ReDAT

Záznamové systémy

ReDAT eXperience
Release notes v 2.36.7
Kontaktní centra

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

retia.cz

MEMBER OF CSG aerospace

Vydání: 07/2022 v 2.36.7 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

Obsah

1. TECHNICKÉ PODMÍNKY 4

1.1 POŽADAVKY NA HARDWARE 4
1.2 POŽADAVKY NA SOFTWARE 4
1.2.1 PC se systémem eXperience 4
1.2.2 Podpora prohlížečů 4

2. NOVÉ FUNKCE. ÚPRAVY FUNKCÍ. 5

2.1 NOVÉ LOGO REDAT, RETIA 5
2.2 INFORMAČNÍ MAIL 5
2.2.1 Primární použití 5
2.2.2 Použití z aplikace System 7
2.2.3 Zápis do agendy Audit 8
2.3 QUALITYCHART – ONLINE HODNOCENÍ 8
2.4 ÚPRAVA API FUNKCE RECORD_DOWNLOADID 9
2.5 WATCHDOG – HLÍDÁNÍ SLUŽBY REPLIKACE 9
2.6 SYSTEM – SDRUŽENÝ KANÁL 9
2.7 TVORBA FILTRU – PRÁZDNÉ/NEPRÁZDNÉ 9
2.8 REPLIKACE 11
2.9 SYSTEM – SPRÁVA CERTIFIKÁTŮ 11
2.10 REPLIKACE – DYNAMICKÁ KOMPARACE 12
2.10.1 Parametr comparation_dynamic_mode 13
2.10.2 Nastavení sdružené jednotky 13
2.10.3 Zrušení nastavení sdružené jednotky 15
2.11 MIFID – PŘÍSTUP ADMINISTRÁTORA 15

3. ZNÁMÉ NEKOMPATIBILITY 16

© Copyright RETIA, a.s. 2022

Seznam požadavků 2.36.7

UVOLNĚNO pro OS Windows 18. 7. 2022

1. Technické podmínky

1.1 Požadavky na hardware

V technických podmínkách byly upraveny a navýšeny minimální nároky na HW PC, kde je instalován systém **eXperience**:

- Procesor min. 3,7 GHz, 4 jádra
- RAM 16 GB (a dále 1 GB RAM na každý milion záznamů v DB)

1.2 Požadavky na software

1.2.1 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

1.2.2 Podpora prohlížečů

Verze eXperience 2.36.7 byla uvolněna **pro následující verze prohlížečů**:

- Google Chrome: 103.0.1*
- Mozilla Firefox ESR: 91.11.0
- Mozilla Firefox: 102.0
- Microsoft Edge: 103.0.1*

Minimální podporované verze prohlížečů:

- Google Chrome 85.0
- Mozilla Firefox ESR 78.0.0
- Microsoft Edge 85.0

Více v dokumentaci RD 044 001 Technické podmínky – ReDAT eXperience.

© Copyright RETIA, a.s. 2022

2. Nové funkce. Úpravy funkcí.

2.1 Nové logo ReDAT, RETIA

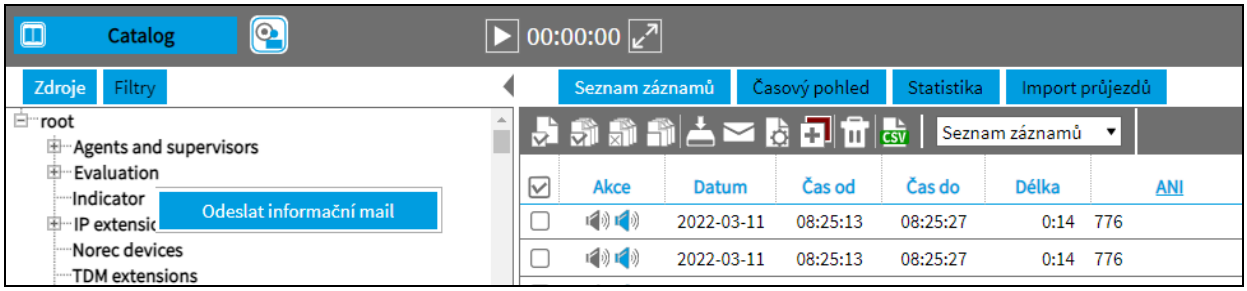
V instalátorech REX a v zákaznických manuálech je zapracováno nové logo ReDAT a RETIA.

2.2 Informační mail

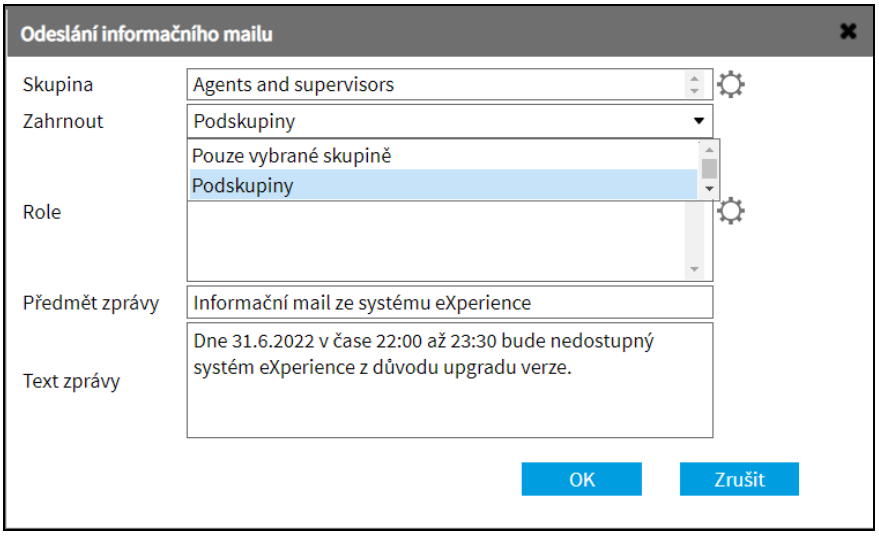
Ze systému eXperience lze hromadně zasílat informační emaily.

2.2.1 Primární použití

Funkce se vyvolá přes kontextové menu ze stromu nad skupinou/podskupinou v agendě **Catalog, Users, Registr** nebo **Monitoring**.



Otevře se okno *Odeslání informačního mailu*, ve kterém se vyplní položky.



