

Cloud Recording

“Software pro záznam hovorů jako služba (SaaS)”

Zpracování nahrávaných hovorů, jejich správa, vyhodnocení a vlastní provoz musí podporovat a splňovat nové požadavky a nároky, které jsou na ně kladeny. Tyto výzvy představují změny v oblasti snižování nákladů na pořízení, bezpečnost uložených záznamů, dostupnost odkudkoli, spolehlivost provozu, jeho škálovatelnost a přizpůsobení se individuálním požadavkům zákazníka. ReDat Cloud Recording svými užitnými vlastnostmi tyto nové požadavky podporuje a rozšiřuje, vše s vysokou dostupností odkudkoli a kdykoliv.

SLUŽBA SAAS ZAHRNÚJE

- záznam telefonní komunikace a screenů
- archivace a replikace záznamů do DC v EU
- zpřístupnění záznamů odkudkoli
- dostupnost pokročilých funkcí ReDat[®] eXperience
- možnost hlasových analýz
- přizpůsobení parametrů služeb a výkonu
- servisní podpora 24x7x365

BEZPEČNOST ZÁZNAMŮ

- dlouhodobé ukládání záznamů v datovém centru certifikovaném na bezpečnost provozu IT služeb dle normy ISO 27001
- plně redundantní provoz datového centra splňující certifikace Tier III (redundance N+1)
- možnost šifrování pořízených záznamů
- zabezpečený přístup k záznamům
- bezpečnostní audit a dohled systému
- vše v souladu s normou EU GDPR

PŘÍNOSY

- minimální vstupní náklady
- snížení provozních nákladů na správu a administraci záznamových systémů
- dostupnost pořízených záznamů kdykoliv a odkudkoliv
- systém provozován šifrovanou komunikací s klientem
- uložení záznamů v zabezpečeném datovém centru s auditní stopou přístupů
- flexibilita přizpůsobení výkonu virtuálních serverů k aktuálnímu monitorovanému stavu systému
- rychlá implementace potřeby záznamu v dalších lokalitách
- automatické implementace nových verzí a oprav systému
- snadné a rychlé rozšíření funkcí systému, včetně hlasových analýz
- dohled nad systémem 24x7x365
- garance vysoké dostupnosti záznamů v DC
- předcházení krizovým stavům a poruchám
- pravidelná údržba systému, modernizace a jeho rozvoj

REDUKCE NÁKLADŮ

Implementace a využití služeb ReDat Cloud Recording je spojena s redukcí nákladů, která neznamena jen snížení nákladů na prvotní pořízení zařízení, ale také náklady spojené s pravidelnou údržbou a provozem systému, školením odborného personálu, údržbou infrastruktury, náklady na nové verze nahrávacího software, včetně samotné implementace dílčích komponent Záznamového systému ReDat.

Typ služby	Nabídka balíčků služeb		
	základní	rozšířená	analytická
Pronájem záznamového zařízení včetně licencí	✓✱	✓✱	✗
Služba replikace a archivace záznamů v datovém centru na 1 rok	✓	✓	✗
Diagnostika a dohled záznamového zařízení pomocí SNMP	✓	✓	✗
Služba Maintenance na záznamové zařízení	✓	✓	✗
Služba SLA24 FIX na záznamové zařízení	\$	\$	✗
Služba redundantního řešení záznamu hovorů	\$	\$	✗
Pronájem aplikačního serveru ReDat eXperience včetně potřebných licencí	✓	✓	✗
Webový přístup k záznamům	✓	✓	✗
Zpřístupnění základních funkcí ReDat Catalog pro práci se záznamy	✓	✓	✗
Služba šifrování záznamů v datovém centru, produkt ReDat Encryptor	✓	✓	✗
Služba archivace záznamů nad 1 rok	\$	\$	✗
Služba Maintenance na aplikační server ReDat eXperience	✓	✓	✗
Služba adaptace na změnu telekomunikační technologie a jejich verzí a konfigurací	\$	\$	✗
Funkce modulů Quality Managementu (QM)			
• hodnocení hovorů (ReDat QualityChart)			
• coaching (ReDat Coaching)	✗	✓	✗
• automatické reporty (ReDat Reporting)			
• grafické výstupy QM (ReDat Dashboard)			
Služba Maintenance na moduly QM	✗	✓	✗
Služba Quality Management Support pro moduly QM	✗	\$	✗
Hlasové analýzy			
• přepis hovorů do textu			
• detektor klíčových slov a emocí			
• Call Flow (vyhodnocení parametrů hovorů)			
• hlasová analýza kontextu hovorů	✗	✗	✓
• automatická klasifikace a vyhledávání topiků			
• Term Cloud a InfoRaiting			
• grafické výstupy hlasových analýz v ReDat Dashboard			
Služby Quality Management Support pro hlasové analýzy	✗	✗	\$

- ✓ Služba je obsažena v příslušném balíčku
- ✗ Služba není obsažena v příslušném balíčku
- \$ Služba je ceněna nad rámec základního balíčku kategorie
- ✱ Cena pronájmu se odvíjí od použitého HW pro záznamové zařízení

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. Vyvíjí, vyrábí a modernizuje radary, systémy velení a řízení, UWB lokalizační a komunikační systémy a záznamové systémy ReDat.