

ReDat

Recording

Řešení pro záznam přepážek,
shopů a zájmových prostorů

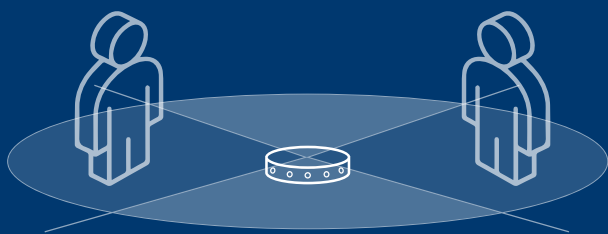
Komplexní záznam pracovišť s osobním kontaktem
se zákazníky.



Na kamenných pobočkách se uzavírají zákaznické smlouvy a řeší obdobné požadavky jako při telefonním styku. I z pohledu vedení úseků zákaznické péče je aplikována stejná metodika kontroly a řízení lidí jako na kontaktním centru. Na rozdíl od telefonního kontaktu však až doposud neexistoval jednoznačně průkazný materiál ve formě záznamu rozhovoru se zákazníkem. Naše řešení záznamu na přepážkách nyní tyto hranice překonává a umožňuje využít obdobnou technologii zpracování interakcí jako na kontaktním centru.

VLASTNOSTI

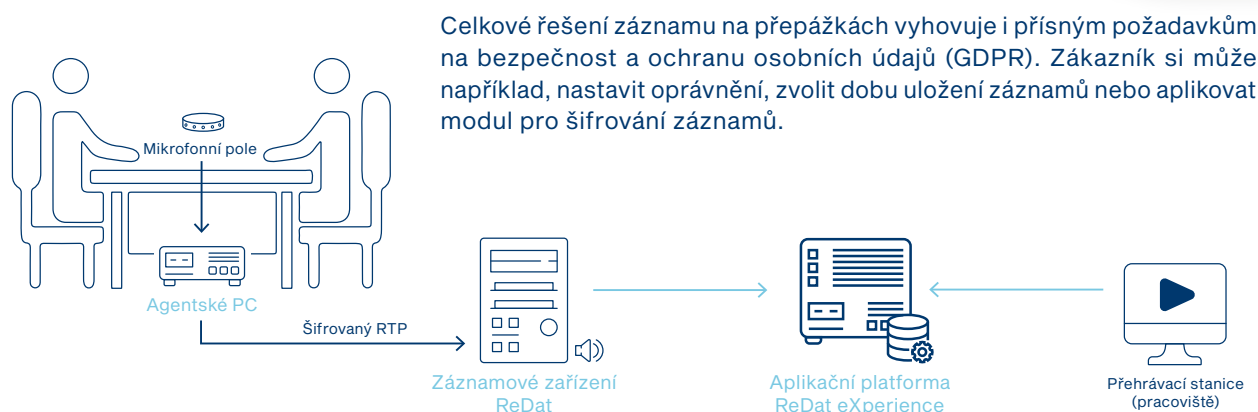
- Systém záznamu využívá unikátní mikrofonní pole, které díky pokročilému zpracování signálu z osmi interních mikrofonů dokáže maskovat nežádoucí okolní zvuky.
- Design mikrofonního pole je zvolen tak, aby působil co nejméně rušivě, jedná se o černý disk o průměru 65 mm a výšce 15 mm.
- Mikrofonní pole využívá inteligentní technologii vynalezenou v NTT Media Intelligence Laboratories a není běžně dostupné na komerčním trhu.
- Lze nastavovat sektory, ve kterých se nachází mluvčí, lze tedy využít různé pozice na stole.
- Mikrofonní pole velmi dobře odděluje mluvčí, tzn. hlas shop asistenta a zákazníka, což je zásadní vlastnost pro další automatizované zpracování.
- Není třeba žádný další HW, mikrofonní pole se připojuje do PC na přepážce.
- Na uživatelském PC je instalován malý SW driver zajišťující posílání zvukových dat to centrální záznamové jednotky ReDat.
- Spínání mikrofonů lze realizovat například na základě listových systémů (ticketů), manuálně nebo na základě příchozího eventu ze systému třetí strany.
- Veškeré nahrávky jsou centralizovány a lze je zpracovávat tak, jako ostatní záznamy v aplikační platformě ReDat eXperience, všemi moduly Quality Managementu i lze aplikovat hlasové analýzy včetně modulů umělé inteligence.



VYUŽITELNOST

Samozřejmostí je začlenění záznamů z mikrofonního pole do stávajícího záznamového systému a možnost využití propracovaných nadstaveb systému ReDat – např. modul pro hodnocení agentů ReDat QualityChart, ReDat TopicDetection, ReDat VoiceProcessor, TopicTracker atd.

Jelikož lze záznamy zahrnout do automatizovaného procesu zpracování, lze v záznamech z mikrofonního pole automatizovaně detekovat zájmová témata, fraudy, sentiment a získávat mnoho dalších informací.



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.