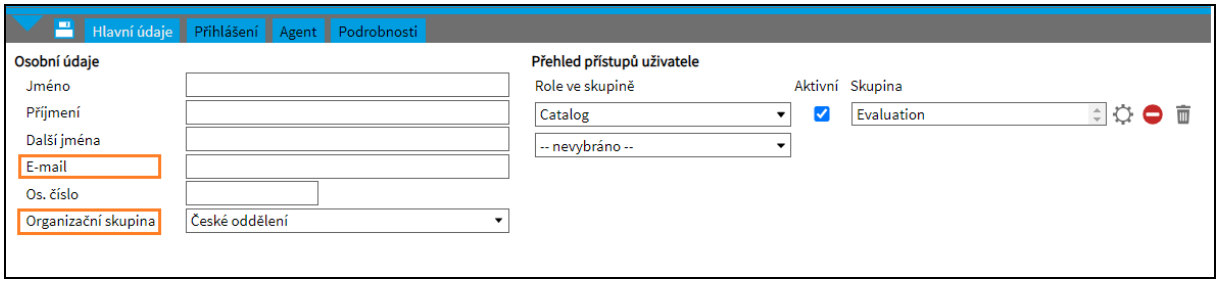
Nabízí se dvě varianty, jak nastavit příjemce informačního emailu:

- **volba skupiny (bez určení role)** – skupina je předvybraná podle výběru ze stromu (lze změnit pomocí výběrového prvku ⚙), a
  - **Zahrnout - Podskupiny** - vybraná skupina včetně podskupin nebo
  - **Zahrnout - Pouze vybrané skupině** - pouze vybraná skupina

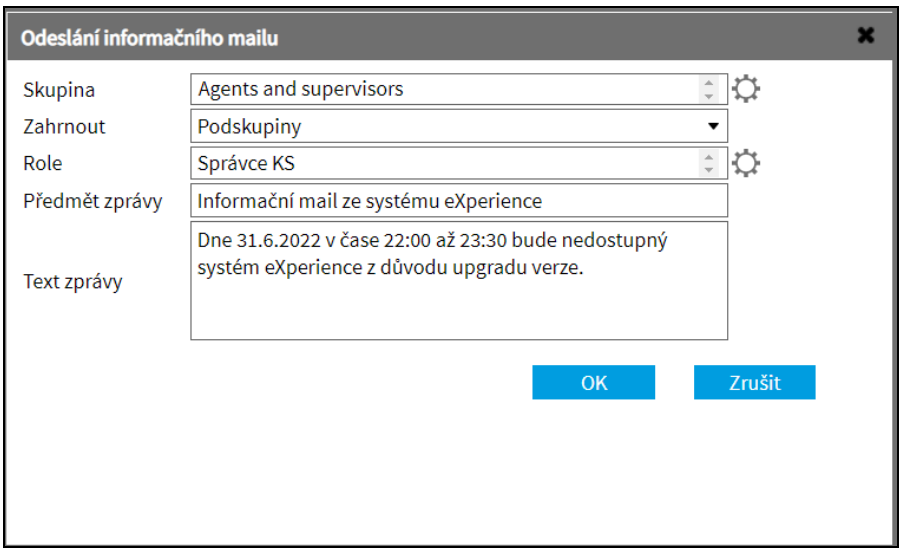
  Informační email se odešle:

  - osobám, které mají nastavený email a jejichž organizační skupina se shoduje s vybranou skupinou, resp. s podskupinou (je-li volba pro podskupiny vybrána)

© Copyright RETIA, a.s. 2022

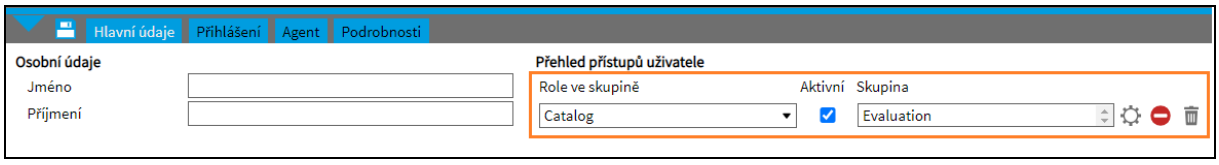


- **<u>volba skupiny/podskupiny, s volbou role</u>**
  - V seznamu se nabízí pouze takové role, které jsou spojené s vybranou skupinou nebo podskupinou.

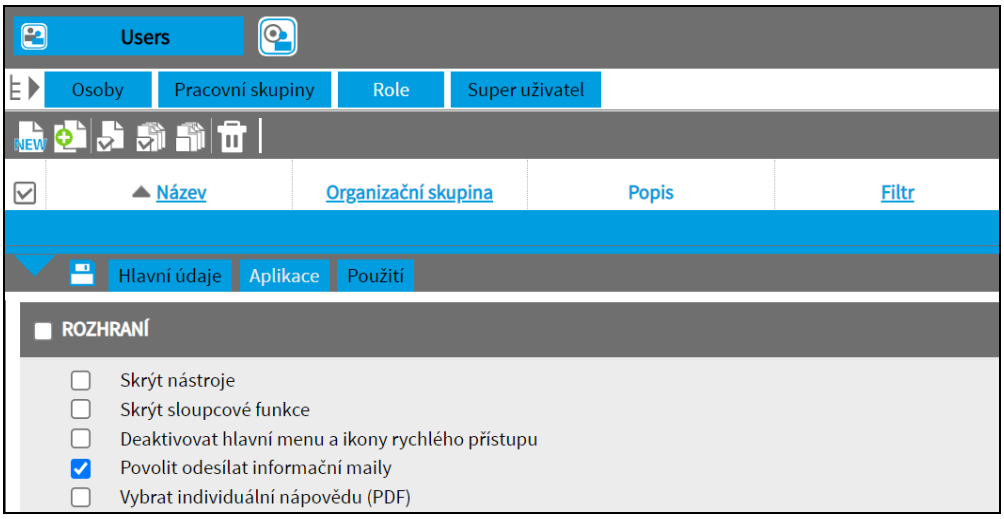


Informační mail se odešle:

- osobám, které mají nastaven přístup pro vybranou roli spojenou s vybranou skupinou, resp. podskupinou (je-li volba pro podskupiny vybrána)



Použití funkce se povoluje v roli - sekce Rozhraní - položka *Povolit odesílat informační maily.*

