

ReDat

Recording

ReDat SmartConnector

Začlenění dat z jiných záznamových systémů do systému ReDat

ReDat SmartConnector přináší zákazníkům svobodu při výběru záznamového systému, přičemž je přívětivý k jejich původním investicím. Je schopný vytěžit data z pořízených nahrávek jiných záznamových systémů a začlenit je do systému ReDat, a tak umožnit práci nad všemi záznamy v jednom prostředí.



MOŽNOSTI PRÁCE S DATY

Nad importovanými daty tak lze využívat všechny funkční moduly ReDat eXperience (Hodnocení, Dashboardy, Reporty, Hlasové analýzy, ...). ReDat SmartConnector je maximálně univerzální, ale obvykle vyžaduje určitou míru customizace. Importovat lze nejen audio záznamy, ale v podstatě všechny typy médií, které ReDat eXperience podporuje (např. screeny, CCTV video, ...).

IMPORT ZÁZNAMU

Pod souhrnným názvem SmartConnector je možné si představit následující možné způsoby importu záznamů:

- Jednorázový import záznamů ze záznamového systému, který přestává zákazník používat
- Periodický import záznamů ze záznamového systému, který chce zákazník z různých důvodů i nadále používat

JEDNORÁZOVÝ IMPORT

Je nezbytný přístup k původnímu záznamovému systému – obvykle přístup do databáze a archivu záznamů, variantou řešení může být, pokud výrobce původního systému poskytuje „konektor“ (API, program) pro export záznamů. Specifickým problémem může být vlastní formát média souborů (např. proprietární komprese) nebo jejich šifrované uložení v archivu.

PERIODICKÝ IMPORT

Obvyklým řešením je, že jsou záznamy ukládány ve sdíleném adresáři. Metadata záznamů lze získat následujícími způsoby:

- metadata jsou obsažena ve jménu souboru záznamu
- každý záznam má k sobě vytvořen textový soubor s metadaty

Metadata musí být v předem schváleném a neměnném formátu a pořadí. Metadata musí poskytovat minimálně tyto údaje:

- začátek záznamu, konec záznamu (nebo délka trvání)
- identifikaci nahrávaného zdroje (pobočka, agent)
- u telefonních hovorů by měl být uveden směr

Je možné importovat i šifrované záznamy – potom je nutné poskytnout privátní klíč.

POŽADAVKY NA ZÁZNAMY

AUDIO

- Podporované formáty WAV a MP3 (s konstantním bitovým tokem, tedy ne VBR).
- Ostatní formáty je teoreticky možné importovat, je však nutné zajistit převod na podporovaný formát.
- V případě využívání hlasových analýz musí být nahrávky v bezetrátovém formátu STEREO (tedy s odděleným směrem volajícího a volaného). Ideálně ve formátu WAV (128 kbps). (Pozn. za bezetrátový formát WAV se nepovažuje převedení nahrávky z MP3 zpět do WAV). V případě, že není možné zajistit nahrávky pro hlasovou analýzu v požadované kvalitě, je vždy nutné předem poskytnout a otestovat vzorek záznamu, zda vyhovuje požadavkům hlasové analýzy.

SCREENY & VIDEO

- Podporovaným formátem pro screeny je FLV a pro video MP4.
- Formou customizace je možné dohodnout konverzi importovaných souborů – např. z důvodu zmenšení velikosti souboru.

AUDIT

Činnost SmartConnectoru je zapisována do logu procesu. Do Auditů jsou zapisovány události spuštění procesu a chybové stavy.

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.

