



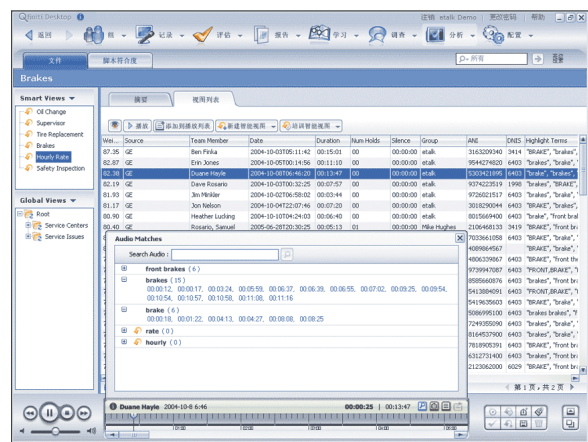
相对于传统的电话录音而言,今天的联络中心每天要面对的是大量信息的处理和分发。而这些信息中的绝大部分电话录音、文档、网页和电子邮件等等全部都是非结构化的而且很难被有效地管理。

Qfiniti™ Explore™ 对非结构化信息的接管使得企业可以得心应手地组织、分类和访问各种各样的联络中心的信息,而不仅仅是固定数据库中的整齐的数据。借助Explore,,每一条语音业务记录,都可以被空前准确和迅速地找到,也包括了和这些记录相关的每个细节。Explore的价值体现在把以前需要手工处理的数据挖掘过程自动化了,这代表了对传统的质量监控和客户关系管理的一次革命,将客户满意度从联络中心扩展到了整个企业。

即时通知可以使得对客户作出快速的响应和指导
全自动化的趋势分析可以帮助提升产品和服务,营销方案及对企业政策和程序的评价 为客户情报、业务流程自动化和质量监控快速提供电话录音的可视化信息 相对于人工方式的电话监控,节约了大量的时间和成本

基于概念的理解

Qfiniti Explore采用了来自Autonomy的“智能数据操作层”(IDOL)引擎,管理非结构化信息先驱,从而能够以模仿人类理解信息的方式去理解电话的内容,也就是通过上下文去理解。基于概念的理解意味着Explore能够区分同一个单词在不同情况下概念上的差别。用独特模式匹配技术,Explore能够找回“丢失”的通话,因为可以发现某个对话中的特定单词或短语被忽略了。IDOL的高效性确保了Explore在应对大量的客户来电时更有价值,可以帮助跨国公司去理解他们遍布于全球各个呼叫中心的来自世界各地的客户。



更高明的搜索

SmartViews 允许用户创建一个动态是搜索条件,而且可以重复使用和改进。这些搜索可以被“训练”,只要提供一些具备相关特性的录音片段,当然也可以仅仅使用一些基本的搜索条件。这大大降低了使用布尔规则的复杂性。使用布尔规则需要用户千方百计使用各种可能的条件去定义一个搜索,而且要面对一大堆的“或”“与”“非”规则。SmartViews 可以从概念上去理解需要搜索的内容,而不需要事先知道各种可能的相关性。当有新的结果产生时,用户可以马上收到即时通知,使用户可以精确地访问相关内容,进而可用于辅导、研究和调查。用户也可以方便地依据日期、时间、组以及其他的CTI信息如主叫、被叫等进行搜索。

客户代表服从度

Qfiniti Explore在一致性、客户满意度和符合度等方面加强了质量监控措施。Explore可以通过对比坐席通话录音和预先定义的脚本发现其中的偏差,并且自动通知主管。再也不需要用户去分析大量的数据后才能发现那些地方还需要额外的辅导;问题可以马上被处理。



趋势分析和即时通知

具备了发现相关概念的功能, Qfiniti Explore 很容易觉察到热点问题的脉动。Explore可以自动定位到这些通话, 并且即时通知主管。这使得任何客户讨论的热点问题得以被发现, 而在其他环境下可能就往往被忽略了。正是借助于把相近概念归类的强大功能, Explore可以发现客户、运营或培训中的问题, 并给予可预见性的改善。

语音处理

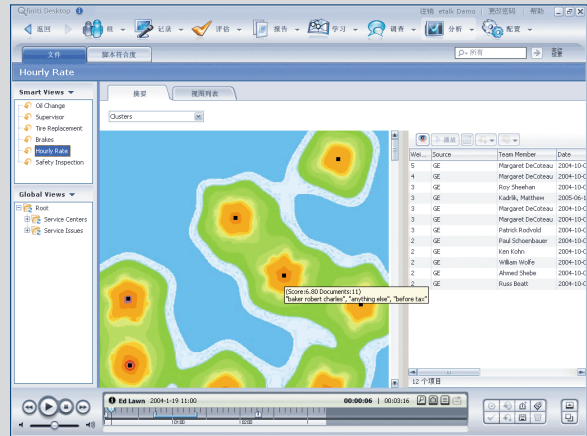
通过先进的语音处理引擎, Qfiniti Explore 可以提供快速而准确的结果。Explore 将通话录音转换为数据, 但是超越常规做法的地方是增加了特定的语言模型, 虽然十分复杂, 但是彻底解决了同音字识别和误判的问题。语言模型的升级十分便利, 只要增加新的内容即可, 可以通过网站、文档或者是产品手册。这使得Explore达到一个更高水平的准确度成为可能, 同时为企业不断增长的需要做好了准备。这些丰富而灵活语音处理手段, 使得Explore提供的语言识别方案更加适合您企业的需求。

企业级平台

Qfiniti Explore 具备Qfiniti 企业平台的统一界面。除语言识别之外, 其他相关的任务如录音、质量监控、评估、辅导、报告和eLearning都可以通过这个统一、易用的方案加以管理。Explore也可以和传统的录音平台无缝集成。

不断创新和研发

etalk 是全球唯一将自主语音识别技术集成到其方案中的电话录音提供商。通过在剑桥大学的研究成果, etalk有力量加快自己在语音领域的发展。



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