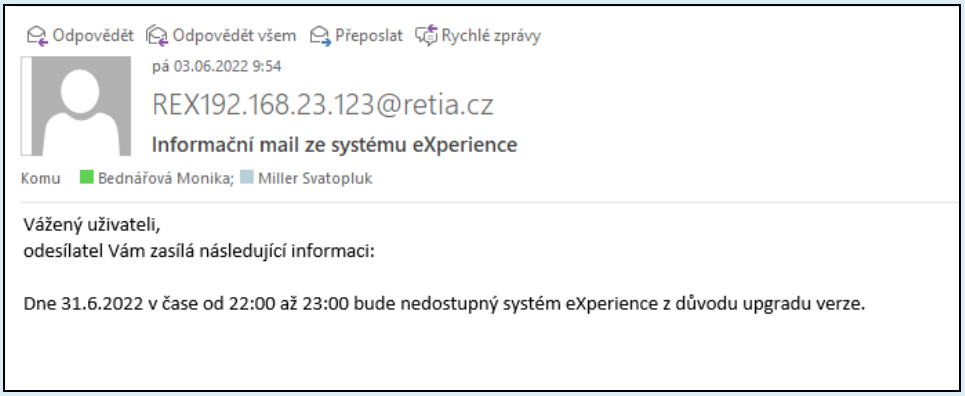


© Copyright RETIA, a.s. 2022

Pokud pro vybrané skupiny a podskupiny nejsou v oprávnění uživatelů nastaveny žádné role, zobrazí se chybové hlášení.

Pokud jsou všechna pole v okně Informačního mailu nastavena, akce se potvrdí tlačítkem *OK* a vybraným osobám je rozeslán Informační mail ze systému eXperience.

Příklad: Informační mail ze systému eXperience.



Informační email se odesílá i neaktivním uživatelům. Neodesílá se do nadřazených skupin nebo smazaným uživatelům. Informační email nelze odeslat konkrétnímu uživateli, je možný pouze výběr ze skupiny.

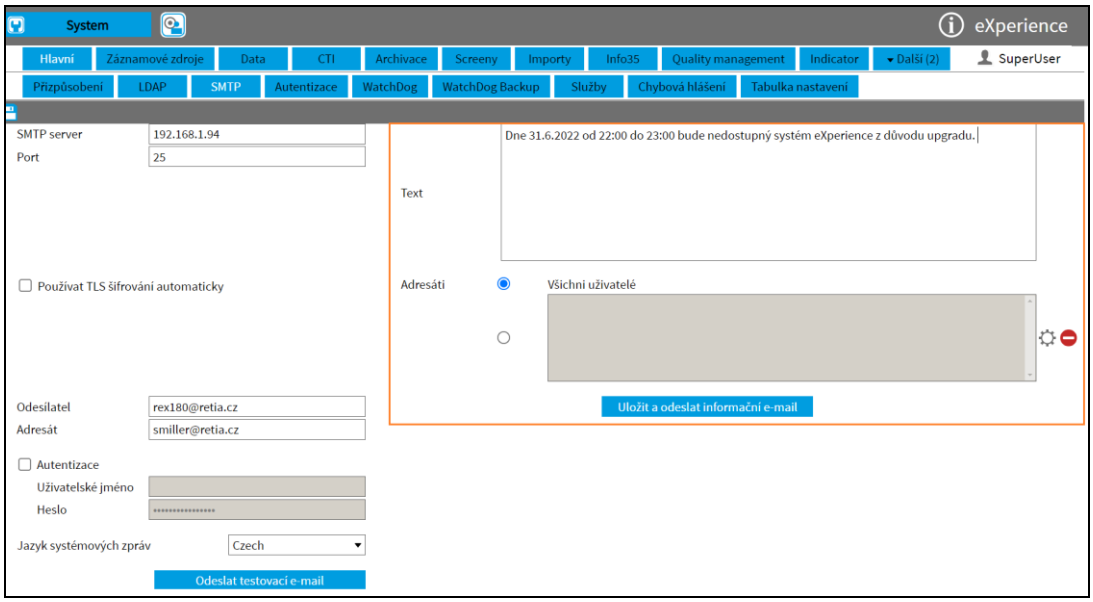
2.2.2 Použití z aplikace System

Druhou možností, kde nastavit Informační mail, je v aplikaci **System** – záložka **Hlavní – SMTP.**

Informační mail se posílá všem, kdo má nastavený email nebo vyjmenovaným osobám.

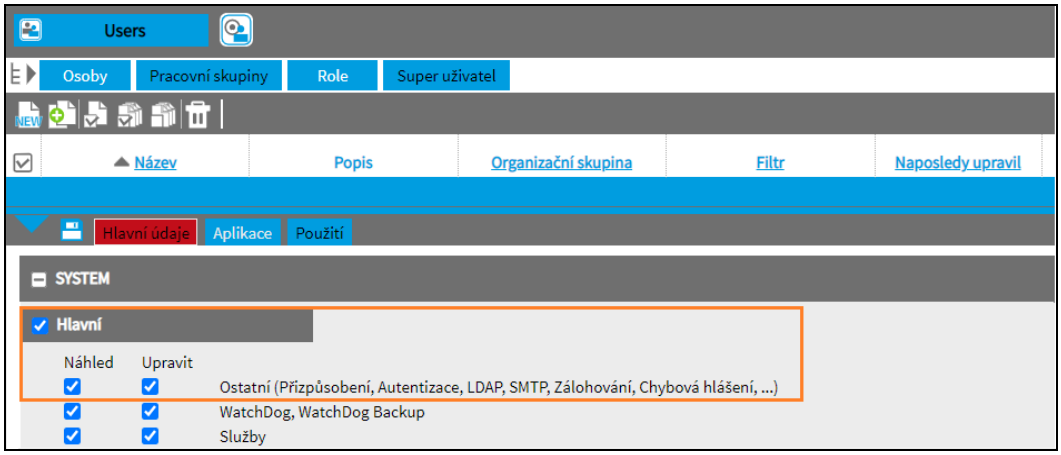
- **Informační mail**
  - **Text** – Do textového pole se vyplní text zprávy.
  - **Adresáti** – Zvolí se všichni uživatelé nebo vybraní adresáti.

Akce se potvrdí tlačítkem *Uložit a odeslat informační mail*.



