ReDat Recording

ReDat eXperience
Release notes 2.39.0

ReDat Recording, a.s.
Pražská 341, 530 02 Pardubice
Česká republika

redat.cz

Vydání: 04/2025 v 1.0 rev. 1

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

s certifikovaným systémem řízení jakosti podle ISO 9001 a člen AOP

© Copyright ReDat Recording, a.s. 2025

Obsah

1. TECHNICKÉ PODMÍNKY 4

1.1 POŽADAVKY NA HARDWARE 4
1.2 POŽADAVKY NA SOFTWARE 4
1.2.1 Server se systémem eXperience 4
1.2.2 Požadavky na PC uživatele 4
1.2.3 Podpora prohlížečů 4

2. ÚPRAVY FUNKCÍ 5

2.1 ZPRACOVÁNÍ ZÁZNAMŮ POMOCÍ AI 5
2.2 API FUNKCE 6
2.3 CATALOG – STATISTIKA (POBOČKY) 6
2.4 NOVÁ INTEGRACE S CTI DIPRA 7
2.5 CISCO CUCM 15 7

3. ZNÁMÉ NEKOMPATIBILITY 8

3.1 DOTYKOVÁ ZAŘÍZENÍ 8

© Copyright ReDat Recording, a.s. 2025

Seznam požadavků 2.39.0
UVOLNĚNO pro OS Windows, Linux 14. 4. 2025

1. Technické podmínky

1.1 Požadavky na hardware

Minimální nároky na HW PC, kde je instalován systém eXperience:

- Procesor min 2,4 GHz, 4 jádra (dle konfigurace eXperience)
- RAM 16 GB (a dále 1 GB RAM na každý milion záznamů v DB)

1.2 Požadavky na software

1.2.1 Server se systémem eXperience

- Windows Server 2016, Windows Server 2019, Windows Server 2022 (pro Windows Server 2022 použít Alcatel-Lucent TSAPI Premium Server verze 7.5.0).
- Podpora verze OS Windows může být společností ReDat Recording a.s. ukončena před oficiální podporou společnosti Microsoft. Obvyklým důvodem ukončení je, že komponenty aktuální verze (zajišťující bezpečnostní požadavky) použité v SW ReDat eXperience není možné na danou verzi OS Windows již nainstalovat.
- Je možná instalace i na virtuálních serverech. Podporovány jsou virtualizační platformy, na kterých běží OS dle technických podmínek.

1.2.2 Požadavky na PC uživatele

Požadavky na PC uživatele pro připojení k ReDat eXperience a instalaci na PC uživatele:

- OS Windows: Microsoftem podporované operační systémy.
- Omezení pro verze OS Linux (OS Mac).
- Pro aplikaci ReDat Inspector, která je instalována na uživatelské PC, musí být zaručeny stejné podmínky jako pro eXperience, viz požadavky na hardware.

1.2.3 Podpora prohlížečů

Verze eXperience 2.39.0 byla uvolněna pro následující verze webových prohlížečů:

- Google Chrome: 135.0
- Microsoft Edge: 134.0
- Firefox ESR: 128.9.0
- Mozilla Firefox: 137.0

Uvedené verze prohlížečů jsou aktuální v době vydání této dokumentace. Pro zajištění optimálního výkonu a bezpečnosti doporučujeme aktualizovat webové prohlížeče na nejnovější verze.

