

# Aplikace ReDat na zákaznické lince společnosti RWE

**Zákazník: RWE Transgas, a.s.**

**Místo instalace: RWE Zákaznické služby, s.r.o.  
Zákaznické kontaktní centrum, Ostrava**

případová studie

Zákaznická linka skupiny RWE slouží k telefonnímu kontaktu mezi zákazníky, odběrateli zemního plynu, a společnostmi RWE. Zákaznická linka pracuje nepřetržitě a vyřizuje požadavky zákazníků **24 hodin denně, 7 dní v týdnu**. Operátoři zákaznické linky jsou školeni pro zodpovězení veškerých požadavků a provádění nastavení účtů, řešení fakturací a dalších služeb zákazníkům. K profesionálnímu přístupu agentů a zdokonalení jejich schopností přispívá aplikace **ReDat® QualityChart**, která slouží ke sledování kvality obsluhy zákazníků.



Telefonický kontakt spolu s e-mailovým patří mezi zákazníky skupiny RWE k nejvyužívanějším, významně přispívá ke snížení počtu nutných osobních návštěv zákaznických kontaktních center a tím i ke značné úspoře času zákazníků. RWE Zákaznické služby předpokládají, že v roce 2009 obslouží jak telefonicky, tak e-mailem, **více než milion klientů**.  
*(zdroj: RWE, TZ – Zákaznická linka zahájila nepřetržitý provoz, 2009)*

### O skupině RWE

Mezinárodní energetická skupina RWE řídí své obchodní aktivity v České republice prostřednictvím společnosti RWE Transgas, která odpovídá za nákup a tranzit zemního plynu a jeho velkoobchod. Prodej zemního plynu více než 2,3 milionu konečných zákazníků RWE zabezpečuje prostřednictvím regionálních plynárenských společností Severočeská plynárenská, Západočeská plynárenská, Středočeská plynárenská, Jihomoravská plynárenská, Severomoravská plynárenská a Východočeská plynárenská. Skupina RWE v ČR čítá celkem 21 společností.

### RWE Zákaznické služby

**RWE Zákaznické služby, s.r.o.**, zajišťují veškeré činnosti spojené s obsluhou zákazníků skupiny RWE v České republice. Prostřednictvím sítě zákaznických kanceláří a provozováním call centra zabezpečují komunikaci zejména se zákazníky z kategorie maloobděratelů a domácností.

Společnost je zodpovědná také za fakturaci a řízení komerčních a spotřebitelských pohledávek. Své služby poskytuje regionálním plynárenským společnostem a regionálním provozovatelům distribučních soustav skupiny RWE v ČR. RWE



### O společnosti RETIA

**RETIA, a.s.** je českým výrobcem a dodavatelem záznamových systémů ReDat®, včetně aplikačních nadstavb pro práci kontaktních center, dispečinků a telekomunikačních operátorů. Záznamové systémy ReDat® jsou nezávislé na technologii a koncipované pro záznam hlasu a dalších multimediálních kanálů.

### Co je ReDat®

ReDat® od společnosti RETIA, a.s. představuje komplexní řešení nahrávání hovorů a sledování kvality obsluhy zákazníků. Pomáhá zdokonalovat schopnosti agentů a dispečerů. Snižuje náklady na jejich školení, tím zefektivňuje provoz a pomáhá zlepšovat služby pro zákazníky.

ReDat® je registrovaná známka společnosti RETIA, a.s.

