



etalk Advisor™

... optimice el desempeño de sus representantes

Los representantes de contacto son el eslabón más fuerte entre usted y su valiosa base de clientes.

Es por eso que las compañías inteligentes se empeñan tanto en maximizar la productividad, el desempeño y los resultados de sus representantes de servicio a clientes. Para ello es necesario medir no sólo los volúmenes de llamadas, sino también la resolución de conflictos, la satisfacción del cliente y toda una serie de variables más. Es un reto difícil pero insoslayable.

Ahora usted puede tomar las riendas del desempeño de sus agentes con etalk Advisor™, un componente clave de las soluciones etalk Performance IMPACT.

etalk Advisor es, hoy por hoy, el sistema más completo y fácil de usar para medir y evaluar el desempeño de los representantes. Con Advisor, usted establece los criterios de desempeño para su centro de contacto con el cliente y aprovechar las herramientas automatizadas que le ofrece Advisor para evaluar, analizar y mantener la calidad de su personal de contacto con el cliente.

Advisor le permite identificar más rápidamente las tendencias, de modo que pueda responder con incentivos, capacitación adicional u otras medidas. Se puede utilizar para evaluar a un solo agente o bien desplegarlo en una red distribuida para una administración a nivel empresa de varios centros de contacto en distintas ubicaciones. Y lo mejor de todo es que etalk Advisor es una poderosa herramienta que le permitirá multiplicar la calidad de sus representantes... y traducir esas mejoras en mayores niveles de satisfacción del cliente, menor rotación y mejores resultados en términos de rentabilidad.

Descripción de las principales funciones:

■ Control de calidad superior

etalk Advisor le proporciona información detallada sobre la calidad y la productividad de su personal de contacto con el cliente. Advisor recopila automáticamente estadísticas de su sistema ACD o de otros sistemas de negocios y las asocia a información de calidad proveniente de evaluaciones a fin de tener un panorama completo del desempeño de cada representante.

Usted puede importar a Advisor datos provenientes de sistemas ACD/PBX, hojas de cálculo, reportes de sistemas de información gerencial (MIS), bases de datos de ventas y recursos humanos, correo electrónico y otras fuentes. Gracias a que es compatible con SQL y ODBC, usted puede generar reportes por agente, por grupo, por centro de contacto y por región.

El sistema le permite establecer lineamientos de desempeño y planes de aseguramiento de calidad por representante, por tipo de representante, por tipo de llamada, por tipo de servicio o prácticamente por cualquier otro criterio. Es por esto que, Advisor le ofrece una gran variedad de opciones de evaluación, incluyendo un formato de una página con ligas en HTML que permite un acceso fácil y rápido a la información correspondiente a los representantes.

■ Más flexibilidad desde la comodidad de un navegador

Advisor es la primera solución para control de calidad de representantes que utiliza como plataforma un navegador (browser). Operando dentro de la intranet de su empresa, etalk Advisor le brinda al personal autorizado un acceso rápido y fácil para análisis, informes y demás información asociada al desempeño de los representantes.

Advisor también incorpora una conveniente funcionalidad de Evaluación Remota que permite al administrador descargar información sobre los representantes desde la base de datos de Advisor a una PC remota o a un equipo portátil. Así, usted puede realizar evaluaciones desde ese equipo remoto y "subirlas" al sistema Advisor. Esta funcionalidad le da al supervisor o gerente la libertad para trabajar con total independencia de las conexiones de red y posibilita el que varias personas hagan evaluaciones simultáneas y consistentes del desempeño de los representantes.

■ Poderosa funcionalidad de generación de reportes

Capturar información sobre el desempeño de sus representantes es una cosa. Pero Advisor le permite dar ese paso tan importante que le lleva más allá de la simple cuantificación gracias a una poderosa funcionalidad de análisis y generación de reportes.

Advisor cuenta con varios formatos de reportes estandarizados gráficos y muy fáciles de usar. Si lo prefiere, también puede generar reportes a la medida de sus necesidades usando el diseñador de reportes abierto de Crystal Decisions. Advisor le permite programar la generación de reportes o las operaciones de importación de datos, por lo que usted podrá administrar de manera más eficiente tanto sus recursos humanos como de tecnología de información.

