



“Produkt pro nahrávání, správu a analýzu záznamu”

ReDat® eXperience představuje produkt pro nahrávání, správu a analýzu záznamu. Pracuje přes webové rozhraní a je funkční nadstavbou k záznamovým jednotkám. Platforma poskytuje přehledné intuitivní prostředí a kontrolní nástroje k organizaci záznamového systému. Aktivací jednotlivých modulů lze ReDat® eXperience rozšířit o další funkce pro práci se záznamy.

Vlastnosti ReDat® eXperience

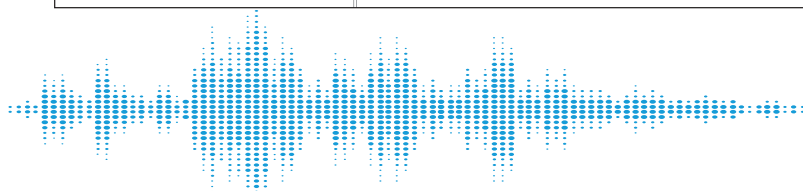
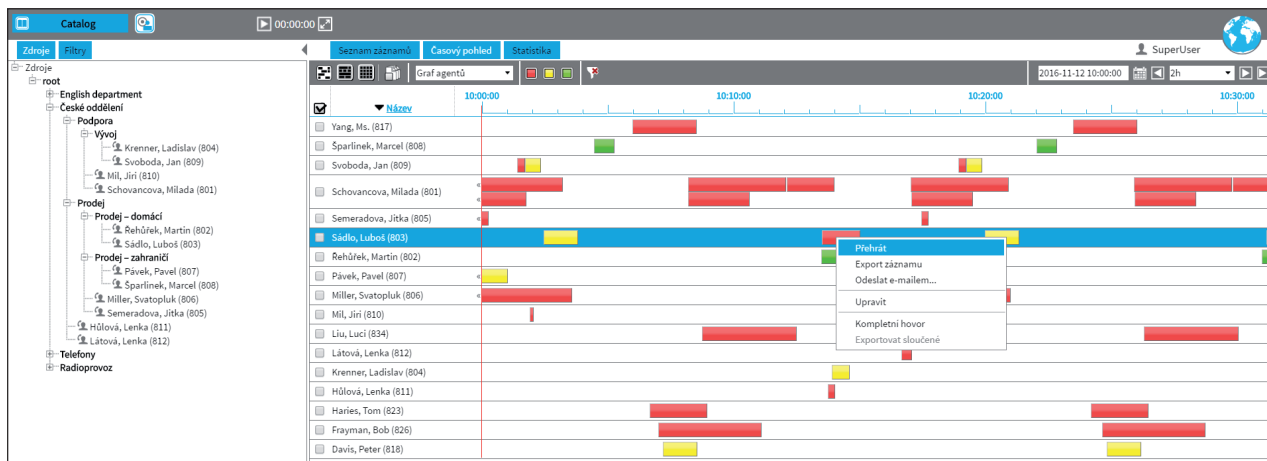
- Pořízení záznamu (audio, screeny, CCTV kamery, data link, USB zařízení)
- Využití map
- Analytické nástroje obohaceny o grafické výstupy
- Škálovatelnost grafického rozhraní dle přístupové úrovně uživatele
- Podpora vyšetřování incidentů (možnost doplnění poznámek, ruční přepis atd.)
- Možnost dočasného udělení přístupového práva k určitým datům (např. z důvodu vyšetřování konkrétního incidentu)
- Využívá multiarchivy (primární a backup archivy pro záznamy jednotlivých segmentů)
- Synchronní přehrávání zaznamenaných audio dat, screenů, videa i USB zařízení

ReDat® eXperience nabízí

- Řešení pro quality management kontaktních center, dispečinků a telekomunikačních operátorů
- Škálovatelné řešení pro malá i velká kontaktní centra
- Možnost volby skladby aplikací
- Intuitivní ovládání navržené z pohledu uživatele
- Podporu v mnoha jazycích
- Kompatibilitu s prohlížeči Internet Explorer, Firefox a Google Chrome

Systém uživatelských práv

V ReDat® eXperience lze nastavit různá přístupová práva pro různé skupiny uživatelů i jednotlivce. Lze využít i hierarchického přístupu k záznamům dle pracovních funkcí uživatelů.



Zabezpečení systému

- Pravidelné penetrační testy
- Možnost využití modulu Encryptor pro šifrování záznamů
- Podpora aktuálních verzí
- Revize kódů a šifrování nastavených hesel
- Audit kontroly (jak systémové, tak uživatelské)

Možnosti zobrazení záznamů

- Seskupování záznamů - např. dvouúrovňové rozčlenění seznamu záznamů podle úrovní skupina a agent
- Skrývání neoznačených záznamů
- Řazení záznamů (vzestupně/sestupně)

ReDat® představuje komplexní řešení záznamu interakcí, sledování kvality obsluhy zákazníků a hlasových analýz. 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.

Uživatelská přednastavení prostředí

Uživatel si prostředí systému může nastavit individuálně dle široké škály nabízených možností. Také si může sám nadefinovat tlačítka pro přístup k nejpoužívanějším agendám. Prostředí lze rovněž nastavit pro více používaných rolí (pro každou zvlášť).

Hardwarové požadavky

Specifikace HW pro ReDat® eXperience je závislá především na objemu pořizovaných záznamů a jejich následné archivaci. Vliv na požadavky výkonnosti celého systému mají rovněž další moduly a využívané funkce celé sady ReDat® eXperience.