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

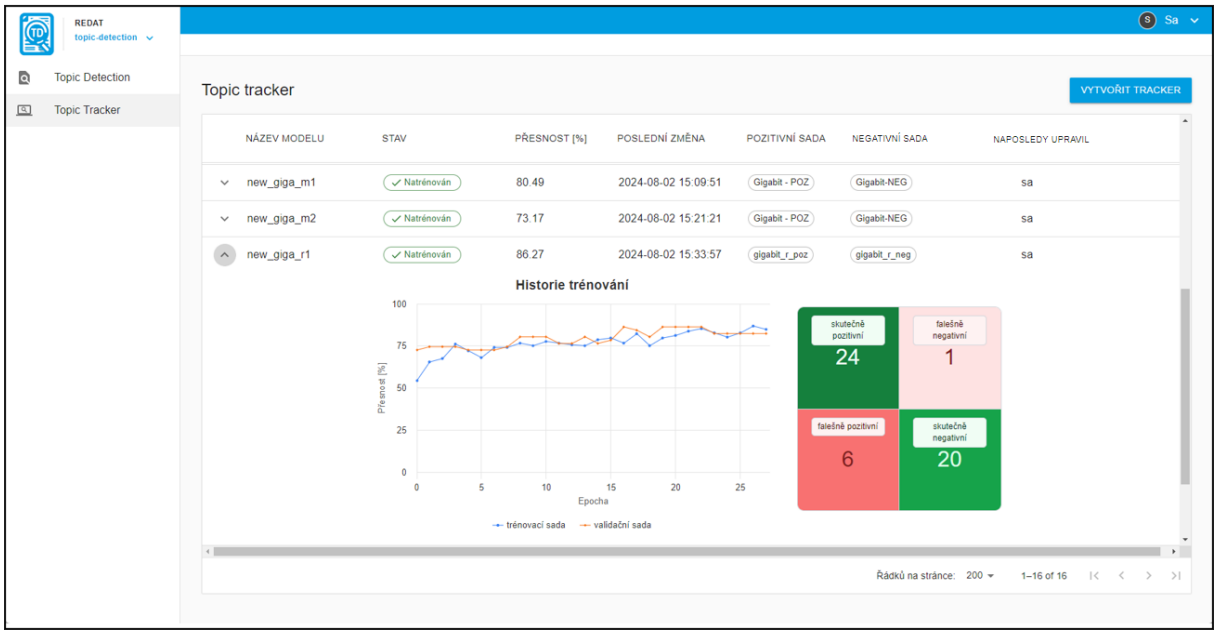
© Copyright ReDat Recording, a.s. 2025

2. Úpravy funkcí

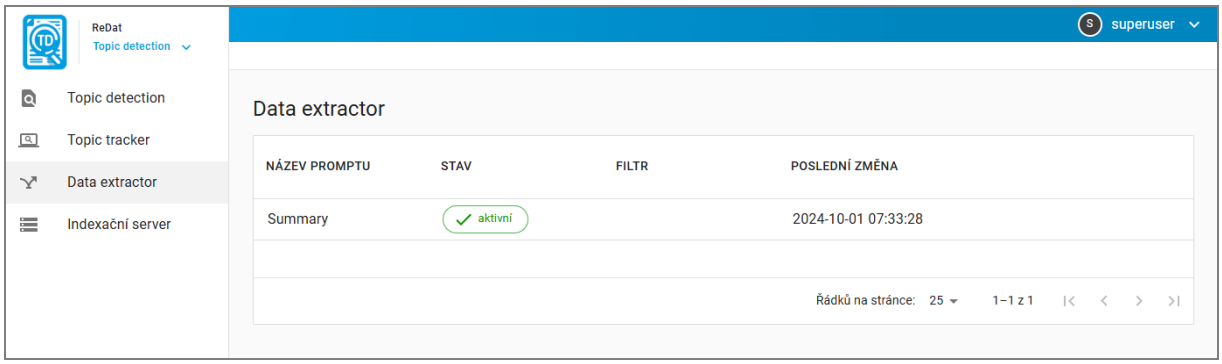
2.1 Zpracování záznamů pomocí AI

Ve verzi 2.39.0 představujeme další novinky aplikace TopicTracker. Jedná se o rozšíření modulu Topic Detection, který zákazníci využívají zejména k analýze aktuálního provozu call center nebo dispečerských pracovišť.

V modulu **TopicTracker** se zobrazí vytvořené trackery. Tracker je téma definované pomocí strojového učení (machine learning) na základě uživatelem vybraných záznamů, které obsahují vyhledávané téma, a současně záznamů, které toto téma neobsahují.



Modul **Data extractor**, využívající AI, zpracovává velké množství dat rychleji a přesněji. Proces analýzy dat se automatizuje a zobrazí předpřipravený prompt z vybraných záznamů. Pro zjednodušení práce a orientace v datech, umožňuje systém identifikovat několik nejdůležitějších témat v hovorech díky vytvořenému souhrnu. Tato funkce není vázána na TopicDetection, ale naprosto nezávisle identifikuje pro každý jeden záznam zkrácený souhrn hovorů (sumarizaci obsahu hovoru).



