

ReDat

Recording

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:

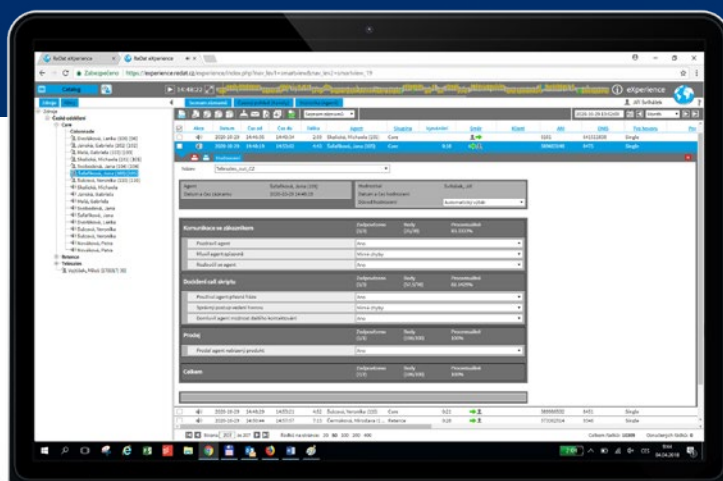
- seznam hodnocení
- formuláře
- výběry hodnocení
- automatické výběry pro hodnocení
- grafické výstupy

PRINCIP HODNOCENÍ

Supervizoři kontaktního centra mají vytvořený systém hodnocících formulářů. Ty jsou složeny z otázek a nabídek odpovědí. Hodnotitelé v průběhu následu 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.



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.

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.