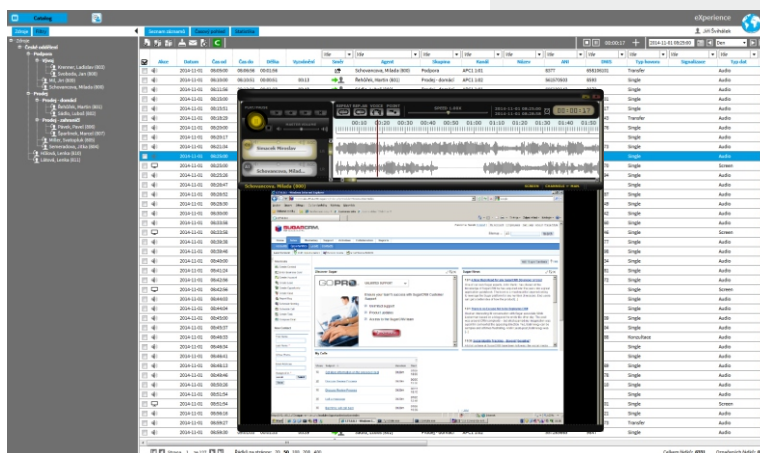


Profesionální softwarové řešení pro záznam obrazovek

ReDat® ScreenRecording je softwarové řešení umožňující záznam screenů obrazovek agentů ve spojení s ověřeným záznamovým zařízením ReDat®. Při realizaci řešení záznamu obrazovek získá zákazník důležité odpovědi na otázky typu:

- Jak vaši operátoři využívají nákladného vybavení kontaktního centra?
- Orientují se operátoři v aplikacích rychle a bezchybně?
- Neztrácejí Vaši operátoři drahocenný čas při tápání v menu IS?
- Bylo školení na využívání IS pro Vaše operátory efektivní?



ReDat® ScreenRecording přináší

- **Zvyšování efektivity** - odhaluje schopnosti agenta využívat aplikace kontaktního centra
- **Úsporu** - 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 screen recording kompletní podklad pro systém hodnocení agentů
- **Optimalizaci aplikací** - odhaluje, zda ovládání aplikací vyhovuje způsobu práce agentů

Jak ReDat® ScreenRecording pracuje

1. ReDat® ScreenRecording umožňuje synchronizaci záznamu obrazovek se záznamem hlasu.
2. Na PC agentů určených k nahrávání je instalována a automaticky spuštěna aplikace pro screen recording, 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 je zaznamená a uloží.
4. Takto pořízená data je možné opět zobrazit na monitoru, přičemž jsou zachovány časové poměry. Pokud byl současně proveden záznam obrazovek s telefonním hovorem, lze tyto záznamy synchronně přehrávat.

Režimy spouštění záznamu obrazovek

- Trvale: nahrává veškeré změny na pracovní ploše
- Synchronizace s telefonním hovorem:
 - od signalizace zvoněním/vyzvednutím hovoru
 - od vyhodnocení CTI událostí
- Aktivace dalšími CTI událostmi
- Omezení počtu záznamu obrazovek statistickým výběrem (např.: nahrávat každý n-tý záznam, nahrávat jen dané procento hovoru atd.)

Minimální požadavky na HW a SW

Screen recorder

Hardware

- Čtyřjádrové CPU, 16 GB RAM,
LAN 10/100/1000 Ethernet

Software

- Windows Server 2008/2012
pro menší systémy Windows 7/8/8.1
- Podpora virtualizace (VMware, Windows Hyper-V)

Agentské PC

Hardware

- Dvoujádrové CPU, 2 GB RAM a vyšší,
LAN 10/100/1000 Ethernet

Software

- Podpora desktopových OS: Windows Vista,
Windows 7, Windows 8/8.1
- Virtuální platformy: Windows Hyper-V

Klientské PC určené pro přehrávání

Hardware

- Dvoujádrové CPU, 2 GB RAM a vyšší
LAN 10/100/1000 Ethernet
- Zvuková karta

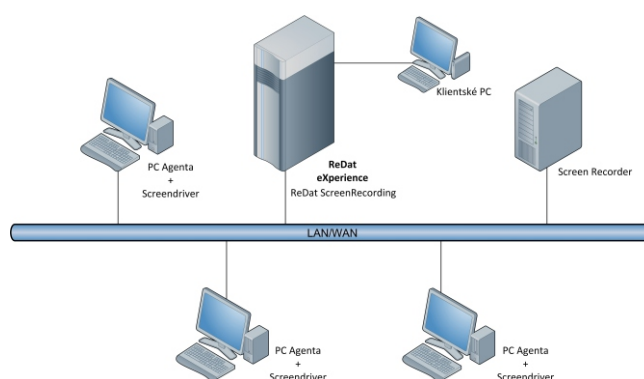
Software

- Windows XP, Windows Vista, Windows 7,
Windows 8/8.1
- Internet Explorer: verze 11.0 a vyšší, Mozilla
Firefox: verze ESR 10 a vyšší nebo Google Chrome

Max. počet kanálů záznamů screenů na jednu záznamovou jednotku je 250.

Klíčové vlastnosti systému

- Spolehlivý a stabilní záznam obrazovek
- Podporuje multiscreen recording
- 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



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

SPINET®
a. s.