Nutnou podmínkou pro použití této funkce je povolení přístupu do agendy SMTP v roli - zašrktnuté povolení pro Aplikaci *System – Upravit – Ostatní (Přizpůsobení, Autentizace, LDAP, SMTP, Zálohování, Chybová hlášení, ...).*

© Copyright RETIA, a.s. 2022



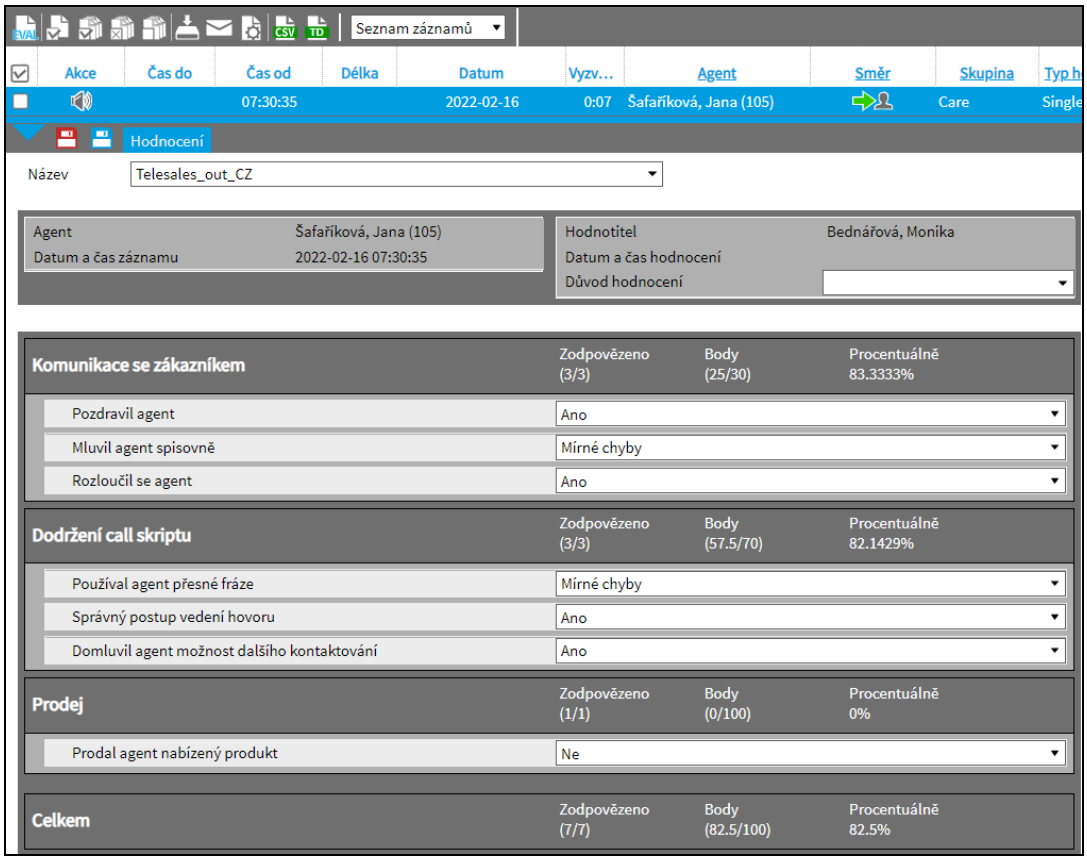
2.2.3 Zápis do agendy Audit

Události spojené s odesláním informačního mailu, tedy úspěšné odeslání mailu i chybové události, se zobrazí v agendě Audit.

2.3 QualityChart – Online hodnocení

Z agendy **Monitoring** je možné provést hodnocení probíhajícího záznamu. Z kontextové nabídky nad záznamem se vybere možnost „***Hodnotit***“.

Akce vyvolá přesun na daný záznam v **Catalogu** a otevření hodnotícího formuláře.



Tato akce může ve výjimečných případech dočasně ovlivnit hodnocení agentských hovorů, protože pro probíhající hovor zatím není zřejmé, zda je záznam segmentem agentského hovoru.

© Copyright RETIA, a.s. 2022

2.4 Úprava API funkce record_downloadid

V API funkci byla provedena úprava volby výstupního souboru – parametry **output, encoding,** a nově byl zaveden setting pro defaultní nastavení výstupů.

Od verze 2.36.7 je možné nastavit defaultní hodnoty pro výstupní soubor v agendě **System/Hlavní/Tabulka nastavení** (přístupné pouze pro uživatele superuser).

Například:

- **api_record_output = mp3**

  Nastavuje defaultně výstup na mp3 (tedy se pro výstup nemusí v URL použít parametr output)

  POZOR: Parametr v URL má přednost před tímto nastavením.

- **api_record_encoding = pcm_s16le**

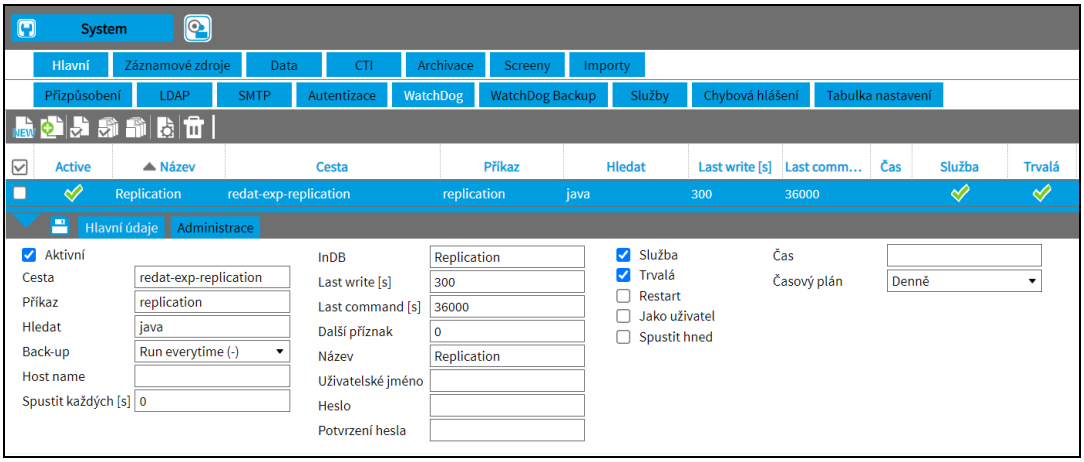
  Pokud je výstup do wav souboru, tak mění defaultně výstup na uvedený lineární formát (tedy se pro kódování nemusí v URL použít parametr encoding)

  POZOR: Parametr v URL má přednost před tímto nastavením.

2.5 Watchdog – Hlídání služby replikace

Funkce hlídání služby replikace zajistí, že pokud služba replikace neběží, Watchdog ji spustí. Pokud není funkční, Watchdog ji restartuje.

Šablona s nastavením služby replikace je po instalaci vždy obsažena v gridu agendy **System/Hlavní/Watchdog**.



