

ReDAT

ReDAT ScreenRecording

Profesionální softwarové řešení
pro záznam obrazovek

250 Maximální počet kanálů zaznamenávaných
obrazovek na jednu záznamovou jednotku.

ReDAT ScreenRecording je
softwarové řešení umožňu-
jící záznam screenů obrazo-
vek agentů s možností jejich
synchronního přehrávání se
záznamem hlasu.



JAK PRACUJE REDAT SCREENRECORDING

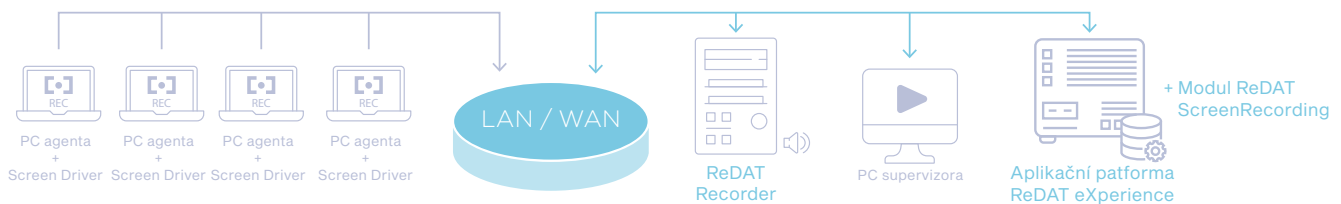
1. ReDAT ScreenRecording umožňuje synchronizaci záznamu obrazovek se záznamem hlasu (s právě probíhajícím hovorem).
2. Na PC agentů určených k nahrávání je instalována a automaticky spuštěna aplikace "Screen Driver" pro záznam obrazovky, která komunikuje se záznamovým zařízením.
3. Jakmile aplikace zjistí při realizaci záznamu jakoukoliv změnu obrazových dat, zpracuje tato data a zašle je po IP (LAN/WAN) síti do záznamového zařízení, které jej zaznamená a uloží.
4. Takto pořízená data je možné opět zobrazit na monitoru, přičemž jsou zachovány časové poměry. Pokud byl proveden záznam obrazovek současně s telefonním hovorem, lze tyto záznamy synchronně přehrávat.

Mimo softwarového řešení pro záznam screenů obrazovek **poskytujeme i hardwarové řešení**, a to prostřednictvím **ReDAT DVI sond a ReDAT DP sond**.

Sondy se nasazují na pracovištích pro řízení technologických a dopravních procesů. Vyžadují si je situace, kde je nezbytná technická bezpečnost.

KLÍČOVÉ VLASTNOSTI

- spolehlivý a stabilní záznam obrazovek
- podporuje multiscreen recording (nahrávání více obrazovek)
- bezobslužný provoz v nepřetržitém režimu 365/7/24
- 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
- podpora diagnostiky systému



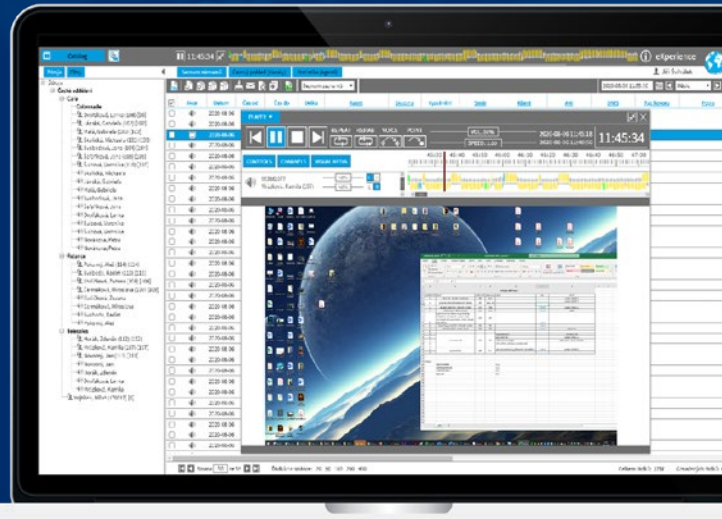
TECHNICKÉ POŽADAVKY

- **ReDAT ScreenRecording modul**
 - čtyřjádrové CPU, 16 GB RAM, LAN 10/100/1000 Ethernet
 - Windows Server 2008/2012, pro menší systémy Windows 7/8/8.1
 - podpora virtualizace (VMware, Windows Hyper-V)
- **Agentské PC**
 - dvoujádrové CPU, 2 GB RAM a vyšší, LAN 10/100/1000 Ethernet
 - podpora desktopových OS: Windows Vista/7/8/8.1/10
 - virtuální platformy: Win. Hyper-V
- **Klientské PC určené pro přehrávání**
 - dvoujádrové CPU, 2 GB RAM a vyšší, LAN 10/100/1000 Ethernet
 - zvuková karta
 - Windows XP/Vista/7/8/8.1
 - Chrome, Mozilla Firefox: verze ESR 10 a vyšší, Microsoft edge

Záznamové systémy ReDAT – obchodní divize společnosti RETIA, a.s. poskytující sofistikovaný systém pro záznam hlasu, obrazu a dalších relevantních dat, která se automaticky analyzují, aby byla v přehledné a strukturované formě k dispozici uživatelům systému.

VÝHODY

- **Zvyšování efektivity** - odhaluje schopnosti agenta využívat aplikace kontaktního centra
- **Úspora** - důsledná kontrola práce agentů přináší redukcí 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 ScreenRecording kompletní podklad pro systém hodnocení agentů
- **Optimalizace aplikací** - odhaluje, zda ovládání aplikací vyhovuje způsobu práce agentů



REŽIMY SPOUŠTĚNÍ ZÁZNAMU OBRAZOVEK

- **Trvale**: nahrává veškeré změny na pracovní ploše
- **Synchronizace s telefonním hovorem**:
 - od signalizace zvoněním/vyzvednutím hovoru
 - od vyhodnocení CTI událostí
- **Statistickým výběrem** (např.: nahrávat každý n-tý záznam, nahrávat jen dané procento hovoru atd.)
- **Manuálně**

RETIA, a.s. je česká společnost, sídlící v Pardubicích, založená v roce 1993. Využívá, vyrábí a modernizuje radary, systémy velení a řízení, UWB lokalizační a komunikační systémy a záznamové systémy ReDAT.