

ReDat TextProcessor

“Modul pro analýzu nehovorových interakcí i obecných textových dokumentů”

TRENDEM DOBY JE PSANÍ

Řada zákazníků již využívá systém ReDat pro záznam a zpracování hovorů i obrazovek a mají nasazené 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.

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

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 nehovorové interakce lze aplikovat všechny moduly Quality Managementu.
- Detekce témat a kontextu v interakcích pomocí modulu ReDat TopicDetection.
- Systém může být využit na zpracování nehovorových 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 nehovorové 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.

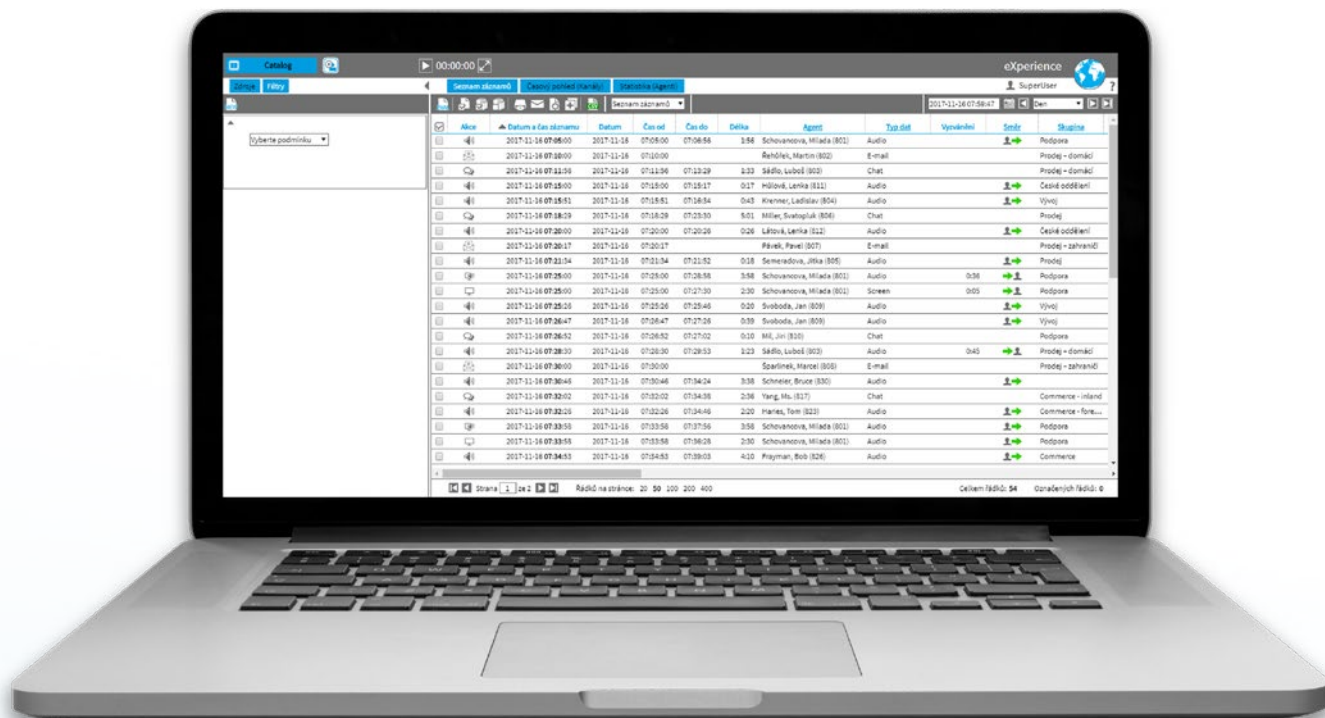


DŘÍVE | DNES

V minulosti byla realizována pouze částečná integrace nevhovových interakcí. To znamenalo vkládat manuálně vybrané interakce do systému ReDat a k nim vytvářet hodnotící formuláře. Pro nevhovové interakce v řádu jednotek to bylo dostatečné řešení. S rozvojem elektronické korespondence je ale plná integrace nevhovových interakcí na automatické bázi nezbytná.

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 nevhovové interakce umístěny mezi ostatní položky, lze je třídit a filtrovat podle všech dostupných metadat doplňovaných ze systémů třetích stran. Přístup a zobrazení ke všem datům je řízen podle propracovaného systému oprávnění tak, jak jste si již zvykli. Jednoduše a rychle.

Plná integrace se serverem zpracovávající nevhovové 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.

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.