

KÖZPONTI HANGDOKUMENTÁCIÓS & MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZER BEMUTATÁSA

XIX. Közlekedésfejlesztési és beruházási konferencia

**Gyürk István
DSR Group
2018/04/27**

Változó piaci környezet, új kihívás, új technológiák



- ◆ Erősségeink: Több mint 20 éves HW és SW fejlesztési tapasztalat a telekommunikáció területén
- ◆ Gyártási tapasztalat:
 - ➔ Prototípus és alacsony széria számú eszközök gyártása
 - ➔ UIC (Vonali rádió) és VRA (fedélzeti rögzítő) technológiai partnerré váltunk
- ◆ Új üzletágak:
 - ◆ „Smart” City ➔ technológiai kapcsok **Solid Charge elektromos autótöltő**
 - ◆ Kommunikáció rögzítésből ➔ Megjelenítés **Digitális reklám,**
 - ◆ 2017-ben 50%-a az értékesítésnek már nem a hagyományos hangrögzítői piacról származott



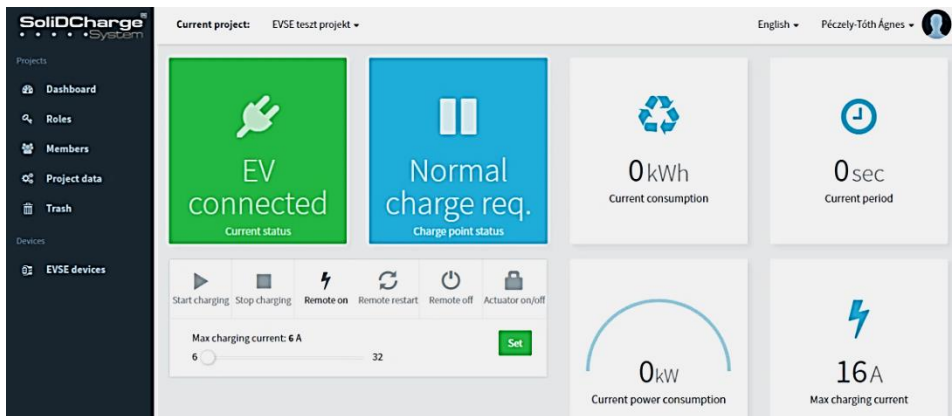
Töltőállomások



- AC gyorsöltés IEC61851 szerint
- Fali és oszlop kivitel, kültéri használatra is
- 2xTYPE2 és opcionális SCHUKO csatlakozók
- Két töltőpont szimultán kiszolgálása
- Grafikus kijelző, menürendszer
- Kommunikáció OCPP 1.6 protokoll szerint
- MID fogyasztásmérők csatlakozónként
- Integrált RFID
- GRID management
- SMART funkciók, más töltőrendszerek integrációja



Központi Felügyeleti rendszer



SolidCharge szerver

- Töltőpontok kezelése, regisztrációja
- Töltési adatok, gyűjtése megjelenítése
- Töltőállomások műszaki felügyelete
- Kliensek kiszolgálása

Mobil Applikáció

- Android, iOS
- Töltőpontok térképes keresés
- Foglalás
- Töltési adatok megjelenítése
- Töltés indítás, leállítás

Műszaki felügyelet

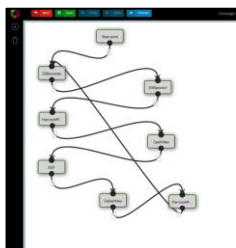
- Állapotjelzések fogadása
- Távoli diagnosztika





Teljeskörű digital signage rendszer az Ön igényei szerint

Szoftver



Felület

- Felhasználóbarát
- Online tartalomszerkesztés
- Könnyen szerkeszthető sablonok
- Widgetek