2.6 System – Sdružený kanál

Při uložení konfigurace kanálu se provádí kontrola na existenci sdruženého kanálu. V případě nalezení sdruženého kanálu je změna konfigurace automaticky uloženo i do něho, přičemž parametr ***Typ kanálu – komparace*** se uloží „zrcadlově“.

2.7 Tvorba filtru – Prázdné/neprázdné

<u>Původní nastavení:</u>

Pokud chceme vytvořit filtr pro typ **Prázdné/Neprázdné** je nutné vyplnit následující hodnoty (velkými písmeny):

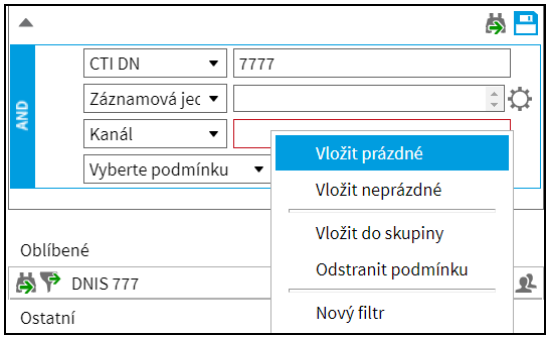
pro typ prázdné **##EMPTY##** Uživatelská da ##EMPTY##

pro typ neprázdné **##NONEMPTY##** Uživatelská da ##NONEMPTY##.

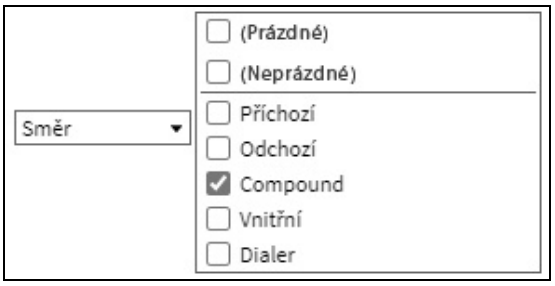
© Copyright RETIA, a.s. 2022

Od verze 2.36.7:

- Filtry prázdné/neprázdné je možné vložit i **volbou přes kontextové menu** (***Vložit prázdné/Vložit neprázdné***).

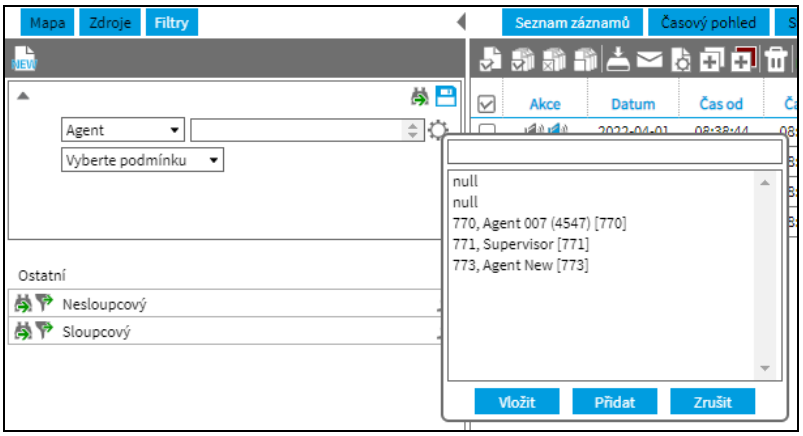


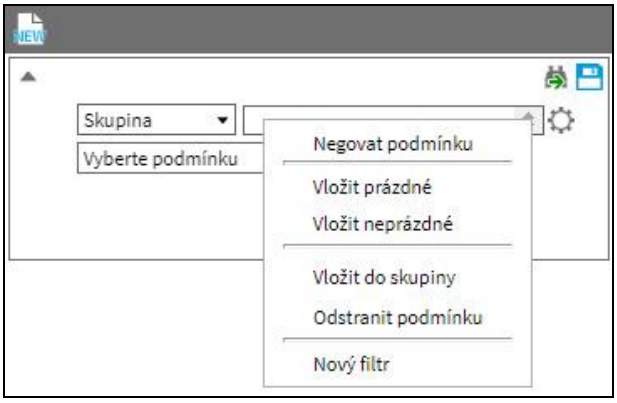
- **Filtr s checkboxy Prázdné/Neprázdné** dostupný u sloupců ***Směr*** (pro audio záznamy), ***Typ hovoru*** (prázdné, neřízené od CTI), ***Custom***.



- Nabízí se i **filtr s výběrovým prvkem**

Přes kontextové menu se nabízí volba ***Prázdné/Neprázdné***, která nahradí předchozí nastavení. Změna se provede přes výběrový prvek nebo tlačítkem ***Přidat***, a odstraní předchozí výběr Prázdné/Neprázdné.





© Copyright RETIA, a.s. 2022

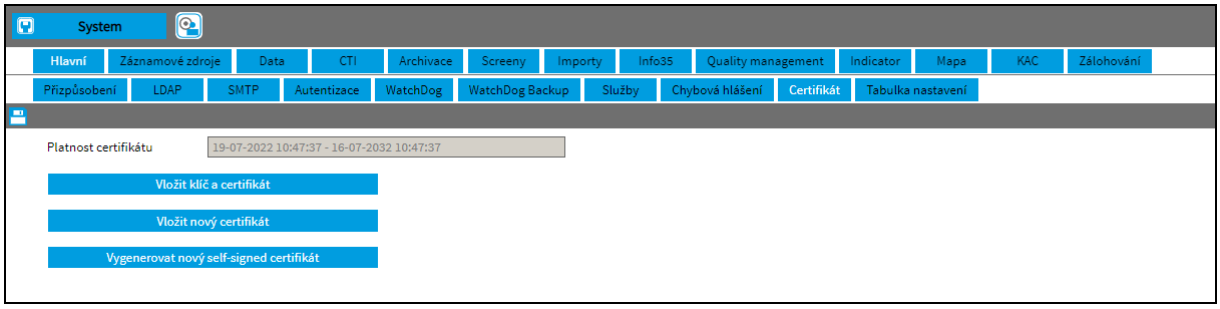
2.8 Replikace

Byla upravena pravidla replikace. Nově lze nastavit podmínku na záznamové jednotky.

