

# ReDat News

1. 9. 2009 – přehled novinek a zpráv o záznamovém systému ReDat, společnosti RETIA, a.s., [www.redat.cz](http://www.redat.cz)



**Pardubice, 1. září 2009** - Vážení obchodní partneři a zákazníci, nahlédněte pod pokličku novinek v záznamových systémech a aplikacích ReDat. V minulých měsících se událo mnoho zajímavostí, se kterými bychom se s Vámi rádi podělili.

Na úvod zmiňme jen několik střípků z 2. čtvrtletí roku 2009. RETIA, a.s. se jako aplikační a technologický partner velkých firem v oblasti telekomunikací účastnila řady mezinárodních odborných setkání a konferencí – např. **Alcatel-Lucent Enterprise Forum 2009**, **Genesys G-Force Barcelona**, **Cisco Expo 2009** aj. Podařilo se nám uskutečnit 2. ročník našimi partnery a zákazníky oblíbeného setkání **ReDat Breakfast Time Praha 2009**, na kterém jsme představili současně aplikace a služby ReDat. Jedním z témat setkání byla **centralizace systémů záznamu a řízení kvality**, jejíž problematiku si v dnešním čísle rozkryjeme trochu více. Budete mít možnost pročíst si zajímavou **případovou studii z prostředí Elektrodispečinku Českých drah**. Pokud Vás trápí způsob, jak integrovat nadstavbové aplikace ReDat na již stávající záznam od jiného výrobce, máme pro Vás jednoduché a elegantní řešení v podobě nového unikátního produktu **ReDat® SmartConnector**. Odkryjeme Vám část našeho technologické zázemí a představíme naši

stále se rozvíjející **telekomunikační laboratoř**, ve které testujeme kompatibilitu zařízení ReDat s nejnovějšími telekomunikačními platformami.

## KDE JSTE NÁS MOHLI VIDĚT

### RETIA, a.s. se zúčastnila mezinárodní konference Genesys, G-Force Barcelona 2009

Ve dnech 9. -11. června 2009 jsme se zúčastnili jako **Genesys aplikační partner** konference **Genesys G-Force v Barceloně**. Na konferenci byly představeny nové trendy ve vývoji kontaktních centrech a novinky produktů a služeb Genesys. Konference se účastnilo více než 1000 účastníků z celého světa z řad zákazníků a partnerů. „*Setkávání s našimi partnery a společnými zákazníky, diskuze o trendech a dalším rozvoji technologií pro kontaktní centra v tak nádherném prostředí, jaké poskytlo pro G-Force hlavní město Katalánska, bylo pro nás nejen nádherným zážitkem, ale přineslo i množství nových kontaktů a inspiraci ve směřování našich produktů ReDat*“, řekl Ing. Jiří Kristek, člen představenstva RETIA, a.s. Konference G-Force byla velmi úspěšná. „*Podařilo se nám uzavřít několik velmi významných kontraktů a prohloubili jsme technologickou spolupráci s Genesys, resp. Alcatel-Lucent.*“, dále uvedl Jiří Kristek.

#### O společnosti Genesys

Genesys Telecommunications Laboratories, součást koncernu Alcatel-Lucent, je poskytovatelem softwarových řešení pro kontaktní centra, která slouží ke komplexnímu řízení vztahu se zákazníky. Genesys se zaměřuje na nadstavbový software pro interakci se zákazníky prostřednictvím telefonu, webu a e-mailu. Současně produkuje vlastní telefonní SIP ústřednu (Genesys SIP Server).

#### Partnerský program

RETIA, a.s. je Genesys aplikačním partnerem, což umožňuje využívat přímé vazby na technologickou podporu Genesys. Toto partnerství je aktivně využíváno pro neustálé zlepšování integrace technologií ReDat a Genesys s velkým přínosem pro zákazníky. RETIA, a.s. udržuje aktuální verze produktu Genesys ve své telekomunikační laboratoři, a proto je možné garantovat rychlé přizpůsobení CTI integrace pro nové uvolněné verze produktu Genesys.

### Nové funkce aplikace ReDat VoiceProcessor na setkání ReDat Breakfast Time 2009

Po loňském úspěchu jsme uspořádali **ReDat Breakfast Time 2009**, kde jsme představili **novinky v oblasti hlasových analýz** a trendy v systémech záznamů a řízení kvality. Druhý ročník setkání ReDat Breakfast Time se konal dne 18. června 2009 v konferenčním centru hotelu Barceló Praha. Velký ohlas vzbudila především nová funkcionality **detektor klíčových slov** a vylepšené funkce analýzy hlasu. V předšálí si hosté dokonce mohli aplikaci **ReDat® VoiceProcessor** na živo vyzkoušet. Velký zájem vzbudila rovněž témata hostovaného řešení záznamu ReDat a zamýšlení nad spolehlivostí záznamů. Jedna z přednášek byla věnována i představení konceptu centrálního managementu systému ReDat, kterému se budeme v dnešním vydání Newsu ještě blíže věnovat. Děkujeme všem zúčastněným za návštěvu a budeme se těšit na další setkání na podzim letošního roku v Bratislavě, nebo samozřejmě na dalším ročníku ReDat Breakfast Time v příštím roce!