Hardver



Bel- és kültéri eszközök

- Monitor
- Táblagép
- Totem oszlop

Támogatás



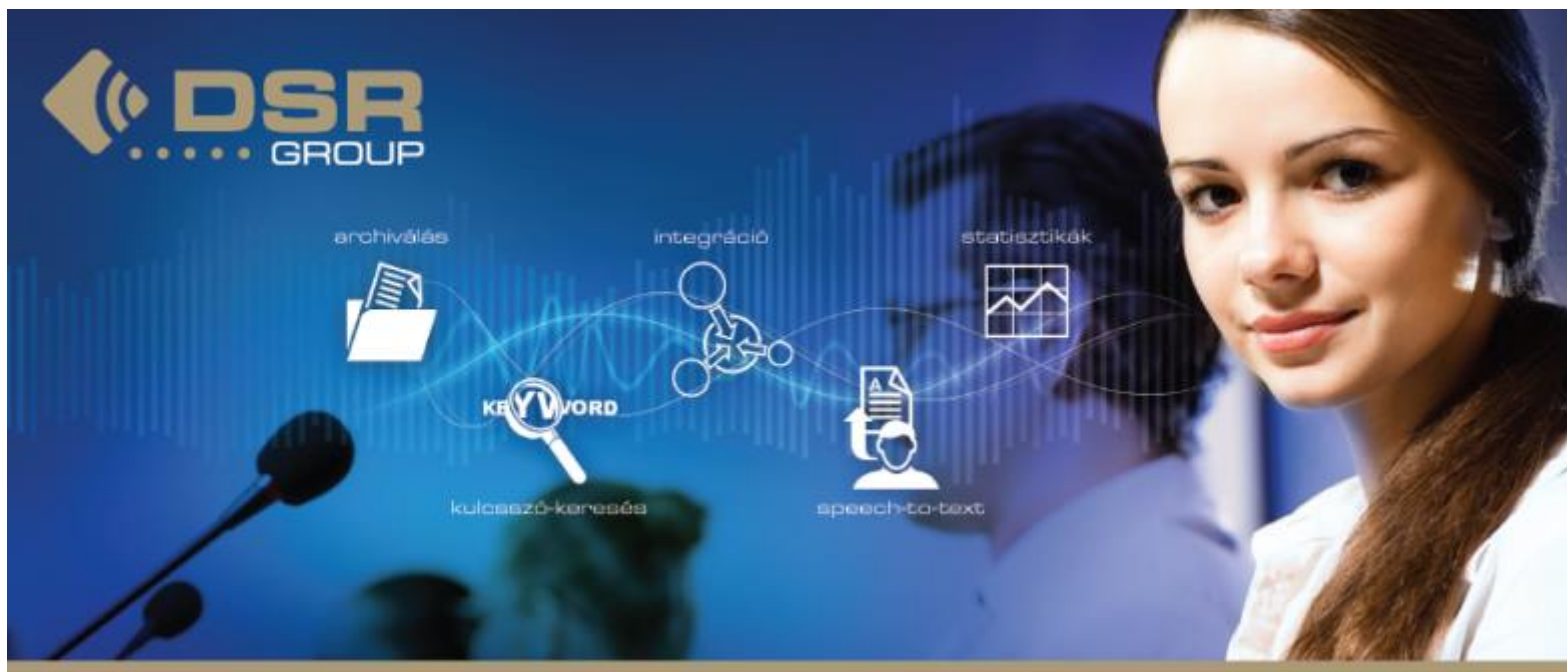
Műszaki támogatás

- Hardver telepítés
- Rendszer menedzsment
- Üzembehelyezés
- Teljeskörű support

Tartalom/design menedzsment

- Induló Design terv „belépő csomag”
- Oktatás kezelési leírás





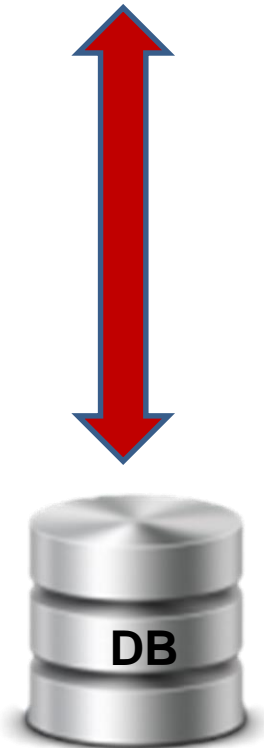
Hang dokumentáció a jelenlegi IP alapú technológiák mellett

