

ReDAT

ReDAT QualityChart

Modul Quality Managementu pro systematické hodnocení kvality práce agentů

Softwarový modul pro hodnocení úrovně práce agentů. Uživatelům systému umožňuje vytvářet hodnotící formuláře a provádět hodnocení hovorů či nehovorových interakcí. Modul 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.



KLÍČOVÉ VLASTNOSTI

- zrychlení práce hodnotitele
- přístup k funkcím hodnocení a výsledkům hodnocení je řízen uživatelskými právy
- hodnocení hovorových i nehovorových interakcí (e-mail, chat atd.)
- editace způsobu výpočtu výsledného skóre hodnocení
- ovládání přehrávání hovoru při samotném hodnocení
- kalibrační mód hodnocení (tzv. trénink hodnotitelů)
- automatické výběry záznamů pro hodnocení
- automatické ukládání výsledků 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 *.csv
- možnosti odesílání výsledků hodnocení e-mailem
- možnost zobrazení stavu hodnocených hovorů (nehodnocen, hodnocen, rozpracován)
- přehodnocování chybných hodnocení
- dostupnost statistiky existujících hodnocení po celou dobu existence DB záznamů

ZAČLENĚNÍ DO SYSTÉMU REDAT

Modul ReDAT QualityChart nemá specifické požadavky na HW a SW. V případě instalace se stává součástí aplikační platformy 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
- grafické výstupy

PRINCIP HODNOCENÍ

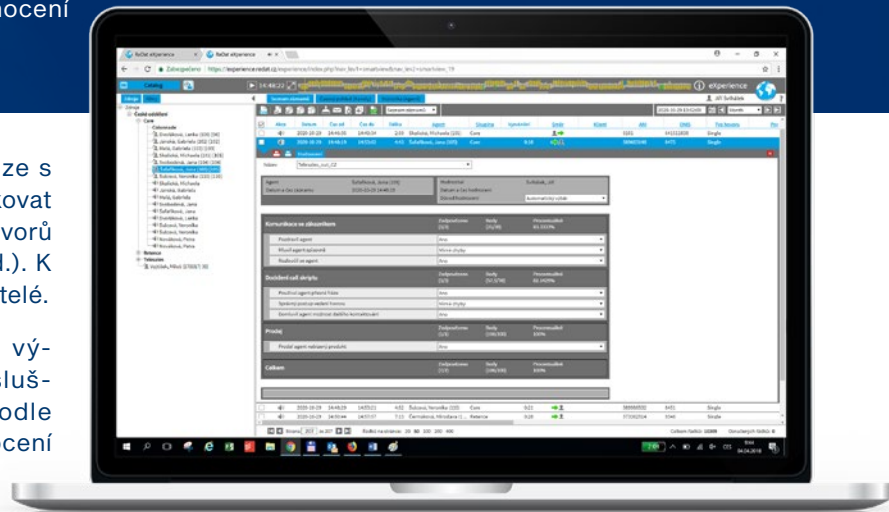
Supervizoři kontaktního centra mají vytvořený systém hodnocících formulářů. Ty jsou složeny z otázek a nabídek odpovědí. Hodnotitelé v průběhu následku záznamu hovoru vybírají adekvátní odpovědi na otázky, které příslušný formulář předkládá automaticky. Každá odpověď je bodována a takto vzniká databáze 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.

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.



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



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

Modul je ovládán z prostředí ReDAT eXperience, kde jsou také zobrazovány výsledky hodnocení s možností exportu.

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