



ReDat®
výrobek RETIA, a.s.

**Záznam, analýza
a řízení kvality
hovorových interakcí**

ReDat® eXperience v 2.35.0 Release notes

RETIA®

RETIA, a.s.
Pražská 341, Zelené Předměstí
530 02 Pardubice / Česká republika

Tel.: +420 466 852 531 / Fax: +420 466 852 533
E-mail: sales@retia.cz / www.redat.cz

Vydání: 07/2018 v 2.35.0 rev.1

Výrobce:



s certifikovaným systémem řízení jakosti podle ISO 9001 a člen AOP



RETIA, a.s.
Pražská 341
Zelené Předměstí
530 02 Pardubice

V textu jsou použity následující stylistické úpravy pro odlišení významu textu:

Tučné

- názvy programů, souborů, služeb, modulů, funkcí, parametrů, ikon, databází, databázových tabulek, čísla a názvy kapitol v textu, cesty, formáty, IP adresy.

Tučné, kurzíva

- názvy vybíraných položek (volby combo boxů), jméno uživatele, stupně oprávnění, jména rolí, nadpis příkladů, příkazy.

ODKAZ

- v elektronické podobě funkční odkaz v rámci dokumentu.

Courier, tučné

- zdrojové kódy, texty z logů, texty z konfiguračních souborů.



Příklad, názorná ukázka.



Poznámka, tip.



Upozornění, výstraha.

Obsah

1. GUI OBECNĚ.....	4
1.1 NOVÉ FUNKCE	4
1.2 OPRAVY	6
2. PŘEHRÁVAČ	7
2.1 NOVÉ FUNKCE	7
3. INCIDENTY	11
3.1 NOVÉ FUNKCE	11
3.2 OPRAVY	11
4. LOKALIZACE	12

1. GUI obecně

1.1 Nové funkce

- **Podbarvení vybraných řádků** – úprava je aplikována na všechny agendy, kde je možné řádek označit.

Seznam záznamů																		Datalink		Časový pohled (Kanály)		Statistika (Kanály)	
☒	Akce	Datum	Čas od	Čas do	Délka	Vyzvánění	Směr	Typ hovoru	CTI DN	Agent	Pobočka	Kanál	ANI-vol...	DNIS-volaný	Typ dat	Skupina	Monit						
☐		2018-04-12	10:30:02	10:40:02	10:00							SCR 2:02			Screen	Screeny 0.79 a 3.83							
☒		2018-04-12	10:30:17	10:32:59	2:42	0:05		Single				PCM 7:02/01	604297...	388	Audio	root00X							
☐		2018-04-12	10:30:17	10:32:59	2:42	0:05		Single				PCM 8:02/01	604297...	388	Audio	root00X							
☐		2018-04-12	10:30:18	10:33:06	2:48	0:06		Single				PCM 7:01/01	604297...	388	Audio	root00X							
☒		2018-04-12	10:31:03	10:33:03	2:00			Single				APCM 6:01			Audio	root00X							
☐		2018-04-12	10:31:03	10:33:03	2:00			Single				APCM 6:08			Audio	root00X							

- **Tučné zobrazení hodin a minut ve sloupci Datum a čas záznamu** - úprava je aplikována na všechny agendy, které zobrazují záznam. Dostupné pouze pod licencí ATC. Pro záložku **Datalink** se jedná o sloupec DateTime.

Datum a čas záznamu
2017-12-31 14:56:46
2017-12-31 15:10:50

- **Změna zobrazení v detailu záznamu** - sada checkboxů reprezentujících stavy záznamu je zobrazena v seznamu.

Nový stav:

Podrobnosti Incidenty Přepis STT RVP data Archivace Archivován ☒ Ručně uzamčen Stav Ručně uzamčen	Datum 2017-12-31 Čas od 14:56:46 Čas do 15:01:10 Délka 4:24 Vyzvánění 0:04 Směr Příchozí Agent Dvořáková, Lenka (106) Skupina Care	Kanál Název ANI DNIS Typ hovoru Single Signalizace Typ dat Audio Zdroj dat ReDat	ETH: Sip 1:06 Dvořáková, Lenka 568036329 8303 Single	Záznamová jednotka ID záznamu 10612 Stav STT Kompletní Zdroj Dvořáková, Lenka Stav indexace Čeká na aktualizaci Nadřazená skupina Datum a čas záznamu 2017-12-31 14:56:46
--	--	---	---	---

Původní stav:

