

ReDat[®]

...výrobek RETIA, a.s.

Záznam, analýza
a řízení kvality
hovorových interakcí



Přehled produktů a služeb pro kontaktní centra a dispečinky

SPINET[®]
a. s.

Spolehlivé řešení záznamu telefonních hovorů

- pro VoIP a TDM technologie; na pobočkách, vstupech PBX nebo aktivním spojováním přes CTI na centrální systém
- záznam veškerých volání nebo selektivní záznam podle definovaných pravidel
- centrální řešení záznamu pro distribuovaná kontaktní centra včetně pro home-working
- řešení s vysokou spolehlivostí, redundantní, hotswap a clustrová řešení
- stereo záznam oddělených směrů hovoru operátora a zákazníka přináší:
 - srozumitelnější poslech, možnost nezávislého nastavení hlasitosti směrů
 - přehledné grafické zobrazení průběhu volání agent - zákazník
 - je základem pro efektivní nasazení hlasových analýz
 - samozřejmost pro VoIP, nyní i pro záznam na 2Mbit troncích a digitálních pobočkách

ReDat® 3 Záznamová jednotka

robustní hybridní rekordér pro VoIP, TDM a screen recording

- spolehlivý záznam jednotek až několika set kanálů různých komunikačních technologií v rámci jednoho systému

ReDat® VoIP Recorder

softwarový VoIP rekordér na platformě Windows

- řešení specializované pro VoIP záznam na platformě Windows

ReDat® ScreenRecording

záznam hovoru a aktivity screenu operátorů

- záznam screenu na ReDat® 3 podle telefonních hovorů nebo spínání podle aktivity
- synchronní přehrávání videa společně s hlasem ve www prostředí ReDat® Catalog
- zobrazení aktivity screenu graficky s průběhem hovoru pro analýzu reakcí operátora



Jednoduchá a rychlá práce se záznamy

ReDat® eXperience

platforma pro aplikace pro práci se záznamy

serverová platforma Windows, SQL, www server
hostí aplikace: ReDat® Catalog, ReDat® CTI, ReDat® QualityChart, ReDat® Encryptor, ReDat® StorageManager, ReDat® VoiceProcessor

ReDat® Catalog

práce se záznamy ve www prostředí

- hierarchická přístupová práva, uživatelské profily, vazby na LDAP
- snadné vyhledávání záznamů, rychlé sloupcové filtry, komplexní pojmenované filtry
- stereo reprodukce záznamů, downloady a odesílání e-mailem, pojmenovávání a editace parametrů
- ukládání vybraných záznamů do záložek
- komplexní historie činnosti (audit)
- statistiky a grafy nad záznamy a historií

Monitoring a živý příposlech telefonické komunikace

je součástí aplikace ReDat® Catalog

- obrazovka stavu agentů s funkcemi živého příposlechu
- živý příposlech a reprodukce ještě probíhajícího záznamu
- označování a editace parametrů probíhajících záznamů, řazení do záložek, odeslání e-mailem

Aplikace pro kontaktní centra, dispečinky a obchodní sféru

ReDat® CTI

integrace s technologiemi kontaktních center a PBX

- podpora pro rozšířené CC technologie: Genesys, Alcatel-Lucent, Ericsson, Siemens, Cisco, Nortel, Avaya, AAstra, ...
- záznamy jsou doplňovány CTI údaji jako jsou číslo a jméno agenta, skupina, projekt, skill, call ID, hold, ...
- svázání souvisejících záznamů volání při přepojování, konferencích a konzultačních hovorech
- zvýšení spolehlivosti záznamu, kontrola souladu zaznamenávaných dat a CTI informací

ReDat® QualityChart

integrováná aplikace hodnocení záznamů

- hodnocení záznamů ve www prostředí systému, uživatelsky definovatelné formuláře
- automatický výběr záznamů pro hodnocení podle pravidel nebo vlastní výběr hodnotícím
- formulář zahrnuje otázky, varianty odpovědí s bodovým ohodnocením a přiřazenou vahou pro výpočet výsledné známky
- křížové porovnávání výsledků při více hodnotících, možnost dodatečné změny vah
- tabulkové a grafické sestavy přímo z prostředí aplikace, jejich zaslání e-mailem dle plánů

ReDat® Encryptor

šifrování záznamů pro zabezpečení proti zneužití

- bezpečné ukládání záznamů proti zneužití obsahu
- šifrování hlasového záznamu a doprovodných informací
- řazení záznamů do skupin s unikátními klíči
- dešifrování na straně klienta, klíč požadován po uživateli při reprodukci (jako USB token)

