

Modul Quality Managementu

Modul pro rychlou komunikaci mezi supervizorem a agentem

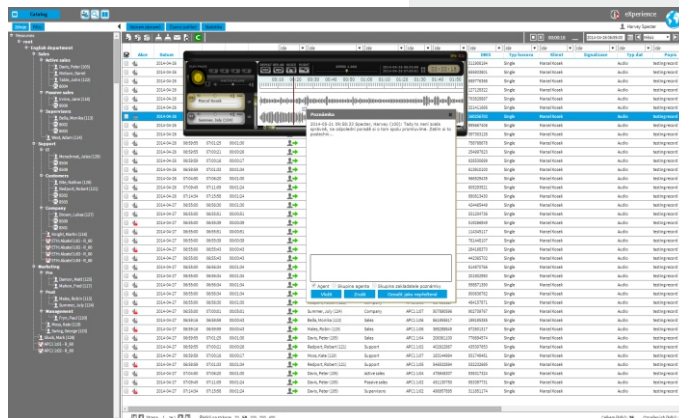
ReDat® Coaching je softwarový modul určený výhradně jako nadstavba pro ReDat® eXperience. Byl vyvinut speciálně na přání zákazníků kontaktních center. Pomáhá zrychlit a zjednodušit komunikaci mezi supervizory a agenty v rámci každodenní práce. Systém je založen na principu vkládání značek do hovorů v přehrávači. Ke značkám lze doplnit libovolnou poznámku. Zároveň je definována skupina osob, které se podle oprávnění zobrazí příslušné poznámky.

Konfigurace modulu

ReDat® Coaching je licencovaný produkt. Modul využívá standardní GUI ReDat® eXperience. Pro svou činnost nevyžaduje žádné další podpůrné moduly ani speciální konfigurace. Celý modul se spustí po přidání příslušné licence.

Typický postup práce s modulem

1. Supervizor kontroluje předmětné hovory a najde v nich zájmovou oblast.
2. Tuto oblast označí, doplní poznámku, definuje osoby, pro které je jeho informace určena, a poznámku odešle.
3. U příjemců poznámky se zobrazí indikační ikona upozorňující na novou nepřečtenou poznámku.
4. Přijatou poznámku si příjemci mohou zobrazit, včetně hovoru, kterého se týká.
5. Příjemce poznámky má možnost přímé reakce doplněním svého komentáře.
6. Celý proces je podmíněn správně nastavenými přístupovými právy.



Parametry záznamů vstupujících do modulu

ReDat® Coaching je zcela nezávislý na kompresi audio, typu telefonie i způsobu záznamu (mono nebo stereo).

Co je ReDat®

ReDat® představuje komplexní řešení záznamu interakcí, sledování kvality obsluhy zákazníků a hlasových analýz. Pomáhá zdokonalovat schopnosti agentů a dispečerů. Snižuje náklady na jejich školení, tím zefektivňuje provoz a pomáhá zlepšovat služby pro zákazníky. ReDat® je registrovaná známka společnosti RETIA, a.s.

Zastúpenie pre SR:

SPINET, a.s. / Sabinovská 3 / 821 03 Bratislava
Tel.: +421 2 4437 2437 / E-mail: spinet@spinet.sk / www.spinet.sk / www.redat.eu

SPINET®
a. s.