentos duradouros e sólidos mediante mais de 1 500 contact centers em 40 países no mundo inteiro, englobando os setores de seguros, telecomunicações, finanças, saúde, tecnologia, empresas de utilidade pública, de hospitalidade e de manufatura.

Agora fazendo parte da Autonomy Inc., as duas companhias decidiram radicalmente mudar a maneira de como os centros de atendimento ao cliente operam e conquistam a satisfação do cliente. A Autonomy, reconhecida no mercado por ser intensamente inovadora e à frente da tecnologia empresarial de ponta, ajuda as empresas a gerirem grandes volumes de dados desestruturados. Como líder de mercado no setor, a Autonomy propicia soluções complexas para as maiores organizações de informação inteligente no contexto mundial, inclusive para a segurança interna dos Estados Unidos. As duas tecnologias aliadas hoje fornecem o que há de melhor para o crescente setor de contact center, sejam soluções inovadoras como conhecimentos e expertise em profundidade.

Gestão de Qualidade Empresarial Global

A base do sistema de gestão de centros de contato etalk é o Qfiniti plataforma empresarial que proporciona ampla gama de funcionalidade, desde a tradicional gravação de chamadas até análise de texto falado. O Qfiniti foi projetado para integrar tecnologia, de consistência uniforme, a outras tecnologias de contact center, permitindo a você implementar um programa de gestão de qualidade que desenvolve e valoriza seus atuais sistemas. O etalk propicia uma plataforma empresarial unificada, escalável e de gestão central,

para consistentemente ajudar a garantir qualidade global nos serviços e operações de atendimento ao cliente. Uma combinação de software e serviços que propicia às empresas monitorarem, medirem e otimizarem o desempenho junto aos seus clientes.

Entender e Prever Suas Necessidades Junto ao Cliente

Além da tradicional chamada gravada, os contact centers de hoje abrangem um vasto espectro de informações que precisam ser diariamente capturadas, processadas e distribuídas. O uso eficiente dessas informações permite às empresas permanecerem competitivas num mercado cada vez mais agressivo e focado no cliente. Uma porcentagem avassaladora de informação circulando nas gravações de um contact center, documentos, páginas da Internet e e-mails é desestruturada, por estar fora de uma base de dados normal, estruturada, e esses dados não conseguem ser geridos eficientemente. As informações sem estrutura contêm valiosos dados embora, quanto ao seu histórico, tenha sido difícil organizar, categorizar e acessar essas informações.

A tecnologia do IDOL, Intelligent Data Operating Layer, domina a informação não-estruturada, de modo que as empresas possam finalmente acessar e gerir todas as informações, não apenas aquelas que se encaixam bem em bases de dados fixas. Com a máquina IDOL no centro de aplicativos Explore do etalk, cada transação de voz gravada, bem como cada elemento dentro dessas gravações, é facilmente recuperado com precisão e velocidade sem precedentes. Graças à automação de processos de procura de dados, antes feitos manualmente, o IDOL representa uma importante melhoria à segurança de qualidade tradicional e à gestão de relacionamento com clientes.

Uma Plataforma Enterprise

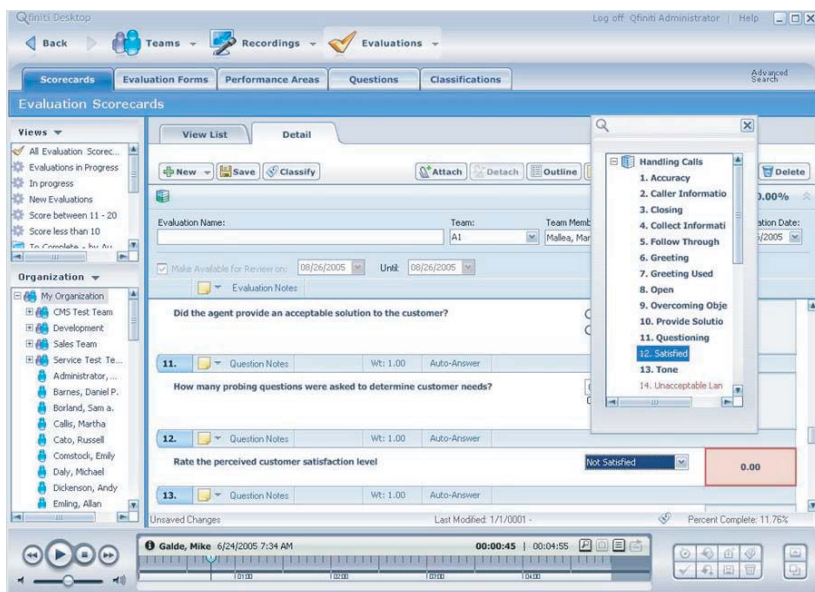
O Qfiniti™ é uma plataforma empresarial que ajuda as operações globais e de multisite a consistentemente propiciarem atendimento superior ao cliente e a garantirem o cumprimento de regulamentos. Esta estrutura unificada e escalável fornece ferramentas para capturar chamadas e eventos de desktop, avaliar e analisar essas atividades, bem como instruir e treinar atendentes. Combinada com a análise de fala inteligente da etalk e ferramentas de pesquisas, o Qfiniti permite a otimização de seu desempenho de forma ampla.

Monitorar

Gravar com Gestão de Qualidade, Cumprimento à Legislação e Riscos

O Qfiniti Observe™ permite clara compreensão no trato com clientes dos contact centers graças a gravações flexíveis e inteligentes. A plataforma Observe fornece um poderoso leque de opções de monitoramento que abrange gravação de voz e atividades de desktop com base em transações e que apresenta atributos inovadores de coaching. O Observe dá suporte a gravações de qualidade e sob demanda e propicia total registro em aplicativos de atendimento crítico à legislação, tudo dentro de uma mesma plataforma.