- ❖ Vezeték nélküli rendszerek
- ❖ Vezetékes rendszerek

A minőségbiztosítás új dimenziója

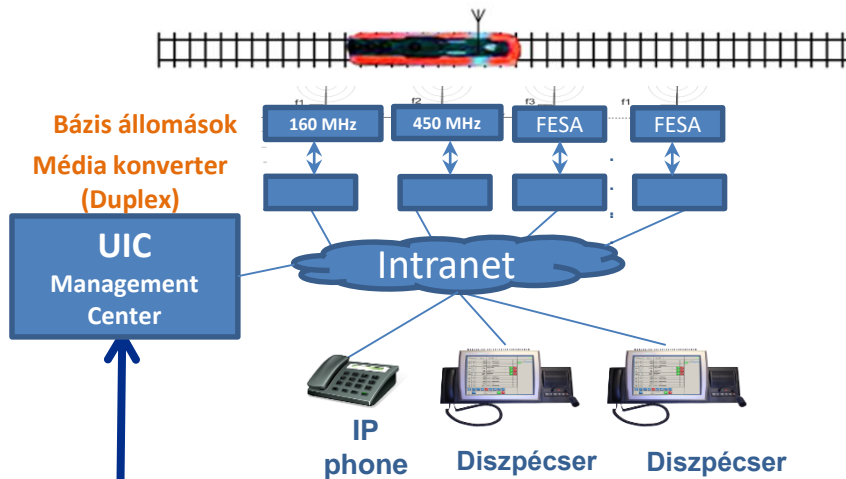
Vezeték nélküli rendszerek

- ◆ GSM-R rendszerek (450 MHz; LTE)
- ◆ UIC alapú rendszer a korábbi 160 MHz és 450 MHz bázis állomások integrálása digitális diszpécser rendszerhez
- ◆ Mobiltelefon kommunikáció rögzítési rendszer
- ◆ Regionális hálózatokból (helyi körzetekből) felépülő rádiós IP alapú menedzsment hálózat
- ◆ Központi jelentéstároló és archiváló rendszer

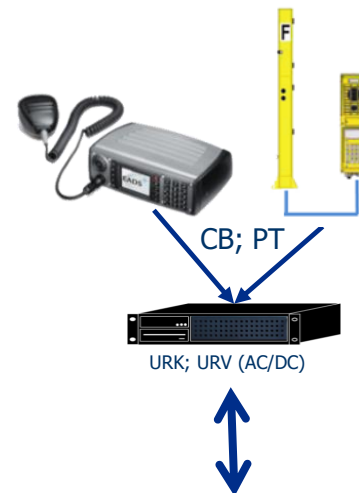


A keletkező hang dokumentumok egységes kezelése, archiválása valamint a felhasználás egységesítése jelentősen javítja a kontrollt és a munkavégzés színvonalát.

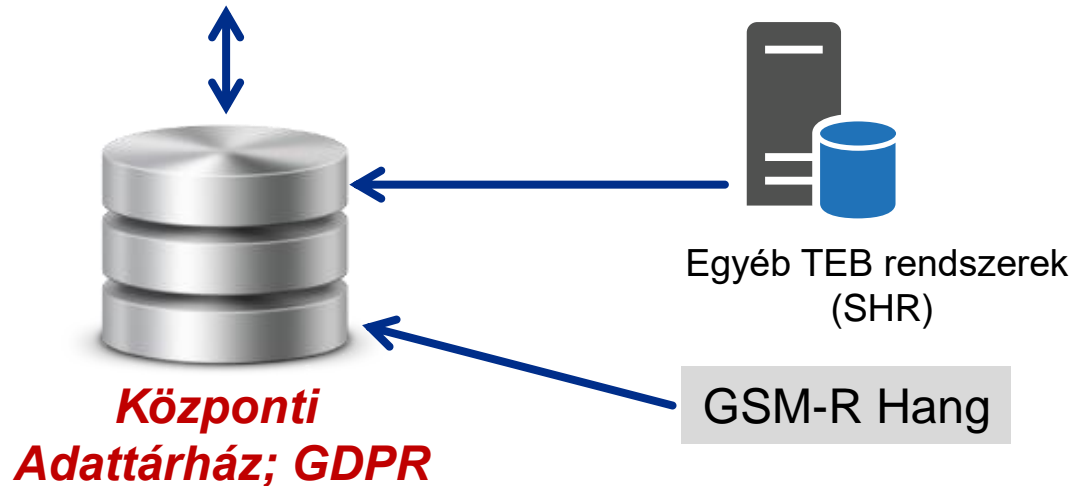
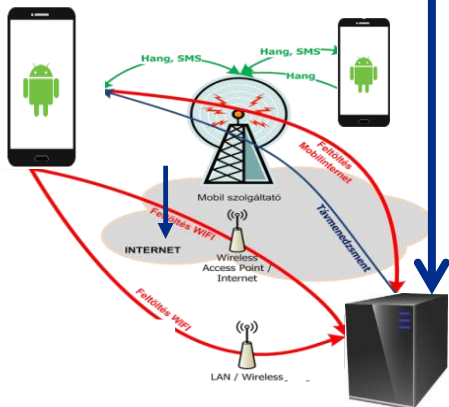
I. UIC vonali rádiórendszerek rögzítése és diszpécser központ