Podrobnosti Incidenty Přepis STT RVP data Archivace Archivován ☐ Ručně uzamčen ☐ Automaticky uzamčen ☐ Zajišťován MR ☐ Dočasný ☐ Trvalý ☐ Zajišťován	Datum 2017-06-07 Čas od 06:55:00 Čas do 06:59:35 Délka 4:35 Vyzvánění 0:25 Směr Příchozí Agent Jánská, Gabriela (102) Skupina Care	Kanál Název ANI DNIS Typ hovoru Single Signalizace Typ dat Audio Zdroj dat ReDat	ETH: Sip 1:02 Jánská, Gabriela 987182585 578884543 Single	Záznamová jednotka ID záznamu 1260314 Stav STT Kompletní Zdroj Jánská, Gabriela Stav indexace Čeká na aktualizaci Nadřazená skupina Datum a čas záznamu 2017-06-07 06:55:00
--	--	---	--	---

ReDat eXperience v 2.35.0 Release notes

- **Catalog/Statistika** – sloupec *Typ dat* zobrazuje stejná data jako v záložce **Časový pohled**. Je zde umožněno filtrování. Typ dat je označen slovně – Audio, Screen, Hid – klávesnice,...

Catalog



00:00:00

Seznam záznamů

Datalink

Časový pohled (Kanály)

Statistika (Kanály)

Souhrn

Počet záznamů	Průměrná délka	Celková délka	Maximální délka	Datový tok [kB/s]
221	00:02:06	07:34:08	00:10:00	3



☒	Záznamová jednotka	Kanál	Maximální délka	Zdroj	Typ dat	Celková délka
☐	100	APCM 6:01	00:02:00	-49 dBm	Audio	00:58:00
☐	100	APCM 6:02	00:02:00	-42 dBm	Audio	00:58:00
☐	100	APCM 6:07	00:02:00	-42 dBm	Audio	00:58:00
☐	100	APCM 6:08	00:02:00	ACCR-TT-3014-AudioControl	Audio	00:58:00
☐	100	APCM 6:03	00:02:00	-34 dBm	Audio	00:40:00
☐	100	APCM 6:06	00:02:00	-34 dBm	Audio	00:40:00
☐	100	APCM 6:04	00:02:00	-21 dBm	Audio	00:20:00
☐	100	APCM 6:05	00:02:00	-21 dBm	Audio	00:20:00
☐	100	PCM 7:01/01	00:02:48	PCM 7:01/01	Audio	00:07:45
☐	3.83	SCR 2:02	00:10:00	192.168.11.99	Screen	01:00:00

- **Poslední ukončený záznam v aplikaci monitoring** – přidán sloupec, kde se zobrazují data posledního ukončeného záznamu.

Monitoring						
Seznam						
☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐						
☒	Stav	Typ	Akce	Poslední záznam	Poslední ukončený záznam	
☐	X					
☐	●			2018-07-31 10:51:01	2018-07-31 10:48:59	

Při seskupování je vždy u sekce doplněna informace o posledním ukončeném záznamu a jeho trvání.

	Stav	Typ	Akce	Název	Pobočka	Délka	Poslední ukončený záznam
+ Záznamová jednotka: (Celkem 7), Poslední ukončený záznam: 2018-05-22 12:22:35, Délka: 00:15							
+ Záznamová jednotka: 100 (Celkem 106), Poslední ukončený záznam: 2018-05-22 12:50:01, Délka: 00:36							
+ Záznamová jednotka: 3.83 (Celkem 10), Poslední ukončený záznam: 2018-05-22 12:50:02, Délka:							
- Záznamová jednotka: R3 NISE2420 , Poslední ukončený záznam: 2018-05-21 10:28:47, Délka: 00:08							
☐	X			IDR001 (IDR001)	IDR001	0:34	2018-05-18 08:25:55
☐	X			IDR002 (IDR002)	IDR002	0:22	2018-05-21 09:02:56

ReDat eXperience v 2.35.0 Release notes

- **System/Data/Datové položky** – změna názvu položek již bez nutnosti restartu Apache.
- **Mazání zamčených záznamů** – nová položka LIC_RECORDS_DELETE_FIXED (pod licenci license_delete_records.php).
- **Storage manager** – nově checkbox „Čekat na zpracování“ (čeká na zpracování záznamů konverzí)

Hlavní údaje			
Název podúlohy		Archiv - cesta	
Filtr	-- nevybráno --	Archiv - jméno	
Pokračovat od		Archiv - heslo	
☐	Čekat na zpracování	Databáze - IP adresa	
		Databáze - název	
		Databáze - jméno	
		Databáze - heslo	
			Nahrát filtry Chyba konfigurace

1.2 Opravy

- **Změna collation v databázi** – při ugrade na verzi 2.35.0 je nutné provést změnu collation (řazení) v databázi, jinak dochází k potížím řazení dle abecedy.
- Změnou se též promítne zadávání údajů ve filtrech, které již nejsou, case sensitive.