ReDat® StorageManager

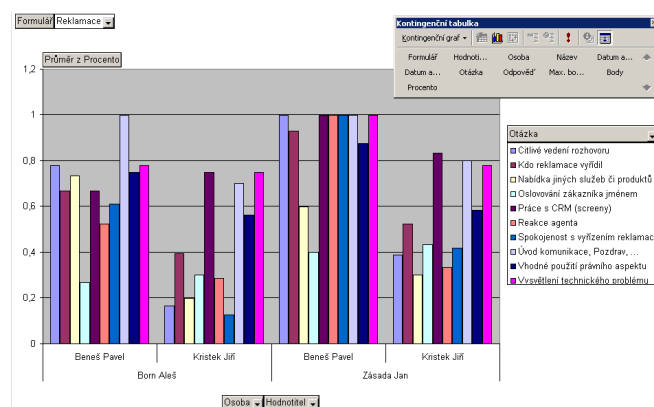
dlouhodobá archivace záznamů na páskách nebo výměnných discích

- ve variantách ReDat® StorageManager Tape nebo ReDat® StorageManager Disk
- automatizované ukládání záznamů do archivu podle pravidel, automatická obsluha médií
- vyhledávání a reprodukce záznamů z archivu přímo z www prostředí systému
- přehledná databáze médií
- spolupracuje s ReDat® Catalog, ReDat® Encryptor a dalšími aplikacemi

ReDat® VoiceProcessor

klasifikace a vytěžování záznamů pomocí metod analýz hlasu

- komplexní výsledky při zpracování 100% pořízených záznamů
- základní nástroje hlasových analýz
 - detektor plynulosti řeči**
rozpoznává překrývání hovoru operátora a zákazníka při nesouhlasu a hádkách identifikuje váhání operátora nejčastěji vyplývající z neznalosti
 - emoční detektor**
identifikuje emoční skupiny vztek, radost, neutralita, smutek v řeči operátora a zákazníka
 - detektor klíčových slov**
vyhledávání přítomnosti resp. nepřítomnosti slov a frází ve volání
- další údaje pro klasifikaci volání
 - parametry z CRM jako úspěšnost volání, bonita zákazníka
 - CTI informace např. doba strávená v holdu, počet volání
 - čas a aktivity při obsluze aplikací podle screen recordingu
- typické skupiny klasifikace záznamů
 - komunikační problémy agenta**
operátor: dlouhé reakční odezvy, skákání do řeči, nežádoucí emoce, zakázaná slova, nevyslovení předepsaných frází
 - znalostní problémy agenta**
operátor: dlouhé reakční odezvy, dlouhá doba zákazníka v holdu, při konzultacích nepřiměřená doba času práce v aplikaci, klíčových slova
 - nespokojený zákazník**
zákazník: negativní emoce, klíčová slova poukazující na konkurenci, údaj o výsledku z CRM





Integrace záznamu s informačními systémy a CRM

ReDat[®] API

dokumentované integrační rozhraní

- poskytuje dokumentované rozhraní, protokol http / XML
- snadná integrace online výměny dat mezi ReDat a IS jako jsou: ID zákazníka, projektu, výsledku volání do systému ReDat
- přímá reprodukce souvisejícího záznamu z prostředí CRM či IS
- integrace předpokládá spolupráci na úrovni programování v CRM či IS

ReDat[®] MS CRM Connector

integrace do prostředí Microsoft Dynamics[®] CRM

- certifikované řešení integrace systému ReDat s Microsoft Dynamics[®] CRM
- umožňuje funkce podporované při plné CTI integraci mezi PBX a MS CRM
 - automatizovaně zakládá aktivitu CRM telefonní hovor, podle ANI vyhledá a přiřadí kontakt osoby z databáze CRM
- reprodukce záznamu přímo z aktivity CRM
- zobrazení aktivity CRM z prostředí ReDat

Integrace na úrovni databází

- nejnižší úroveň integrace na základě znalosti a zpřístupnění databáze CRM
- skripty pro dávkové přenosy údajů ID zákazníka, projektu, výsledku volání do databáze systému ReDat
- nevyžaduje angažování implementátora či výrobce IS

Monitorování provozu a dohledy

ReDat[®] Explorer

aplikace pro komplexní dohled systémů ReDat

- komplexní monitoring funkce jednotlivých produktů a komponent záznamového systému
- hierarchická struktura, sledování funkce služeb, vytížení systému, stavu HW komponent a záznamových vstupů
- konfigurovatelné úrovně hlášení, e-mail reporting

ReDat[®] SNMP

produkty ReDat podporují SNMP protokol

- plná podpora SNMP pro klíčové komponenty a produkty
- strukturované MIB tabulky, monitoring zdrojů, vstupů, služeb, HW komponent
- režim dotazování a trapy

ReDat[®] E-mail reporting

tabulky a grafy reportů podle plánů odesílány e-mailem

- standardní součást klíčových produktů, zasílání e-mailových zpráv na adresy a s údaji podle konfigurace
- tabulky a grafy vytížení systému, statistiky, chybová hlášení
- tabulky a grafy s výsledky hodnocení záznamů, s výsledky hlasových analýz

ReDat[®] Dohledové centrum

nepřetržitý dohled Vašich prostředků z našeho střediska

- dohledy systémů ReDat provozovaných zákazníky RETIA dohledového střediska
- eskalace problému a následné řešení podle nastavených úrovní SLA
- periodické analýzy funkce systému na základě systémových logů, návrhy úprav