II. Regionális hálózatok, helyi körzetek

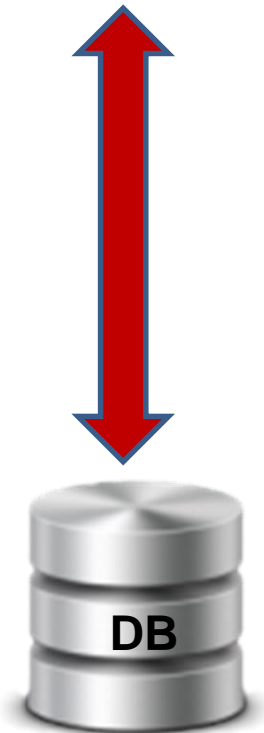


III. Szolgálati kommunikációs megoldások



Vezetékes rendszerek

- ◆ Hagyományos AN/Dig hálózatok
- ◆ Call Contact Centerek (aktív, passzív megoldások)
- ◆ VoIP/SIP/UC rendszerek
- ◆ Virtuális és felhő alapú megoldások
- ◆ Személyes ügyfélszolgálati rendszerek (WIO)
- ◆ Központi jelentéstároló és archiváló rendszer



A keletkező hang dokumentumok egységes kezelése, archiválása valamint a felhasználás egységesítése jelentősen javítja a kontrollt és a munkavégzés színvonalát.

 **DSR Kompetenciák**

Felhasználási területek:

- ◀ Vezeték nélküli rendszerek (160 MHz; 450 MHz; GSM-R; LTE rendszerek integrálása)
- ◀ Bármely korábbi jelentéstároló illeszthető, vagy rendszer elemre cserélhető
- ◀ Mobiltelefon, valamint PT; LB; CB kommunikációs rendszerek integrálása
- ◀ Call-Contact Centerek ; UC rendszerek
- ◀ Ügyfélszolgálati (WIO) integráció

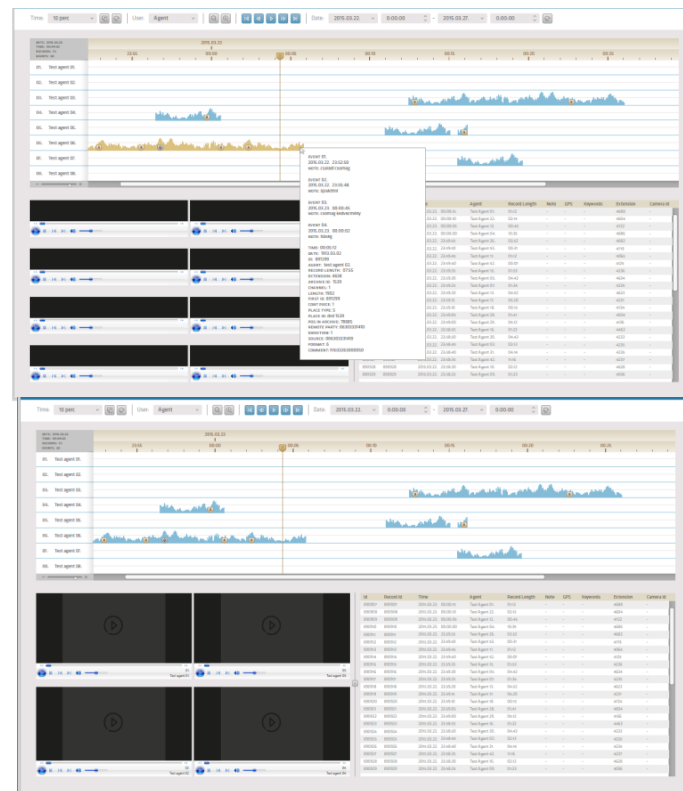
Központi Hang és Adattárház Rendszer előnyök:

- ◀ Ügyfélszolgálati panaszkezelés, reklamációk egyszerűsítése
- ◀ Üzemeltetési gyakorlat teljes körű minőségbiztosítása
- ◀ Fejlett jogosultság kezelési rendszer (GDPR)
- ◀ A központi rendszer az eddigi sziget megoldásokkal szemben jelentős költségmegtakarítást eredményez
- ◀ Központi kommunikáció rögzítés és archiválás (GDPR)
- ◀ A regionális archiváló központok a Budapesti központi archiváló rendszerhez csatlakozva biztosítanak a redundanciát.

Multi Replay

esemény-rekonstrukció lehetőség:

- ◀ Bármely hang, kép, egyéb adat (log) időtengelyes megjelenítése (8-12 csatorna egyszerre)
- ◀ Egy rendszeren belül valamennyi a döntéshez szükséges információ elérhető