O Qfiniti Observe EasyLink™ permite captar e classificar gravações mais inteligentemente e a custo-benefício atraente. O EasyLink estabelece conexão direta entre seus aplicativos de desktop e seu programa de gravação de chamadas. Você pode utilizar dados de seu aplicativo de atendimento ao cliente para iniciar ou parar a gravação, anexar dados de seu aplicativo de desktop ou reclassificar uma gravação facilmente recuperável.



Medir

Avaliação de Atendente

O Qfiniti Advise™ é o sistema mais completo e fácil de utilizar para medir e avaliar o desempenho do atendente. Com o Advise, as empresas podem estabelecer critérios para seu contact center e utilizar suas ferramentas altamente automatizadas para avaliar, analisar e manter a qualidade dos atendentes junto ao cliente

Pesquisa de Clientes

O etalk Survey™ fornece uma visão imediata da satisfação do cliente pelo serviço oferecido. Este produto proporciona aos usuários uma pesquisa automática opcional após a chamada. Isto elimina a despesa com os tradicionais questionários de terceiros. Integrando os resultados das pesquisas ao monitoramento da qualidade, o Survey propicia a mais abrangente visão do desempenho do atendente, bem como uma ferramenta de calibração imbatível para garantir que programas de qualidade estejam de acordo com a voz do cliente.



Melhorar

Treinamento de Atendentes e Coaching

A plataforma **Qfiniti Expert™** fornece treinamento dirigido ao atendimento, assim propiciando experiência consistente e de ótimo custo-benefício. Essa tecnologia integrada de eLearning traduz-se num curso rápido para garantir distribuição e treinamento de informações críticas. Qfiniti Expert proporciona as ferramentas necessárias para construir talentos e conhecimentos, não apenas para realçar o desempenho do atendente, mas também para melhorar a retenção e produtividade do pessoal.

Compreender

Análise da Comunicação

O **Qfiniti Explore™** emprega a análise inteligente da fala para suprir compreensão conceitual das chamadas do cliente, automaticamente levantando ocorrências em tempo real bem como tendências dentro de seu contact center. Graças às singulares capacidades de busca do Smart View, o Explore revela a riqueza da informação embutida nas gravações de interação com o cliente. O Explore propicia a solução de análise de fala mais abrangente, customizada para as necessidades de seus negócios.

Adesão ao Script do Atendente

O **Qfiniti Explore** também fortalece as iniciativas de monitoramento da qualidade quanto à coerência, satisfação do cliente e conformidade. O Explore consegue comparar a conversa do atendente com os roteiros para encontrar desvios das normas e automaticamente alertar os supervisores. Uma imensa quantidade de dados não precisa mais ser manualmente analisada para descobrir procedimentos fora do padrão, já que os problemas são atacados de imediato.

Assistência de Interação com o Cliente

O **Qfiniti Assist™** realça a exatidão e a eficiência do atendimento ao cliente oferecendo assistência de checagem automática e em tempo real. Propicia-se assistência aos processos tanto de voz como de texto, para que se possa desenvolver a compreensão das necessidades do cliente e de pronto passá-lo a um atendente que tem as respostas às suas perguntas. Esta poderosa ferramenta não só aprimora o nível do serviço como também promove oportunidades de pronto atendimento e treinamento.

Serviços do Contact Center

Na etalk, vamos além do monitoramento tradicional para propiciar-lhe uma solução abrangente feita para atingir e ultrapassar suas metas de negócios estabelecidas. Apoiamos nossas soluções com um conjunto de serviços profissionais que abrangem planejamento, projeto, implementação e instalação, treinamento, gestão de sistemas empresariais e consultoria especializada. A etalk oferece o melhor serviço e suporte do setor, em qualquer parte do mundo, com apoio técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana, classificado como "Nota 10" por mais de 95% de nossos clientes. Esta combinação de produtos vencedores e globais põe em suas mãos as ferramentas para criar, implantar e melhorar seu programa de gestão de qualidade.



Inovação

- A Autonomy é líder de mercado na Gestão de Dados Desestruturados, inclusive chamadas telefônicas e e-mail
- Alerta e assistência ao atendente em tempo real
- Compreensão conceitual da interação com o cliente

Experiência

- Pioneirismo no setor, quanto a expertise e conhecimentos de contact center
- Implantações feitas em mais de 35 empresas da revista Fortune 100
- Implantação em 1500 contact centers de 40 países
- Soluções para contact center desde 1983

Âmbito Empresarial

- A Autonomy propicia plataforma de tecnologias unificadas, escaláveis e geridas de forma centralizada
- Apoio global de programas de qualidade mediante presença em várias localidades
- Permite operações em diferentes fuso horários, idiomas e ambientes de tecnologias

Soluções

- Análise de comunicações
- Assistência em tempo real
- Monitoramento em tempo real
- Monitoramento de qualidade
- Gravação de chamadas, para fins de conformidade, gestão de desempenho e de risco
- Localização de tendências dos clientes
- Avaliação, análise e contratação de atendentes
- Coaching e treinamento
- Pesquisas junto a clientes
- Desempenho da gerência
- Verificação de aderencia ao script

Serviços Profissionais

Projeto de Soluções
Implementação
Integração Especializada
Serviços de Treinamento
Verificação de Funcionamento
Gestão de Sistemas Empresariais

Consultoria de Negócios

Avaliação de Soluções Integradas
Calibragem da Qualidade dos Contatos
Biblioteca de Chamadas de Gravações Digitais
Metodologia Six Sigma
Design de Pesquisas a Clientes

Serviços Técnicos

Suporte Técnico 5x12 e 24x7
Certificação a Parceiros
Suporte Global