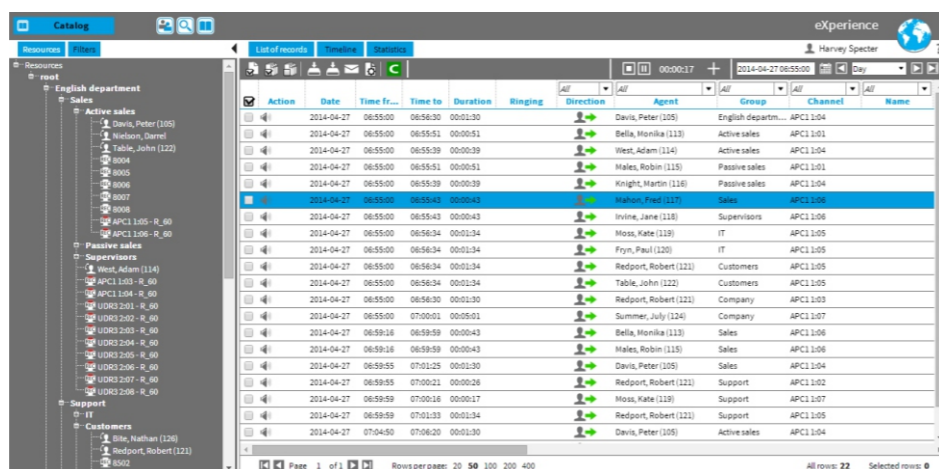


ReDat® eXperience představuje produkt pro nahrávání, správu a analýzu záznamu. Platforma poskytuje přehlednější, intuitivnější prostředí a kontrolní nástroje k organizaci záznamového systému. Ze systému předchozí generace jsme zachovali užitečné a praktické vlastnosti, které společně sjednocují rekordery, poskytují prezentační rozhraní a díky své modularitě používají mnoho volitelných aplikací softwarových modulů.

Vlastnosti ReDat® eXperience

ReDat® eXperience obsahuje kompletní sadu nástrojů pro správu hlasových záznamů a quality management kontaktních center, včetně hlasových analýz a záznamu screenu agentů. Nabízí možnosti členění uživatelů i záznamových zdrojů. Ovládání je přívětivé k uživateli, čímž se zefektivní práce s aplikacemi.



ReDat® eXperience poskytuje

- Řešení pro quality management kontaktních center, dispečinků a telekomunikačních operátorů
- Škálovatelné řešení pro malá i velká kontaktní centra
- Možnost volby skladby aplikací
- Intuitivní ovládání navržené z pohledu uživatele
- Jazyková podpora v mnoha jazycích

ReDat® eXperience nabízí

Systém uživatelských práv

- Hierarchické členění záznamových zdrojů (agent, pobočka, záznamový kanál) pomocí skupin
- Hierarchické členění uživatelů pomocí skupin
- Práva uživatelů zařazených ve skupinách lze měnit pouhým přesunem uživatele mezi skupinami pomocí myši
- Detailní nastavení oprávnění uživatelů aj.

Historie stavu systémů a činností uživatelů

- Rozdělení systémových a uživatelských záznamů
- Vložení poznámky k události (např. komentář k příčině systémové chyby)
- Nástroje pro systémový audit a diagnostiku

Přehlednější editace položek záznamu

- Rychlý přístup do vybraného řádku záznamu
- Přehlednější prohlížení položek záznamu
- Plovoucí rozšířený přehrávač na ploše
- Rychlá kategorizace záznamů

API

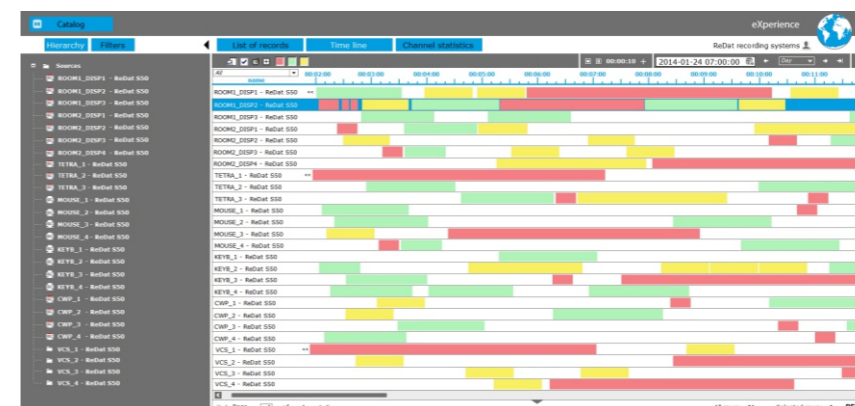
- Kontrola externího přehrávání přes nezávislou platformu XML protokolu
- Platforma nezávislého API protokolu je dostupná pro integraci přehrávání hlasu v aplikacích třetích stran

Přehrávání a exportní funkce

- Multimediální přehrávač jako nativní součást softwarové přehrávací stanice
- Grafická vizualizace záznamů
- Synchronní přehrávání audio dat, screenu, USB-HID dat a dohledových a radarových dat
- Exportní funkce pro většinu typu datových kombinací
- Tvorba exportních balíčků, které odpovídají bezpečnostním požadavkům (odolnost proti manipulaci a zneužití)

Paměť

- Podpora RAID5, RAID6, SAN/NAS
- Šifrování záznamů uložených v paměti (volitelné)
- Archivní služba na vyhrazeném paměťovém hardwaru



Pokročilá systémová konfigurace

- Uživatelsky definované sloupce
- Rozšířené možnosti pravidel replikace záznamů
- Inteligentní nástroje pro údržbu archivů

Klientský přístup - podpora webových prohlížečů

- Kompatibilita s prohlížeči Internet Explorer, Firefox a Google Chrome

Možnosti filtrů

- Rozšířené možnosti vyhledávání pomocí času, včetně „plovoucího“ filtru typu poslední týden
- Přehled o položkách filtru, které byly nastaveny
- Předvýběr položek filtru, které jsou často užívané
- Oblíbené filtry
- Testování filtrů před jeho uložením (změna nastavení)

Rozšířené možnosti vyhledávání a filtrování záznamů

- Seskupování záznamů - např. dvouúrovňové rozčlenění seznamu záznamů podle úrovně skupina a agent
- Skrývání neoznačených záznamů
- Řazení záznamů (vzestupně/sestupně)

Uživatelská přednastavení prostředí

- Uživatelsky definovatelná tlačítka pro přístup k nejpoužívanějším agendám
- Široké možnosti individuálního nastavení prostředí
- Nezávislé nastavení prostředí pro každou z používaných rolí

Hardwarové požadavky

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

Některé moduly je možné instalovat na samostatné servery - např. ReDat® CTI a nezatížit tak základní server od režie těchto modulů. Přesto však při návrhu výkonnosti serveru musíme 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

