



PORTFOLIO PRODUKTŮ ZÁZNAMOVÝCH SYSTÉMŮ REDAT

Díky stovkám implementací systému ReDat víme, jak připravit a nainstalovat co nejefektivnější záznamové systémy. Základní modelová řešení lze přizpůsobit na míru konkrétním podmínkám řešení. Záznamové systémy ReDat využívají kontaktní centra, dispečinky i řízení letového provozu po celém světě.

RETIA, a.s.

Pražská 341 | 530 02 Pardubice | Česká republika

redat.cz | retia.cz

MEMBER OF \ CSG
aerospace

Loggery a Sondy



ReDat5 Záznamová jednotka

Nová generace záznamové jednotky, která poskytuje širokou variabilitu možných sestav a funkcí pro řešení záznamu audio, video a datové komunikace na principu otevřené architektury osobního počítače s využitím COTS součástí. Systém pak doplňují speciální interface karty z naší produkce.

ReDat Recorder

Záznamový systém určený pro záznam IP telefonie, klasické telefonie, screenů a datové komunikace.

ReDat DP Box

Speciální sonda určená pro záznam screenů pomocí portu DisplayPort (DP).

ReDat DVI Box

Speciální sonda určená pro záznam screenů pomocí portu DVI-D.

ReDat KMM Box

Speciální sonda určená pro záznam USB zařízení (klávesnice, myši a touchscreeenu) a prostorových mikrofónů.

ReDat MIC-4CH Box

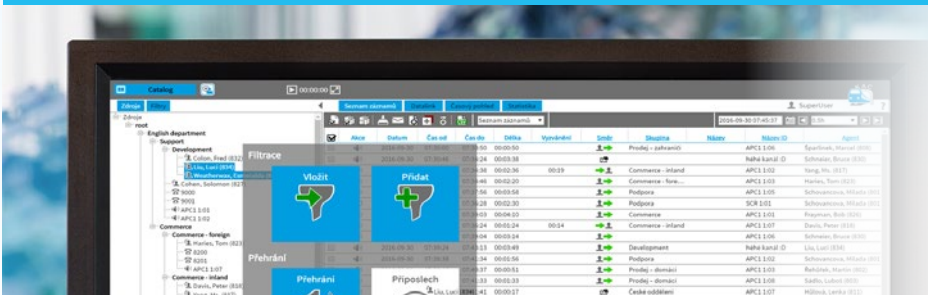
Speciální sonda určená pro záznam až čtyř prostorových mikrofónů.

ReDat ScreenRecording

Profesionální SW řešení záznamu screenů. Podporuje multi-screen recording.



Aplikační platforma ReDat eXperience



Quality Management



ReDat QualityChart

Modul pro manuální hodnocení hovorových a nehovorových interakcí nebo agentů. Zvyšuje efektivitu kontaktního centra a spokojenost zákazníka.

ReDat Reporting

Analyticko-reportovací modul sloužící k sestavování pokročilých analýz a jejich následnému grafickému zobrazení.

ReDat Coaching

Modul pro jednoduchou komunikaci mezi supervizory a agenty. Komunikace je založena na principu vkládání poznámek k hovorům v přehrávači a jejich sdílení.

ReDat Dashboard

Modul pro grafickou prezentaci dat v systému ReDat[®].

Hlasové a textové analýzy



ReDat VoiceProcessor

Modul pro automatické hodnocení a klasifikaci hovorů prostřednictvím analýzy řeči založené na metodě Speech-To-Text. Obsahuje emoční detektor, detektor plynulosti řeči a klíčová slova.

ReDat TextProcessor

Modul pro analýzu nehovorových interakcí i obecných textových dokumentů.

ReDat TopicDetection

Modul pro kontextovou analýzu hlasových i textových interakcí, která v reálném čase vrací klasifikaci k uživatelsky definovaným tématům. U každé interakce určí její nosné téma.

Z důvodu maximálně jednoduchého nasazení systému je celá správa a ovládání záznamového systému ReDat řešeno přes webové rozhraní aplikační platformy ReDat eXperience.