Díky AI jsou rozšířené analytické nástroje výkonnější a pomáhají prozkoumat a analyzovat rozsáhlá nestrukturovaná data a získat tak větší přehled a pochopení celé řady faktorů.

Více v dokumentaci RD 044 073 Topic Tracker.

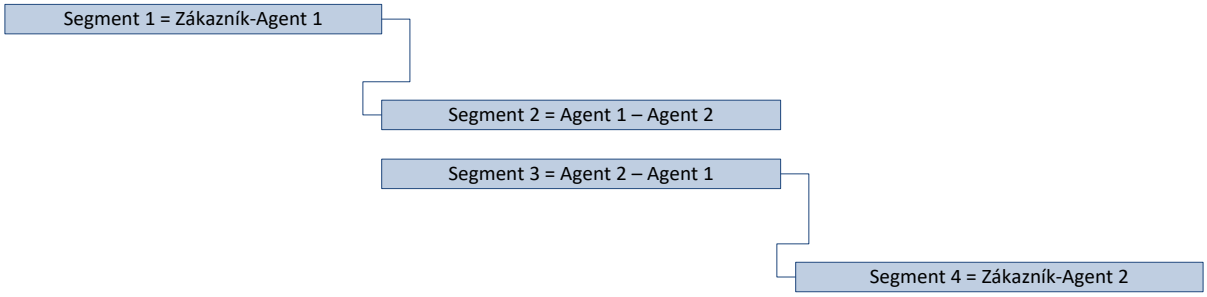
© Copyright ReDat Recording, a.s. 2025

2.2 API funkce

Byly upraveny funkce **record_get_data_cc** a **record_downloadcc**.

API funkce record_get_data_cc umožňuje přehrát agentský nebo kompletní záznam podle ID jednoho ze segmentů v databázi záznamů. Podle typu vstupního audio formátu je přehrávání v MONO nebo STEREO formátu. Formát souboru mono/stereo zůstane při přehrávání zachován.

API funkce record_downloadcc.php umožňuje stáhnout kompletní/agentský hovor podle zadaných vstupních parametrů. Výsledkem je ZIP archiv obsahující jednotlivé segmenty, spojený hovor a metadata hovoru. Pokud jsou původní hovory MONO, spojený soubor bude ve formátu MONO. Pokud jsou záznamy s výstupem STEREO, spojený soubor zůstane ve formátu STEREO.