Řazení bez změny collation

Users				
Osoby	Pracovní skupiny	Role	Super uživatel	
Akce	Příjmení	Os. číslo	Skupina	
☐	Agent2Bn	129	Benesov	
☐	Agent1Bn	128	Benesov	
☐	Agent2Br	133	Brno	
☐	Agent1Br	132	Brno	
☐	Agent2Chr	116	Chrudim	
☐	Agent1Chr	115	Chrudim	
☐	Agent2Hl	118	Hlinsko	
☐	Supervisor2KPce	106	Pardubicky kraj	
☐	Supervisor1KPce	105	Pardubicky kraj	
☐	Manager1Sle	103	Slezsko	
☐	Supervisor1KSt	104	Stredocesky kraj	
☐	Agent2Zl	131	Zlin	
☐	Agent1Zl	130	Zlin	
☐	Supervisor1KZl	109	Zlinsky kraj	
☐	Bossen	100	root	
☐	Agent1Pce	113	Čechy	
☐	Manager1Cechy	101	Čechy	

Řazení se změnou collation

Users				
Osoby	Pracovní skupiny	Role	Super uživatel	
Akce	Příjmení	Os. číslo	Skupina	
☐	Agent2Bn	129	Benesov	
☐	Novák	128	Benesov	
☐	Agent2Br	133	Brno	
☐	Čihák	132	Brno	
☐	Manager1Cechy	101	Čechy	
☐	Agent1Pce	113	Čechy	
☐	Agent2Hl	118	Hlinsko	
☐	Pánková	117	Hlinsko	
☐	Agent2Hk	120	Hradec Kralove	
☐	Agent2Chr	116	Chrudim	
☐	Abrahamová	115	Chrudim	
☐	Agent2Jc	124	Jicin	
☐	Černý	123	Jicin	
☐	Supervisor1KJm	110	Jihomoravsky kraj	
☐	Supervisor2Khr	108	Kralovehradecky kraj	
☐	Supervisor1Khr	107	Kralovehradecky kraj	
☐	Coufal	119	Kralovehradecky kraj	
☐	Rudolf	125	Kutna Hora	
☐	Agent2Ml	127	Melnik	
☐	Řiha	126	Melnik	

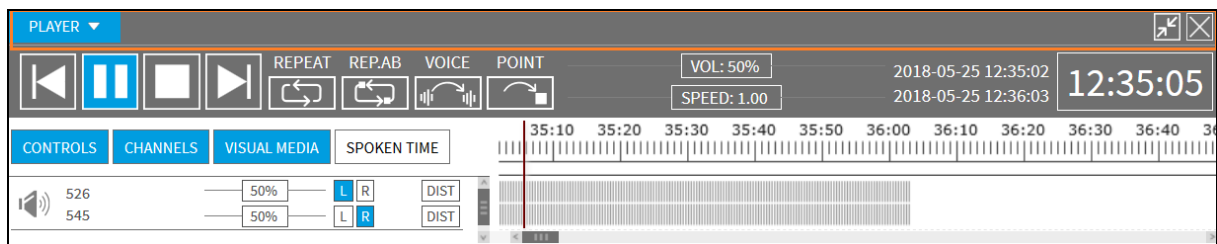
2. Přehrávač

2.1 Nové funkce

➤ Přidána horní lišta v pokročilém přehrávači

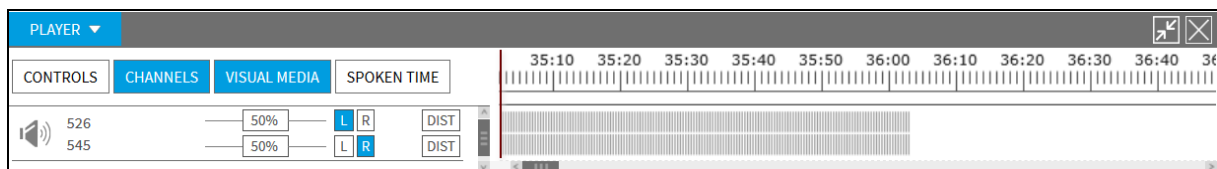
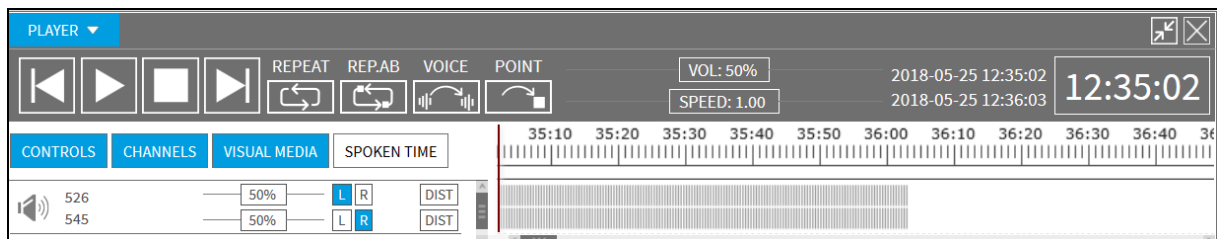
- Pro intuitivní pohyb s pokročilým přehrávačem byla přidána horní lišta.
- Ovládací prvky horní lišty:

- **PLAYER** **Hlavní menu přehrávače**
- **Minimalizovat do mini-přehrávače** – kliknutím dojde k zavření pokročilého přehrávače a přehrávání pokračuje v mini-přehrávači.
- **Zavřít** – kliknutím dojde k zavření přehrávače včetně ukončení přehrávání



➤ Tlačítko CONTROLS

- Tlačítkem CONTROLS jdou skrýt/zobrazit ovládací prvky přehrávače.



➤ Zavedeny další klávesové zkratky (duplikáty ke zkratkám ALT+4/5/6):

- **CTRL + 7** – snížení rychlosti přehrávání o cca 5%
- **CTRL + 8** – nastavení rychlosti na 1.00x
- **CTRL + 9** – zvýšení rychlosti přehrávání o cca 5%

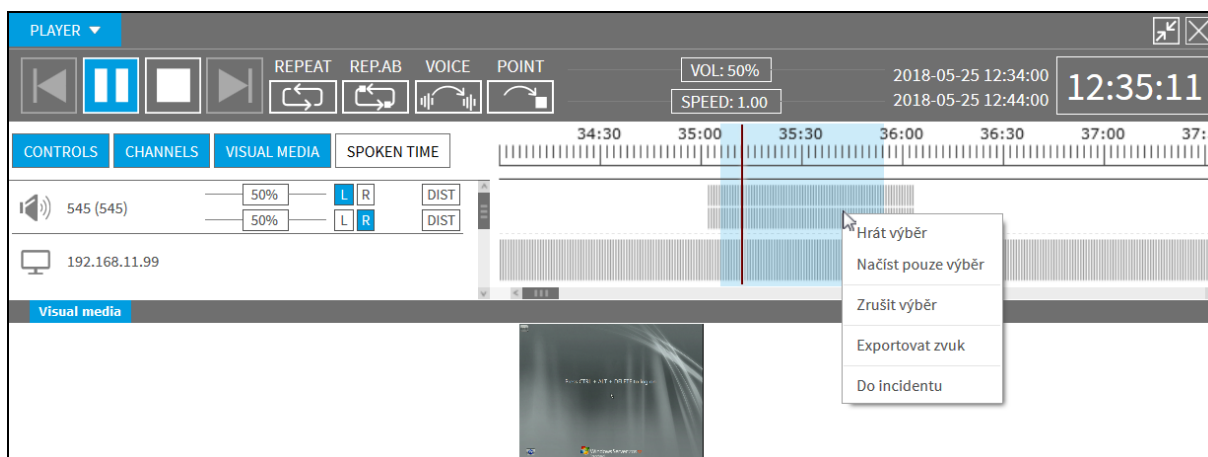
➤ Označování rozsahu v obálce záznamu

Pomocí klávesy CTRL a levého tlačítka myši lze v obálce záznamu označit rozsah. Nad vyznačeným rozsahem lze vyvolat kontextové menu, jehož nabídka se liší dle toho, zda bylo menu vyvoláno nad audio záznamem nebo záznamem screenu.



