



# ReDat ScreenRecording

*“Profesionální softwarové řešení pro záznam obrazovek”*

ReDat ScreenRecording je softwarové řešení umožňující záznam screenů obrazovek agentů s možností jejich synchronního přehrávání se záznamem hlasu.

## JAK PRACUJE REDAT SCREENRECORDING

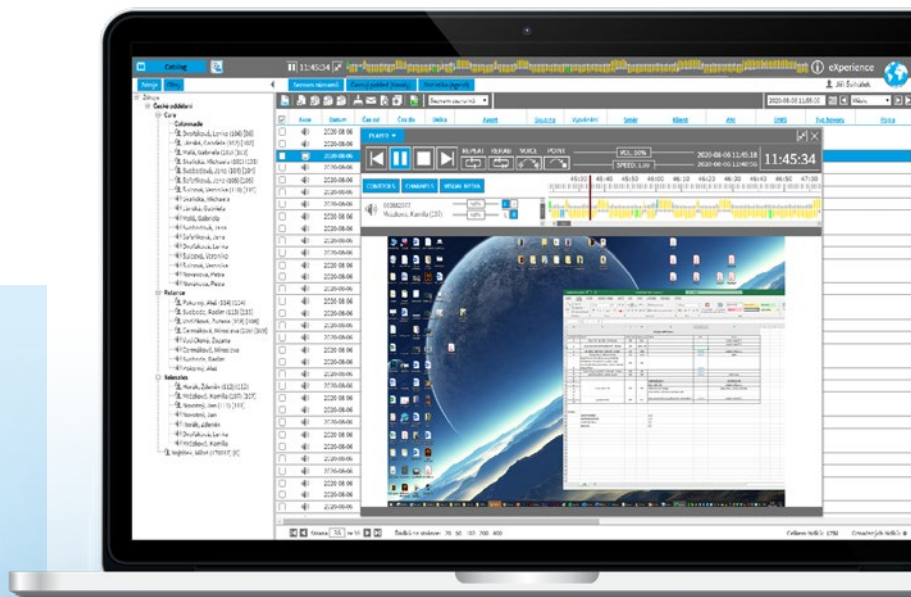
1. ReDat ScreenRecording umožňuje synchronizaci záznamu obrazovek se záznamem hlasu (s právě probíhajícím hovorem).
2. Na PC agentů určených k nahrávání je instalována a automaticky spuštěna aplikace “Screen Driver” pro záznam obrazovky, která komunikuje se záznamovým zařízením.
3. Jakmile aplikace zjistí při realizaci záznamu jakoukoliv změnu obrazových dat, zpracuje tato data a zašle je po IP (LAN/WAN) síti do záznamového zařízení, které jej zaznamená a uloží.
4. Takto pořízená data je možné opět zobrazit na monitoru, přičemž jsou zachovány časové poměry. Pokud byl proveden záznam obrazovek současně s telefonním hovorem, lze tyto záznamy synchronně přehrávat.

Mimo softwarového řešení pro záznam screenů obrazovek poskytujeme i **hardwarové řešení**, a to prostřednictvím **ReDat DVI sond** a **ReDat DP sond**.

Sondy se nasazují na pracovištích pro řízení technologických a dopravních procesů. Vyžadují si je situace, kde je nezbytná technická bezpečnost.

## VÝHODY

- **Zvyšování efektivity** - odhaluje schopnosti agenta využívat aplikace kontaktního centra
- **Úspora** - důsledná kontrola práce agentů přináší redukci délky hovoru, vyšší efektivitu práce, vyšší úroveň obsluhy a tudíž vyšší spokojenost zákazníků
- **Dohled** - propracované nástroje umožňují supervizorovi lépe kontrolovat agenta
- **Podklad pro hodnocení** - spolu se záznamem hovoru vytváří ScreenRecording kompletní podklad pro systém hodnocení agentů
- **Optimalizace aplikací** - odhaluje, zda ovládání aplikací vyhovuje způsobu práce agentů

