

若您希望联络中心的座席代表能将精力集中于满足客户需要，而不是过程，etalk Introspect将帮助您实现这一目标。Introspect 能清楚地实时报告座席代表的桌面活动，使您了解工作流程的进行或中断。通过 etalk Introspect，您将了解应当何时进行培训或改进流程，并及时掌握座席代表使用桌面应用程序的情况。

处于当今的市场，您需要坚持不断地提供优质服务和提高效率，Introspect 可以帮助您：

- 优化常用软件资源的效力
- 使座席代表能快速应对客户关心的事项和问题
- 发现提升生产力、进行培训和改进策略的适当时机
- 评估更多的表现指标
- 削减耗费巨大的时间/动机研究

智能记录功能

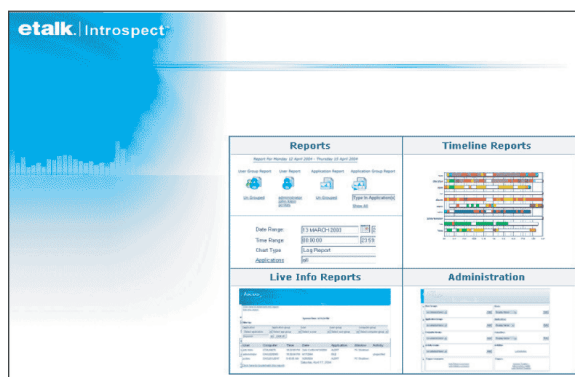
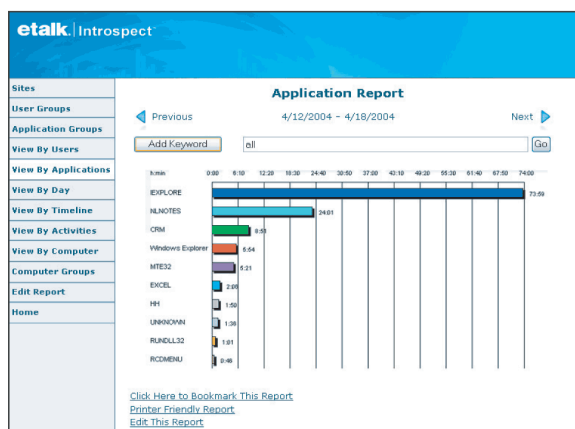
Introspect 能够对桌面软件应用程序的使用进行监控和评估，并利用所得结果提高整个企业的生产利润。它可用于突出软件使用和工作流程中的趋势和弱点，提供及时反馈以协助改进流程，并揭示个人或小组的培训需求。在桌面事务方面，Introspect可用于支持几乎所有的质量监控或性能改进。

- 跟踪桌面工具、Web、CRM及其他软件应用程序的导航、使用时间和其他细节
- 对软件资源使用的适当性做出评价
- 在多应用程序工作流程中分析信息的流动
- 跟踪员工对知识库的访问
- 用容易使用的图表和报告显示所发现的信息

强大的分析工具

恰当有效地使用软件程序对提高很多企业的生产力来说非常重要，尤其是对那些面向客户和提供服务的企业，因为这些企业需要依赖桌面自动化来降低通讯成本，提高效率，并增加客户满意度。Introspect提供的大量报告工具有助于全面理解应用程序的使用。基于Web的图形报告工具具备细察信息的能力，可从概略的总结或细致的分析中识别根本原因。

- 时间线图表
- 日志记录报告
- 基于 Web用户和小组的报告
- 关键词报告
- IT 物品清单及应用程序使用许可报告



趋势分析

时间曲线报告可对特定时间段内应用程序的使用情况进行跟踪记录,从而突出趋势。趋势分析可用于工作时段,也可用于员工空闲时段。频繁使用的应用程序可被突出显示,而管理人员可根据趋势分析进一步分析某应用程序使用的详细记录日志。这些日志包括应用程序导航情况的间隔观测,综合分析后即可显示应用程序使用的时刻与持续时间,打开的文档名称,访问的 Internet 页面以及其他详细信息。

- 常用应用程序
- 活动与空闲时间
- 软件导航
- Internet 使用情况
- 应用程序使用时刻与持续时间

资产管理

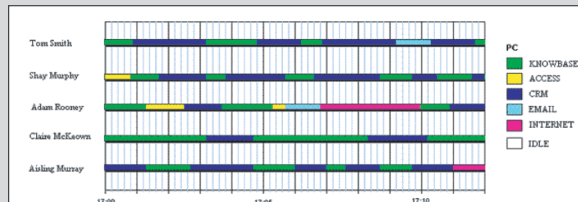
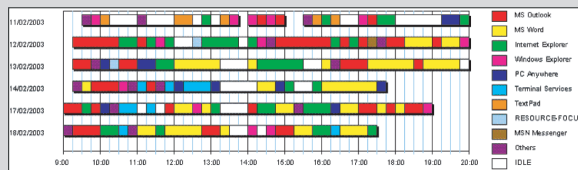
Introspect 可用于更准确有效地管理各种 IT 资产。其报告能力可显示硬件与软件资源的使用情况,并能协助确定桌面使用许可被过度使用或使用不足的情况。

- 台式电脑与笔记本电脑
- Web 服务器与内部服务器
- 软件
 - 复杂客户端与精简客户端应用程序
 - 基于服务器的软件
 - Web资源
 - Citrix

业务分析支持

检查联络中心的互动与流程只是第一步,要保持企业的竞争力,您需要不断改善。但是困难的是知道要寻求什么改善,如何分析情况,以及何时采取措施。

Autonomy etalk 了解平衡战略性措施与策略性问题的困难性,因此愿意帮助您抓住改善的机遇,并推动实施改善。我们的目的是让您快速获取产品投入的回报。为此目的,我们为这一解决方案提供了包括规划、设计、实施与部署、培训以及后续服务的一系列专业服务与支持,从而保证我们的解决方案能提供最佳结果。etalk 的服务能够使您立即开始进行业务分析,从而将精力集中于结果而不是相关细节上。



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。



Introspect™

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