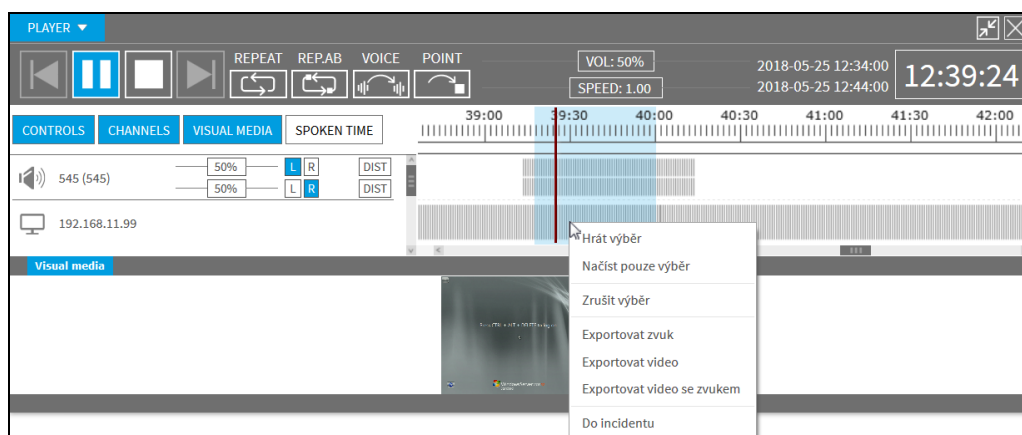
Funkce je zatím dostupná pouze při synchronním přehrávání!

Kontextové menu vyvolané nad audiem:



- **Hrát výběr** - záznam začne hrát od začátku výběru a pokračuje dále do konce celého záznamu.
- **Načíst pouze výběr** - přehrávač zobrazí a přehraje pouze daný výběr.
- **Zrušit výběr** - výběr se zruší.
- **Exportovat zvuk** - volba exportuje zvuk zvoleného výběru.
- **Do incidentu** - volba zobrazí dialog pro tvorbu incidentu. Do dialogu budou vloženy všechny záznamy, které svojí částí zasahují do označeného rozsahu (vkládá se vždy celý záznam). Volba se zobrazí při přehrávání z aplikace **Catalog** (ne z Incidentů).

Kontextové menu vyvolané nad screenem:

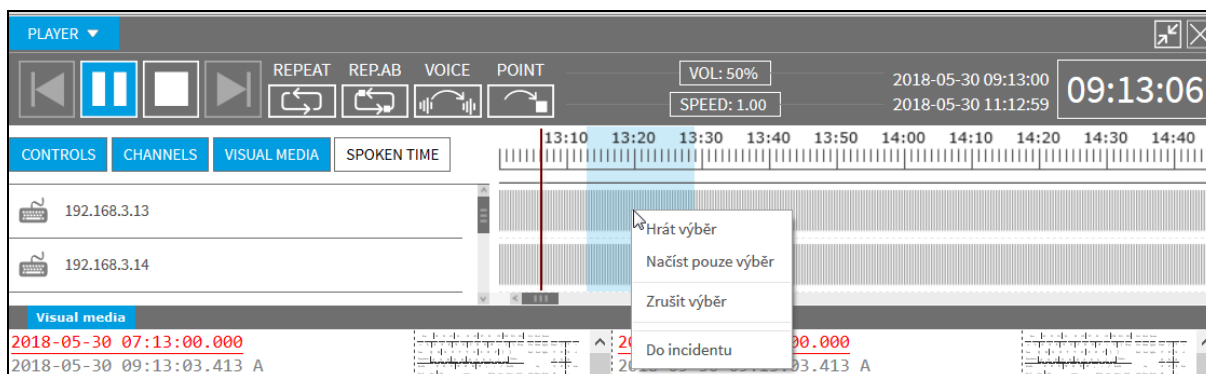


Navíc volby:

Exportovat video – volba spustí export videa bez zvuku.

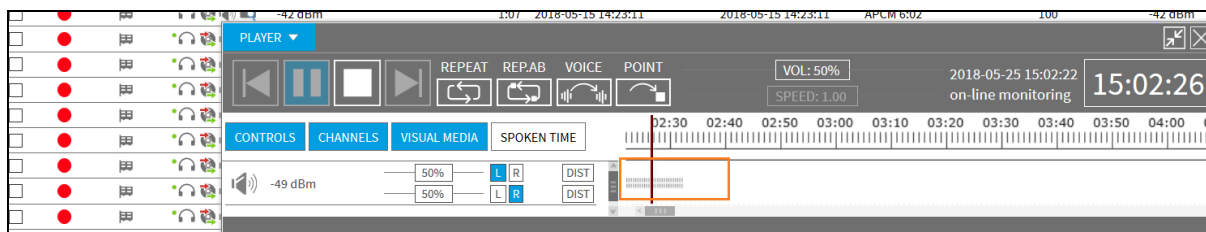
Exportovat video se zvukem – volba spustí export videa včetně zvuku.