### Hlasové analýzy ReDat v prostředí kontaktních center na konferenci Cisco Expo 2009

**ReDat je plně kompatibilní s technologiemi CISCO**, a proto RETIA nemohla chybět ani na konferenci **Cisco Expo 2009**. Letošní, jubilejní 10. ročník Cisco Expo se uskutečnil ve dnech 15.-16. dubna 2009 v hotelu Clarion, náměstí OSN, Praha 9. Záznamový systém ReDat zde představil své řešení pro **hlasové analýzy v prostředí kontaktních center**. Přednáška pojednávala např. o roli supervizora při analýze telefonních interakcí v kontaktních centrech. Plénu byl představen ReDat VoiceProcessor jako efektivní, automatizovaný a plně integrovatelný nástroj na predikci možných problémů nebo nežádoucích trendů kontaktního centra. Podrobně bylo rozebráno též téma Emočních analýz interakcí a způsoby prezentace výsledků analytických procesů.



## ReDat na mezinárodní konferenci Alcatel-Lucent Enterprise Forum 2009

RETIA, a.s. se jako **certifikovaný partner Alcatel-Lucent** zúčastnila prestižního 19. ročníku konference **Alcatel-Lucent Enterprise Forum 2009**, která se konala ve dnech 3. - 5. března 2009 v **Paříži**. Hlavním tématem konference zaměřené na nejnovější technologie a trendy v telekomunikacích, byl dynamický rozvoj telekomunikačních platforem Alcatel-Lucent především pro segment Enterprise. Velký zájem návštěvníků vzbudilo celé portfolio produktů ReDat, jenž nedávno dosáhlo své **1.800 instalace**. Aplikace ReDat, **plně certifikované pro technologii Alcatel-Lucent**, mají svoje zákazníky nejen v Čechách a na Slovensku, ale ve stále větším množství i v zahraničí. Mezi tradiční zahraniční odběratele patří Polsko, bývalé Pobaltské státy, Slovinsko, Bosna a Hercegovina, aj. Výjimečné, co do své velikosti i destinace, jsou např. instalace v Singapuru, v USA či v exotické Zambii.

## PŘEDSTAVUJEME NOVÝ PRODUKT

### ReDat® SmartConnector

**Provozujete záznamový systém, který Vám v současné době není schopen poskytnout to, co potřebujete? Nebo toho schopen je, ale náklady potřebné pro upgrade jsou nad míru Vašich rozpočtů? Toužíte po systému ReDat, ale máte již implementovaný systém od jiného výrobce a kompletní migraci si nedokážete představit?**

**ReDat® SmartConnector je řešení poskytované zákazníkům, kteří:**

- chtějí nahradit svůj stávající záznamový systém jiných výrobců za záznamový systém ReDat, přičemž chtějí zachovat již do té doby pořízené záznamy
- stávající záznamový systém chtějí zachovat, ale zároveň chtějí využívat funkce ReDat® Aplikačního serveru
- požadují jednotné pracovní prostředí pro všechny provozované druhy záznamových systémů a to i v různých lokalitách

#### Hlavní funkce ReDat® SmartConnectoru

- **Převedení požadovaných stávajících záznamů do záznamového systému ReDat** - Kompletní databáze a zvukové soubory jsou přístupné v jednom prostředí systému ReDat
- **Aktivní spolupráce se stávajícím záznamových systémem** - Data vznikající na jiném záznamovém systému jsou okamžitě dostupná a připravená k využití v aplikacích systému ReDat
- **Umožní zpracovat a vyhodnotit záznamy z jiných systémů aplikacemi ReDat** - Modul ReDat® VoiceProcessor zpracuje nad převedenými záznamy hlasovou analýzu

Pokud Vás toto řešení zajímá, obraťte se prosím na nás. Rádi pro Vás připravíme řešení přesně na míru Vašim potřebám – kontakt: [sales@retia.cz](mailto:sales@retia.cz).



obr. telekomunikační laboratoř RETIA



## VE ZKRATCE

### ■ Grant na rozvoj hlasových analýz

Skutečnost, že systémy ReDat jsou vyvíjeny na základě nejmodernějších technologií týmem špičkových odborníků, potvrzuje nejnovější úspěch a **získání grantu na vývoj a výzkum**. V červnu 2009 získala RETIA unikátní dotační titul Evropské unie na rozvoj nových aplikací hlasových analýz, což nám umožňuje rychlý rozvoj a využití nejmodernějších technologií při vývoji vyspělejších verzí a funkcionalit modulu ReDat VoiceProcessor.