■ La funcionalidad más completa

Advisor le brinda una gran variedad de funciones adicionales, entre las que destacan: ligas que asocian las llamadas registradas y las encuestas a través de sistemas de respuesta interactiva de voz con evaluaciones específicas para cada representante, la posibilidad de formar grupos para las preguntas y respuestas más frecuentes, herramientas de reorganización administrativa, vistas de la actividad actual, reportes de análisis de tendencias, ponderación decimal y rapidez de instalación de clientes nuevos.

etalk Advisor también utiliza varias funciones muy valiosas desde el punto de vista de la calidad: Un elemento nuevo y muy poderoso de "minado de habilidades" le permite crear un modelo de calificación personalizado con base en información del sistema Advisor. Gracias a esta función clave, usted puede asegurarse de que se brinde a cada cliente una atención óptima y que las deficiencias de sus representantes sean identificadas y corregidas oportunamente.

■ Integración con el sistema Performance IMPACT

La capacidad de integración de Advisor con etalk Survey y con etalk Expert consolida su posición como un componente fundamental de las soluciones etalk Performance IMPACT. La integración de encuestas de Advisor permite analizar información anexada contra las evaluaciones de Advisor. Advisor también realiza las encuestas tradicionales mediante pantallas sensibles al tacto, quiosco o medios basados en Web.

Expert aprovecha la función de minado de habilidades de Advisor para realizar una evaluación detallada de las habilidades de cada representante y permite canalizar la capacitación idónea a cada agente con base en sus necesidades específicas de aprendizaje. Con Expert, la capacitación a través de eLearning se puede asignar en función de las evaluaciones obtenidas mediante Advisor o bien anexarse directamente a una evaluación.

■ Una solución completa

Advisor es un elemento muy poderoso de las soluciones etalk Performance IMPACT. Además de Advisor, la familia de productos etalk también incluye a etalk Recorder, un poderoso sistema de monitoreo para aseguramiento de calidad, etalk Survey, un juego de herramientas muy completo para la administración de encuestas de clientes, y a etalk Expert, una solución integrada de eLearning que mejora todas las fases de la capacitación. etalk respalda estas innovadoras soluciones de software con servicio y soporte técnico de la más alta calidad. Juntas, las soluciones etalk constituyen, hoy por hoy, el medio más poderoso y fácil de usar para monitorear y administrar el desempeño de su estructura de servicio a clientes.

Especificaciones para los sistemas cliente:

Cliente Advisor

- Pentium II a 300 MHz
- 120 MB de espacio disponible en disco
- 64 MB RAM
- Conectividad TCP/IP, redes Microsoft (Ethernet/Token Ring)
- Microsoft(r) Windows (r) 95/98 o Windows NT(r) v4.0 (Workstation o Server), SP05 mínimo, Windows 2000 Professional
- Internet Explorer (r) (IE) 5.0 o posterior

Especificaciones técnicas:

Servidor de Web Advisor

- Pentium III a 400 MHz
- Mínimo 20 GB de espacio en disco
- 1 GB RAM
- Conectividad TCP/IP, conectividad para redes Microsoft (Ethernet/Token Ring)
- Módem de 56K para soporte remoto o algún otro tipo de conexión para acceso remoto
- Unidad de CD-ROM
- Monitor VGA
- Ratón
- Teclado
- Configuración para bastidor o torre

Requerimientos de software

- Windows NT 2000
- SQL Server 2000 y las correspondientes licencias para los clientes de escritorio
- Microsoft IIS 5.0
- Crystal Reports Pro v8.5 con Crystal Enterprise Standard 8.0 con licencia para 5 usuarios
- Monarch 5.0
- pcAnywhere32 v10.0 o Carbon Copy32
- Internet Explorer (r) (IE) 5.5 SP02 o posterior

e-talk Corporation
4040 West Royal Lane, Suite 100
Irving, TX 75063

Línea principal de voz: 972-819-3100
FAX: 972-819-3300
E-mail: info@etalk.com
Web Site: <http://www.etalk.com>

Línea para soporte en E.U.:
1-800-346-4436

Línea para soporte internacional:
972-819-3590

Información de ventas:
1-800-835-6357