Kontextové menu vyvolané nad Datalinkem/HID:

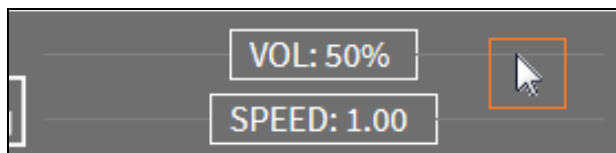


Stejné volby viz audio/screen, není zde však možnost exportu.

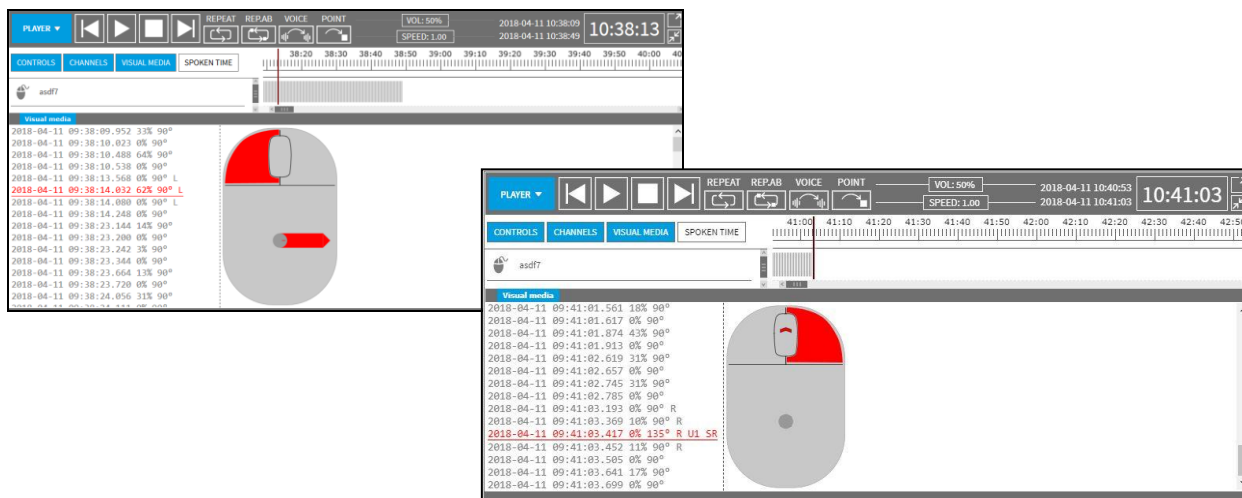
- **Zobrazení obálky při příposlechu** – v aplikaci Monitoring.



- **Posuvníky** – umožněno klikání do dráhy jezdců (není nutné klikat přímo na dráhu jezdce, je zde tolerance mírně nad i pod dráhou).



- **HID MYŠ** – stisk L/R/W tlačítek indikován červenou barvou.

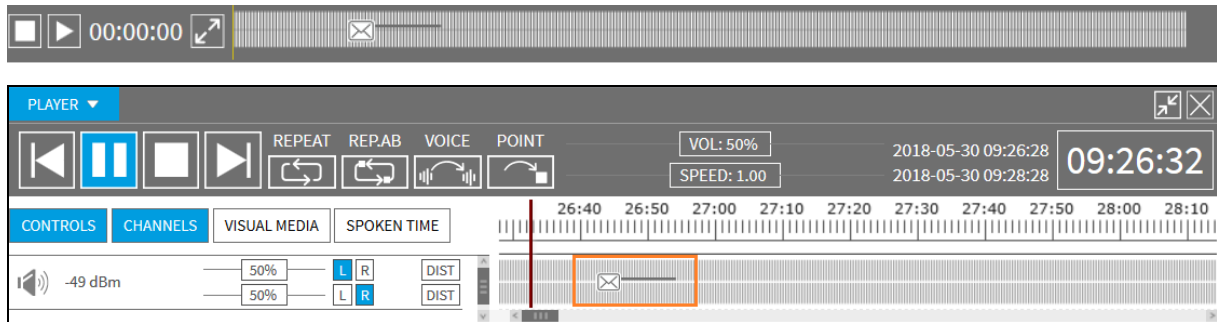


- **Datalink** – nově podporovaný formát **ACARS Datalink**.

ReDat eXperience v 2.35.0 Release notes

- V záložce Datalink je nově nastaveno implicitní řazení dle sloupce "RxTx Time".
- Sloupec "AC_addr" byl přejmenován na "REG/addr".
- Způsob podbarvování řádků je závislé od zdroje – ACARS nebo ATN Datalink.
- Sloupec "Source" obsahuje typ datalinku (ACARS nebo ATN Datalink).