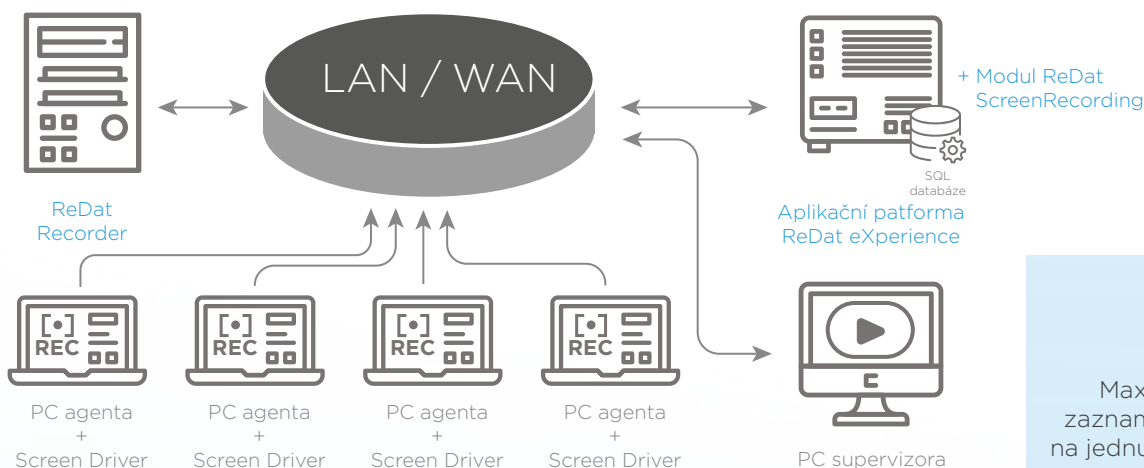


## REŽIMY SPOUŠTĚNÍ ZÁZNAMU OBRAZOVEK

- **Trvale:** nahrává veškeré změny na pracovní ploše
- **Synchronizace s telefonním hovorem:**
  - od signalizace zvoněním/vyzvednutím hovoru
  - od vyhodnocení CTI událostí
- **Statistickým výběrem** (např.: nahrávat každý n-tý záznam, nahrávat jen dané procento hovoru atd.)
- **Manuálně**

## KLÍČOVÉ VLASTNOSTI SYSTÉMU

- spolehlivý a stabilní záznam obrazovek
- podporuje multiscreen recording (nahrávání více obrazovek)
- spuštění záznamu obrazovek je možné navázat na telefonní hovor nebo jiné podmínky
- obrazová data lze přehrávat na Windows PC, které je vybaveno klientským přístupem na aplikační server ReDat eXperience
- synchronní přehrávání záznamu obrazovek s telefonním hovorem
- bezpečné uložení dat bez možnosti modifikace nebo zneužití
- bezobslužný provoz v nepřetržitém režimu 365/7/24
- podpora diagnostiky systému



# 250

Maximální počet kanálů zaznamenávaných obrazovek na jednu záznamovou jednotku.

## TECHNICKÉ POŽADAVKY

### ReDat ScreenRecording modul

- čtyřjádrové CPU, 16 GB RAM, LAN 10/100/1000 Ethernet
- Windows Server 2008/2012, pro menší systémy Windows 7/8/8.1
- podpora virtualizace (VMware, Windows Hyper-V)

### Agentské PC

- dvoujádrové CPU, 2 GB RAM a vyšší, LAN 10/100/1000 Ethernet
- podpora desktopových OS: Windows Vista, Windows 7, Windows 8/8.1, Windows 10
- virtuální platformy: Windows Hyper-V

### Klientské PC určené pro přehrávání

- dvoujádrové CPU, 2 GB RAM a vyšší, LAN 10/100/1000 Ethernet
- zvuková karta
- Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8/8.1
- Chrome, Mozilla Firefox: verze ESR 10 a vyšší, Microsoft edge

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