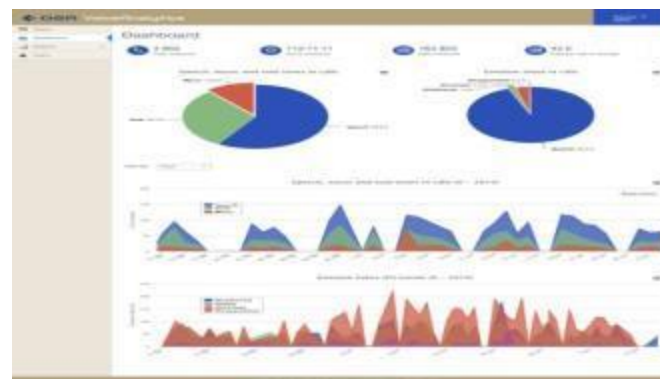


Analitikai modul

- DSR felületbe integrált riportok
- Online és offline anyagok feldolgozására
- Az adatbányászat hang és CRM adatokon történik

Modul tartalma

- Érzelem detektálás
- Kulcsszó keresés
- Produktív / nem produktív időszak detektálás
- Prediktív analitika
 - PI. CRM adatokat elemezve javaslatot készít arra vonatkozóan mely ügyfelet kell felkeresni azért, hogy egységnyi idő alatt minél nagyobb hasznot realizáljon a vállalat

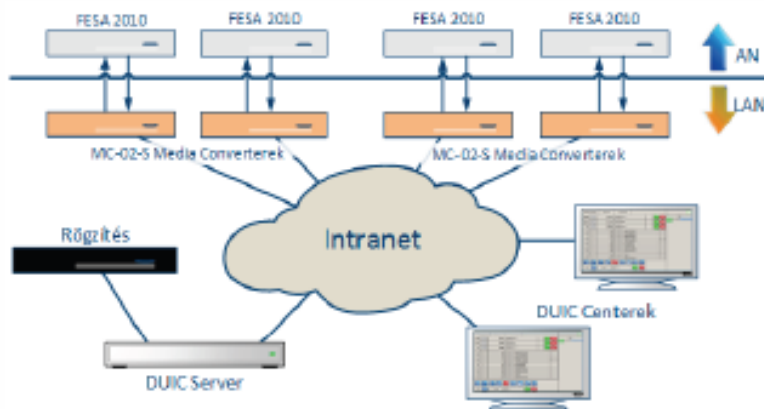


Néhány megoldás részletesebb ismertetése

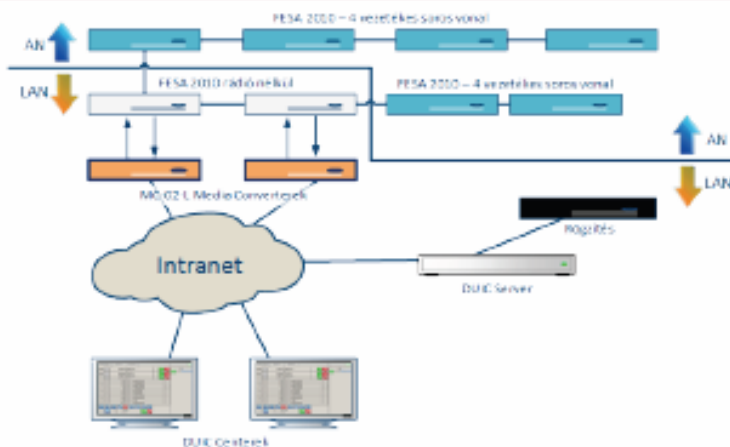
A Funkwerk Magyarország műszaki partnere

Rendszer Topológia

Csillag topológia - javasolt digitális hálózatok esetén



Soros topológia - javasolt 4 huzalos analóg struktúrák esetén



Média konverter

- ◊ Analóg input média folyamát alakítása
- ◊ Média folyam analóg jellé alakítása IP RS232 konverzió
- ◊ Digitális jelfeldolgozás (szerviz funkciók)

Management center

Diszpécser funkciók

- ◊ Felhasználói autentikáció
- ◊ Híváskezelés: hívás kezdeményezés és média menedzsment
- ◊ Üzenet kezelés: input és output üzenet továbbítás
- ◊ Rendszer státusz riport

