

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 užitnými vlastnostmi tyto nové požadavky podporuje a rozšiřuje, vše s vysokou dostupností odkudkoli a kdykoli.



PŘÍNOŠY

- 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 ZAHRNÚJE

- 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) – 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 – 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.