

ReDat® Catalog

Komfortní uživatelské zázemí pro práci se záznamy

**Záznam, analýza
a řízení kvality
hovorových interakcí**

ReDat eXperience zahájil před lety novou vývojovou etapu záznamové techniky firmy RETIA, a.s.

Uživatelé tak byla poskytnuta platforma umožňující:

- přístup k záznamům přes webové rozhraní odkudkoli
- budoucí doplňování nových funkčních modulů
- vytvářet rozsáhlé záznamové systémy

V začátcích byly téměř všechny funkce ReDat eXperience zajištěny modulem ReDat Catalog. Ten dnes často představuje pouze základní kámen aplikace, o který se opírají ostatní funkční moduly jako např. ReDat QualityChart, který je velmi žádaným modulem v kontaktních centrech.

ReDat Catalog však může díky své bohaté funkční výbavě představovat úplný systém splňující požadavky mnoha uživatelů.

Standardní funkční výbava ReDat® Catalog

- **Práce se záznamy**
- **On-line archivace záznamu**
- **Manuální a automatická příprava záznamů k archivaci na výměnná média**
- **Živý monitoring linek a agentů**
- **Správa uživatelů a agentů určených pro záznam**
- **Historie činnosti uživatelů a stavu systému**
- **Konfigurace záznamových jednotek**
- **Konfigurace záznamových kanálů a poboček určených pro záznam**

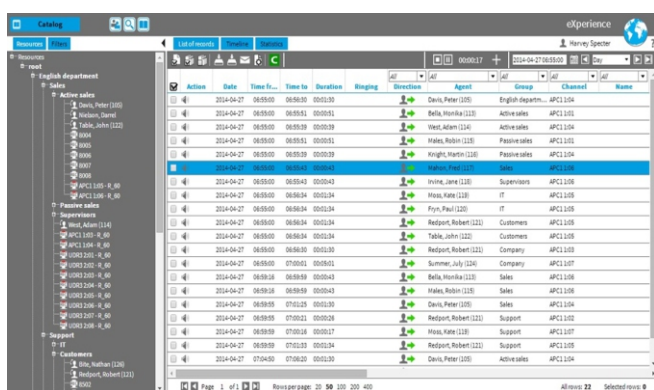
ReDat Catalog nabízí tyto funkce:

- **Práce se záznamy**
 - zobrazení záznamů v tabulce
 - zobrazení záznamů v časové ose (3 režimy zobrazení)
 - vyhledávání záznamů pomocí uložených filtrů
 - vyhledávání podle hodnoty parametru - filtr přístupný v záhlaví sloupce tabulky záznamů
 - přehrání záznamu
 - editace záznamu - např. vložení popisu, změna priority, ...
 - uložení záznamu na lokální disk
 - odeslání záznamu e-mailem
 - ukládání označených záznamů do výběrů
 - manuální nebo automatická příprava záznamů k archivaci na výměnná média
 - automatické uložení uspořádání uživatelského prostředí
- **Živý monitoring linek a agentů**
 - zobrazení stavu linek a agentů
 - u aktivních je možné jedním kliknutím zvolit živý příposlech nebo poslech záznamu právě probíhajícího hovoru od jeho začátku
 - u neaktivních je možný poslech záznamu posledního hovoru
 - možnost editace záznamu - např. vložení popisu
- **Přehrávač**
 - volba mezi základním a pokročilým přehrávačem
 - zobrazení obsahu hovoru (obálka audio signálu)
 - přehrávání úseku záznamu (omezené časovými značkami)
 - možnost opakovaného přehrávání úseku záznamu
 - samostatně nastavitelná hlasitost směrů hovoru (při stereo záznamu)
 - současné přehrávání až 7 záznamů
 - postupné přehrávání označených záznamů
 - podpora změny rychlosti přehrávání
- **Historie**
 - přehled činnosti uživatelů
 - přehled o stavu systému, změnách konfigurace, chybách konfigurace, ...
- **Statistika**
 - poskytnutí základních statistik nad záznamy a historií činností uživatelů
- **Další**
 - **Správa uživatelů:**
 - nastavení přístupu uživatelů k záznamům, monitoringu, historii a konfiguraci
 - podpora více profilů pro jednoho uživatele
 - **Systémová konfigurace:**
 - úprava pracovního prostředí týkající se všech uživatelů
 - změna barevného schématu pracovního prostředí, vložení loga uživatele
 - vytvořena podpora jazyků: CZ, SK, EN, PL, SLO
 - uživatelsky lze doplnit podpora pro další jazyky
 - podpora různé doby uložení záznamů: odmazávání podle podmínek archivace, možnost fixace záznamů (nejdou nikdy odstraněny ze systému)
 - zálohování databáze
 - přístup http nebo https
 - šifrovaná komunikace se záznamovými jednotkami

ReDat® Catalog je srdcem ReDat® eXperience. Obsahuje systémové komponenty jako webový server Apache a databázový server. Veškerá práce se systémem je realizována přes internetový prohlížeč (plná podpora funkcí je zaručena pro Internet Explorer od verze 6).



