

ReDat

Recording

ReDat ScreenRecording

Profesionální softwarové řešení
pro záznam obrazovek

Až 250 kanálů

Maximální počet kanálů zaznamenávaných
obrazovek na jednu záznamovou jednotku.

ReDat ScreenRecording je
softwarové řešení umožňující
záznam screenů obrazovek
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 do záznamového zařízení, které je zaznamenaná 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 Box** a **ReDat DP Box**.

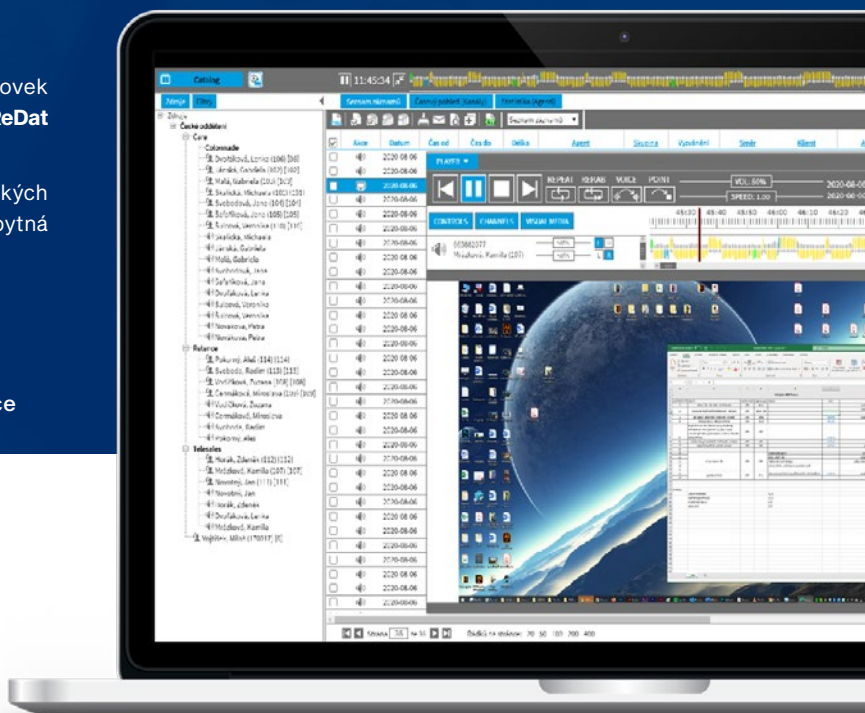
Sondy se nasazují na pracovištích pro řízení technologických a dopravních procesů. Vyžadují si je situace, kde je nezbytná technická bezpečnost.

KLÍČOVÉ VLASTNOSTI

- Spolehlivý a stabilní záznam obrazovek.
- Podporuje multiscreen recording (nahrávání více obrazovek).
- Bezobslužný provoz v nepřetržitém režimu 24/7/365.
- Spuštění záznamu obrazovek je možné navázat na telefonní hovor.
- Synchronní přehrávání záznamu obrazovek s telefonním hovorem.
- Bezpečné uložení dat bez možnosti modifikace nebo zneužití.

VÝHODY

- **Zvyšování efektivity** - odhaluje schopnosti agenta využívat aplikace kontaktního centra
- **Úspora** - důsledná kontrola práce agentů přináší redukci délky hovoru, vyšší efektivitu práce, vyšší úroveň obsluhy a tudíž vyšší spokojenost zákazníků
- **Dohled** - propracované nástroje umožňují supervizorovi lépe hodnotit agenta
- **Podklad pro hodnocení** - spolu se záznamem hovoru vytváří ScreenRecording kompletní podklad pro systém hodnocení agentů
- **Optimalizace aplikací** - pořízený záznam obrazovky odhaluje, zda ovládání používaných 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 hovorů atd.)
- **Manuálně**



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.