### ■ Nová verze v. 3.09

Uvolnili jsme novou verzi pro ReDat®3 Záznamové jednotky a ReDat® Aplikační server – v.3.09. Nová verze obsahuje i nový přehrávač záznamů, nebo grafické zobrazení záznamů.

### ■ Posílili jsme obchodní oddělení

Záznamové systémy ReDat jsou známé po celém světě. Neustále rozvíjíme okruh našich partnerů v zahraničí, proto v dubnu 2009 přibyla obchodnímu oddělení nová posila, Michal Kudrnáč, MSc.

### ■ Úspěšné audity ISO9001 a AQAP

RETIA, a.s. obhájila certifikáty systému jakosti při kontrolních auditech provedených v minulých dnech spol. KEMA (29.4.2009 dle ISO9001) a ÚřOSKSOJ (12.5.2009 dle ISO9001+AQAP2110).

### ■ Redesign našeho webu [www.redat.cz](http://www.redat.cz)

Po dobu letních prázdnin jsme usilovně pracovali na redesignu našich webových stránek. Připravili jsme pro Vás novou strukturu v souladu se všemi požadavky na moderní a přístupný web. [www.redat.cz](http://www.redat.cz)

## TAJEMSTVÍ NAŠÍ TELEKOMUNIKAČNÍ LABORATOŘE

### ■ Centrum pro podporu vývoje a testů kompatibility produktů ReDat

Firemní filozofií je zajištění kompatibility s nejrozšířenějšími telekomunikačními systémy, proto v telekomunikační laboratoři ReDat udržujeme aktuální i starší verze **více než 20 telekomunikačních, call centrových a dispečerských technologií**. Laboratoř nám poskytuje obrovskou flexibilitu ve vývoji a testování našich produktů. Na základě partnerských programů získáváme verze ještě před jejich vypuštěním na trh. Udržujeme i staré verze pro případné ověřování problémů hlášených od zákazníků, kteří tyto staré verze provozují. Součástí telekomunikační laboratoře je i **mobilní rack** s kompletní technologií záznamu ReDat pro marketingové a testovací účely.

### Namátkou technologie naší telekomunikační laboratoře:

Cisco CCM4, 5, 6, IPCC; AASTRA (Ericsson) MX1, Solidus eCare, Alcatel-Lucent OXE TSAPI, Alcatel-Lucent DR-Link, Siemens HiPath 3800, Siemens HiPath CAP, Siemens CAROL, produkty Genesys kontaktního centra, Asterisk, ISDN, 2N GSM brány, TTC IP TouchCall, aj.



## TÉMA: CENTRALIZUJEME! A VY?

Centralizace IT technologií se stává fenoménem dnešní doby a využíváme toho i při vývoji záznamových systémů a aplikací ReDat. Díky centralizaci jednotlivých ReDatů lze dosáhnout zvýšení efektivity provozu, snížení nároků na obsluhu a unifikace a integrace jednotlivých technologií. Typickým příkladem centralizace záznamového systému ReDat je **centralizace v českém drážním prostředí**, která nemá co do velikosti a robustnosti systému obdoby. Protože je na drahách nainstalováno několik stovek jednotlivých záznamových jednotek ReDat, které jsou lokálně rozmístěny po celé České republice, centralizace se sama nabízela. „Díky Drážnímu záznamovému centru ReDat (DZCR) lze centralizovat všechny záznamové systémy, snadněji pracovat s již pořízenými záznamy nebo dálkově přistupovat k záznamům,“ vyjmenovává výhody Luboš Petrovický, manažer obchodu RETIA, a.s. „Záznamový systém ReDat navíc jako jediný umožňuje záznam různých telekomunikačních technologií jednou záznamovou jednotkou.“

Mezi **hlavní funkce systému** lze zařadit, že DZCR komunikuje po IP síti s vybranými záznamovými jednotkami ReDat3, nepřetržitě monitoruje stav jednotlivých záznamových jednotek ReDat3, vytváří centrální databázi informací o volání nebo zálohuje záznamy v centrálním archivu. Bez zajímavosti není ani možnost pracovat se záznamy prostřednictvím webového prohlížeče. Jednou z testovaných oblastí bylo i zabezpečení systému DZCR. „Samozřejmostí je systém přístupových práv, šifrování komunikace, možnost použít šifrovaný komunikační protokol nebo možnost povolení přístupu pouze z konkrétní adresy,“ upřesňuje funkcionalitu Luboš Petrovický. „Pokud si představíte, že drážní komunikaci v Čechách zaznamenává 250 ReDatů, snadná a spolehlivá správa, kterou nabízí DZCR pro tak rozsáhlou síť záznamových jednotek, je obrovskou pomocí.“

