

Začlenění dat z jiných záznamových systémů do systému ReDat®

ReDat® SmartConnector přináší zákazníkům svobodu při výběru záznamového systému, přičemž je přívětivý k vašim původním investicím. Je schopný vytěžit data z pořízených nahrávek jiných záznamových systémů a začlenit je do systému ReDat®. ReDat® SmartConnector je maximálně univerzální a umožňuje určitou míru customizace.

Hlavní funkce

- **Převedení stávajících záznamů do systému ReDat®**
Kompletní databáze a zvukové soubory jsou přístupné v jednom prostředí systému ReDat®
- **Aktivní spolupráce se stávajícím záznamovým systémem**
Data vznikající na jiném záznamovém systému jsou v definovaném čase přístupná k systému ReDat® pro další využití
- **Zpracovává a vyhodnocuje záznamy**
V prostředí systému ReDat® jsou získané záznamy dále analyzovány nadstavbovými moduly pro analýzu hlasu, hodnocení, reporting atd.



Řešení pro zákazníky, kteří:

- Nahrazují stávající záznamový systém jiných výrobců za záznamový systém ReDat®, přičemž chtějí zachovat již do té doby pořízené záznamy
- Chtějí zachovat stávající záznamový systém, ale zároveň chtějí využívat funkce ReDat® eXperience
- Požadují jednotné pracovní prostředí pro všechny provozované druhy záznamových systémů a v různých lokalitách

Popis činnosti

ReDat® SmartConnector je služba zajišťující integraci nejen hlasových záznamů, ale i jejich metadat. Záznamy a metadata jsou předávány prostřednictvím sdílené adresářové struktury, kam jsou zapisovány integrovaným systémem třetí strany.

- **Hlasové záznamy**

Záznamový systém třetí strany ukládá do sdíleného adresáře zvukové záznamy, služba ReDat® SmartConnector toto úložiště v pravidelných intervalech kontroluje, v případě zapsání nového záznamu ho služba pošle k dalšímu zpracování a soubor z adresáře odmaže. Adresář se tedy udržuje prázdný.

- **Metadata hlasových záznamů**

V adresáři, kde se ukládají hlasové záznamy, se ukládají také soubory xml s metadaty hovorů. Tyto soubory jsou službou opět zpracovány a odmazány. Aby byla zajištěna vazba mezi hlasovými záznamy a soubory s metadaty jsou jména těchto souborů shodná (až na příponu).

Co je ReDat®

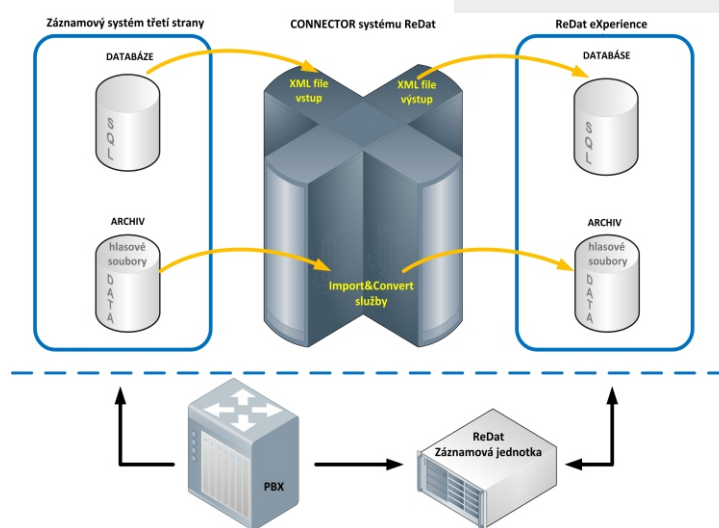
ReDat® představuje komplexní řešení záznamu interakcí, sledování kvality obsluhy zákazníků a hlasových analýz. Pomáhá zdokonalovat schopnosti agentů a dispečerů. Snižuje náklady na jejich školení, tím zefektivňuje provoz a pomáhá zlepšovat služby pro zákazníky. ReDat® je registrovaná známka společnosti RETIA, a.s.

Obecné požadavky na formát a tvar nahrávek

1. Dostupné hovory musí být v otevřeném audio formátu s příslušným kodekem. Nejlépe ve formátu *.AVI, *.MP3, *.WAV, *.FLV aj.
2. V případě realizace varianty s hlasovými analýzami musí být nahrávky v bezztrátovém formátu STEREO (tedy s odděleným směrem volajícího a volaného). Ideálně ve formátu WAV (64 kbps). Pozn. za bezztrátový formát WAV se nepovažuje převedení nahrávky z Mp3 zpět do WAV. V případě, že není možné zajistit nahrávky pro hlasovou analýzu v požadované kvalitě, je vždy nutné nejlepší získaný hlasový formát otestovat, zda vyhovuje požadavkům hlasové analýzy.
3. V případě realizace řešení varianty bez hlasových analýz mohou být nahrávky v MONO formátu. Například v kompresním formátu MP3 s různým typem kompilace, např.: 12, 16, 24, 32 kbps.

Požadavky pro implementaci

- Zajištění přístupu do databáze záznamu stávajícího záznamového systému
- Zajištění přístupu do archivu stávajících záznamů
- Implementace ReDat® eXperience a jeho modulů



- Zajištění IP konektivity všech částí záznamových systémů ReDat®
- Záznamy musí být v otevřeném formátu s příslušným kodekem (MP3, WAV, AVI, FLV, atd.)

Postup implementace

1. Převedení stávající databáze záznamů (metadat) do databáze systému ReDat®
2. Převedení audio záznamů z archivu stávajícího záznamového systému do archivu systému ReDat® v požadovaném formátu
3. Automatické spárování záznamů z databáze s audio soubory v archivu
4. Přizpůsobení a zprovoznění ReDat® SmartConnectoru pro práci v reálném čase
5. Případná realizace hlasových analýz

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