

ReDAT

Coaching

Modul Quality Managementu pro komunikaci mezi supervizorem a agentem

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 poznámek (krátkých zpráv) do hovorů přímo v přehrávači. Zároveň je definována skupina osob, kterým se dle oprávnění zobrazí příslušné poznámky s možností reagovat na ně.

Záznamové systémy ReDAT, obchodní divize společnosti RETIA, a.s., poskytuje sofistikovaný systém pro záznam hlasu, obrazu a dalších relevantních dat, která se automaticky analyzují, aby byla v přehledné a strukturované formě k dispozici uživateli systému.

RETIA, a.s. je česká společnost, sídlící v Pardubicích, založená v roce 1993. Vyvíjí, vyrábí a modernizuje radary, systémy velení a řízení, UWB lokalizační a komunikační systémy a záznamové systémy ReDAT.

KONFIGURACE MODULU

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

POSTUP PRÁCE S MODULEM

1. Supervizor kontroluje vybrané 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.

