

Modul Quality Managementu

Modul pro systematické hodnocení kvality práce agentů

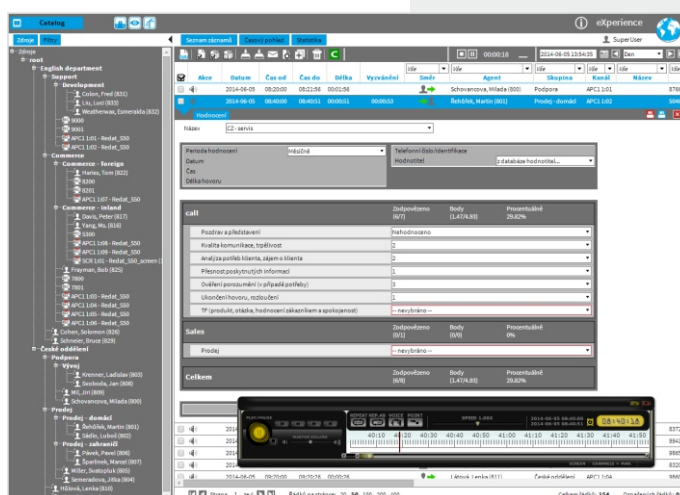
ReDat® QualityChart je softwarový modul určený výhradně jako nadstavba pro ReDat® eXperience. Jde o nástroj pro hodnocení úrovně práce agentů, který je využíván pro systematické bodování kvality jejich práce se zřetelem na odbornost agenta a na požadavky a reakci zákazníka. Představuje mocný nástroj, který pomáhá výrazným způsobem zefektivňovat provoz kontaktního centra a snižovat provozní náklady. Zlepšuje přehled o provozu, potřebách a možnostech dalšího zkvalitnění práce kontaktního centra.

Princip hodnocení

Supervizoři kontaktního centra mají vytvořený systém hodnotících formulářů, sestavených přesně podle jejich zvyklostí a požadavků, které jsou aplikovány na konkrétní hovory komunikace se zákazníkem. Formulář je složen z otázek a nabídky odpovědi. Hodnotitelé v průběhu následně záznamu hovoru vybírají adekvátní odpovědi na otázky, které příslušný formulář předkládá automaticky. Každá odpověď je bodována a tím vzniká databáze bodových ohodnocení jednotlivých hovorů agentů. Na základě tohoto bodování je vždy automaticky vypočteno výsledné skóre hodnoceného hovoru dle předem definovaných pravidel výpočtu. Výsledky hodnocení lze zobrazit v grafické podobě, tzv. Dashbordech.

V prostředí modulu ReDat® QualityChart lze s příslušným oprávněním vytvářet a modifikovat hodnotící formuláře, provádět hodnocení hovorů a nehovorových interakcí (e-mail, chat atd.). K hodnocení mohou mít přístup všichni uživatelé. Oprávnění a přístup k jednotlivým aspektům hodnocení je dán profilem, který uživatel používá.

Součástí modulu jsou tzv. automatické výběry, které umožňují uživatelům s příslušným oprávněním nastavit pravidla, podle kterých se budou tvořit výběry pro hodnocení z existujících hovorů.



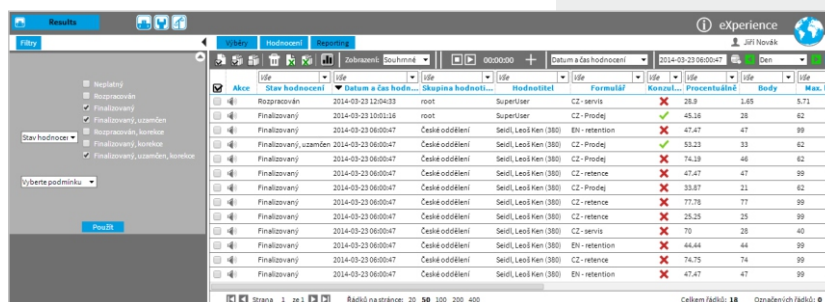
Takto vybrané hovory jsou automaticky odesílány definovaným příjemcům (hodnotitelům) ke zpracování.

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.