2.9 System – Správa certifikátů

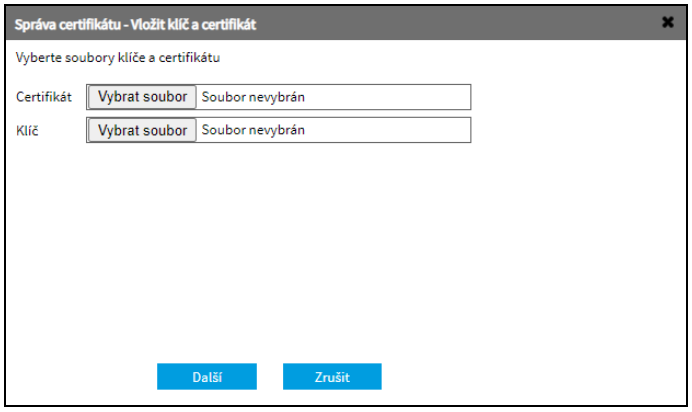
Nová záložka v agendě **Systém/Hlavní/Certifikát**.

Záložka ***Certifikát*** slouží k nastavení klíče a certifikátu a zobrazí informace k časové platnosti certifikátu.



Použití tlačítek vyvolá průvodce – jednotlivých variant:

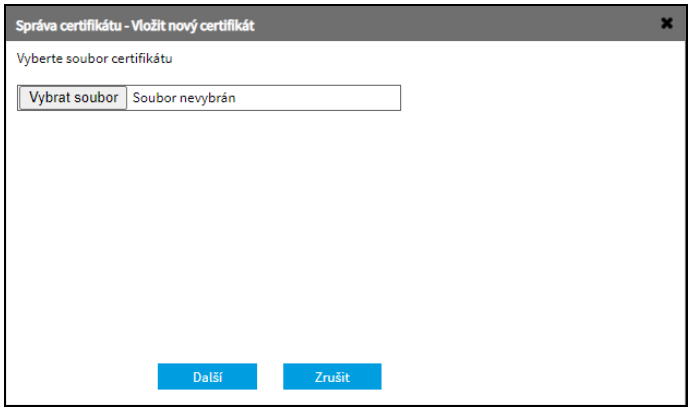
1. Vložit klíč a certifikát



- Vyberte soubory klíče a certifikátu. Systém provede automaticky kontrolu vložení obou souborů.

Podporované formáty privátního klíče jsou .key, a pro certifikáty .crt.

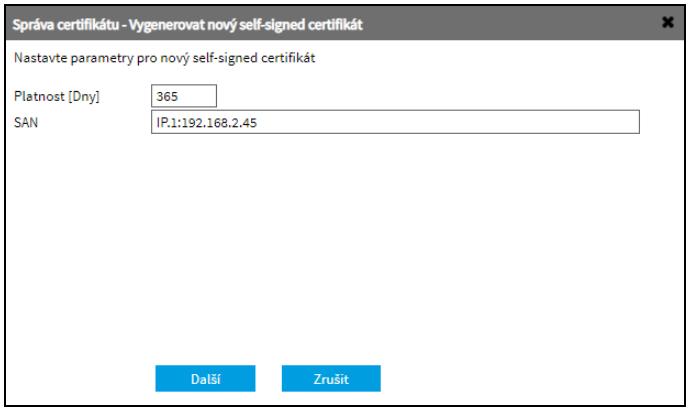
2. Vložit nový certifikát



- Zvolte soubor certifikátu. Systém provede kontrolu vloženého souboru.

3. Vygenerovat nový self-signed certifikát

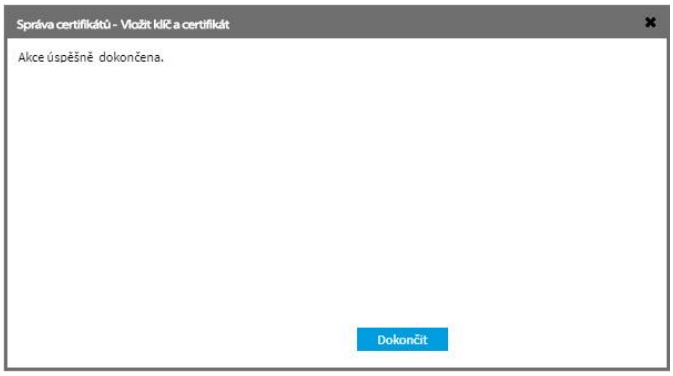
© Copyright RETIA, a.s. 2022



- **Platnost** - defaultně 365. Pole nesmí být prázdné.
- **SAN** – do pole SAN vložte IP adresu datové sítě, DNS. Pole nesmí být prázdné.

Pro self-signed je zadávání IP a DNS stejné jako v instalátoru webcore, tzn. IP.1:,IP.2, … DNS.1,DNS.2

4. Pokud je postup úspěšný, otevře se okno, že Akce byla úspěšně dokončena.



5. Pokud je druhý krok průvodce neúspěšný, zobrazí se informace, že Akce skončila s chybou.

V agendě **Audit** se zobrazí událost pro jednotlivé akce *Správa certifikátu - Nový klíč a certifikát, Správa certifikátu - Nový certifikát a Správa certifikátu - Nový self-signed certifikát* (modul *Security*).

2.10 Replikace – Dynamická komparace

Dynamická komparace pracuje s napárováním záznamových jednotek, přičemž použité kanály, na kterých je hovor nahráván, mohou být na každé záznamové jednotce libovolné.

© Copyright RETIA, a.s. 2022

2.10.1 Parametr *comparation_dynamic_mode*

Tabulka nastavení/Replikace

Parametr ***sdruzena_zj*** je zrušen.

Od verze 2.36.7 je zaveden nový parametr ***comparation_dynamic_mode***.

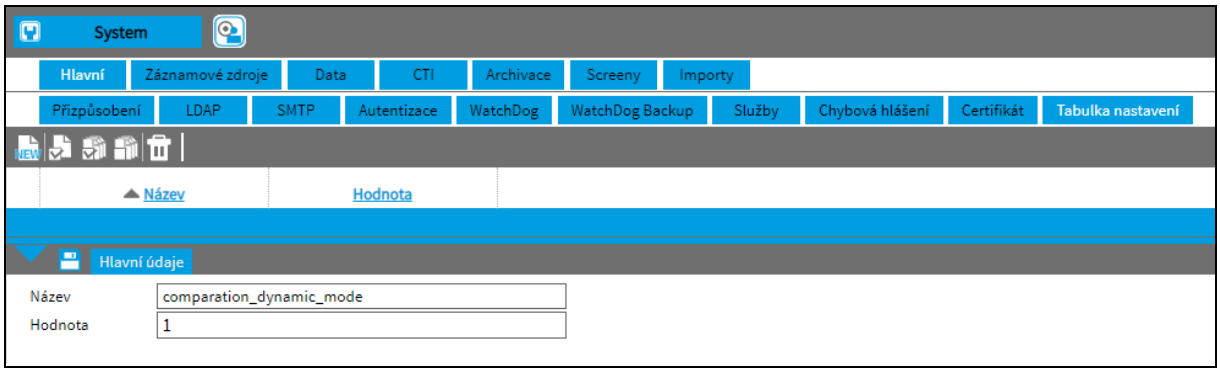
Parametrem se přepíná komparace redundantních záznamů na dynamický režim, kdy nejsou kanály staticky napárovány jako sdružené, ale je napárována pouze celá ZJ:

