



HindSight

Real-time recording & debriefing
system using multiple sources



**תחקור מדויק בזמן אמת
של כל התרחשות המאפשר
תובנות לשיפור ביצועי צוותים,
לשיפור נהלים, ולשימור לקוחות**

HindSight היא לא רק מערכת הקלטה רב-ערוצית ייחודית, היא גם מאפשרת תחקור באמצעות שידור חוזר של מספר רב של מקורות ועושה זאת בזמן אמת בסנכרון מושלם. התחקור יכול לכלול נתוני DATA מכל סוג, זרמי וידאו, התרחשויות על צגים, מידע אנלוגי לצד דיגיטלי, זרמי אודיו, תעבורת רשת ו-VOIP. זמינות המערכת לצרכי תחקור היא תמיד מיידית.

אחרי שנים בהם HindSight התמודדה בהצלחה עם אתגרי המגזר הבטחוני (כרכיב נוסף במערכות מתוחכמות של שליטה ובקרה), TSG משדרגת את HindSight גם לשוק האזרחי.

יתרונות

- התממשקות עם מערכות call center
- שיפור ביכולת לנהל מערכות מורכבות
- תחקור יעיל בזמינות מיידית ובסנכרון של הרבה מקורות
- מתן אפשרות לשיפור נהלים ויכולות של צוותים
- ממשק אינטואיטיבי חדשני הכולל אנליטיקות חכמות ובינה מלאכותית
- אינטגרציה מהירה עם מכשור של דור קודם ומערכות OEM

המערכת מתממשקת עם מערכות טלקום אזרחיות במגזר העסקי וכוללת התאמה לדרישות הרגולטריות ולכל התקנים העדכניים. HindSight מותאמת לעבודה שוטפת עם מרכזיות טלפוניה, מערכות ניהול מוקדי Call Center, עם הצורך לתעד נתוני שיחות ודאטה בזמן אמת של מספרי חיוג, שמות נציגים בכל משמרת, נתוני קמפיין שיווקי ועוד. בנוסף המערכת מאפשרת Quality Management (QM) לתיעוד ולהקלטת מסכי נציגים ונתוני Dashboard בכל רגע נתון. יכולות אלו מאפשרים למנהלי המוקדים להעריך את ביצועיהם של נציגי שירות הלקוחות בכל הערוצים, לייצר ולהציג דו"חות מנהלים, במטרה לשפר את השירות ולהתמודד טוב יותר עם אתגרי שימור לקוחות.

המערכת מאפשרת לצוותים, להנהלה ולמאמנים להבין טוב יותר כיצד המערכות והמפעילים מתפקדים במשולב כצוות או כל יחידה עסקית באופן אינדיבידואלי. HindSight היא למעשה כלי רב עוצמה לאימונים ולהטמעת הרגלי עבודה נכונים בזכות היכולת לצפות מחדש וללמוד מטעויות.

HINDSIGHT REPLAY & DEBRIEF



רשת
LAN

נתוני
טלמטריה

זרמי
וידאו

לכידת
מסכים

חיישנים

הקלטה

מצלמות
שטח



HindSight מאפשרת שיפור מתמיד בתפעול ותפקוד שוטף של מערכות מורכבות בסביבות המחייבות עבודת צוות טובה. כל תחקור מתבסס על מידע אמין ומקיף והחומר המתועד יכול לשמש בהמשך להתייעלות אופרטיבית ולשימור ידע תפעולי.

יכולות

סינכרון גם של ערוצי הקלטה וגם של ערוצי הילוך חוזר. תמיכה ברב-מערכתיות עם אפשרות לכידת כל חיישן או אפליקציה המוצגת על מסך

תמיכה ברזולוציה גבוהה של הקלטה או הילוך חוזר של זרמי וידאו מכל מקור

הקלטת ערוצי נתונים. המערכת יכולה ללכוד כל זרימת נתונים או טלמטריה ברשת. ניתן להציג את הנתונים המאוחסנים לצורך תחקור וניתוח אירועים

תחקור בזמן אמת של כל מקורות המידע על בסיס 24/7

רב מערכתיות משולבת עם רב ערוציות. השמעה והקלטה בסינכרון של מסכי מפעיל, מצלמות שטח, אודיו, כולל רדיו, טלפוניה, VOIP, ROIP, ערוצי נתונים, מצלמות "אווירה", מיקרופונים, אפליקציות ותיעוד נתוני דשבורד

התממשקות פשוטה עם מערכות מדור קודם ו-OEM. אין צורך בהמרת קידוד או המרת נתונים

גמישות תפעולית. הוספת סימניות וציון אירועים להצגה חוזרת. הגדרת מספר קווי זמן להפעלה חוזרת. שליטה בזמן ההשמעה (למשל שינוי זמן, קפיצה לזמן, קפיצה לסמן), מהירות (איטית, מהירה, רגילה). שימור פרמטרים בממשק להפעלה מותאמת אישית. תחקור באופן מקוון או לא מקוון



HindSight מספקת תיעוד ותחקור של כל סביבה רב מערכתית



www.tsgitsystems.com

adi.bar-lev@tsgitsystems.com

+972-3-5483555