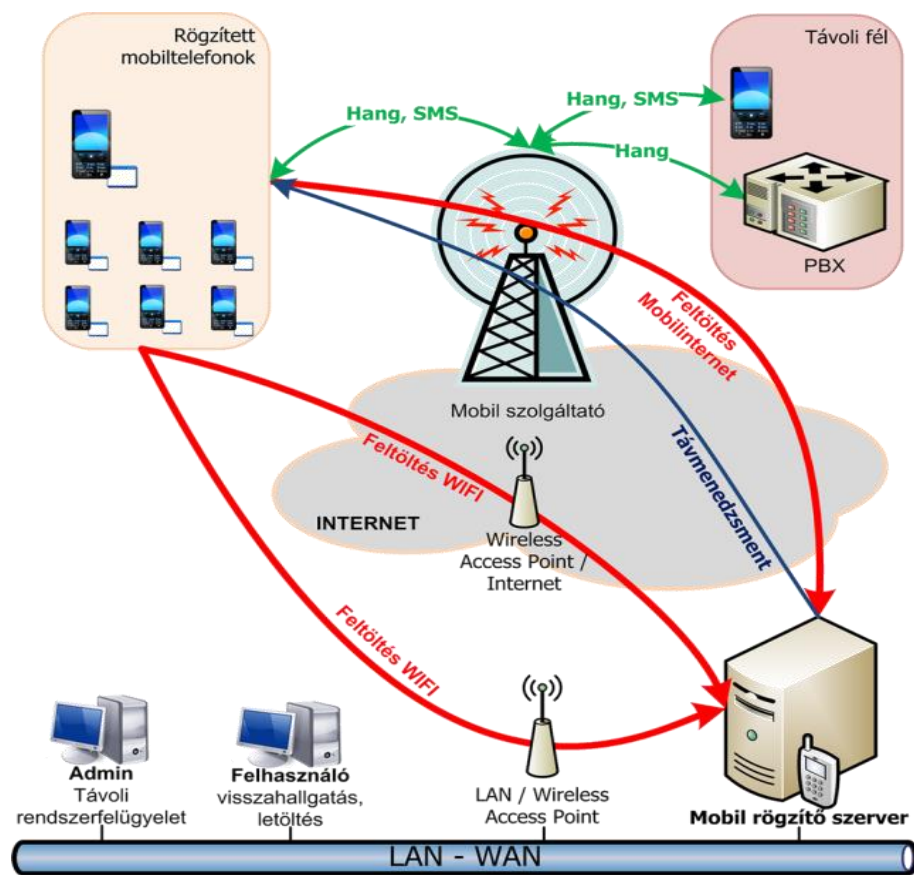
Adminisztráció

- ◊ Mozdony vonali hozzárendelés
- ◊ **Felhasználó menedzsment**
- ◊ Esemény logok

Diszpécser

Felhasználóbarát felület

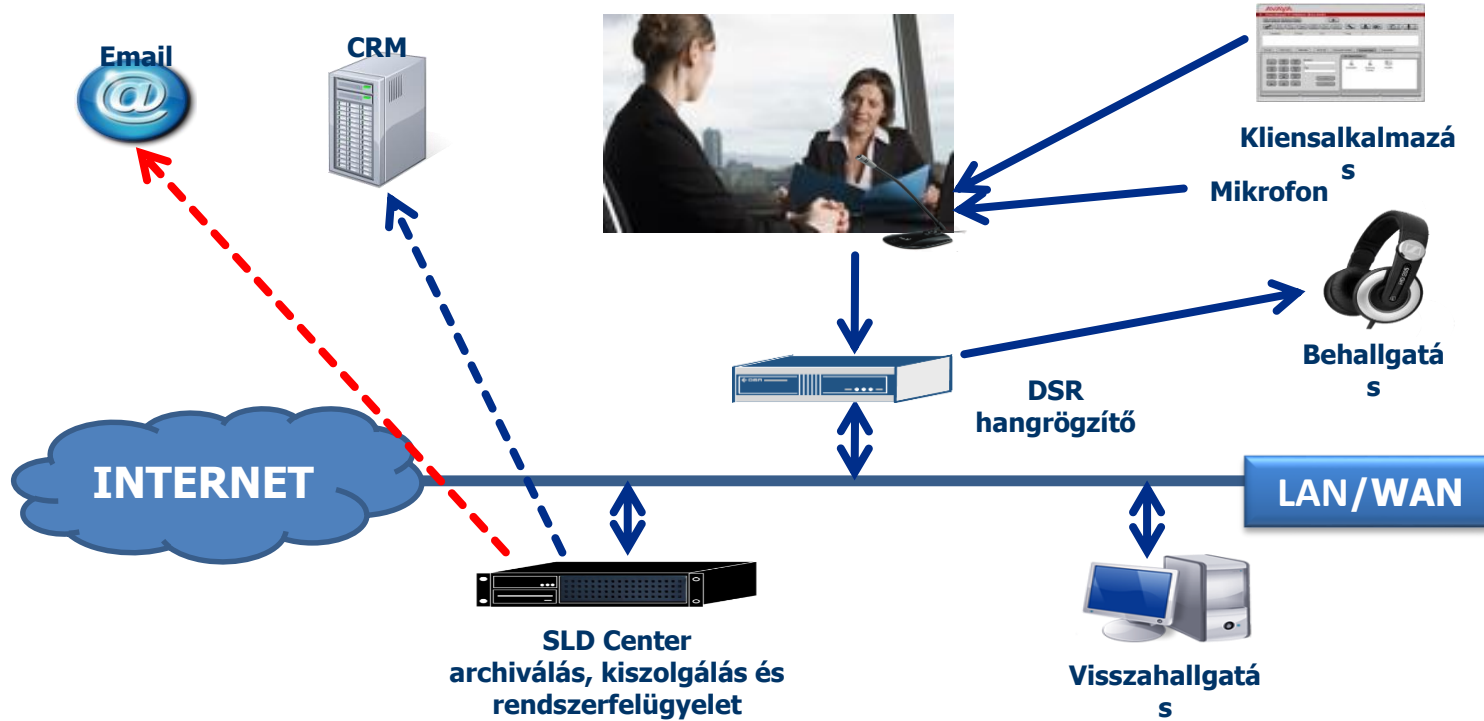
- ◊ Felhasználó és felelősségi kör kijelölés
- ◊ Híváskezelés
- ◊ Üzenet kezelés
- ◊ Felhasználóbarát felület
- ◊ Érintőképernyő, WIN7
- ◊ Online státusz figyelés



