



受服务驱动的企业会花大量的时间与金钱来寻找、赢得并保留客户。但每次客户打电话到联络中心时，这种重要的关系都有破裂的危险。为了解座席代表的服务表现和客户的满意度之间的关系，企业必须仔细听取客户的感受、问题和需要。

Autonomy etalk 的 Qfiniti Survey 能在客户与座席代表进行交流后立刻听取客户的意见，并将客户的满意度评分与对座席代表的评估分自动链接到所记录的电话呼叫。建立这种关连将显著提高服务质量，同时减少传统的研究方式所需要的时间与费用。具备这样一个了解客户意见的渠道，Qfiniti Survey 是传统调查方法的有效补充。Qfiniti Survey:

- 提供即时的客户反馈
- 在座席代表的工作表现和客户的满意度评分之间建立直接联系
- 提供实时警报以触发“保留客户”措施
- 与第三方调查相比节约成本

前所未有的对客户认识

Autonomy etalk 的 Qfiniti Survey 是业界首个用于企业联络中心，基于互动式语音应答 (IVR) 的呼叫后调查平台。Qfiniti Survey 与自动呼叫分配器 (ACD) 相集成，使呼叫者可以选择在与座席代表通话后立即参与调查。

作为完全自动化的解决方案，Qfiniti Survey 可以记录座席代表/客户之间的互动以及随后客户输入的信息，并将这些记录与评估过程相关联。只有 Qfiniti Survey 才能在联络中心的表现与客户满意程度之间建立这种直接并且有效的连接，从而推动业务发展。

易于进行的调查

Qfiniti Survey 简单的设置过程简化了调查的设计与执行。在创建后，Qfiniti Survey 能够:

- 简化客户问卷的构建、调整与管理
- 问卷结果可以与座席代表、座席代表小组、电脑电话集成 (CTI) 信息以及其他数据相关联
- 能将客户输入的内容与联络中心几乎所有的变量相联系
- 异常事件发生时，通过问卷获知客户体验不佳时发出警告以触发“保留客户”措施，诸如通过电子邮件或传呼机发出警告，或将信息告知客户服务专员
- 通过开放式数据库连接 (ODBC) 导出选项，使用现有的报告或自定义的报告来进行分析

强大的报告功能使管理者可以按座席代表或小组，按时间，或按其他变量查看调查结果。Qfiniti Survey 自动并且连续收集客户调查数据，并立即将这些信息列表，以便调查后向管理层进行报告。管理员可以根据特定的业务需要迅速创建自定义的报告。灵活的架构简化了质量管理，而远程管理能力使管理员能够在任何连接网络的地点创建、查看并打印报告。

支持及时的调节与紧密的关联

诸如电话、电子邮件或邮寄问卷的传统调查方式通常会在客户/座席代表对话数小时甚至数天后进行，这时客户可能已经无法明确回忆当时的体验。此外，评估座席代表工作表现的传统方法既包含对相关过程的客观评价，也包含客户对体验的主观评价。由于在该过程中无法直接了解客户的反馈，企业几乎无法准确调节联络中心的



运行以满足客户的需求。

作为 Qfiniti Enterprise 解决方案的一部分, Qfiniti Survey 将调查与客户记录、分析与评估集成在一个用户界面。因为在客户/座席代表交流后立即记录客户输入的信息, 这样 Qfiniti Survey 就在座席代表的工作表现与客户的看法之间建立了直接的关联。而且, 由于 Qfiniti Survey 直接向用户提出重要的与质量相关的问题, 评估者花在提出并分析主观问题上的时间得以减少。

支持传统方法的唯一解决方案

为了尽可能全面地了解用户的体验, 调查时提出的问题必须根据用户输入的信息进行调整。Qfiniti Survey 支持跳答模式, 它是唯一的支持传统调查方法的自动的呼叫后调查解决方案。这种模式可根据客户的特定回答改变流程, 选择更适当的问题, 从而提供更深入的分析。

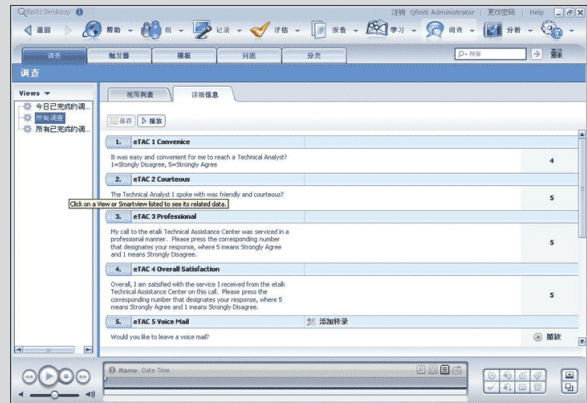
参与调查时, 客户还可录下语音评论, 阐明其喜欢或不喜欢的特定事项, 而在传统的调查中这些细节信息是不可能得到的

采用业界标准组件的开放式平台

Qfiniti Survey 的开放式架构平台使用了业界标准的组件, 例如 Windows 2003, Dialogic 语音卡以及结构化查询语言 (SQL) 服务器数据库。客户呼叫联络中心时, ACD 将其送至 Qfiniti Survey, 呼叫者即可选择是否参与调查。如果客户同意参与调查, Qfiniti Survey 将等待座席代表结束谈话, 自动向客户提出预先录制的调查问题。这种功能可与语音识别功能相集成。

Qfiniti Survey

- 可配置为后台运行, 这样座席代表会不了解哪些客户将接受调查
- 可以管理与座席代表或联络中心没有直接关系的调查, 例如诱因调查
- 与传统系统和 etalk 的其他 Qfiniti 解决方案无缝集成, 并且无需现有的记录解决方案



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