Ta poskytuje intuitivní, konfigurovatelné uživatelské prostředí spolu s kompletní sadou nástrojů pro správu záznamů a další analytické a reportingové nástroje. Dále nabízí možnosti hierarchického členění uživatelů nebo záznamových zdrojů a podrobnou konfiguraci uživatelských přístupových práv dle rolí.

Celý systém je modulární, zákazník si ho tedy může poskládat přesně podle svých požadavků a potřeb.

Integrace



ReDat API

Aplikační rozhraní pro integrace funkcí a dat záznamového systému do prostředí jiných aplikací (IS, CRM, apod.).

ReDat CTI

Podpora řízení záznamu pomocí CTI aplikací. Mezi podporované technologie patří například: Alcatel-Lucent, Aastra, Avaya, CISCO, GENESYS, Siemens, Solidus, a další...

ReDat SmartConnector

Modul pro integraci nahrávek z jiných záznamových systémů do systému ReDat[®].

Bezpečnost



ReDat Encryptor

Modul pro šifrování archivovaných nahrávek.

ReDat Verificator

Modul pro ověření pravosti nahraných hovorů.

ReDat Advanced Data Management

Modul obsahující sadu pokročilých funkcí zaručujících kompatibilitu záznamového systému s nařízením GDPR.

ReDat Indicator

Instalovaná aplikace umožňující v reálném čase indikovat stavy záznamových kanálů pomocí vizuální a akustické signalizace. V rozšířené verzi umožňuje manuální řízení záznamu.

ReDat Management System

Modul pro dohled a správu záznamového systému podporující protokol SNMP.

ReDat Explorer

Instalovaná aplikace umožňující síťový dohled nad záznamovým systémem ReDat[®]. Vizualizuje tzv. statusové proměnné a trasy SNMP protokolu.

Služby



Školení, certifikace a konzultace

Pro maximální využití funkcí našich produktů a seznámení se s novinkami připravujeme pro zákazníky a partnerské společnosti semináře a workshopy.

Instalace

Služba poskytuje instalaci systému, přizpůsobení zákazníkovi a uvedení do provozu. Nedílnou součástí instalace je provedení akceptačních testů.

Servisní podpora (SLA)

Opravy chyb SW i HW v předem dohodnutých reakčních časech. Servisní oddělení ReDat je připraveno řešit situace a události jak na místě instalace, tak i vzdáleně prostřednictvím speciálního monitorovacího a dohledového centra.

Maintenance

V rámci Maintenance programu získáte možnost bezplatného upgradu na nové verze SW Produktů RETIA, a.s.

Quality Management Support

Služba zajišťuje úspěšné a efektivní nasazení modulů Quality Managementu a hlasových a textových analýz v prostředí kontaktního centra zákazníka. Jedná se například o moduly QualityChart, VoiceProcessor, TextProcessor, TopicDetection, Reporting atd...

Business Analytics

Jednorázová analýza nahrávek Business Analytics umožňuje zákazníkům vyzkoušet potenciál hlasových a textových analýz na vlastních datech, aniž by bylo třeba investovat do nového systému a nákupu licencí.

ReDat Cloud Recording

Služba představuje realizaci pořizování a zpracování nahrávaných hovorů, jejich správu a management kvality v hostovaném virtuálním prostředí.



ATC/ATM

Segment ATM/ATC vyžaduje po záznamovém systému nejen odpovídající kvalitu, ale i maximální stabilitu, přesnost a bezpečnost. Systém ReDat® pro ATM/ATC nabízí řešení, na které se lze spolehnout i v tak náročném oboru, jakým je řízení letového provozu.



KONTAKTNÍ CENTRA

Systém ReDat® zaznamenává a analyzuje veškerou komunikaci se zákazníky na mnoha kontaktních centrech. Zpracovává jak hlasovou, tak i textovou či audiovizuální komunikaci. Systém umožňuje mimo jiné efektivní řízení a měření výkonnosti a je tedy nezbytným osobním i manažerským nástrojem.



DISPEČERSKÁ CENTRA

Vysoce modulární systém se širokým integračním potenciálem, který plně pokrývá potřeby záznamu dispečerských aplikací, a to jak z pohledu telekomunikačních technologií, tak z hlediska softwarových aplikací.