

Junio 08

etalk de Autonomy ayuda a Inovis a impulsar la primera resolución de llamada

Dallas, Texas, 2008. Autonomy Corporation plc (Bolsa de Valores de Londres "LSE: AU o AU.L"), líder global en infraestructura de software para la industria anunció hoy que Inovis ha utilizado las soluciones del Centro de Contacto Inteligente de Autonomy para mejorar el entrenamiento del personal "staff" de apoyo, dando como resultado un aumento de dos dígitos en los cierres de solicitudes de Servicio Nivel Uno en un lapso de seis meses. Inovis, un proveedor líder en soluciones en el Manejo Comunitario de Negocios bajo Demanda, instaló las soluciones de grabación de llamadas, evaluación del desempeño del agente y analítica del habla etalk de Autonomy para mejorar la calidad de las interacciones con el cliente. En parte, gracias a las soluciones de Autonomy, Inovis ha podido alcanzar la meta de ofrecer soluciones a sus clientes en el primer contacto.

Inovis ha impulsado las capacidades de grabación del voz y pantalla de etalk para la guía "coaching" y el entrenamiento de las "mejores practicas" para agentes recién contratados y los ya existentes. Capturando las interacciones del cliente para ser utilizadas como ejemplos de compromisos exitosos con el cliente, Inovis ha mejorado la manera en que sus agentes manejan las llamadas de los clientes y ha cambiado los recursos de apoyo en una dirección mas rentable.

Vicky Sewell, Vicepresidente Senior de Servicios y Apoyo al Cliente de Inovis dijo: "Un enfoque en la resolución en la primera llamada es importante para asegurar la confianza de nuestros clientes en los servicios que proporciona Inovis. Al repensar la forma en que nuestra primera línea de apoyo maneja las llamadas, somos capaces de resolver mas rapidamente las solicitudes de nuestros clientes, e etalk de Autonomy nos ha permitido hacerlo de una manera mucho mas eficaz."

El Vicepresidente Ejecutivo etalk de Autonomy, Scout Shue comentó: "Nos complace tener una asociación tan exitosa con Inovis y ser una parte importante para apoyar sus iniciativas de servicio al cliente. Inovis tiene un fuerte compromiso con su base de clientes, que está claramente reforzado por su inversión en la tecnología innovadora del centro de contacto y procesos."

El Centro de Contacto Inteligente hace posible que las empresas capturen, compartan y analicen datos críticos estructurados y no estructurados que fluyen a través del centro de contacto, permitiendo compartir bi-direccionalmente datos con el resto de la empresa. Esto se logra a través de una combinación de análisis de interacción multicanal, soporte al agente en tiempo real y manejo del desempeño del centro de contacto, incluyendo herramientas para grabación de llamadas, monitoreo de la calidad, evaluaciones del desempeño del agente, "eLearning" (entrenamiento) y encuestas a los clientes. Para mas información sobre el Centro de Contacto Inteligente sírvase visitar: www.etalk.com.

Acerca de Inovis

Inovis, líder proveedora de soluciones en el manejo comunitario de negocios bajo demanda que potencia a las empresas para realizar transacciones, colaborar y optimizar sus comunicaciones con toda la comunidad comercial. Estandarizando y automatizando

las interacciones de negocios de misión crítica, las empresas pueden reducir drásticamente la complejidad y el costo de la comunicación de la cadena de suministro. Esta base de conectividad de alta calidad, fiable y segura proporciona visibilidad en tiempo real a lo largo del ciclo de vida desde la orden hasta el pago. La inteligencia accionable resultante capacita a las empresas para direccionar de una manera proactiva los problemas de la cadena de suministros antes que estos impacten la rentabilidad, acortando el tiempo del ciclo, mejorando la productividad e incrementando la satisfacción del cliente.

Con más de 20 años de experiencia, Inovis ofrece sus productos y servicios a más de 20.000 organizaciones en una amplia gama de industrias y mercados a nivel global. Para más información visite www.inovis.com.

Fuente: etalk Autonomy