Akce	Datum	Čas od	Čas do	Délka	Vyzvánění	Směr	Agent	Skupina	Kanál	Název	ANI	DNS
	2016-11-01	07:05:00	07:05:56	00:01:56			Schovancova, Milada (801)	Podpora	APC1 1:01		9868	614751786
	2016-11-01	07:05:00	07:05:51	00:00:51			Rehůrek, Martin (802)	Prodej - domácí	APC1 1:02		9560	665193285
	2016-11-01	07:05:00	07:05:29	00:01:33			Šádlo, Luboš (803)	Prodej - domácí	APC1 1:01		8580	563419962
	2016-11-01	07:05:00	07:05:17	00:00:17			Hůlová, Lenka (811)	České oddělení	APC1 1:03		9469	699239344
	2016-11-01	07:05:00	07:05:34	00:00:43			Krenner, Ladislav (804)	Vývoj	APC1 1:02		9599	660415647
	2016-11-01	07:05:00	07:05:30	00:05:01			Miller, Svatopluk (806)	Prodej	APC1 1:01		8775	579829948
	2016-11-01	07:05:00	07:05:26	00:00:26	00:07		Látová, Lenka (812)	České oddělení	APC1 1:04		607930854	8855
	2016-11-01	07:05:00	07:05:47	00:01:30			Pávek, Pavel (807)	Prodej - zahraničí	APC1 1:03		8756	683027876
	2016-11-01	07:05:00	07:05:52	00:00:18			Semeradova, Jitka (805)	Prodej	APC1 1:02		8454	565359155
	2016-11-01	07:25:00	07:25:58	00:03:58			Schovancova, Milada (801)	Podpora	APC1 1:05		8397	661411796
	2016-11-01	07:25:00	07:27:30	00:02:30			Schovancova, Milada (801)	Podpora	SCR 1:01		8426	605767814
	2016-11-01	07:25:00	07:25:46	00:00:20	00:04		Svoboda, Jan (809)	Vývoj	APC1 1:04		653807298	8434
	2016-11-01	07:26:47	07:27:26	00:00:39	00:11		Svoboda, Jan (809)	Vývoj	APC1 1:03		543358346	9007
	2016-11-01	07:26:52	07:27:02	00:00:10			Mil, Jiri (810)	Podpora	APC1 1:02		9787	596594640
	2016-11-01	07:28:30	07:29:53	00:01:23	00:38		Šádlo, Luboš (803)	Prodej - domácí	APC1 1:01		563844511	8967
	2016-11-01	07:30:00	07:30:50	00:00:50	00:23		Špartlínek, Marcel (808)	Prodej - zahraničí	APC1 1:06		639720504	8822
	2016-11-01	07:33:58	07:37:56	00:03:58	00:59		Schovancova, Milada (801)	Podpora	APC1 1:05		692655710	8040
	2016-11-01	07:33:58	07:38:28	00:04:30			Schovancova, Milada (801)	Podpora	SCR 1:01		9245	668438219
	2016-11-01	07:33:58	07:38:28	00:04:30			Schovancova, Milada (801)	Podpora	APC1 1:02		619642953	9563
	2016-11-01	07:33:58	07:40:37	00:00:51	00:07		Rehůrek, Martin (802)	Prodej - domácí	APC1 1:03		663319008	9038
	2016-11-01	07:40:00	07:41:33	00:01:33			Šádlo, Luboš (803)	Prodej - domácí	APC1 1:08		8552	618680919
	2016-11-01	07:41:24	07:41:41	00:00:17			Hůlová, Lenka (811)	České oddělení	APC1 1:07		9461	630328785
	2016-11-01	07:42:56	07:46:54	00:03:58	00:05		Schovancova, Milada (801)	Podpora	APC1 1:05		689236499	9246
	2016-11-01	07:42:56	07:45:26	00:02:30			Schovancova, Milada (801)	Podpora	SCR 1:01		9147	679812823
	2016-11-01	07:44:03	07:44:46	00:00:43			Krenner, Ladislav (804)	Vývoj	APC1 1:01		8985	674058453
	2016-11-01	07:44:04	07:49:05	00:05:01	00:35		Miller, Svatopluk (806)	Prodej	APC1 1:06		545350342	8068
	2016-11-01	07:45:00	07:45:26	00:00:26			Látová, Lenka (812)	České oddělení	APC1 1:09		9401	588522941
	2016-11-01	07:45:37	07:47:07	00:01:30			Pávek, Pavel (807)	Prodej - zahraničí	APC1 1:03		8725	655987175
	2016-11-01	07:46:33	07:46:51	00:00:18			Semeradova, Jitka (805)	Prodej	APC1 1:08		9995	656108446
	2016-11-01	07:46:34	07:46:54	00:00:20			Svoboda, Jan (809)	Vývoj	APC1 1:02		8518	639152544
	2016-11-01	07:46:41	07:47:20	00:00:39	00:08		Svoboda, Jan (809)	Vývoj	APC1 1:07		598985579	8929
	2016-11-01	07:48:13	07:48:23	00:00:10			Mil, Jiri (810)	Podpora	APC1 1:04		8642	614757050

RETIA, a.s. je renomovaný výrobce záznamových systémů pro kontaktní a dispečerská centra, záchranné a bezpečnostní složky a pro sektor ATM/ATC. ReDat® portfolio podporuje širokou škálu PBX, VCS a rádiových technologií. ReDat® je kompatibilní s technologiemi společností Alcatel-Lucent, Cisco, Avaya, Genesys, Unify a Mitel. **RETIA, a.s.** je vedoucí česká společnost v oblasti vojenské elektroniky a vojenského softwaru. RETIA, a.s. je certifikována dle norem ISO 9001, ISO 14001 a AQAP 2110 a její zařízení má NATO prověrku pro stupeň utajení TAJNÉ.