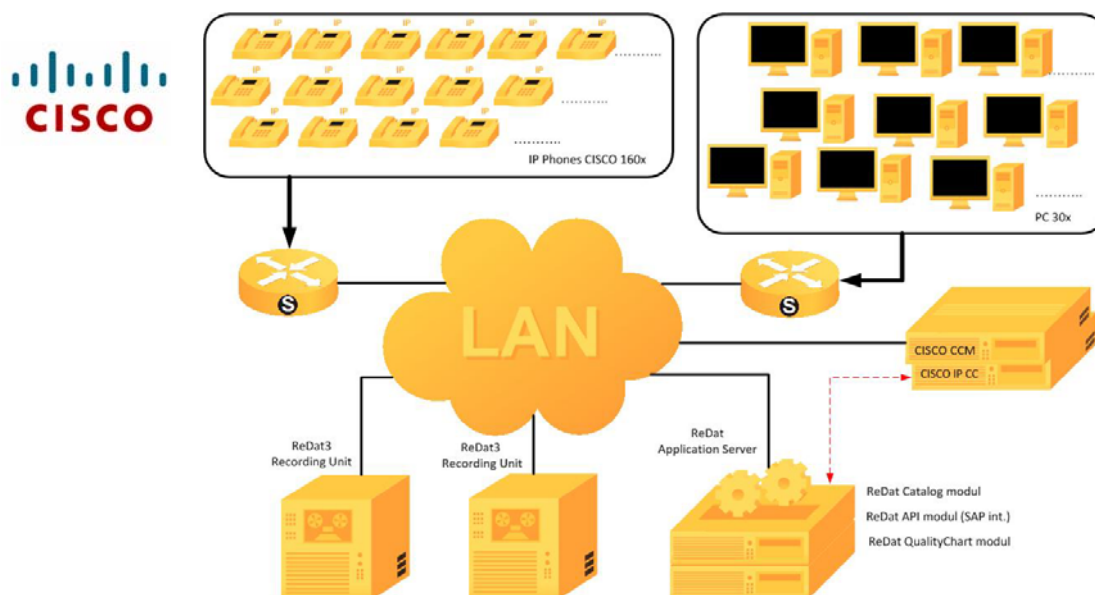
ReDat®3 Záznamová jednotka, ReDat® VoIP Recorder, ReDat® Phone Recorder, ReDat® Aplikační server, ReDat® Catalog, ReDat® CTI, ReDat® QualityChart, ReDat® StorageManager, ReDat® LineMonitor, ReDat® PhoneControl, ReDat® VoiceProcessor jsou produkty systému ReDat®.

### Princip řešení

Záznamový systém ReDat® zajišťuje záznam veškerého hlasového provozu – **více než 160 agentských pracovišť** v zákaznickém kontaktním centru RWE. Jedná se o záznam IP telefonie Cisco současně s obrazovkami vybraných agentských pracovišť. Implementace systému vyžadovala integraci záznamového systému do SAP IS.

Záznamy rozsáhlé komunikace jsou standardně ukládány po dobu minimálně 12 měsíců, tudíž je kladen velký důraz na spolehlivost záznamu i jejich rychlé vyhledání. Ke snadné ale zároveň komfortní práci se záznamy, k jejich správě a dohledům slouží **ReDat® Aplicační server** s modulem **ReDat® Catalog**. Veškeré záznamy jsou dostupné také přes API rozhraní přímo z IS SAP.

Jen těžko lze efektivně řídit takto velké kontaktní centrum, plánovat školení, kontrolovat operátory a zvyšovat kvalitu služeb bez nástrojů managementu kvality. K tomuto účelu využívají v kontaktním centru RWE aplikace **ReDat® QualityChart** v kombinaci s modulem **ReDat® ScreenRecording**. Tato sestava aplikací zajišťuje synchronní záznam telefonního provozu spolu s obrazovkami pracovišť vybraných agentů. Záznam je řízen aktivitami agenta. Záznamový systém ReDat se tak stal součástí technologie kontaktního centra pro obsluhu zákazníka. Těsné propojení technologií přináší zákazníkovi pružnější způsoby využívání, které jsou garantovány **dlouhodobou smlouvou o zvýšené podpoře** včetně SW úprav dle požadavků zákazníka.



### Sestava dodaného záznamového systému ReDat®

- ReDat®3 Záznamová jednotka č.1 pro IP Cisco
- ReDat®3 Záznamová jednotka č.2 pro záznam obrazovek agentských pracovišť
- ReDat® Aplicační server s moduly:

**ReDat® Catalog** - databáze záznamů, práce se záznamy ve www prostředí

**ReDat® CTI** – integrace s technologiemi kontaktních center a PBX, řízení záznamu

**ReDat® API** – dokumentované rozhraní pro integraci ReDat s aplikacemi dalších výrobců

**ReDat® QualityChart** – aplikace hodnocení záznamů (quality management)

**ReDat® ScreenRecording** – profesionální softwarové řešení pro záznam screenů

RETIA, a.s. nabízí zákazníkům nadstandardní záruční i pozáruční servisní podmínky, možnost flexibilního přizpůsobení aplikací a proaktivního řešení konkrétních požadavků na integraci do telekomunikačních platform.

RETIA, a.s. je partnerem významných výrobců telekomunikační techniky, jako jsou například Alcatel-Lucent, Cisco, Genesys, Orange Business Services, TTC, Siemens, aj., s nimiž úzce spolupracuje na dalším vývoji systému ReDat®.