

Záznamový systém určený pro záznam IP telefonie, screenů a datové komunikace

**ReDat® VoIP Recorder** je digitální záznamový systém určený pro záznam, archivaci a následné prohlížení a přehrávání audio záznamů z různých komunikačních technologií na principu IP telefonie, screenů a datové komunikace. ReDat® VoIP Recorder rovněž podporuje záznam obecných dat, která obsahují doplňkové informace k audio záznamům (např. CTI data, události a jiné). ReDat® VoIP Recorder nevyžaduje žádný speciální hardware.

## Podporované způsoby nahrávání IP telefonie

### Aktivní způsob záznamu

Komunikační systém (PBX) iniciuje navázání hlasového spojení na záznamový systém za účelem nahrávání (tok dat je přímo aktivně směřován do recorderu). Tento způsob se nejčastěji používá pro záznam:

- IP telefonů, VCS/GRS
- Screenů (intruzivní/neintruzivní metodou)
- Radarových, dohledových dat (ASTERIX) a letových dat (multicast/unicast)
- Data-linku a HID

### Podporované signalizace

- Cisco, Unify (IP Trading, OpenStage), TTC (IP TouchCall), Alcatel-Lucent (IP DR-link), DCom, RTSP (ED 137b), Avaya, Mitel, Genesys SIP aj.

### Pasivní způsob záznamu

Data určená k nahrávání jsou na záznamové zařízení přivedena pomocí funkce zrcadlení (tzv. mirroringu) nastavené na aktivních prvcích sítě LAN. Podpora SPAN portu, RSPAN a TAP switchů. Tento způsob se nejčastěji používá pro záznam:

- IP telefonů, VCS/GRS

### Podporované signalizace

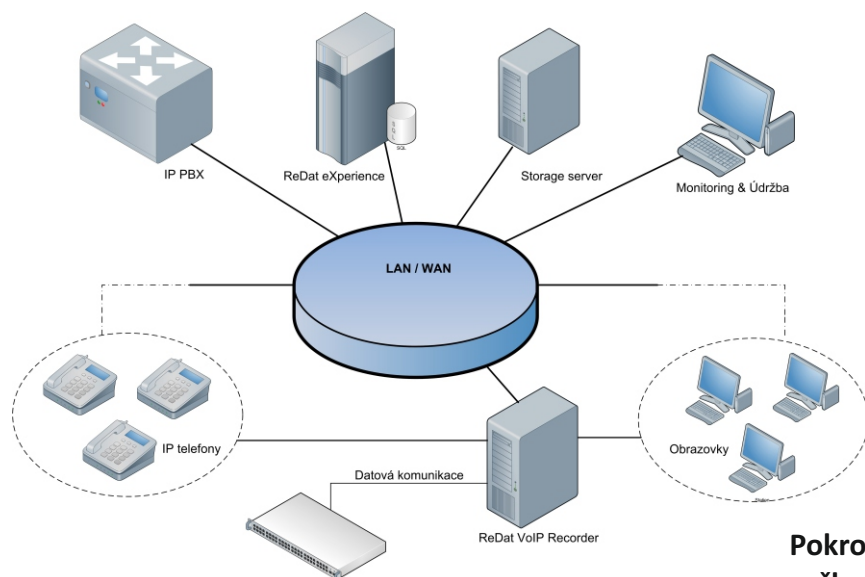
- Cisco, Unify, Alcatel-Lucent, Mitel, Genesys, Avaya, Ericsson, Nortel, Kapsch, Matra, DCom

## Specifikace systému

- HW nezávislé SW řešení dodávané společně s aplikační nadstavbou ReDat® eXperience
- Záznam je realizován využitím standardního Ethernet rozhraní (10 Mbit, 100 Mbit, 1 Gbit)
- Ukládání dat na pevný disk velké kapacity s možností zrcadlení disků
- Integrace do LAN/WAN sítí
- Možnost konfigurace tisíce hlasových kanálů a záznam stovek současně nahrávaných linek
- Spínání záznamu: trvalý záznam, manuální řízení, od signalizace, detekcí RTP, od CTI integrace
- Podporované kodeky: G.711 (A-law/ $\mu$ -law), G.723, G.729, G.722, iLBC (20 ms rámce)
- Podporované formáty záznamu: MP3 (8, 16, 24 nebo 32 kb/s), WAV a proprietární RAW formát
- Podporované protokoly: SIP, RTSP, RTP, H.323, MGCP a proprietární protokoly (Cisco SKINNY, Alcatel-Lucent aj.)
- Podpora časové synchronizace NTP, GPS a DCF
- SNMP diagnostika
- Podpora redundantního řešení

## 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.



## Minimální HW a SW požadavky na server určený pro instalaci ReDat® VoIP Recorder

- CPU min. 2 GHz
- RAM min. 2 GB
- HDD 80 GB
- LAN 10/100/1000 Ethernet
- Zvuková karta (přehrávání záznamů a příposlech)
- OS Windows: Win7, Win8, Windows Server 2008, Windows Server 2012
- Přehrávač audio souborů (kompatibilní s příslušným OS), např. Windows Media Player

## Klíčové vlastnosti

- Spolehlivý záznam datové komunikace
- Plně automatický
- Bezobslužný provoz v nepřetržitém režimu 365/7/24
- Umožňuje současný záznam mnoha kanálů s odlišnými konfiguracemi
- Neintruzivní uživatelské prostředí
- Bezpečné uložení dat bez možnosti modifikace nebo jejich zneužití
- Podpora diagnostiky systému

## Pokročilé funkcionality ReDat® VoIP 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)

