ReDAT

Záznamové systémy

ReDAT eXperience Release notes v 2.36.6

Kontaktní centra

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

retia.cz

MEMBER OF CSG aerospace

Vydání: 03/2022 v 2.36.6 rev. 1

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

s certifikovaným systémem řízení jakosti podle ISO 9001 a člen AOP

© Copyright RETIA, a.s. 2022

Úvod

1. TECHNICKÉ PODMÍNKY 4

1.1 POŽADAVKY NA SOFTWARE 4

1.1.1 PC se systémem eXperience 4

1.1.2 Podpora prohlížečů 4

2. NOVÉ FUNKCE 4

2.1 O APLIKACI – ZÁLOŽKA VERZE 4

2.2 NÁPOVĚDA V HODNOTÍCÍM FORMULÁŘI 5

2.3 SYSTEM – ÚPRAVA NÁZVU ZÁLOŽKY V PROHLÍŽEČI 6

2.3.1 Nastavení pojmenování záložky v prohlížeči 6

2.3.2 Zobrazení pro aplikace ReDAT Client, ReDAT Inspector 7

2.4 REPLIKACE - DYNAMICKÁ KOMPARACE 7

2.5 DOPLNĚNÍ CTI_ID PŘI VÝBĚRU POBOČKY 7

3. ÚPRAVY FUNKCÍ 8

3.1 TEXTY REDUNDANCE 8

3.2 CUSTOMIZACE 8

4. ZNÁMÉ NEKOMPATIBILITY 9

© Copyright RETIA, a.s. 2022

Seznam požadavků 2.36.6
UVOLNĚNO pro OS Linux 22. 3. 2022,
OS Windows 4. 4. 2022

1. Technické podmínky

1.1 Požadavky na software

1.1.1 PC se systémem eXperience

- Windows Server 2016, Windows Server 2019, Windows Server 2022.
- Je podporován pouze operační systém Windows Server, který není starší 8 let od jeho prvního vydání.
- Je možná instalace i na virtuálních serverech. Podporovány jsou virtualizační platformy, na kterých běží OS dle technických podmínek.
- Potřebné součásti nainstalované na OS Windows:
  - OpenJDK 1.8
  - Microsoft .NET Framework 3.5 a 4

1.1.2 Podpora prohlížečů

Verze eXperience 2.36.6 byla uvolněna **pro následující verze prohlížečů**:

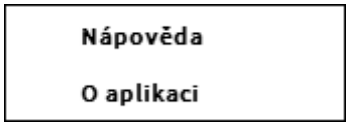
- Google Chrome 99.0. *
- Mozilla Firefox 98.0.1
- Microsoft Edge 99.0. *

➢ více v dokumentaci RD 044 001 Technické podmínky – ReDAT eXperience.

2. Nové funkce

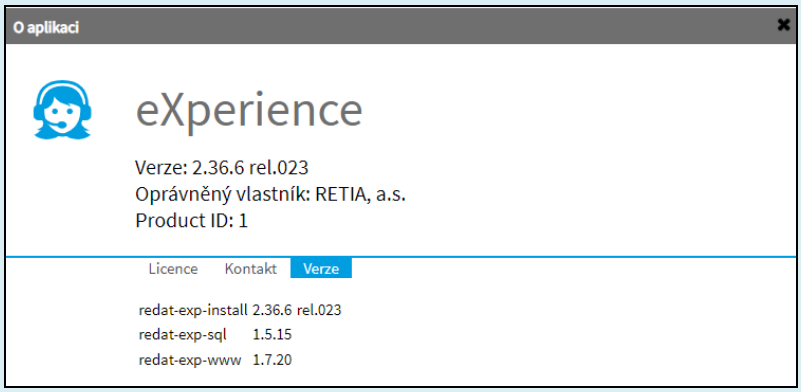
2.1 O aplikaci – záložka Verze

V sekci pro nápovědu a informace o systému se nově zobrazuje i záložka Verze. Záložka se zobrazí pouze uživatelům s oprávněním SuperUser. Obsahuje informace k verzi eXperience a jeho komponent.

