

Autonomy: Liderazgo Global, Fuerza Financiera

Autonomy Corporation plc (LSE: AU. or AU.L) es líder global en infraestructura de software para las empresas y encabeza el movimiento de cómputo basado en significados. La tecnología de Autonomy forma una comprensión conceptual y contextual de cualquier segmento de información electrónica incluyendo información no estructurada, ya sea texto, correo electrónico, voz o video. Los programas de Autonomy impulsan todo el espectro de aplicaciones críticas de las empresas, incluyendo tecnologías de acceso a la información, BI, CRM, KM, soluciones para el centro de contacto, administración de medios enriquecidos, soluciones de sujeción a normas y litigación así como aplicaciones de seguridad, y es reconocido por los analistas de la industria como el líder indiscutible de búsqueda en las empresas.

Fuerza Financiera y Presencia en el Mercado

- Presencia Mundial
- Más de 92.6 millones de dólares en efectivo en el banco
- 60 millones de dólares anuales invertidos en Investigación y Desarrollo
- Compañía Pública con una capitalización de Mercado de 4 billones de dólares
- Ingresos en el 2007 arriba del 37% registrando 343.4 millones de dólares
- Más de 17,000 clientes
- Más de 300 Socios OEM
- Más de 400 VARs e Integradores

Autonomy etalk ofrece a las compañías las soluciones que requieren para capturar y entender el significado de las interacciones con el cliente para proporcionar una introspección aquilatable a lo largo de toda la empresa.

Habilitando el Centro de Contacto Inteligente

Como el líder del Mercado en administración de datos no estructurados, Autonomy extiende su tecnología innovadora hacia el centro de contacto a través de las soluciones de etalk. Autonomy etalk va más allá de los acercamientos tradicionales para la administración de interacciones con los clientes para habilitar el Centro de Contacto Inteligente, proporcionando la habilidad de capturar, compartir y analizar información crítica que fluye a través del Centro de Contacto. Desde la grabación para apego a normas hasta el análisis del habla en tiempo real, las soluciones que Autonomy etalk ofrece, proporcionan a las compañías las herramientas que necesitan para optimizar el servicio al cliente, mejoran el desempeño operacional, y fortalecen las estrategias basadas en los clientes a lo largo de toda la organización.

Soluciones Autonomy etalk

- Grabación de llamadas para la administración de riesgos, responsabilidad y seguimiento de normas
- Análisis de Interacción Multicanal
- Soporte a Agentes en Tiempo Real
- Análisis de Emoción
- Identificación de Tendencias del Cliente
- Monitoreo de Calidad
- Evaluaciones del Agente
- Asesoría y Entrenamiento
- Encuestas al Cliente
- Adherencia del Agente a los Guiones
- Administración de Desempeño



El Centro de Contacto Inteligente

El Centro de Contacto Inteligente habilita a las organizaciones para capturar, procesar y compartir todos los datos que fluyen a través del Centro de Contacto – no solamente los datos que encajan limpiamente en bases de datos fijas – y así proporcionar valiosos conocimientos sobre los clientes al resto de la compañía. El Centro de Contacto Inteligente se apoya en funciones basadas en la inteligencia de análisis de interacción multicanal y el soporte a agentes en tiempo real, así como las herramientas fundamentales para administrar el desempeño del Centro de Contacto. Esto es posible a través de la tecnología de la computación basada en significados, la cual permite a las organizaciones entender las relaciones existentes entre piezas de información dispares y ejecutar sofisticadas operaciones de análisis con un valor verdadero para el negocio, de forma automática y en tiempo real. La Capa Inteligente de Operación de Datos (IDOL, por sus siglas en inglés), el fundamento para la computación basada en significados, es la única plataforma con una infraestructura de información que abarca a toda la empresa y que conforma un entendimiento de la información de la empresa tanto conceptual como contextual.

Análisis de Interacción Multicanal

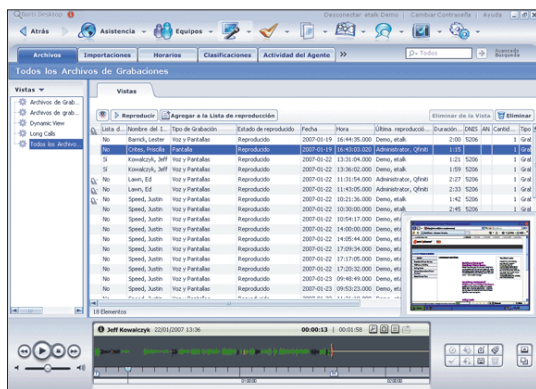
La tecnología de análisis de interacción multicanal de Autonomy etalk habilita a las organizaciones para organizar, categorizar y acceder a las interacciones del Centro de Contacto automáticamente – incluyendo grabaciones de llamada, texto, correo electrónico y chat – basándose en su significado. Autonomy etalk procesa cada interacción inteligentemente, así como cada elemento dentro de dichas interacciones, haciendo que la información pueda buscarse y sea accesible con una exactitud y velocidad sin precedentes. Con capacidades avanzadas como la de identificación de tendencias y análisis de emoción, esta solución proporciona un entendimiento mucho más profundo de las necesidades comportamientos e intenciones del cliente, para proporcionar plusvalía a través de la empresa.

