



Společnost **Intrum Justitia Slovakia s.r.o.** se zabývá poskytováním služeb v oblasti pohledávek, mezi které patří např. odkup a vymáhání pohledávek. Velký důraz klade rovněž i na rozvoj preventivních služeb v oblasti inkasního trhu. Pro své klienty zajišťuje komplexní řešení správy pohledávek s ohledem na individuální potřeby každého klienta.

intrum justitia

Při této velice odborné a profesionální práci, při které je třeba využívat vysoce sofistikovaná řešení s akcentem na zákonnost a etičnost jednání, se mohou profesionálové z Intrum Justitia Slovakia s.r.o. nově spolehnout také na technologii ReDat společnosti RETIA. Tato technologie jim umožňuje pořizovat, zpracovávat a vytěžovat záznamy telefonické komunikace operátorů kontaktního centra s dlužníky.



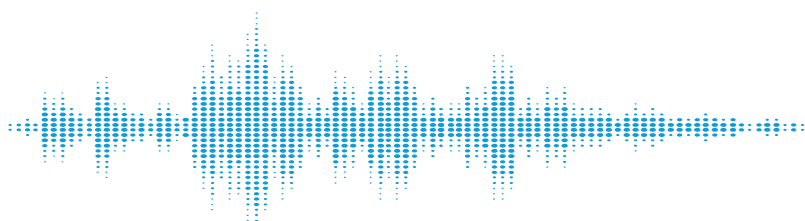
Na počátku roku 2017 jsme provedli implementaci systému ReDat v Intrum Justitia Slovakia s.r.o., a to v rozsahu, který zajišťuje pohodlné a spolehlivé nahrávání všech uskutečněných hovorů operátorů prostřednictvím ReDat VoIP recorderu, v těsné integraci se stávající telekomunikační technologií **Alcatel** a **Genesys**. Pro vlastní práci se záznamy poskytujeme platformu **ReDat eXperience**, která společně s nainstalovanými moduly Quality managementu umožňuje efektivně pracovat s pořízenými záznamy.

Základem úspěchu každého kontaktního centra je systematické hodnocení kvality práce agentů a neustálé zlepšování jejich schopností. Řízení managementu kvality pomáhá výrazným způsobem zefektivňovat provoz kontaktního centra, snižovat provozní náklady a pružně reagovat na další potřeby kontaktního centra.

Klíčovými moduly instalovanými v Intrum Justitia Slovakia s.r.o. jsou:

- **ReDat QualityChart** - nástroj pro hodnocení úrovně práce agentů, který je využíván pro systematické bodování kvality jejich práce se zřetelem na odbornost agenta a na požadavky a reakci zákazníka.
- **ReDat TopicDetection** - modul určen pro analýzu kontextu a obsahu příchozích i odchozích hovorových interakcí. Tyto analýzy mají prakticky neomezené možnosti využití, jeden z nejběžnějších výstupů je detekce „témat hovorů“, popisující základní nosnou informaci ve volání. Výsledky detekce jsou dostupné online a zobrazeny v „Term Cloud“ pro maximální efektivitu a přehlednost.
- **ReDat SmartView** - identifikační prvky zobrazující měnící se stav vybrané veličiny zaznamenaného hovoru.

Součástí implementace je **Služba Quality Management Support**, která společnosti zaručuje neustálý rozvoj implementovaného řešení. Zakoupením služby společnost získává podporu v tvorbě předpisů quality managementu, konzultace našeho specialisty nebo spolupráci na rozvojových plánech kontaktního centra.



Kdo je RETIA, a.s.

Jsme firmou s vlastním výzkumem na špičkové úrovni, dlouholetými zkušenostmi a můžeme se pochlubit dlouhou řadou zakázek realizovaných pro významné zákazníky z ČR i celého světa.

Jedinečnost společnosti RETIA spočívá v rozsáhlých odborných znalostech našich specialistů, kteří jsou schopni řešit složité úkoly ve všech oblastech činnosti firmy.

RETIA, která má dnes již celosvětovou působnost, byla založena v Pardubicích v roce 1993 týmem špičkových odborníků z oborů zpracování, zobrazení a přenosu radiolokačních signálů a oboru telekomunikace.

