

公司概况

丰富的客户服务改进经验

自 1983 年以来, etalk™ 的解决方案已被用于在全球 40 个国家的 1500 多个联络中心建立重要的长期客户关系, 其领域包括保险、电信、金融、卫生、技术、公共事业、旅游以及制造业。

在成为 Autonomy Inc 的一部分后, 我们准备对联络中心运行及客户管理方式进行大规模改进。作为在搜索技术领域处于领先地位的业界知名的创新企业, Autonomy 能帮助企业管理大量的非结构化信息。Autonomy 为美国国土安全部等世界上最大的智能机构提供了复杂的解决方案



全球化的企业质量管理

etalk 联络中心管理系统的基础是 Qfiniti™, 一种多功能的企业平台, 其功能覆盖传统的呼叫记录、座席代表评估以及语音分析。Qfiniti 能与其他联络中心技术无缝集成, 使您能够以当前系统为基础, 建立并不断提升质量管理项目。etalk 提供了一体化、可调节且集中管理的企业平台, 在客户服务以及业务运行中保证全球一致的品质。各种软件和服务的结合使企业能够监控、评估并改进自己的运营和服务。

了解并预料客户的需求

除了传统的呼叫记录外, 当前的联络中心每天会接触大量的信息, 中心必须掌握、处理并分发这些信息。如果这些信息能被有效利用, 企业将在发展迅速并在日益以客户为中心的市场中立于不败之地。但联络中心传递的信息大部分是非结构化的, 例如音频记录、文档、网页以及电子邮件中的信息。它们未存储于结构化的数据库内, 因此无法被有效管理。这些非结构化信息包含了非常重要的内容, 而以前对它们的管理、分类和访问一直非常困难。

智能信息操作层 (IDOL) 对非结构化信息的处理使企业能够访问并管理所有的信息, 而不仅是固定数据库中整齐的信息。作为 etalk 的 Explore 应用程序的核心, IDOL 引擎为搜索记录的语音交流及其中的细节的提供了前所未有的准确性和高速度。IDOL 将先前人工进行的数据挖掘过程自动化, 因而大大改善了传统的质量监控与客户管理方式。

企业平台

Qfiniti™ 企业平台有助于跨地域的国际企业持续提供出色的客户服务，同时遵守各种规则制度。这种一体化并且可调节的基础结构可以使您了解呼叫以及桌面活动，评估分析这些活动，并对座席代表进行指导培训。Qfiniti 与 etalk 的智能语音分析及调查工具相结合，能帮助提升整个企业的运转。

监控

用于质量监控以及风险管理的记录

Qfiniti Observe™ 使管理人员通过灵活智能化的记录功能来明确了解客户在联络中心处的体验。Observe 提供了强大的监控功能，其中包括对相关业务的语音记录和桌面活动记录，以及创新的指导功能。Observe 支持质量记录和随选录音，并且在一个平台内为重要的应用程序执行情况提供完整的记录。

Qfiniti Observe EasyLink™ 允许用户且更有效地以智能方式来获取记录并对其进行分类。EasyLink 在桌面应用程序与呼叫记录程序之间建立了直接连接。您可以使用客户服务应用程序提供的数据来开始或停止记录，添加来自桌面应用程序的数据，或将某个记录重新分类以供快速检索。

桌面监控

etalk Introspect™ 能对桌面软件应用程序的使用进行监控和评估，并且利用所得结果提高整个企业的生产利润。它能突出显示软件使用和工作流程中的趋势和弱点，提供即时反馈以协助改进流程，并揭示个人或小组的培训需求。

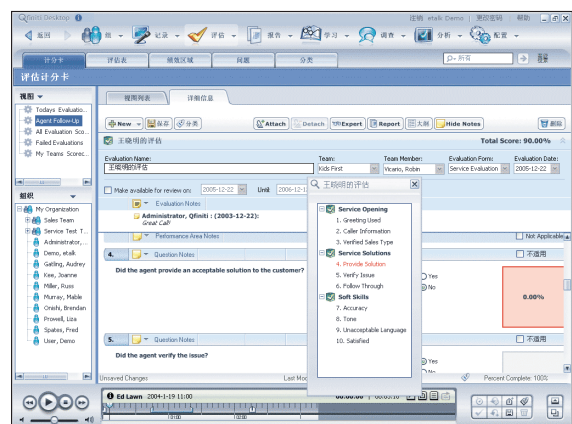
评估

座席代表的评估

Qfiniti Advise™ 是业界最全面，使用最简便的座席代表表现评估系统。企业可通过 Advise 建立联络中心的行为标准，并利用其高度自动化的工具来评估、分析并保持客户联络代表的服务质量。