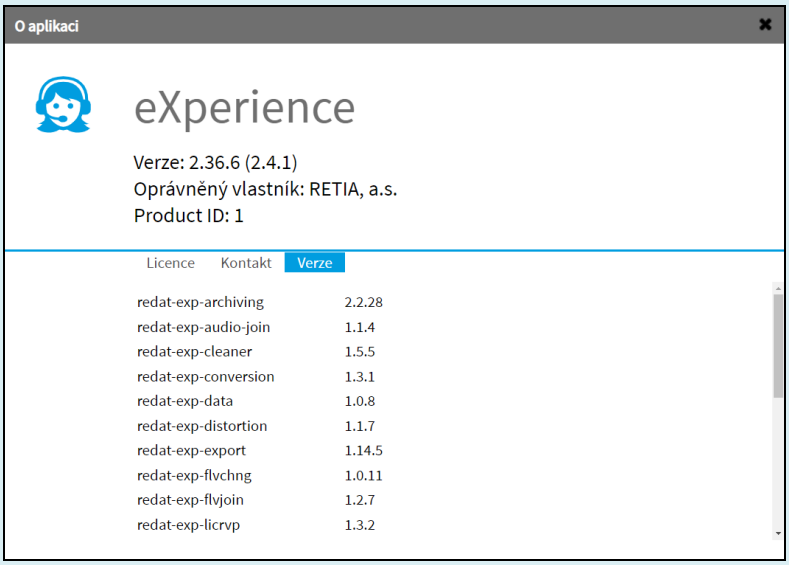


© Copyright RETIA, a.s. 2022

Příklad: Zobrazení eXperience OS Windows:

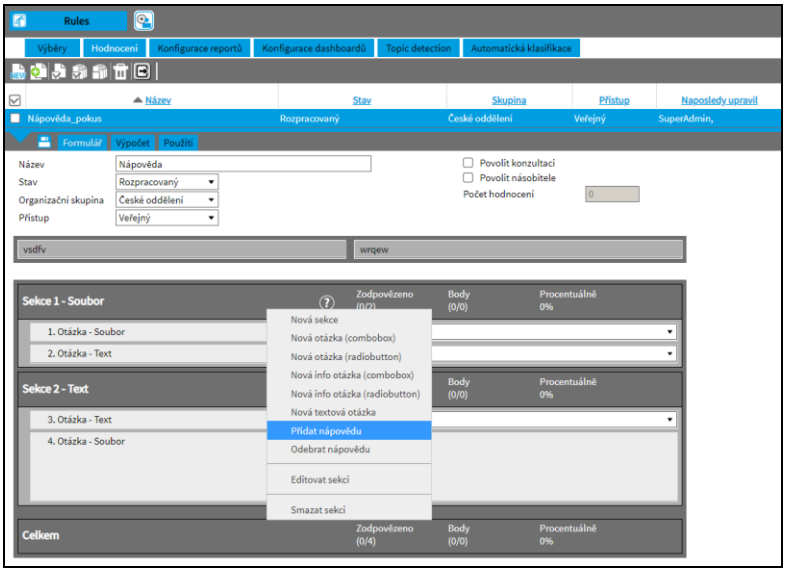


Zobrazení eXperience OS Linux:



2.2 Nápověda v hodnotícím formuláři

modul **QualityChart** - aplikace **Rules**, záložka **Hodnocení** - **Přidat/Odebrat nápovědu**



© Copyright RETIA, a.s. 2022

Záložka Hodnocení v aplikaci Rules slouží ke správě hodnotících formulářů. Při tvorbě hodnotícího formuláře lze v kontextovém menu *Přidat nápovědu/Odebrat nápovědu*.

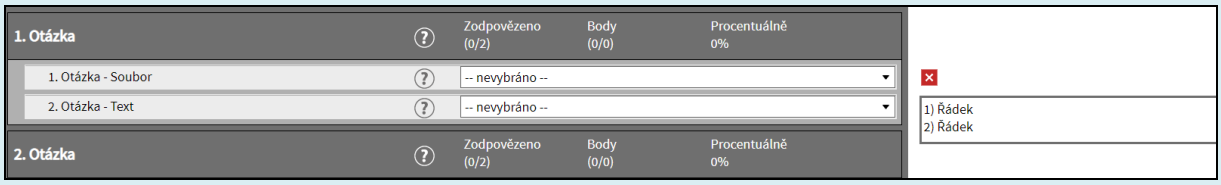
Nápovědu lze vložit pouze do formulářů ve stavu Rozpracovaný!

