

ReDat

Recording

ReDat Cloud Recording

Software pro záznam hovorů jako služba (SaaS)

Zpracování nahrávaných hovorů, jejich správa, vyhodnocení a vlastní provoz musí podporovat a splňovat nové požadavky a nároky, které jsou na ně kladeny. Tyto výzvy představují změny v oblasti snižování nákladů na pořízení, bezpečnost uložených záznamů, dostupnost odkudkoli, spolehlivost provozu, jeho škálovatelnost a přizpůsobení se individuálním požadavkům zákazníka. ReDat Cloud Recording svými užitečnými vlastnostmi tyto nové požadavky podporuje a rozšiřuje, vše s vysokou dostupností odkudkoli a kdykoli.



PŘÍNOSY

- minimální vstupní náklady
- snížení provozních nákladů na správu a administraci záznamových systémů
- dostupnost pořízených záznamů kdykoli a odkudkoli
- systém provozován šifrovanou komunikací s klientem
- uložení záznamů v zabezpečeném datovém centru s auditní stopou přístupů
- flexibilita přizpůsobení výkonu virtuálních serverů
- k aktuálnímu monitorovanému stavu systému
- rychlá implementace potřeby záznamu v dalších lokalitách
- automatické implementace nových verzí a oprav systému
- snadné a rychlé rozšíření funkcí systému, včetně hlasových analýz
- dohled nad systémem 24x7x365
- garance vysoké dostupnosti záznamů v DC
- předcházení krizovým stavům a poruchám
- pravidelná údržba systému, modernizace a jeho rozvoj

REDUKCE NÁKLADŮ

Implementace a využití služeb ReDat Cloud Recording je spojena s redukcí nákladů, která neznamená jen snížení nákladů na prvotní pořízení zařízení, ale také náklady spojené s pravidelnou údržbou a provozem systému, školením odborného personálu, údržbou infrastruktury, náklady na nové verze nahrávacího software, včetně samotné implementace dílčích komponent záznamového systému ReDat.

SLUŽBA SAAS ZAHRNUJE

- záznam telefonní komunikace a screenů
- archivace a replikace záznamů do DC v EU
- zpřístupnění záznamů odkudkoli
- dostupnost pokročilých funkcí ReDat eXperience
- možnost hlasových analýz
- přizpůsobení parametrů služeb a výkonu
- servisní podpora 24x7x365

BEZPEČNOST ZÁZNAMŮ

- dlouhodobé ukládání záznamů v datovém centru certifikovaném na bezpečnost provozu IT služeb dle normy ISO 27001
- plně redundantní provoz datového centra splňující certifikace Tier III (redundance N+1)
- možnost šifrování pořízených záznamů
- zabezpečený přístup k záznamům
- bezpečnostní audit a dohled systému
- vše v souladu s normou EU GDPR. Tento benefit CTI integrace je využitelný především při nasazení v call centrech nebo dispečincích.

| Typ služby | základní | rozšířená | analytická |
|---|----------|-----------|------------|
| Pronájem záznamového zařízení včetně licencí | ano* | ano* | ne |
| Služba replikace a archivace záznamů v datovém centru na 1 rok | ano | ano | ne |
| Diagnostika a dohled záznamového zařízení pomocí SNMP | ano | ano | ne |
| Služba Maintenance na záznamové zařízení | ano | ano | ne |
| Služba SLA24 FIX na záznamové zařízení | \$ | \$ | ne |
| Služba redundantního řešení záznamu hovorů | \$ | \$ | ne |
| Pronájem aplikačního serveru ReDat eXperience včetně potřebných licencí | ano | ano | ne |
| Webový přístup k záznamům | ano | ano | ne |
| Zpřístupnění základních funkcí ReDat Catalog pro práci se záznamy | ano | ano | ne |
| Služba šifrování záznamů v datovém centru, produkt ReDat Encryptor | ano | ano | ne |
| Služba archivace záznamů nad 1 rok | \$ | \$ | ne |
| Služba Maintenance na aplikační server ReDat eXperience | ano | ano | ne |
| Služba adaptace na změnu telekomunikační technologie a jejich verzí a konfigurací | \$ | \$ | ne |
| Funkce modulů Quality Managementu (QM) <ul style="list-style-type: none"> – hodnocení hovorů (ReDat QualityChart), coaching (ReDat Coaching), automatické reporty (ReDat Reporting) a grafické výstupy QM (ReDat Dashboard) | ne | ano | ne |
| Služba Maintenance na moduly QM | ne | ano | ne |
| Služba Quality Management Support pro moduly QM | ne | \$ | ne |
| Hlasové analýzy <ul style="list-style-type: none"> – přepis hovorů do textu, detektor klíčových slov a emocí, Call Flow (vyhodnocení parametrů hovorů), hlasová analýza kontextu hovorů, automatická klasifikace a vyhledávání topiků, Term Cloud a Inforating a grafické výstupy hlasových analýz v ReDat Dashboard | ne | ne | ano |
| Služby Quality Management Support pro hlasové analýzy | ne | ne | \$ |

ano – služba je obsažena v příslušném balíčku

\$ – Služba je ceněna nad rámec základního balíčku kategorie

ne – služba není obsažena v příslušném balíčku

* – Cena pronájmu se odvíjí od použitého HW pro záznamové zařízení

Záznamové systémy ReDat – 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.