客户调查

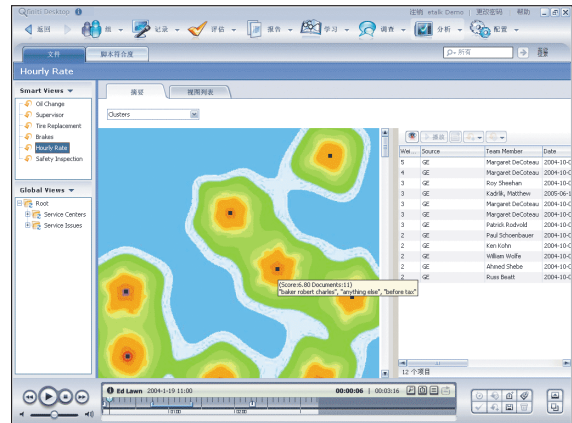
Qfiniti Survey™ 能即时反馈客户对服务的满意度。该产品在客户呼叫后提供可选的自动电话调查，从而削减了传统的利用第三方进行问卷调查的开支。Survey 通过将调查结果与质量监控结果相结合，提供了对座席代表表现最全面的评价，并且作为一种独特的调节工具保证质量监控与客户反馈相一致。



改进

座席代表的培训与指导

Qfiniti Expert™ 将有针对性的培训内容直接发送至座席代表的桌面，从而提供持续且有效的学习方式。这种集成式电子学习技术能够快速提供课程，保证重要信息分发和培训的及时性。Expert 提供增长知识技能的工具，不仅提高了座席代表的工作表现，同时提升了他们的记忆能力与工作效率。



理解

对通讯内容的分析

Qfiniti Explore™ 使用智能化语音分析概念理解客户的呼叫，自动发现联络中心实时发生的事件及相关的趋势。Explore 通过独特的 Smart View 搜索功能从客户交流记录中挖掘出包含的各种信息。Explore 提供了最全面同时也是根据您的企业需要定制的语音分析解决方案。

座席代表标准用语使用情况

Qfiniti Explore™ 在一致性、客户满意度以及制度遵守等方面强化了对质量的监控。Explore 可将座席代表的对话与标准用语相比较，以找出制度未被遵守的情况并自动告知监督人员。用户不再需要人工分析大量的数据以找出需要进行指导的行为，出现的问题将立即得到解决。

客户交流协助

Qfiniti Assist™ 通过为客户提供自动实时协助来提高客户服务的精度和效率。Assist 对语音和文本进行处理以理解客户的需要，并迅速将客户转向能够回答其问题的座席代表。这种强大的工具不仅能提高服务水平，并能提供促销和培训的机会。

联络中心服务

etalk 在传统的质量监控之上提供全面的解决方案，从而帮助您完成并超越核心商业目标。为此目的，我们为解决方案提供了包括规划、设计、实施与部署、培训、企业系统管理以及专家咨询的一整套专业服务。etalk 能每周 7 天，每天 24 小时为全世界任何位置的客户提供业界最佳的服务和支持，超过 95% 的客户对我们的技术支持都给出了“A”的评价。获奖产品与世界一流服务的结合使您能够方便地创建、部署并改进企业的品质管理项目。

创新

- Autonomy 在管理包括电话呼叫和电子邮件的非结构化数据方面处于市场领先地位
- 实时报警与座席代表协助功能
- 客户交流的概念理解

经验丰富

- 联络中心技术知识方面的先驱
- 超过 35 家财富 100 强企业的使用选择
- 在全球 40 个国家 1500 个联络中心的广泛应用
- 自 1983 年开始提供联络中心解决方案

企业级

- 提供一体化, 可调节, 集中式管理的技术平台
- 支持跨地域全球化企业的质量监控项目
- 支持跨时区、多语言和技术的运营环境

解决方案

- 通讯内容分析
- 座席代表实时协助
- 座席代表实时监控
- 质量监控
- 制度遵守情况、责任以及风险管理记录呼叫
- 发现客户趋势
- 座席代表的评估、分析与雇用
- 客户调查
- 业绩管理
- 标准用语遵守情况

专业服务

解决方案的设计
实施
针对专门目的的集成
培训服务
运行情况检查
企业系统管理

业务咨询

集成解决方案的评估
呼叫品质的调节
数字化呼叫记录库
六西格玛实施过程
客户调查的设计

技术服务

5/12 或 24/7 的技术支持
VAR 认证项目
全球性支持



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

© 2006 etalk 是 etalk Corporation 的注册商标, etalk Survey, etalk Recorder, etalk Advisor, etalk JASS 和 Qfiniti 是 etalk Corporation 的商标, 其他商标均属于其各自所有者。客户有义务遵守所有的联邦以及州立法法规, etalk Recorder 受到美国专利保护, 专利号为 5,696,811。产品功能与内容如有更改, 恕不另行通知。