Nápovědu lze vložit ke každé otázce a sekci. Je možné vložit textovou nápovědu nebo soubor s nápovědou (ve formátu txt, pdf).

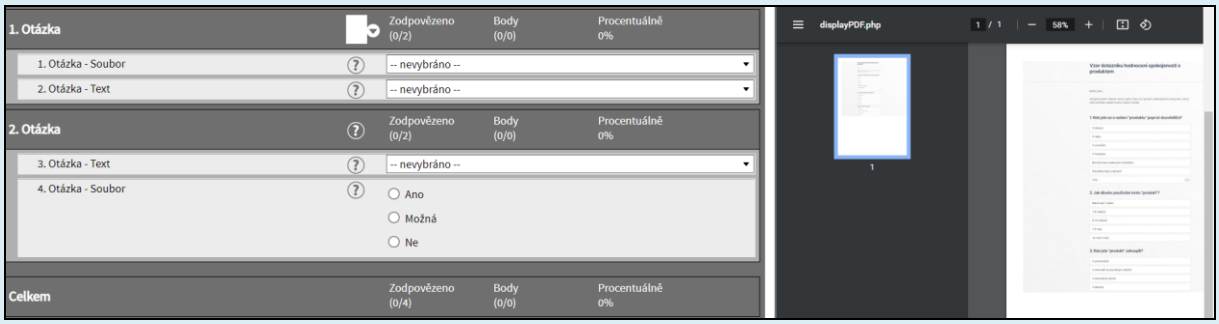
Nápověda se zobrazí stiskem ikony tlačítka otazníku v agendě **Rules/Hodnocení**. Výsledek lze vidět při hodnocení z agendy **Catalog** (při použití formuláře, který nápovědu obsahuje). Následně, ohodnocené hovory jsou dostupné v agendě **Results/Hodnocení**. V Exportech se nápověda nezobrazuje.

Příklad:

Nápověda – text (zobrazí se v pravé části okna)



Nápověda – soubor (náhled se zobrazí v pravé části okna)



2.3 System – Úprava názvu záložky v prohlížeči

2.3.1 Nastavení pojmenování záložky v prohlížeči

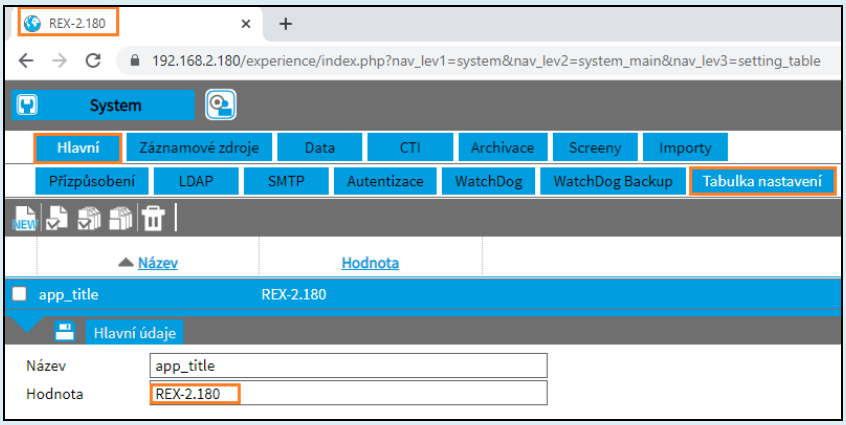
Nahrazení defaultního ReDAT eXperience.

Pomocí nastavení v tabulce **System/Hlavní/Tabulka nastavení** lze upravit text, který se zobrazuje v záložce prohlížeče pro připojení k serveru ReDAT eXperience. Tzn., že v případě více nainstalovaných ReDAT eXperience serverů (např. hlavní systém, záložní systém, testovací systém, simulátor), umožňuje uživateli se rychle orientovat v kartách prohlížeče a vybrat správné zobrazení REX.

