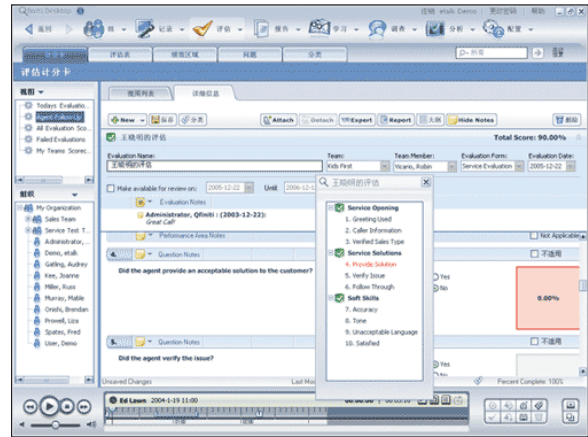




在当前品质追求的驱动下,企业需要一种能够节约时间,提高指导效率,并提供良好经营结果的评估技。Autonomy etalk 的 Qfiniti™ Advise™ 能够满足这些需求。

Qfiniti Advise 是一种集中式评估分析解决方案。它通过提高指导和电子学习的效果,有效组织质量管理项目,提升评分制度的一致性,从而提升联络中心的表现。Qfiniti Advise可提供:

- 集中式管理以促进企业范围内的高品质表现
- 致的质量数据和评估结果
- 快速准确的评估过程以实现更高效率
- 灵活的评估规划、衡量以及分析
- 良好的投入回报,更高的生产力和客户满意度



有效组织评估任务

Qfiniti Advise 提高了评估的效率,使您能够快速有效地评估与质量相关的项目,从而更快地发现机遇并提高指导的质量。Advise通过方便的在线创建与修改,消除书面工作,减少了从前进行评估过程所需的人工步骤。

Advise 使用各种易使用的评分及导航功能,简化评估过程,并且使监控活动的针对性更强

- 用户定义的问题以及评分
- 下拉列表框
- 单选按钮
- 编辑文本框
- 拼写检查
- 高级评分选项
- 不适用的问题
- 不参与评分的问题
- 自动回答
- 自动失败
- 加权
- 表单版本控制

提升评分的一致性

只有在对所有座席代表的检查是公平并且基于同一标准的情况下,改进工作表现的目的才可能实现。Qfiniti Advise 利用多种工具帮助品控团队保持一致性。在线的调教审查可以对在品控团队之间进行的传统的调整会议进行补充,或降低这种会议的必要性。自定义的问答评分提示有助于确保评估得分的一致性。评估不仅针对座席代表,也可以针对品控团队或监督人员,从而帮助他们改进评分或指导技巧。Qfiniti 的企业分析选项可以进一步检查各评估者之间的一致性。

- 不参与评分的问题
- 多重答案选择
- 分类
- 问题展开

根本原因的分析

客户以及桌面记录提供的丰富信息不仅可以用于改进座席代表的工作表现,要在经营方面得到明显的改进,还需找出并且使用这些记录的数据。通过改进经营,对正确的数据进行跟踪可以节约大量的成本。Advise 使您能够快速跟踪分析各种过程,从而找出工作表现、生产力以及经营不佳的根本原因。结合 Qfiniti Explore™ 自动寻找并组和相关呼叫的能力,Advise 可以揭示各种机遇,以便在培训项目中进行更为主动的改进。

- 评分提示与准则
- 品控团队的业绩评估
- 在线调整
- 评估者进行的分析与预测

增强指导与电子学习的效果

Qfiniti Advise 有助于监督管理人员为座席代表提供一致并且有效的指导。链接至特定记录的嵌入式指导评语及问题使指导者可以针对各座席代表的的不同需求调整学习过程。自我评估选项可以让座席代表检查自己的工作表现,并且加强监督人员的指导效果。Qfiniti Expert 还有助于将相关的特定电子学习模块进行组合分配。电子学习培训模块能对座席代表进行测试,检查其能否回忆并运用培训面授期间学到的信息。

- 链接至 Expert 的电子学习模块
- 链接至 Qfiniti Observe 的记录
- 指导评语以及注意事项
- 自我评估

全面的分析能力

Qfiniti 创建了一个集中式的数据存储库,其中存有所有与质量相关的信息。该集中式数据源支持复杂的报告和分析功能,并能够在企业范围内收集并发布各种与工作表现相关的数据,从而更准确地了解客户体验的一致性。其向下探求数据的能力简化了对行为、座席代表、小组或地域实施分析的过程,有助于抓住机会进行指导和培训。

简化评估管理

Qfiniti 提供了一种快速有效的质量控制的方法,从而节约时间并提高指导课程的效果。Active Work 管理功能可与标准的邮件服务器集成,从而协助将耗时费力的质量管理过程自动化。可以通过在线或电子邮件传递的质量状态报告来跟踪进度,确保品质管理任务的完成和验证。

- 日程评估以及电子邮件通知
- 团队及管理人员间良好的沟通
- 电子邮件发送质量管理及进度报告

Qfiniti 企业解决方案的组成部分

Qfiniti Enterprise 是一种针对联络中心的记录分析解决方案,它使经营者能够了解客户交流的含义,并自动提供有针对性并且易于记录的用户信息。这种一体化并且集中管理的平台能帮助跨地域的国际企业提供出色的客户服务,保证对各种制度的遵守。Qfiniti Enterprise 提供了获取电话呼叫与桌面事件,对其进行分析与评估,调查客户满意程度,以及训练或协助座席代表的工具,从而帮助提升整个企业范围内的业务表现。

- Qfiniti Observe- 质量监查呼叫与桌面记录
- Qfiniti Explore- 客户通讯自动分析
- Qfiniti Advise- 评估计分与衡量
- Qfiniti Assist- 知识库自动协助
- Qfiniti Survey- 集成客户满意度调查
- Qfiniti Expert- 座席代表在线培训

如果客户的满意度对您的企业非常重要,您就需要当前功能最强大的质量监控解决方案。想了解 Qfiniti 更多的信息,请立即联络 etalk。



Corporate Headquarters:
4040 West Royal Lane, Suite 100
Irving, Texas 75063

主要联系电话: (800)-835-6357
国际联系电话: +44 (0)1223 448 000
电子邮件: info@etalk.com

etalk 中国
北京市朝阳区东三环中路39号建外
SOHO 16号楼19层1903室

邮编: 100022
电话: 010-58695575
传真: 010-58698065