RETIA se může pochlubit i dalšími centralizacemi, které jsou u firem, jako jsou například **energetické a technologické společnosti v ČR i zahraničí**. „Snad geograficky nejdálčenější instalace máme v Kuala Lumpur a Tampě. Jedná se právě o jednotky zabezpečující centralizaci významné softwarové společnosti v České republice,“ dodává Luboš Petrovický ze společnosti RETIA. Další možné instalace pro centralizaci záznamů se nabízejí ve společnostech, jež působí v síťových odvětvích, poskytují přepravní služby, zajišťují bezpečnost či zdravotnické služby.

Centralizace záznamu umožňuje využívat i speciální aplikace jako jsou **automatizované systémy analýzy hlasu** či statistické výstupy přehledu komunikace. A jakou připravenost na straně zákazníka taková centralizace vyžaduje? S technickým řešením Vám samozřejmě poradí naši odborní projektoví manažeři. Jednoduše by se dalo říci, že pokud využíváte ReDat3 Záznamové jednotky, nutná je pouze IP konektivita k záznamovým jednotkám.

## O SYSTÉMU REDAT

ReDat představuje komplexní řešení nahrávání hovorů a řízení kvality obsluhy zákazníků. Pomáhá zdokonalovat schopnosti agentů a dispečerů. Snižuje náklady na jejich školení, tím zefektivňuje provoz a pomáhá zlepšovat služby pro zákazníky.

## O SPOLEČNOSTI RETIA

Společnost RETIA, a.s. je předním českým producentem speciální elektroniky. RETIA se zabývá jejím vývojem a má tři základní výrobní programy. **Systém ReDat** je komplexní řešení záznamu hlasu, dat zobrazovaných na počítačových monitorech a dodávky systémů s vysokou hodnotou (quality management, speech processing...). RETIA při vývoji systému ReDat spolupracuje s významnými výrobci telekomunikační techniky, jako jsou například Alcatel-Lucent, Siemens, Genesys, TTC Telekomunikace, Cisco a Orange Business Services. Druhým výrobním programem je **vývoj radarových systémů a elektroniky zbraňových systémů** včetně jejich modernizace pro armády různých států. Novým perspektivním oborem je **vývoj lokalizačních systémů využívající technologie UWB**. Jedná se o mikrovlnné širokopásmové systémy.

RETIA, která má dnes již celosvětovou působnost, byla založena v Pardubicích v roce 1993 týmem špičkových odborníků z oborů zpracování, zobrazení a přenosu radiolokačních signálů a oboru telekomunikace.

## ZAJÍMAVÁ PŘÍPADOVÁ STUDIE

### Záznam volání na centrálním dispečinku v drážním prostředí



Podrobnosti

o centralizovaném řešení záznamu se dozvíte na <http://www.redat.cz/cs/filter/dispeckink/>

## PLÁNOVANÉ AKCE

### ReDat Breakfast Time 2009, Bratislava

2. ročník setkání společnosti RETIA se zákazníky na Slovensku, tentokrát zaměřeno na vize v oblasti záznamových systémů a managementu řízení kvality interakcí.

**Datum konání: 13. října 2009**

**Místo konání: Hotel Holiday Inn, Bratislava**

### IP Telephony Worskhop, Praha

6. ročník IP Telephony Workshop pokrývá komplexně nabídku produktů a služeb v oblasti telefonie. Konference představí současné i nové komunikační technologie spolu s trendy a směry jejich rozvoje. Největší odborná akce v ČR zaměřená na IP telefonii poskytne potřebné informace pro využití internetové technologie k dosažení obchodních cílů Vaší firmy.

**Datum konání: 24. listopadu 2009**

**Místo konání: Hotel Olympik Artemis, Praha**

### Konference Zabezpečovací a telekomunikační systémy na železnici, systémy pro moderní řízení dopravy

4. ročník konference odvětví sdělovací a zabezpečovací techniky na železnici a drážním prostředí.

**Datum konání: 10.-12. listopadu 2009**

**Místo konání: Hotel Gomeř, České Budějovice**



ReDat News\_září 2009

Kontakty: [marketing@retia.cz](mailto:marketing@retia.cz)

RETIA, a.s., Pražská 341, Zelené předměstí, 530 02 Pardubice

Tel.: +420 466 852 111

Fax: +420 466 852 133

[www.redat.cz](http://www.redat.cz)