

# ReDat

## Recording

### ReDat TextProcessor

Modul pro analýzu nehovorových interakcí i obecných textových dokumentů

*ReDat TextProcessor je základní modul pokročilých analýz, který lze rozšířit o nadstavbový modul ReDat TopicDetection.*

Řada zákazníků již využívá systém ReDat pro záznam a zpracování hovorů i obrazovek a mají nasazeny moduly z řad hlasových analýz i Quality Managementu. V současné době se v kontaktních centrech značně zvyšuje podíl nehovorových interakcí na celkovém provozu. Jedná se zejména o email, chat, sociální sítě, ale i textové dokumenty s vazbou nebo bez vazby na hovorové interakce. Pro udržení konkurenceschopnosti, i v rámci lepší zpětné vazby, je nezbytné se tímto trendem zabývat a nehovorové interakce zpracovávat a analyzovat stejně tak, jako je to již běžné u interakcí hovorových.

Trendem doby je psaní



## KLÍČOVÉ VLASTNOSTI

- Jednotné prostředí pro práci se všemi interakcemi.
- Interakce jsou dostupné v seznamu záznamů aplikační platformy ReDat eXperience.
  - Přístup k nim je řízen oprávněním, stejně jako k hovorům.
- Interakce lze libovolně filtrovat dle metadat.
- Na nevhovorové interakce lze aplikovat všechny moduly Quality Managementu.
- Detekce témat a kontextu v interakcích pomocí modulu ReDat TopicDetection.
- Systém může být využit na zpracování nevhovorových interakcí, které realizují pracovníci backoffice.
  - Tedy i na obsah bez vazby na konkrétní hovor kontaktního centra.
- Škálovatelné řešení - pro velké i malé zákazníky.
- Licencování podle počtu zpracovaných interakcí za den.

## NAŠE ŘEŠENÍ

Námi nabízené řešení umožňuje integrovat nevhovorové interakce z jakéhokoliv informačního systému do prostředí systému ReDat. Veškerá zmíněná komunikace je pak následně přehledně umístěna a zpracovávána v jednotném prostředí aplikační platformy ReDat eXperience.

## DŘÍVE

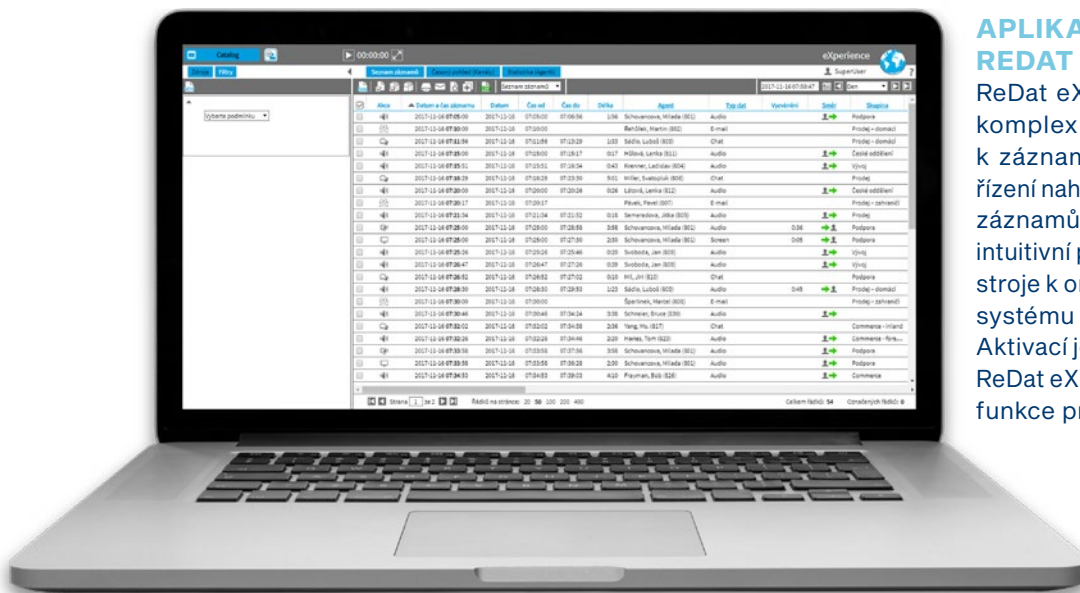
V minulosti byla realizována pouze částečná integrace nevhovorových interakcí. To znamenalo potřebu manuálního vkládání vybraných interakcí do systému ReDat a následné zpracování modulem Hodnocení. Pro nevhovorové interakce v řádu jednotek to bylo dostatečné řešení. S rozvojem elektronické korespondence je ale plná integrace nevhovorových interakcí na automatické bázi nezbytná.

## DNES

Díky integračnímu rozhraní do systémů zpracovávající tyto interakce lze veškerou analytickou práci přesunout do systému ReDat eXperience. V seznamu záznamů aplikační platformy ReDat eXperience jsou tyto nevhovorové interakce umístěny mezi ostatní položky, kde je možné je třdit a filtrovat dle všech dostupných metadat doplňovaných ze systémů třetích stran. Přístup a zobrazení ke všem datům je řízen podle zpracovaného systému oprávnění tak, jak jste si již zvykli. Jednoduše a rychle.

## INDEXACE

Plná integrace se serverem zpracovávající nevhovorové interakce přináší také možnost indexace obsahu. Zaindexování interakce umožňuje jak základní hledání podle klíčových slov nebo frází, tak definování složitějších dotazů. Při současném nasazení modulu ReDat TopicDetection lze využívat veškerý potenciál systému pro kategorizaci podle témat.



## APLIKAČNÍ PLATFORMA REDAT EXPERIENCE

ReDat eXperience představuje komplexní funkční nadstavbu k záznamovým jednotkám pro řízení nahrávání, správu a analýzu záznamů. Poskytuje přehledné intuitivní prostředí a kontrolní nástroje k organizaci záznamového systému přes webové rozhraní. Aktivací jednotlivých modulů lze ReDat eXperience rozšířit o další funkce pro práci se záznamy.

Záznamové systémy ReDat – 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.