1. Nastavení - Přihlásit se jako SuperUser.
2. V agendě Systém/Hlavní/Tabulka nastavení klikněte na ikonu Nový .
3. Zadejte Název aplikace a do pole Hodnota zadejte požadovaný text.
4. Klikněte na tlačítko Uložit a poté obnovte stránku (F5).

© Copyright RETIA, a.s. 2022

Příklad: Na kartě se změní název záložky prohlížeče podle nastavené hodnoty.



2.3.2 Zobrazení pro aplikace ReDAT Client, ReDAT Inspector

System – Hlavní – Tabulka nastavení

Pokud není parametr app_title vytvořen (default), v případě licence LIC_OFFLINE = 1 v licenčním souboru license_offline.php se zobrazí "*ReDAT Inspector*" nebo nastavený text.

V případě licence LIC_REDAT_CLIENT = 1 v licenčním souboru license_basic.php se zobrazí "*ReDAT Client*" nebo nastavený text.

2.4 Replikace - Dynamická komparace

Řešení pro redundanci záznamu, kdy jsou záznamy pořizovány na 2 záznamových jednotkách, ale replikovány do eXperience při shodě záznamů pouze jedenkrát, bylo doplněno o tzv. dynamickou komparaci. Stávající statická komparace je založená na pevném napárování sdružených kanálů.

Dynamická komparace pracuje s napárováním záznamových jednotek, přičemž použité kanály, na kterých je hovor nahráván, mohou být na každé záznamové jednotce libovolné. Dynamickou komparaci je možné využít pouze pro záznamy pořízené CTI řízením - ve verzi 2.36.6 je zatím implementováno pouze pro CTI TSAPI Alcatel-Lucent (přidáno číslování segmentů v User data).

Směr	Typ hovoru	Pobočka	Účastníci hovoru	Call ID	Compound ID	Uživatelská data
	Single	777	"777"511"	0x14f	95dc4a624f010100	CallID=0x14f|Direction=IN|Hold|Internal|CompoundID=0x95dc4a624f010100|GRID=1|GlobalCID=0x95dc4a624f010100|CallingPartyName=511 Miller S.|Parties "777"511"|Exten=777|Segment=1
	Single	777	"777"511"	0x14f	95dc4a624f010100	CallID=0x14f|Direction=COMP|Hold|Internal|CompoundID=0x95dc4a624f010100|GRID=1|GlobalCID=0x95dc4a624f010100|CallingPartyName=511 Miller S.|Parties "777"511"|Exten=777|Segment=2
	Single	776	"776"777"	0x152	95dc4a624f010100	CallID=0x152|Direction=IN|Internal|CompoundID=0x95dc4a624f010100|GRID=1|GlobalCID=0xa6dc4a6252010100|CallingPartyName=8068s 777|Parties "776"777"|Exten=776|Segment=1
	Single	777	"777"776"	0x152	95dc4a624f010100	CallID=0x152|Direction=OUT|Internal|CompoundID=0x95dc4a624f010100|GRID=1|GlobalCID=0xa6dc4a6252010100|Parties "777"776"|Exten=777|Segment=3
	Konference	776	"777"776"511"	0x153	95dc4a624f010100	CallID=0x153|Conferenced "777"776"511"|CompoundID=0x95dc4a624f010100|GRID=1|GlobalCID=0x95dc4a624f010100|CallingPartyName=8068s 777|Parties "777"776"511"|Direction=COMP|Exten=776|Segment=2
	Konference	777	"777"776"511"	0x153	95dc4a624f010100	CallID=0x153|Conferenced "777"776"511"|CompoundID=0x95dc4a624f010100|GRID=1|GlobalCID=0x95dc4a624f010100|Parties "777"776"511"|Direction=COMP|Exten=777|Segment=4
	Zbytek po konferenci	776	"776"511"	0x153	95dc4a624f010100	CallID=0x153|CompoundID=0x95dc4a624f010100|GRID=1|ConfRemain|GlobalCID=0x95dc4a624f010100|CallingPartyName=8068s 777|Parties "776"511"|Direction=COMP|Exten=776|Segment=3