Soporte a Agentes en Tiempo Real

La solución Autonomy etalk para dar soporte a agentes en tiempo real proporciona a los agentes del Centro de Contacto acceso directo e inmediato a la información, no importando dónde se encuentre ubicada a través de la organización. Esto provee a los agentes con la información más relevante y actualizada que necesitan para responder las preguntas del cliente con precisión y rapidez durante una interacción. Esta herramienta revela equivalencias conceptuales previas en requerimientos hablados o escritos y automáticamente recupera los resultados basándose en la conversación más reciente.

Administración del Desempeño del Centro de Contacto

Las soluciones para el desempeño del Centro de Contacto incluyen grabaciones de llamadas y del escritorio para verificar seguimiento de normas, administración de riesgos, o garantía de seguridad, y las herramientas necesarias para evaluar y mejorar las interacciones agente - cliente. Soluciones de grabación seguras y confiables le permiten a la empresa capturar cada interacción crítica, mientras las herramientas para evaluación y entrenamiento del agente garantizan que se esté otorgando al cliente un servicio de calidad. Las encuestas facilitan que la retroalimentación por parte del cliente sea directamente enlazada con la grabación o evaluación para tener una visión completa del servicio al cliente. Toda esta información está convenientemente desplegada en la vista del panel de control, permitiendo a los usuarios monitorear y analizar el desempeño del Centro de Contacto fácilmente.



El Centro de Contacto Inteligente permite a las organizaciones procesar todos los datos que fluyen dentro del Centro de Contacto...

Soluciones para el Centro de Contacto

Autonomy etalk proporciona una plataforma unificada, escalable y administrada de manera centralizada para el manejo y análisis de la interacción con los clientes. Combinando las grabaciones de llamadas tradicionales y soluciones de desempeño, con una búsqueda empresarial intuitiva y un análisis avanzado del habla, Autonomy etalk presenta el Centro de Contacto Inteligente al mismo tiempo que ofrece soporte para el apego a normas y programas de calidad a través del mundo.

Productos Autonomy etalk

Ofiniti Observe™ — una robusta y confiable solución para grabaciones de escritorio y llamadas a fin de verificar el apego a las regulaciones, administración de riesgos y garantía de calidad.

Ofiniti Explore™ — una herramienta de interacción multicanal y análisis de diálogos que organiza y categoriza automáticamente las grabaciones para descubrir tendencias emergentes e inteligencia.

Ofiniti Assist™ — la única solución para la industria que da soporte al agente en tiempo real que comprende las necesidades del cliente y provee instantáneamente a los agentes con acciones relevantes durante una interacción.

Ofiniti Advise™ — el sistema más completo y fácil de utilizar de la industria para la medición y evaluación del desempeño de los agentes y la obtención de análisis de causas de raíz.

Ofiniti Expert™ — una tecnología integrada de eLearning que proporciona entrenamiento dirigido directamente al escritorio del agente, proporcionando las herramientas necesarias para mejorar el desempeño y la productividad del agente.

Ofiniti Survey™ — una encuesta post-llamadas automatizada que proporciona retroalimentación de los clientes inmediata y precisa, vinculando los resultados de la encuesta directamente a la interacción.

Servicios

Autonomy etalk sostiene sus soluciones para Centro de Contacto con un repertorio comprobado de servicios profesionales, incluyendo la planeación, el diseño, implementación y distribución, entrenamiento, administración de sistemas empresariales, y consultoría de expertos. Esta combinación de productos y servicios de clase mundial proveen a los negocios la confianza para crear, distribuir y administrar un Centro de Contacto Inteligente.

Servicios Profesionales

- Diseño de Soluciones
- Implementación
- Integración Especializada
- Servicios de Entrenamiento
- Revisiones de Índice de Bienestar
- Administración de Sistemas Empresariales

Servicios Técnicos

- Soporte Técnico 5/12 ó 24/7
- Programas de Certificación de VAR
- Soporte Global

Consultoría de Negocios

- Evaluación de Programas de Monitoreo de Calidad
 - Premios a la Excelencia en Monitoreo de Calidad
- Calibración de Calidad
- Estudios de Benchmark
 - Estudio de Programas de Monitoreo de Calidad
 - Estudio de Recompensas y Reconocimientos
- Evaluación de Operaciones de Call Center
- Programas de Asesoría
- Biblioteca de Llamadas o Grabaciones Digitales
- Entrenamiento y Certificación Six Sigma
- Talleres

Cientes

Las soluciones de Autonomy etalk han sido utilizadas para construir relaciones largas y valiosas con clientes en diversos Centros de Contacto alrededor del mundo, abarcando las industrias de seguros, telecomunicaciones, finanzas, salud, tecnología, energéticas, hoteleras y de manufactura. Autonomy ayuda a dirigir organizaciones, incluyendo muchas de las que pertenecen a Global 100, proporciona servicio a clientes sin precedentes a través de múltiples ubicaciones, husos horarios, idiomas y ambientes tecnológicos.

Cientes de Autonomy etalk



Teléfono Principal:
+1.214.981.3100 or 1.888.258.1528

Ventas en EU: 1.800.835.6357
Ventas en Europa: +44 (0) 1223.448.000

Ventas en Asia-Pacífico: + 65 6549.7848
Ventas en Latinoamérica: +1.214.981.3288

Email: info@etalk.com
www.etalk.com

Copyright © 2008 etalk Corporation. Todos los derechos reservados. Otras marcas son marcas registradas y son propiedad de sus respectivos dueños. Las especificaciones de los productos y sus características están sujetas a cambio sin previo aviso.