Záznam, analýza a řízení kvality hovorových interakcí



Požadavky na software

- Operační systém 32/64 bitové
 - serverové: Windows Server Standard/Enterprise 2000 (SP4) / 2003 (SP2) / 2008
 - desktopové: Windows 2000 Pro (SP4), Windows XP Pro (SP2), Windows Vista, Windows 7
- Java JRE 1.6.0 a vyšší
- Databázový server: MySQL, MS SQL
- Internet Explorer 6.0 a vyšší
- Windows MediaPlayer 9.0 a vyšší
- Serverový systém s CPU minimálně Pentium DualCore 2,4 GHz
- RAM - min. 2 GB
- HDD - 20 GB
- LAN - 10/100/1000 Ethernet

RETIA, a.s. nabízí zákazníkům nadstandardní záruční i pozáruční servisní podmínky, možnost flexibilního přizpůsobení aplikací a proaktivního řešení konkrétních požadavků na integraci do telekomunikačních platform.

RETIA, a.s. je partnerem významných výrobců telekomunikační techniky, jako jsou například Alcatel-Lucent, Cisco, Genesys, Orange Business Services, TTC, Siemens, aj., s nimiž úzce spolupracuje na dalším vývoji systému ReDat®.

Požadavky na LAN uživatele

V LAN je nutné povolení komunikace na TCP portech:

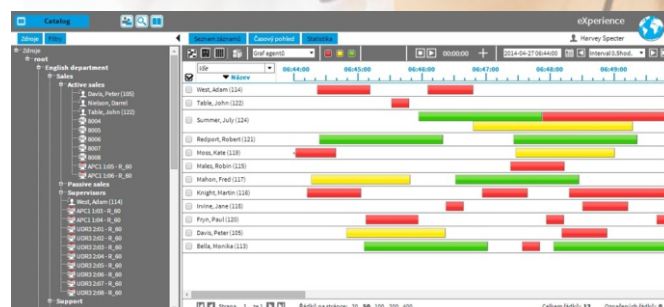
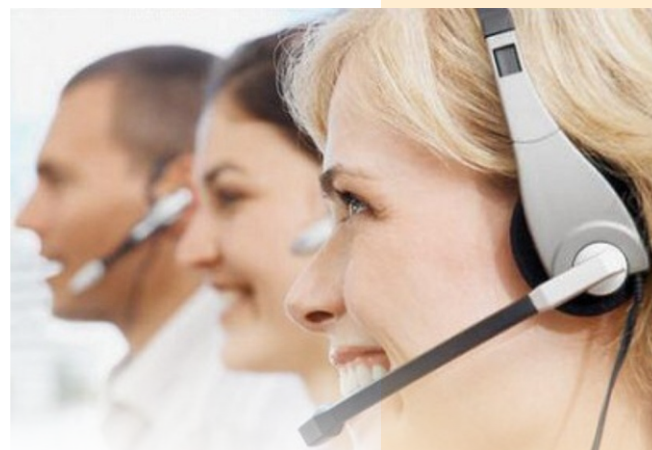
- Http: 80, resp. 8080
- Komunikace s databází - MySQL - 3306, MS SQL - 1403
- Komunikace se záznamovými jednotkami: 8010, 8012 (resp. pro šifrovanou komunikaci 8110, 8112)

Požadavky na hardware

Specifikace HW pro ReDat® Catalog je závislá především na objemu pořizovaných záznamů a jejich následné archivaci. Další vliv na požadavky výkonnosti celého systému mají další moduly a využívané funkce ReDat® eXperience.

Některé moduly je sice možné instalovat na samostatné servery - např. ReDat® StorageManager, ReDat® CTI a tím „ulevit“ základnímu serveru od režie těchto modulů.

Přesto však při návrhu výkonnosti serveru musíme především
zohlednit vícenásobný přístup do databáze. Rychlost práce
databáze je samozřejmě kritickým požadavkem systému.



Zastúpenie pre SR:

SPINET, a.s. / Sabinovská 3 / 821 03 Bratislava

Tel.: +421 2 4437 2437 / E-mail: spinet@spinet.sk / www.spinet.sk / www.redat.eu