Vlastnosti a specifikace modulu hodnocení

- Zrychluje práci hodnotitele
- Přístup k funkcím hodnocení a výsledkům hodnocení je řízen uživatelskými právy definovanými v aplikačním serveru ReDat® eXperience
- Je založen na otevřeném formátu hodnotících formulářů (zákazník má možnost formuláře modifikovat nebo vytvářet vlastní formuláře)
- Umožňuje hodnocení hovorových i nehovorových interakcí (e-mail, chat atd.)
- Možnost editace způsobu výpočtu výsledného skóre hodnocení
- Umožňuje ovládání přehrávání hovoru při samotném hodnocení
- Součástí modulu je kalibrační mód hodnocení (tzv. trénink hodnotitelů)
- Obsahuje automatické výběry záznamů pro hodnocení
- Přístup k funkcím hodnocení i výsledkům hodnocení dle uživatelských práv nastavených v aplikačním serveru ReDat® eXperience
- Automaticky ukládá výsledky hodnocení do databáze hovorů
- Různé módy pohledů na databázi hodnotitelů (detail, souhrnné, kalibrace atd.)
- Automatické exporty výsledků hodnocení
- Možnost doručení hodnocení přímo agentům či skupinám agentů ve formátu *.pdf, *.xls a *.vcs
- Možnosti odesílání výsledků hodnocení e-mailem
- Možnost zobrazení stavu hodnocených hovorů (nehodnocen, hodnocen, rozpracován)
- Umožňuje přehodnocení špatných hodnocení
- Dostupnost statistiky existujících hodnocení po celou dobu existence DB záznamů v aplikačním serveru ReDat® eXperience



Stav	Star hodnocení	Uživatel	Skupina hodnotitelů	Hodnotitel	Formulář	Kvalita	Procentuální	Body	Max. b.
Rozpracován	2014-03-23 12:04:33	root	SuperUser	CZ - servis	✗	28,9	1,65	5,71	
Finalizovaný	2014-03-23 10:01:06	root	SuperUser	CZ - Prodej	✓	45,56	28	62	
Finalizovaný	2014-03-23 06:00:47	Ceske oddeleni	Seid, Leoš Ken (360)	EN - retention	✓	47,47	47	99	
Finalizovaný, uzamčen	2014-03-23 06:00:47	Ceske oddeleni	Seid, Leoš Ken (360)	CZ - Prodej	✓	53,23	33	62	
Finalizovaný	2014-03-23 06:00:47	Ceske oddeleni	Seid, Leoš Ken (360)	CZ - Prodej	✗	74,29	46	62	
Finalizovaný	2014-03-23 06:00:47	Ceske oddeleni	Seid, Leoš Ken (360)	CZ - retention	✗	47,47	47	99	
Finalizovaný	2014-03-23 06:00:47	Ceske oddeleni	Seid, Leoš Ken (360)	CZ - Prodej	✗	33,57	21	62	
Finalizovaný	2014-03-23 06:00:47	Ceske oddeleni	Seid, Leoš Ken (360)	CZ - retention	✗	77,76	77	99	
Finalizovaný	2014-03-23 06:00:47	Ceske oddeleni	Seid, Leoš Ken (360)	CZ - retention	✗	25,25	25	99	
Finalizovaný	2014-03-23 06:00:47	Ceske oddeleni	Seid, Leoš Ken (360)	CZ - servis	✗	70	26	40	
Finalizovaný	2014-03-23 06:00:47	Ceske oddeleni	Seid, Leoš Ken (360)	EN - retention	✗	44,44	44	99	
Finalizovaný	2014-03-23 06:00:47	Ceske oddeleni	Seid, Leoš Ken (360)	CZ - retention	✗	74,75	74	99	
Finalizovaný	2014-03-23 06:00:47	Ceske oddeleni	Seid, Leoš Ken (360)	EN - retention	✗	47,47	47	99	

Začlenění do systému ReDat®

ReDat® QualityChart nemá specifické požadavky na HW a SW. V případě instalace se stává součástí ReDat® eXperience. Předpokladem pro provoz modulu hodnocení je pouze platná licence, která zpřístupní menu Hodnocení s příslušnými funkcemi, mezi které patří především: seznam hodnocení, formuláře, výběry hodnocení, automatické výběry pro hodnocení a grafické výstupy. Modul je ovládán z GUI ReDat® eXperience, kde jsou také zobrazovány výsledky hodnocení s možností exportu.

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