O ReDatu

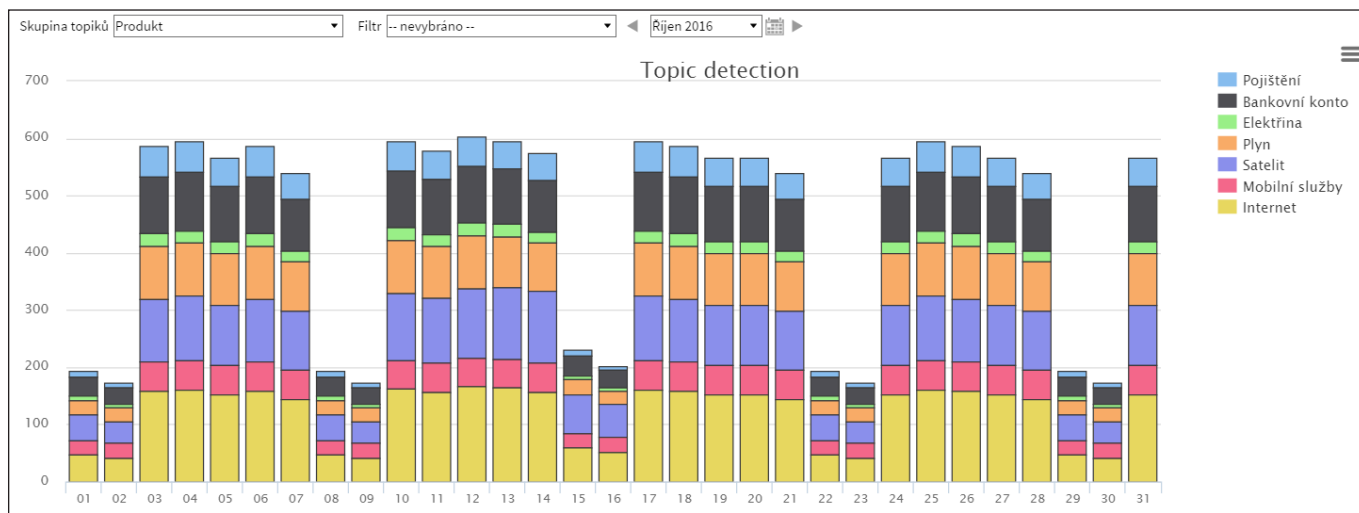
Produkty ReDat poskytují komplexní řešení záznamu hlasu, dat zobrazovaných na počítačových monitorech a dodávky systémů s vysokou přidanou hodnotou. Spolehlivé a technologicky nezávislé řešení pro kvalitu management, hlasové analýzy, telefonní komunikace a radiový provoz společně s integrací dispečerských informačních systémů.

Ve svém širokém portfoliu nabízí ReDat bezpečný a stabilní systém i pro sektor ATM/ATC. ReDat pomáhá zdokonalovat schopnosti agentů a dispečerů, snižuje náklady na jejich školení, a tím zefektivňuje provoz a zlepšuje služby.

Našimi zákazníky jsou významní mobilní operátoři, velké banky, důležité utility, složky integrovaného záchranného systému nebo úspěšná komerční call centra.

Díky systému ReDat dosáhla RETIA dominantního postavení na trzích se záznamovými systémy pro dispečinky, kontaktní centra a řízení letového provozu v České republice i na Slovensku a stala se i významným celoevropským dodavatelem. V současné době souhrnně dodala a nainstalovala více než 2 500 záznamových zařízení a systémových nástrojů ReDat pro různé telekomunikační technologie.

RETIA při vývoji systému ReDat spolupracuje s významnými výrobci telekomunikační techniky, jako jsou například Alcatel-Lucent, Avaya, Genesys, TTC Telekomunikace, Cisco aj., své zkušenosti si předáváme i s našimi důležitými obchodními partnery.



RETIA, a.s. je renomovaný výrobce záznamových systémů pro kontaktní a dispečerská centra, záchranné a bezpečnostní složky a pro sektor ATM/ATC. ReDat® portfolio podporuje širokou škálu PBX, VCS a rádiových technologií. ReDat® je kompatibilní s technologiemi společností Alcatel-Lucent, Cisco, Avaya, Genesys, Unify a Mitel. **RETIA, a.s.** je vedoucí česká společnost v oblasti vojenské elektroniky a vojenského softwaru. RETIA, a.s. je certifikována dle norem ISO 9001, ISO 14001 a AQAP 2110 a její zařízení má NATO prověrku pro stupeň utajení TAJNÉ.