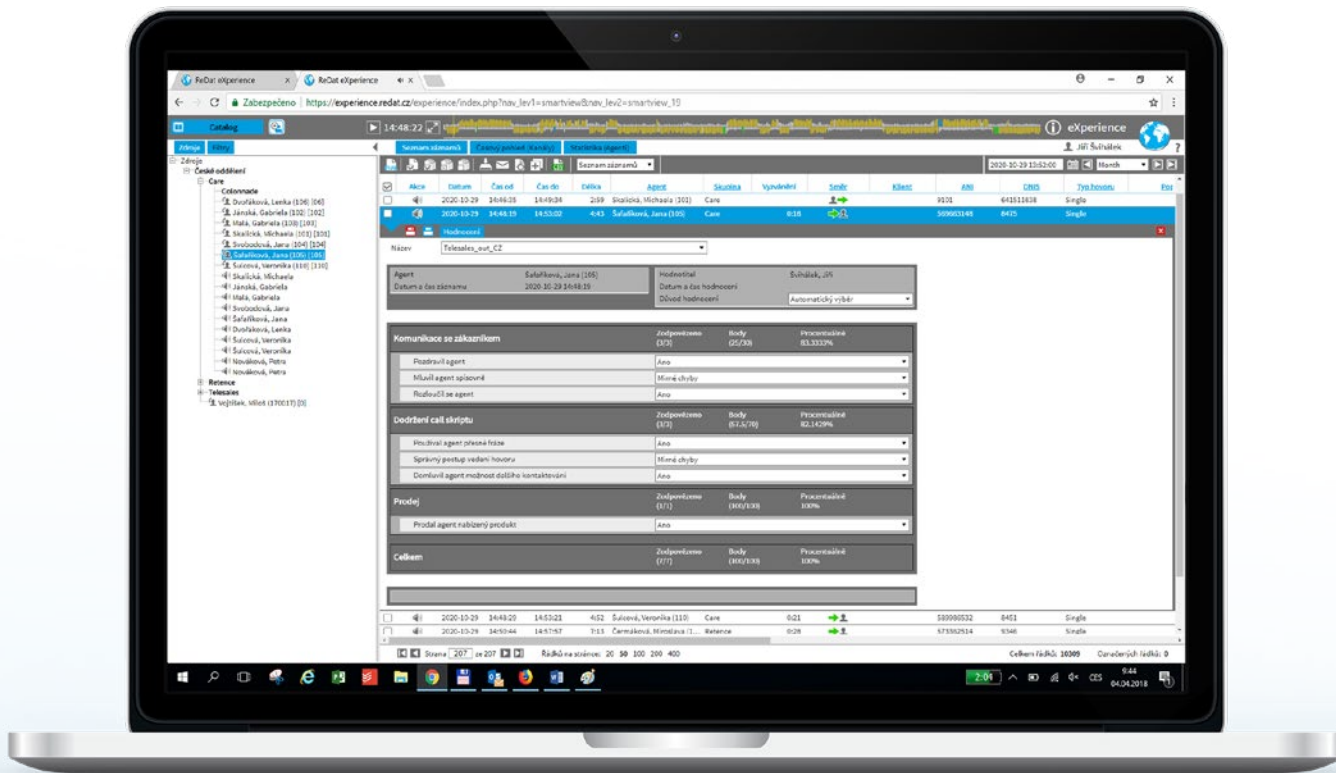


PRINCIP HODNOCENÍ

Supervizoři kontaktního centra mají vytvořený systém hodnotících 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-mailů, 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.



Hodnocení práce agenta

Záznamové systémy ReDat, obchodní divize společnosti RETIA, a.s., poskytuje 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.

RETIA, a.s. je česká společnost, sídlící v Pardubicích, založená v roce 1993. Vytvírá, vyrábí a modernizuje radary, systémy velení a řízení, UWB lokalizační a komunikační systémy a záznamové systémy ReDat.