2.5 Doplnění CTI_ID při výběru pobočky

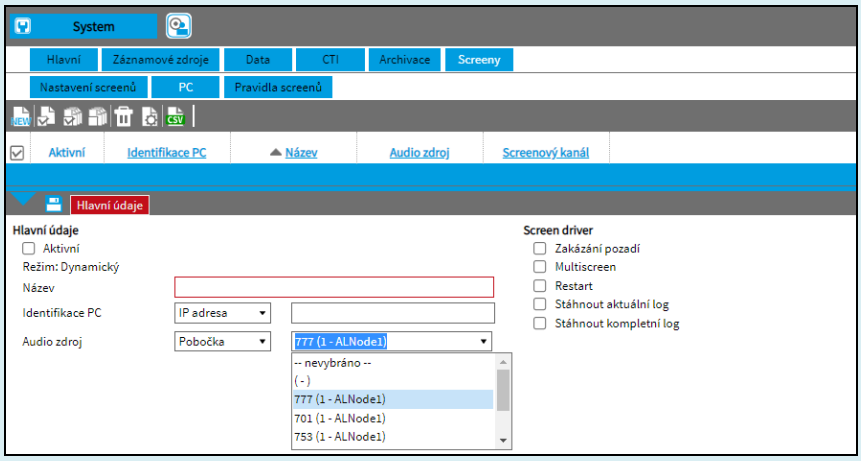
Úpravy v aplikaci **System**, záložka **Screeny - PC**, ve které se provádí konfigurace PC pro záznam screenů.

Při nastavení parametru *Audio zdroj - Pobočka* se v combo boxu pro výběr pobočky doplnil text složený z CTI_ID - Název CTI.

Při výběru audio zdroje jako pobočky se u nabízených poboček přidávají i ***cti_id*** a ***cti_app_name.***

© Copyright RETIA, a.s. 2022

Příklad: aplikace System, záložka Screeny, PC - nastavení Audio zdroje – Pobočka



3. Úpravy funkcí

3.1 Texty redundance

aplikace **System – Replikace s režimem Komparace**

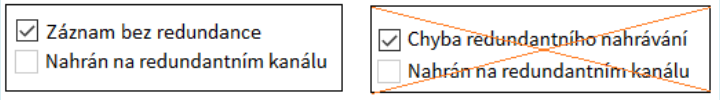
Ve verzi 2.36.6 bylo změněno pojmenování *Chyba redundantního nahrávání* na *Záznam bez redundance.*

Služba Replikace s aktivovaným režimem Komparace zajišťuje, aby se do eXperience replikovaly záznamy pouze jedenkrát, přestože byly nahrány současně na dvou záznamových jednotkách. Při komparaci může dojít k různým situacím, které popisují parametry „Záznam bez redundance“ a „Nahrán na redundantním kanálu“.

Příklad: zobrazení v agendě System

1) Záznam je nahrán na obou ZJ a je 100% shodný. Replikace se provede pouze z primární ZJ.
V podrobnostech záznamu se zobrazí:

2) Záznam je nahrán pouze na primární záznamové jednotce. Replikace se provede z primární ZJ.
V podrobnostech záznamu se zobrazí:



3.2 Customizace

Customizace. Úpravy funkcionalit pro specifické zákazníky.

© Copyright RETIA, a.s. 2022

4. Známé nekompatibility

- Audio příposlech v prohlížeči **Chrome a Firefox:**

  - spuštění příposlechu je opožděno o cca 3 vteřiny.

  - online zpoždění o cca 3 vteřiny.

- Starší verze Firefoxu od verze 68 ESR (resp. 66 standardní edice) vykazovaly nefunkční ovládání audia na kanálech v přehrávači. Od verze 78.8.0 ESR se již tento problém nevyskytuje.

- Frekvence updatů obrazu při přehrávání záznamů screenů může být závislá od počtu synchronně přehrávaných kanálů.

© Copyright RETIA, a.s. 2022

RETIA, a.s. v rámci plnění ustanovení zákona 185/2001 Sb. o odpadech je zapojena do kolektivního systému **ASEKOL, a.s.** (www.asekol.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.

© Copyright RETIA, a.s. 2022