0 = staticky režim (default) - podle sdružených kanálů

1 = dynamický režim - svázání ZJ a porovnává se extension + CallID + segment

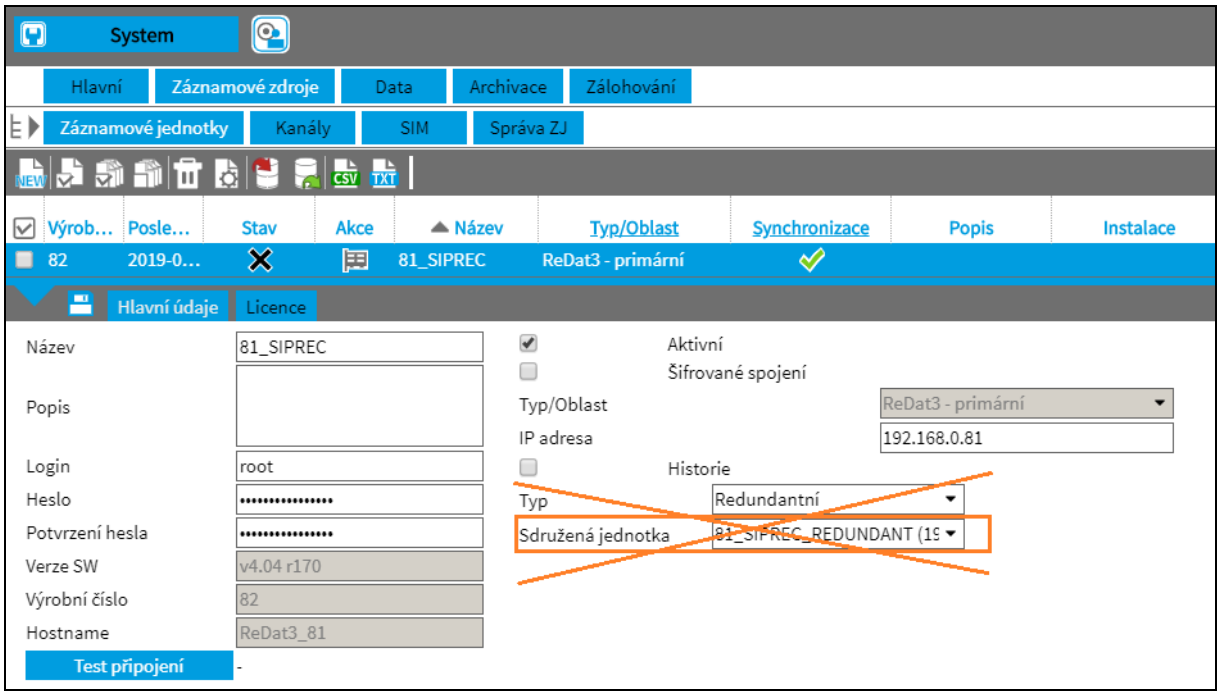
2 = dynamický režim - svázání ZJ a porovnává se extension (pro MIFID)

Parametr ***dontSaveRedundant*** je stále platný (a je tím "prvotním").

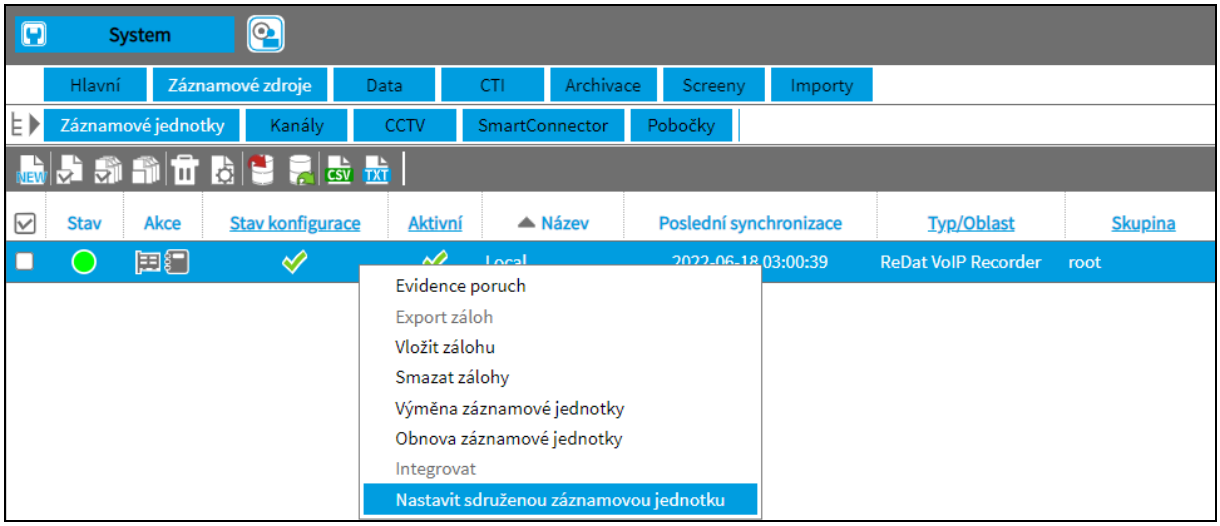


2.10.2 Nastavení sdružené jednotky

Sdružená jednotka se od verze 2.36.7 nenastavuje ve formuláři záznamové jednotky. Nastavuje se průvodcem přes kontextové menu nad záznamovou jednotkou.



© Copyright RETIA, a.s. 2022

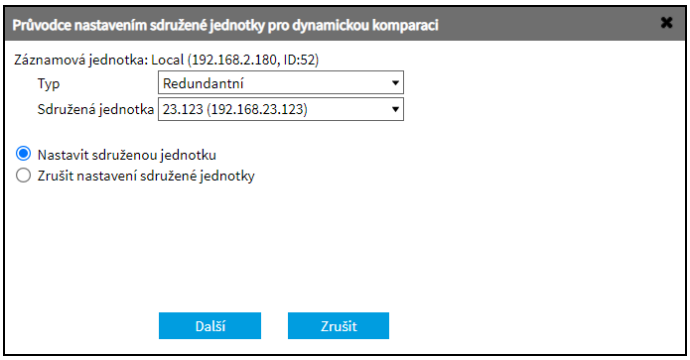


1) Vyberte *Nastavit sdruženou záznamovou jednotku*.

