

etalk Gana el Premio de Excelencia CRM 2004

Irving, TX - el 27 de abril de 2004

La Corporación etalk, líder global de soluciones de **Performance Impact™** para centros de contacto, anunció que ha ganado el Premio de Excelencia 2004 CRM de la revista Customer Inter@ction Solutions™ por sus productos **etalk Recorder™, etalk Qfiniti™ and etalk Survey™**. Los quincuagésimos "Premios de Excelencia CRM" son presentados a empresas cuyos productos o servicios han probado ser una invaluable ayuda a sus clientes al implementar estrategias exitosas de CRM y mantener las relaciones con sus clientes desde la adquisición hasta la retención de los mismos.

etalk adjudica su victoria basándose en el éxito de sus soluciones de Performance Impact en la empresa de Energía más grande en Iowa: MidAmerican Energy. Las soluciones de etalk's ayudaron a la empresa de energía a ir más allá del monitoreo de calidad tradicional en sus centros de contacto para alcanzar una mayor eficacia operacional, una mayor exactitud dentro de su centro de facturación, y una mejora en la calidad de los servicios prestados por sus técnicos de campo.

" Los ganadores de este año fueron escogidos sobre la base de la capacidad de su producto de ayudar a ampliar, extender y mejorar la relación con los clientes a través de toda la organización y a lo largo de todo el ciclo de vida del cliente" dijo Tracey Schelmetic, Director Editorial de la revista Customer Inter@ction Solutions magazine " etalk demostró este valor con MidAmerican Energy y mostró cómo sus soluciones pueden trascender e impactar múltiples áreas múltiples del negocio, tanto dentro como fuera del centro de contacto. "

MidAmerican Energy primero comenzó a usar las soluciones de Performance Impact de etalk en su programa de supervisión de calidad, en el que el etalk Recorder substituyó el antiguo sistema de grabación el cual consistía en equipos de cinta operados manualmente. Luego comenzó a usar etalk Survey para realizar encuestas a las llamadas entrantes para evaluar la eficacia del agente, encuestas salientes para determinar la efectividad de los técnicos de campo. Recientemente, MidAmerican Energy comenzó a utilizar etalk Qfiniti en su departamento de facturación donde los gerentes capturan la actividad de pantalla para evaluar la utilidad y la funcionalidad de los procedimientos de facturación y supervisar la actividad general del agente.

" MidAmerican Energy realmente esta yendo más allá de las capacidades básicas de la soluciones de monitoreo de calidad, esta creando un impacto en el negocio, " dijo Roger Woolley, vicepresidente de control de comercialización para etalk. " El que Customer Inter@ction Solutions haya reconocido esto es importante porque esto no solamente sirve como una validación para lo que hemos estado diciendo sobre nuestros productos, esto muestra a otras empresas como ellos también pueden beneficiarse de este acercamiento innovador a la calidad más allá del centro de contacto. "

Fuente: etalk