- ❖ Valamennyi kommunikáció kliens oldalon rögzül, majd a központi szerveren tárolódik
- ❖ Valamennyi DSR rendszerhez standard módon csatlakoztatható
- ❖ Referenciák : RailCargo Zrt., MÁV Zrt., Erste Befektetési Zrt., Takarékbank Zrt., Equilor Befektetési Zrt., SAP Leasing Kft., Intrum Justitia Zrt., Magyar Posta Zrt

Ügyféléterben folyó beszélgetések rögzítésére alkalmas hangrögzítő rendszer:

A WIO az ott elhangzó beszélgetések rögzítésére lett kifejlesztve, célja, hogy ezek az interakciók rögzítve legyenek és bekerüljenek a vállalati hangdokumentáló rendszerbe. Innen elérhetők a társosztályok megfelelő jogosultsággal rendelkező munkatársai számára, akik minőségbiztosítási, edukációs vagy panaszkezelési célra használják a felvételeket. A rendszer megfelel a GDPR szabályozásnak.



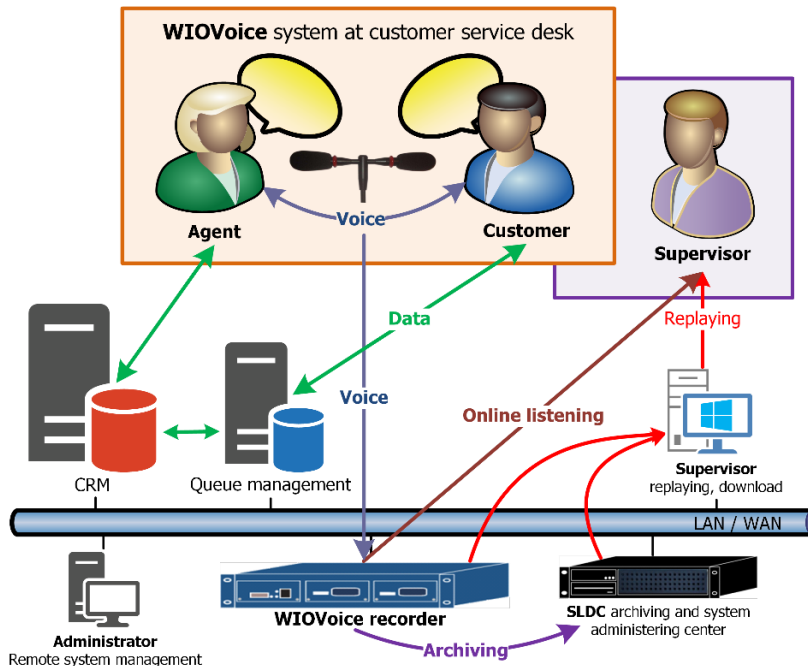
Referenciák: GDF Suez Zrt., UPC Magyarország, Invitel Zrt., TIGÁZ Zrt., TARR Kft., MetLife Biztosító, SIGNAL Biztosító – országos rendszerek

Személyes Ügyfélszolgálati Rendszerek (WIO)

- ◆ Jegypénztárak, információs pultok minőségbiztosítása
- ◆ Panaszkezelési folyamat lerövidítése
- ◆ Azonnali ügyfél elégedettség mérés (NPS)

Legfontosabb termékjellemzők

- ◆ Leegyszerűsíti a minőségbiztosítási folyamatokat
- ◆ On-line behallgatási lehetőség
- ◆ Kiegészítő információk becsatolása
- ◆ CRM/SAP integráció
- ◆ Marketing kampányok ellenőrzése
- ◆ Integráció ügyfélhívó rendszerekhez