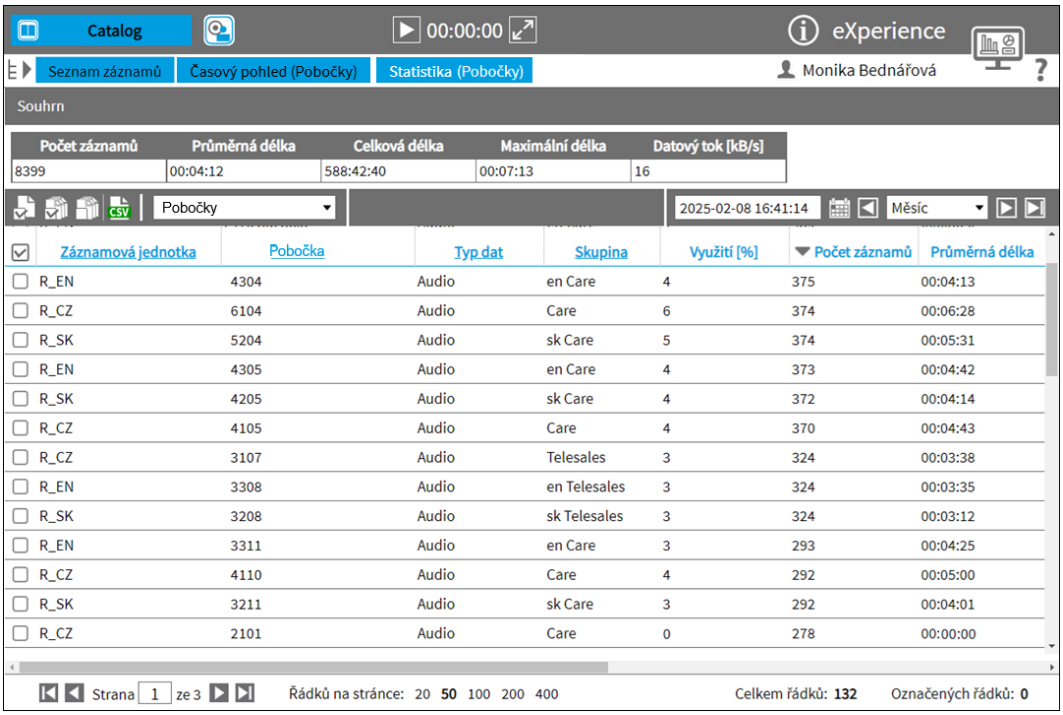


Popis funkcí API je dostupný v dokumentaci RD 044 015 API funkce pro integraci.

2.3 Catalog – Statistika (Pobočky)

Záložka **Statistika** poskytuje stručné informace o provozu a vytížení agentů, hovorů agentů, kanálů a od verze 2.39.0 i pro **pobočky**.

Pro pobočky jsou sledovány (podobně jako pro kanály) hodnoty **Počet záznamů**, **Průměrná délka**, **Celková délka**, **Maximální délka**, **Datový tok** a **Využití [%]**. Zobrazují se i pobočky s vytížením 0.



Více v dokumentaci RD 044 009 Catalog.

© Copyright ReDat Recording, a.s. 2025

2.4 Nová integrace s CTI DIPRA

Rozšířili jsme portfolio podporovaných technologií o integraci a nahrávání technologie **DIPRA®SWITCH**. Komponenta **CTI DIPRA** je součástí instalačního balíku systému **ReDat eXperience** a slouží k ovládání spínání záznamu a editaci uživatelských dat.

CTI DIPRA je kompatibilní s produkty:

- ReDat Recorder v3.14 a novější
- ReDat eXperience v2.39.0 a novější

Více v dokumentaci RD 044 074 CTI DIPRA.

2.5 Cisco CUCM 15

Pro integraci Cisco Call Manageru s eXperience 2.39.0 se v závislosti na podporovaných produktech Cisco Systems mění námi podporované verze na 12.5, 14.0, **15.0.**

Poznámka: Při upgradu **CUCM** na vyšší verzi je nutné nastavit též odpovídající verzi JTAPI knihovny – v opačném případě nebude funkční spojení na rozhraní **JTAPI**.

Více v dokumentaci RD 044 029 CTI CISCO.

© Copyright ReDat Recording, a.s. 2025

3. Známé nekompatibility

- Audio příposlech v prohlížečích Google Chrome, Microsoft Edge, 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.
- Nekompatibilita prohlížeče Firefox a způsob možného řešení:
  - Firefox není schopen zpracovat příliš velký počet elementů ve stránce.
  - Pokud stránka obsahuje příliš mnoho elementů (především velký počet krátkých záznamů), může dojít při vodorovném posuvu ke skrytí zobrazení některých částí stránky, jako jsou:

    1 - toolbox s ikonami,

    2 - nastavení času a rozsahu,

    3 - stránkování,

    4 - zobrazení počtu řádků a počtu označených řádků,

    5 - levý panel (zde se defekt projevuje po akci změny šířky levého panelu v době, kdy jsou již některé části stránky skryty).

3.1 Dotyková zařízení

- Nelze použít pravé tlačítko pro vyvolání kontextového menu.
- Nefunkční tažení (uchopit se stisknutím tlačítka myši na PC), například u těchto funkcí:
  - ze stromu,
  - posun okna pokročilého přehrávače,
  - táhla hlasitosti a rychlosti přehrávání v pokročilém přehrávači (ale kliknutím lze ovládat).
- Nefunkční nápověda přes ikonu ?.
- Některé formuláře vykreslují tlačítka s přesahem pod okno formuláře.

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.redat.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 ReDat Recording, a.s. 2025