

# ReDAT

**Komplexní řešení pro operátory na home office**

Rozšíření funkcí kontaktního centra pro pracovníky na home office

**V současné době velké množství společností přechází velmi rychle na vzdálený režim práce. Zavedení home office je zcela nová, neznámá a doposud nevyzkoušená situace jak pro zaměstnance, tak pro řídicí pracovníky se zodpovědností za vedení týmu.**



Ze strany firem je žádoucí mít svůj pracovní tým i nadále pod kontrolou, jako tomu je při běžném uspořádání práce. Zde přichází systém ReDAT s novými funkcionalitami, které zajistí stejné funkcionality jako při práci na kontaktním centru.

## JAK ZAJISTIT, ABY FIRMA I NADÁLE ZŮSTALA PRODUKTIVNÍ?

Pro podporu fungování home office a monitorování efektivity práce nabízíme profesionální softwarové řešení, které zaznamená hlasovou a textovou komunikaci, případně screeny. Díky našemu řešení budete moci své kontaktní centrum i zaměstnance efektivně řídit a měřit výkonnost.

### KLÍČOVÉ VLASTNOSTI

- spolehlivý a stabilní záznam zákaznických interakcí a obrazovek včetně aplikace modulů Quality Managementu
- spuštění záznamu obrazovek je možné, při splnění určitých podmínek, například navázat na telefonní hovor nebo na jiná kritéria
- obrazová data lze přehrávat na Windows PC, které je vybaveno klientským přístupem na aplikační server ReDAT eXperience
- synchronní přehrávání záznamu obrazovek s telefonním hovorem
- bezpečné uložení dat bez možnosti modifikace nebo zneužití
- přehrávání zaznamenaných hovorů podle systému oprávnění
- lze vymezit dobu ne/nahrávání pro všechny SIM pod danou větví
- lze realizovat záznam SMS / MMS za předpokladu definice interface
- lze exportovat data do MP3 souboru

- lze sortovat/vyhledávat hovory dle metadat dostupných v IP streamu (tel. číslo, login/ jméno zaměstnance, čas, datum, délka hovoru ...)
- hovory jsou dostupné v archivu po celou dobu uložení
- uložené nahrávky jsou šifrovány silnou šifrou

### ZÁZNAM OBRAZOVEK

- Pro monitoring práce agenta je, v některých případech, třeba i záznam screenů. Záznam obrazovek probíhá přes softwarový produkt ReDAT ScreenRecording.
- S výsledným záznamem screenů lze pracovat synchronně spolu se záznamem hlasu.

### JAK PRACUJE REDAT SCREENRECORDING

1. Na PC agentů určených k nahrávání je instalována a automaticky spuštěna aplikace "Screen Driver" pro záznam obrazovky, která komunikuje se záznamovým zařízením.
2. Jakmile aplikace zjistí při realizaci záznamu jakoukoliv změnu obrazových dat, zpracuje tato data a zašle je po IP (LAN/WAN) síti do záznamového zařízení, které je zaznamená a uloží.
3. Takto pořízená data je možné opět zobrazit na monitoru, přičemž jsou zachovány časové poměry. Pokud byl proveden záznam obrazovek současně s telefonním hovorem, lze tyto záznamy synchronně přehrávat.

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.

### VARIANTY ZÁZNAMU HLASU

Interakce agentů se zákazníky lze nahrávat několika různými způsoby podle toho, jak je řešena telefonní infrastruktura. Jestli jsou například hovory routovány přes stávající ústřednu na kontaktním centru, lze hovory zaznamenávat standardními způsoby. V případě vyžívání sítě mobilního operátora, lze hovory zaznamenávat prostřednictvím IP trunku, který je přiveden ke koncovému subjektu, kde si zajistí záznam stávajícími nebo novými technickými prostředky.

### ZÁZNAM MOBILNÍCH TELEFONŮ

Kvalitní nahrávání mobilních telefonů je z principu věci možné pouze na infrastruktuře operátora. Z tohoto důvodu většinou operátor nabízí službu odbočení IP trunku s hovory zákazníka pro potřebu záznamu. Tento způsob záznamu mobilních telefonů je realizován v součinnosti s mobilním operátorem, který na základě žádosti koncového zákazníka přesměruje sadu mobilních telefonů (MSISDN) do IP trunku. Jediná podmínka pro záznam tímto způsobem je existence služby odbočení u mobilního operátora.

