

# ReDat® Phone Recorder

RETIA®

Záznamový systém určený pro záznam jedné analogové nebo digitální linky

**ReDat® Phone Recorder** je digitálním záznamovým systémem pro záznam hlasové komunikace vedené na různých typech digitálních a analogových telefonů. Základem systému je USB modul pro připojení dat z uvedených vstupních rozhraní a záznamový software pro záznam telefonie na PC.

## Specifikace systému

- Pracuje pod operačním systémem Windows
- Určen pro záznam jedné analogové/digitální linky
- Záznam probíhá podle nastavení: automaticky bez zásahu obsluhy nebo na vyžádání či na potvrzení
- Spínání záznamu: úroveň audiosignálu (režim VOX), signalizací, manuálně, napětím (logickou úrovní), spínacím kontaktem
- Možnost nastavit trvalý záznam
- Detekce stavu linky: připojení, vyzvednutí, vyzvánění
- Identifikace příchozího/odchozího čísla a rozlišení příchozího/odchozího hovoru
- Zvukové záznamy se ukládají ve formě souborů do adresářové struktury na disk PC (hierarchické členění adresářové struktury na rok/měsíc/den/hodina)
- Zvukové záznamy se ukládají v kompresním formátu MP3 (8, 16, 24 nebo 32 kb/s) a WAV 64 kBit (A-law)
- Doplnkové a signalizační informace o hovorech jsou ukládány v textových souborech se stejným názvem jako zvukový záznam
- Typy zpracovávaných signalizací: In band (např.: tónové signalizace, DTMF, TRS FSK), digitální signalizace (např.: DSS1), pulsní volba aj.
- Ovládání a práce s daty (tj. třídění, vyhledávání a přehrávání záznamů) je realizováno standardními prostředky operačního systému Windows – aplikace Průzkumník Windows



- Napájení přes USB rozhraní nebo přes samostatné napájení
- Podpora USB 2.0
- Systém umožňuje generování html stránky se seznamem záznamů za vybrané období usnadňující vyhledávání a přehrávání záznamů
- Součástí dodávky modulu je vždy: USB kabel, kabel pro připojení telefonu (RJ12 nebo RJ45), potřebné spojky a rozdvojky, instalační CD s aplikačním SW ReDat® Phone Recorder a návod k použití

## Co je ReDat®

**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.

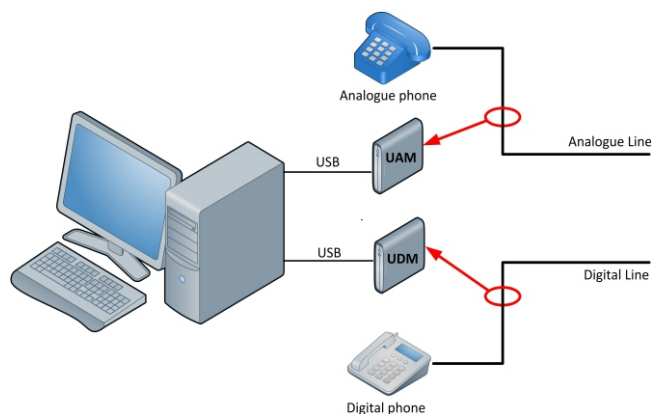
## Typy modulů

### 1-kanálový UAM Modul

- USB modul pro analogové rozhraní
- Připojitelné zdroje signálu:
  - analogové telefony
  - radiostanice vč. zpracování signalizace
  - mikrofony a jiné zdroje zvuku s možností spínání záznamu

### 1-kanálový UDM Modul

- USB modul pro digitální rozhraní
- Připojitelné zdroje signálu:
  - digitální pobočkové telefony většiny výrobců ústředěn s rozhraním Up<sub>o</sub>
  - záznam z rozhraní ISDN BRI S<sub>0</sub> pro telefony ISDN



## Klíčové vlastnosti systému

- Spolehlivý a stabilní záznam hlasu
- Snadná a automatizovaná instalace a správa
- Umožňuje současný záznam jedné analogové nebo digitální linky
- Podporuje připojení až 4 modulů UDM/UAM k jednomu PC
- Zabezpečení přístupových práv na úrovni uživatelů operačního systému Windows
- Systém lze začlenit do aplikační nadstavby ReDat® eXperience, umožňující webový přístup k záznamům a další nadstavbové funkce

## Pokročilé funkcionality ReDat® Phone Recorder začleněného do ReDat® eXperience

- Propracovaný systém ukládání dat a archivace
- Intuitivní webové prostředí
- Přehledný seznam záznamů pro rychlé a snadné vyhledávání, filtrování a třídění
- Export a odesílání záznamů e-mailem
- Pokročilé přehrávání záznamů
- Živý monitoring/příposlech hovorů
- CTI integrace s běžně dostupnými telekomunikačními technologiemi
- Uživatelské řízení záznamu z IP telefonu
- Modulární architektura – možnost rozšíření systému o nadstavbové moduly Quality Managementu (hodnocení, coaching, reporting a hlasové analýzy)
- Zdokumentované XML API rozhraní

Zastúpenie pre SR:

SPINET, a.s. / Sabinovská 3 / 821 03 Bratislava  
Tel.: +421 2 4437 2437 / E-mail: [spinet@spinet.sk](mailto:spinet@spinet.sk) / [www.spinet.sk](http://www.spinet.sk) / [www.redat.eu](http://www.redat.eu)

**SPINET**  
a. s.