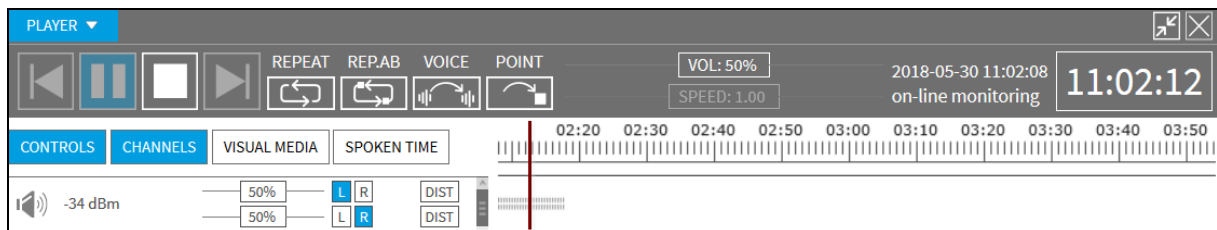
➤ Grafické znázornění rozsahu trvání poznámky



- Po přidání poznámky je v časové ose graficky znázorněna délka trvání.

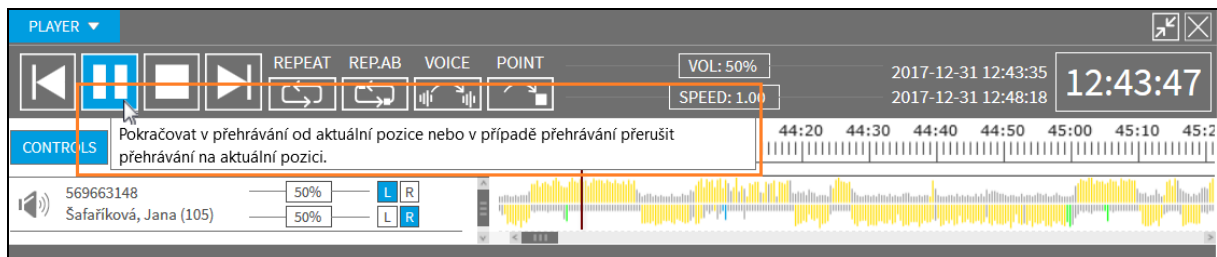
➤ Neaktivní tlačítko play/pause

- Při příposlechu záznamů z aplikace **Monitoring** není možné ovládat tlačítko play/pause. Tlačítko je neaktivní.



➤ Tooltips (bublinová nápověda)

- K jednotlivým tlačítkům v přehrávači byla přidána bublinová nápověda.



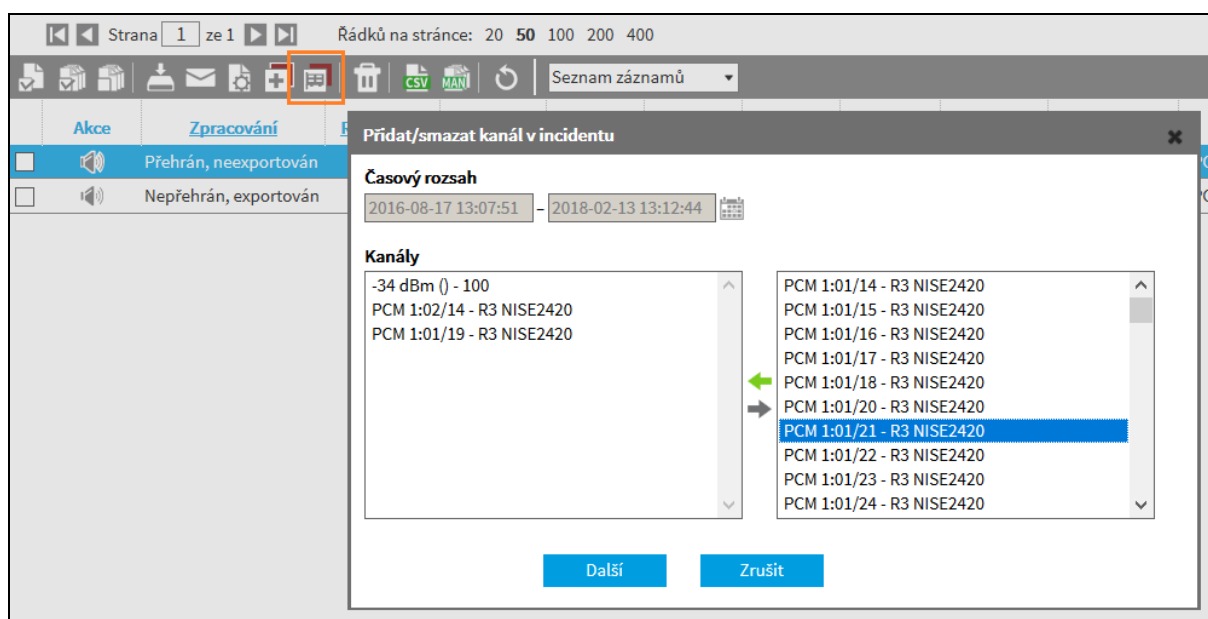
- Systémově je zobrazení nápovědy aktivní. Pomocí parametru „player_tooltips“ v tabulce nastavení je možné nápovědu skrýt. V takovém případě bude hodnota následující: player_tooltips = 0.
- Individuálně lze nápovědu vypnout v aplikaci **MySpace/Hlavní**