2) Zobrazí se okno s volbou záznamových jednotek. Vybereme potřebnou jednotku pro vzájemnou komparaci. Nabízejí se pouze ZJ stejného typu a pouze aktivní záznamové jednotky.

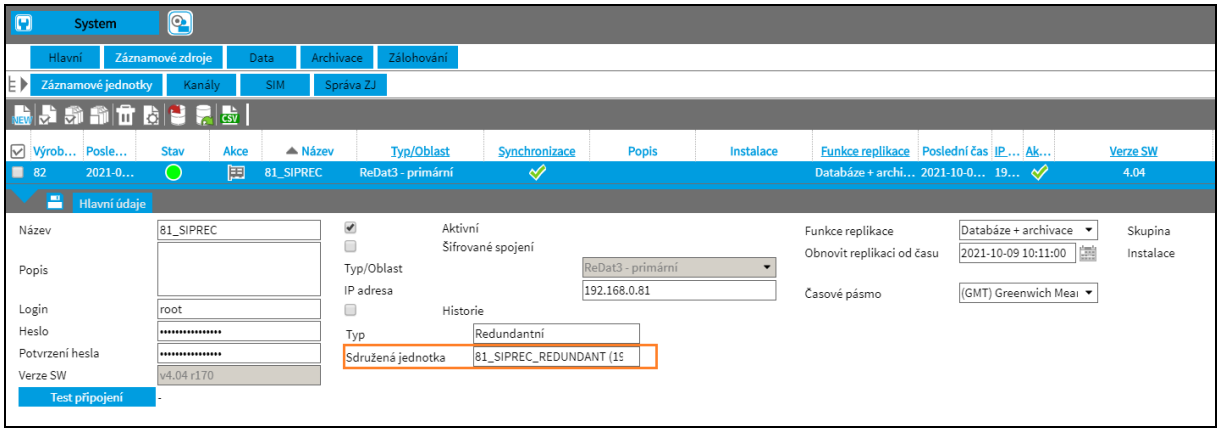
3) U druhé jednotky není potřeba nastavení měnit – nastavení se provede automaticky.

4) Pokračujte tlačítkem *Další*.

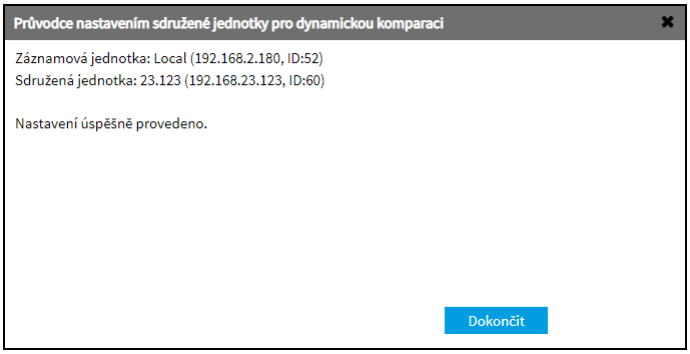


5) Zobrazí se informace o napárování záznamové jednotky. Potvrďte tlačítkem *Dokončit.*

6) V podrobnostech Záznamové jednotky se zobrazí název Sdružené ZJ.

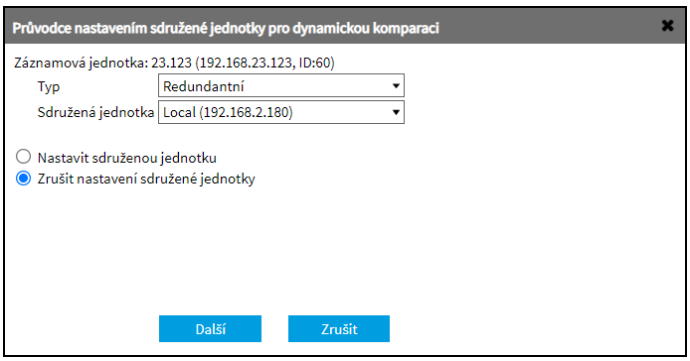


© Copyright RETIA, a.s. 2022

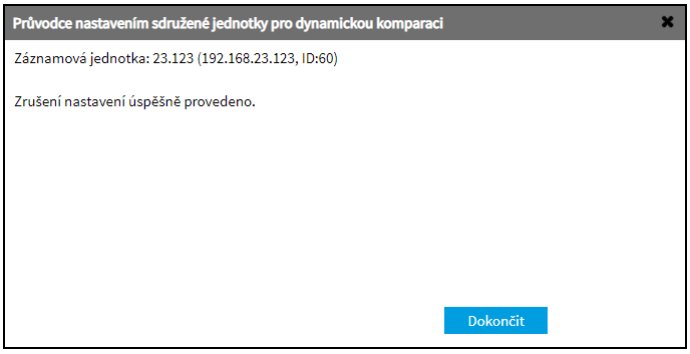


2.10.3 Zrušení nastavení sdružené jednotky

1) Zrušení nastavení sdružené jednotky se opět provede volbou nad vybranou záznamovou jednotkou.
2) Vyberte *Nastavit sdruženou záznamovou jednotku*.
3) Otevře se okno průvodce. Zvolte jednotky a dále příkaz *Zrušit nastavení sdružené jednotky*.
4) Pokračujte tlačítkem *Další*.



5) Zobrazí se okno s potvrzením zrušení nastavení sdružené jednotky.
6) Akce se uzavře tlačítkem *Dokončit*.



2.11 MIFID – Přístup administrátora

Změnil se dialog k nastavení vkládání certifikátu pro archivaci.

© Copyright RETIA, a.s. 2022

3. 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.

Zpětný odběr, zpracování, využití a odstranění výrobků s ukončenou životností je zajištěno prostřednictvím kolektivních systémů ASEKOL (elektrozařízení) a ECOBAT (baterie/akumulátory). Použité výrobky s ukončenou životností odevzdejte na místech zpětného odběru nebo poslednímu prodejci. Další informace na www.retia.cz, www.asekol.cz, www.ecobat.cz. Zpětný odběr a využití odpadů z obalů je zajištěno na základě smlouvy o kolektivním plnění uzavřené se spol. EKO-KOM, a.s. (klientské číslo EK-F06022669).

© Copyright RETIA, a.s. 2022