



客户的满意程度有时对企业的生存和成功至关重要，因此您需要对联络中心的表现加以重视。有效的监控技术是评估了解客户的需要，并进行相应改进的基础。

Autonomy etalk 的 Qfiniti™ Observe™ 通过可靠的记录解决方案满足了这一要求。该解决方案融合了当今全球化多地域的客户服务中心所需要的先进的呼叫获取工具。使用单一的平台，Qfiniti Observe 可记录所有的呼叫以检查遵守法规的情况，也可以有选择地捕捉语音与桌面活动以进行质量监控。创新的内置式指导功能配合 Qfiniti 的评估、调查以及培训产品，保证了企业能提供最佳的品质表现。

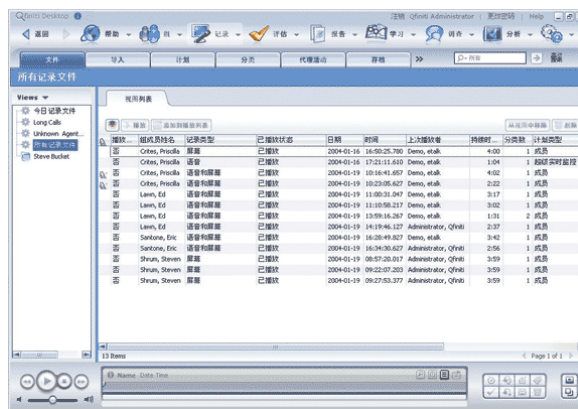
Qfiniti Observe 提供了：

- 全面的监控功能，具有多种呼叫获取方式，包括随选记录以及实时监控
- 节省系统资源、提升记录质量并减少工作量的智能监控技术
- 良好的投入回报：更高的生产力、招聘费用和客户流失率的降低
- 创新的功能，包括集成式指导以及回放工具
- 降低 IT 时间与成本的集中式管理

全面的监控能力

Qfiniti Observe 提供了强大的监控功能，其中包括对语音、屏幕活动进行记录，或同时对两者进行记录。Observe 可捕捉各种活动，监督人员借此可对联络点的表现进行监控，并检查各种过程是否按最佳方式进行。监督人员可以根据其需要立即记录交流过程，或实时监控呼叫内容。Observe 也允许座席代表启动随选记录以获取帮助，验证交易，或进行其他对业务非常重要的事项。

- 仅包括语音的记录
- 仅包括屏幕活动的记录
- 语音以及屏幕活动的记录
- 由监督人员或座席代表进行的随选记录
- 实时监控



智能化质量监控

Qfiniti Observe 让联络中心有能力建立真正智能化的质量监控程序。Observe 的智能商务规则通过自定义的记录计划确保了所记录事件的相关性，从而增加记录呼叫的多样性。各种交流过程可根据呼叫来源、接听代表、持续时间、应用程序的活动或其他电信与桌面事件来分别被记录。Observe 使用了一种创新的，基于存在情况的功能，它会在座席代表就位并进行可记录活动时通知系统，这可降低管理工作量并节省系统资源。

- 随机记录
- 远程的座席代表记录方式
- CTI 电信触发方式
- 桌面触发方式
- 与 Qfiniti Observe EasyLink 集成的基于应用程序和字段的触发



准确找出需要的呼叫

对于接收全球各地客户呼叫的企业，检索出所需呼叫需要在多个档案和服务器中进行搜索，是一个复杂且耗时的过程。Qfiniti 平台提供了无论记录处于任何位置都能将其找出的单个界面和搜索工具，从而减轻了这一负担。通过来自交换机的 CTI 数据，或由可选的 EasyLink 产品提供的 CRM 数据，用户可以根据帐号、社会保险号等客户数据轻易地找出所需记录。Qfiniti Explore 为记录的自动搜索过程提供了前所未有的准确性和速度。

- 自定义的数据附加方式
- 高级搜索功能
- 座席代表的呼叫与记录状态
- 呼叫分类
- 基于规则的档案管理

创新的回放功能

Qfiniti Observe 具有标准的多媒体回放控制，因此监督人员可以方便快速地播放记录。同步的语音与屏幕活动回放，可以使监控呼叫与监控桌面活动同步进行，从而全面了解座席代表的工作表现。Observe 提供了多种回放功能以简化常规的质量监控任务，其中包括远程电话回放，可选的基于 web 的回放，可见的 CTI 与指导标记，以及连续回放。Observe 的多媒体方法将端口用于记录而不是回放，因而提升了效率以及系统的能力。

- 远程电话回放
- 可调节的屏幕回放窗口
- 可见的 CTI、指导以及音频/屏幕活动标记
- 多个监视器屏幕的捕捉

更快、更方便的指导

Qfiniti Observe 提供了快速有效的对座席代表的指导。etalk 播放器能将讲解以及回放标记直接与记录相连。除了指导注释外，语音讲解和屏幕操作也可用来提高培训的质量与效率。音频记录可以被方便地导出以用于电子学习或其他培训项目。与 Qfiniti Advise

相结合，记录片段可与特定的评估问题链接，从而简化检查的过程。

- 指导注释
- 评估问题链接
- 集成式语音/屏幕讲解
- 音频导出

开放式架构

Observe 可以部署在各种业界领先的服务器上，例如 HP、Dell 以及 IBM 的服务器。它也能与各种主要 ACD 和拨号设备建立接口，其中包括 Avaya、Nortel、Aspect、Rockwell、Concerto、Aastra Intecom、Alcatel、Cisco、Siemens、NEC、Ericsson、Mitel 等。

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