Hatékonyabb minőségbiztosítás

- ◆ Hatékonyabb panaszkezelés
- ◆ Online behallgatás azonnali ellenőrzést és beavatkozást tesz lehetővé
- ◆ Hatékonyabb ügyfél kommunikáció
- ◆ Magasabb szintű minőségbiztosítás
- ◆ Kiegészíti az oktatást

Virtuális környezetben futtatható VoIP rögzítő

- ◆ A piaci igényekre válaszul született meg a virtualizálható IP hangrögzítő megoldások. Mind passzív (port-tükrözés) és aktív (DMCC API, JTAPI, TDM- and IP Drlink) változatok elérhetőek. Támogatott környezetek: Hyper-V és VMware.

Unify Openscape Xpert hangrögzítő megoldás

- ◆ IP trade rögzítő, diszpécserközpontokban használt megoldás, elsősorban energetikai cégek használják (MAVIR, MVM, Paks, ELMŰ-ÉMÁSZ).
- ◆ A turretek rögzítése IP alapon történik, több csatornát tudunk rögzíteni (mikrofon, kézi beszélő, hangszóró).

SIP TRUNK rögzítés

- ◆ ISDN/E1 technológiai platform váltás miatt SIP trunk a preferált. A VoIP rögzítőn egyszerre futtat a TRUNK és a MELLÉK rögzítése!

Archiváló virtuális környezetben

- ◆ Kiváló alternatíva a HW-es megoldással szemben. Támogatott környezetek: Hyper-V és VMware.

Valamennyi rendszerünk megfelel a GDPR vonatkozó előírásoknak



TERMÉK

TERÜLET

MEGOLDÁS

Hangrögzítés

- Hagyományos vonalak (AN, Up0, UK, S0, E1)
- VoIP (aktív, passzív, virtuális)
- Mobiltelefonos
- Archiválás

Minden bejövő- és kimenő hívás, marketing akció, megrendelés, kérés, panasz, bejelentés, stb. rögzítése és tárolása call- és contact centerekben, ügyfélszolgálatokon, szakszolgálatoknál, fegyveres erőknél, kormányzati és civil szervezeteknél, bankoknál, biztosítótársaságoknál, brókerházaknál, stb. A felvételek archiválása és felkészítése további feldolgozásra (adatbányászat, hosszú távú megőrzés, analitika, stb.)

Egyéb hanggal kapcsolatos megoldások

- Vasúti közlekedés
- Légiközlekedés
- TETRA (EDR)
- Analitikai megoldások
- WIO Voice

Mindenfajta kommunikáció rögzítése és tárolása speciális, kritikus területeken, mint pl. vasúti közlekedés, légiközlekedés, szakszolgálatok, (katasztrófavédelem, mentőszolgálatok, rendőrség, stb. vészhelyzetben), személyes tranzakciók ügyfélszolgálati irodákban (üzletek, panaszirodák, stb.). A rögzített felvételek elemzése további értékes információk kinyerése érdekében.

Digitális média megjelenítés

- Múzeumok
- Színházak
- Mozik
- Bevásárló-központok
- Éttermek, kávéházak
- Rendezvény-központok

A digitális média megjelenítés (digital vagy dynamic signage) egy olyan technológia amellyel videók, képek és egyéb tartalmak jeleníthetők meg publikus terekben információs vagy kereskedelmi céllal. A rendszer alapesetben egy mikro komputerből és egy nagy fényerejű, speciálisan kiképzett időjárásálló házba zárt nagy felbontású, akár érintés érzékeny kijelzőből, és a szükséges szoftverekből áll. A be,mutatásra kerülő tartalmat szükség esetén távolról is meg lehet változtatni az igényeknek megfelelően.

Elektromos-gépjármű töltő állomások

- In-GRID SoliDCharge rendszer
- Parkolók
- Bevásárló-központok
- Hipermarketek
- Benzinkutak

Ahogy a plug-in hybrid és a teljesen elektromos hajtású gépjárművek egyre terjednek, növekvő igény mutatkozik az azok töltésére alkalmas nyilvánosan is elérhető töltőrendszerekre, amelyek otthontól távol is biztosítani tudják a töltést. Speciális töltőoszlopaink egy része kombinálja a digital signage technológiát a legkorszerűbb töltési lehetőségekkel, hogy még magasabb szintre emelje az ügyfelek elégedettségét. 18

Pénzügyi szektor



Szakszolgálatok



Ügyfélszolgálatok



Közszolgáltatók



WIOVoice



DSR Group

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 19/G.

Tel.: +361 464-4380

Fax: +361 371-1788

web: www.dsr.hu