

Modul Quality Managementu

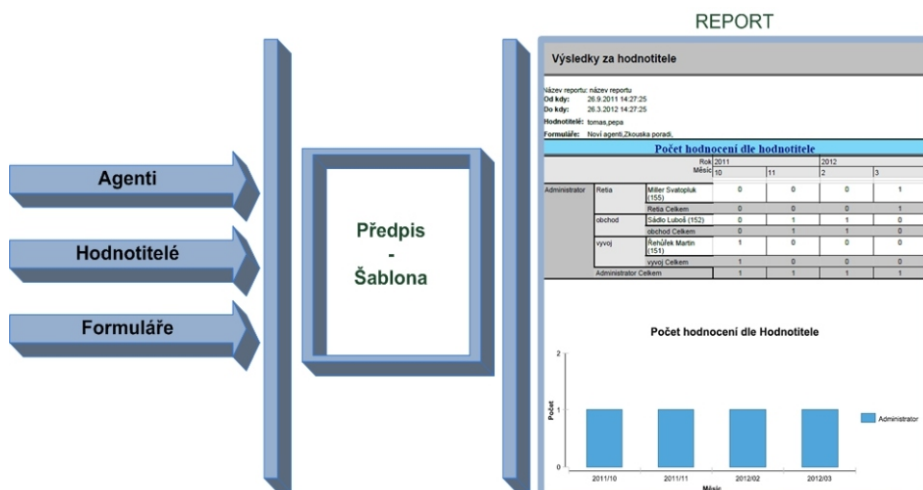
Analyticko-reportovací modul pro tvorbu analýz a jejich grafické zobrazení

ReDat® Reporting je softwarový modul určený výhradně jako nadstavba pro ReDat® eXperience. Tento analyticko-reportovací modul slouží k sestavování pokročilých analýz a k jejich následnému grafickému zobrazení, archivaci nebo k odeslání na příslušný e-mail.

ReDat® Reporting je navržen maximálně intuitivně a přizpůsoben k pohodlnému a efektivnímu sestavení požadovaného reportu. Celý systém je postaven na předdefinovaných šablonách, které zajistí získání příslušných dat přímo z databáze. Na uživateli je pouze definice několika základních proměnných (např. časový rozsah, osoby, hodnotící formuláře atd.).

Základní vlastnosti

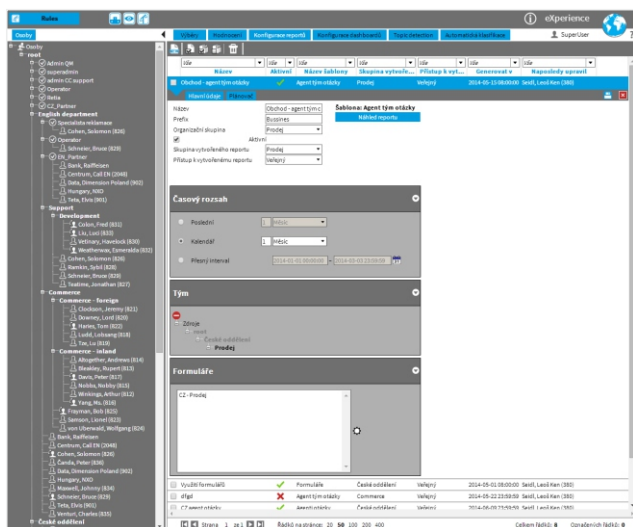
ReDat® Reporting je modul určený pro analýzu a tvorbu různých typů reportů, přehledů a hlášení. Modul pracuje nad daty dostupnými v databázi záznamového systému a to buď přímo generovanými záznamovým systémem nebo daty vloženými z informačního systému uživatele. Výsledné reporty lze generovat jednorázově nebo pravidelně.



Systém reportingu využívá přednastavených šablon, které jsou součástí modulu ReDat® Reporting. Tyto šablony byly sestaveny na základě odborných poznatků vycházejících z dlouholetých zkušeností zpracování dat v různých typech kontaktních center.

ReDat® Reporting je dodáván se základní sadou šablon, které pokrývají většinu uživatelských analýz. V případě potřeby je možná úprava nebo tvorba zcela nové šablony dle specifikací zákazníka. Customizace se může týkat jak změny designu šablony, tak i vlastního zpracování vstupních dat a jejich rozsahu.

Šablonou se rozumí komplexní soubor cílených pravidel, výpočtů a grafického výstupu. Šablony definují výstupní data, jak bude rozvržená tabulka vypadat, jakou bude mít barvu, zda bude obsahovat složitější grafiku, firemní logo či rovnou korporátní styl.



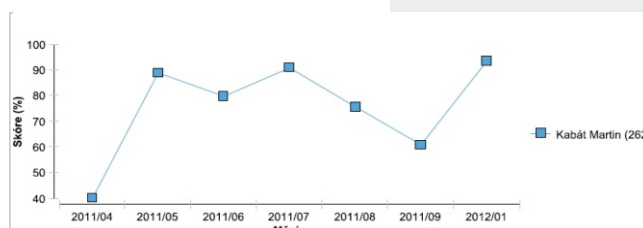
a dále definujeme předpis reportu. Pro jeho kontrolu se použije „náhled“. V posledním kroku se již generuje výsledný report ve formě souboru.

Začlenění do systému ReDat®

ReDat® Reporting nemá specifické požadavky na HW a SW. V případě instalace se stává součástí ReDat® eXperience. Předpokladem pro provoz modulu je pouze platná licence. Modul je ovládán z GUI ReDat® eXperience, kde je možné výsledky reportů ukládat, zobrazovat a exportovat.

Předpis je plně konfigurovatelný uživatelem a umožňuje ovlivňovat konečný report na základě výběru šablony a zdrojů (časový rozsah, datum, osoby, hodnotící formuláře). Výsledkem celého procesu je *report*, který obsahuje tabulky a grafy. Lze jej generovat automaticky nebo na vyžádání. Prostředí ReDat® eXperience umožňuje výsledné reporty zobrazovat, archivovat, exportovat nebo odesílat emailem.

Práce v prostředí modulu ReDat® Reporting je intuitivní a zároveň zohledňuje specifické požadavky zadavatelů. Nejdříve vytvoříme skupinu osob, která bude mít oprávnění k prohlížení výsledného reportu,



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