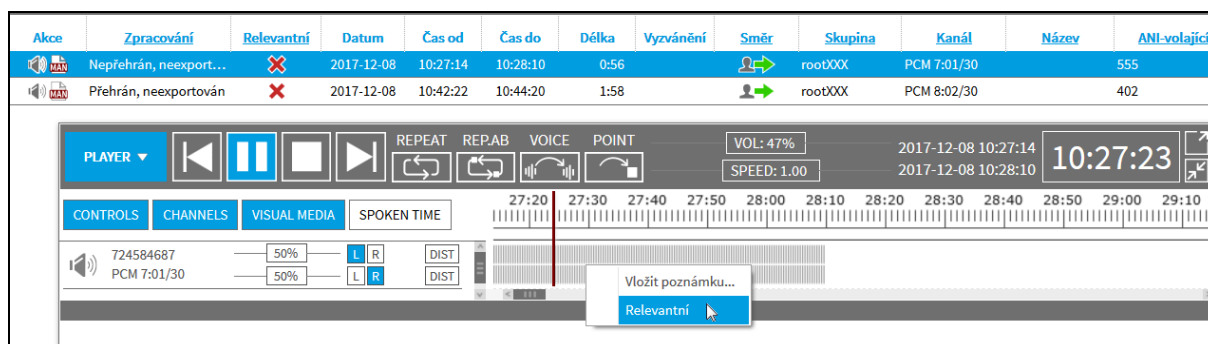
3. Incidenty

3.1 Nové funkce

- **Přidávání kanálů do vytvořeného incidentu** – pomocí ikony **Přidat/smazat kanál v incidentu** lze do již vytvořeného incidentu nově přidávat, případně odebírat, kanály.
 - Z přidaného kanálu se vloží záznamy, které vyhovují časovému rozsahu incidentu. Časový rozsah je zobrazen v dialogu a není jej možné měnit.



- **Označení záznamu jako "Relevantní"** – relevantnost záznamu lze nově potvrdit i z pokročilého přehrávače pomocí volby v kontextovém menu vyvolaném nad obálkou záznamu.



3.2 Opravy

- Export incidentu - název - odstranění posledního podtržítka.
- Export incidentu - příkaz k uložení na PC (změna textu na „Stáhnout na PC“)
- Úprava pohledu Graf kanálů v Incidentech. Zobrazení stejné jako ve vláčkách.

4. Lokalizace

➤ Lokalizace názvů sloupců v balíčku

Přehrát	Typ dat	Název	Kanál
☒	Audio	6283 (6283)	VoIP 3.107 - IPT 1:0001
☒	Audio	547 (547)	VoIP 3.107 - IPT 1:0003

- Lokalizace je závislá na jazyku, který je nastaven v systému viz config_rex.php
define("CFG_LANGUAGE", "cz")

➤ Lokalizace dialogu pro zvolení rozměrů ořezu

Rozměry ořezu

Zadat rozměry ořezu

Šířka (px) x Výška (px) = 960 x 600 (1920 x 1200)

OK Zrušit



RETIA, a. s. v rámci plnění ustanovení zákona 185/2001 Sb. o odpadech je zapojena do kolektivního systému **RETELA**  (www.retela.cz), který zabezpečuje zpětný odběr a likvidaci nebezpečného odpadu, tj. použitých a vyřazených **zařízení ReDat**.

Tyto použité výrobky se klasifikují jako elektronický odpad a v žádném případě se nesmí mísit s komunálním odpadem, vzhledem k jejich škodlivému vlivu na životní prostředí.



RETIA, a. s. podle zákona o obalech je zapojena do Systému sdruženého plnění EKO-KOM pod klientským číslem EK-F06022669, zajišťující zpětný odběr a využití odpadů z obalů.