

ReDat eXperience
Release notes
Kontaktní centra
v 2.36.0

Vydání: v 2.36.0 rev. 1

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



s certifikovaným systémem řízení jakosti podle ISO 9001 a člen AOP



Obsah

1. SYSTEM: HLAVNÍ	4
2. SYSTEM: WATCHDOG	4
3. AUDIT	5
3.1 EDITACE OSOBY	5
3.2 EDITACE SKUPINY	6
3.3 EDITACE ZÁZNAMU	6
4. EXPORT AUDITU	7
5. SLOUPCOVÝ FILTR	7
5.1 NAŠEPTÁVAČ VE SLOUPCOVÉM FILTRU	7
6. MYSPACE: PŘEHRÁVÁNÍ V MONO	7
7. REDAT VOICEPROCESSOR: SNMP PODPORA PRO SPECIÁLNÍ ARCHIVACI	8
8. QUALITYCHART	8
8.1 RESULTS: ODESÍLÁNÍ HODNOCENÍ EMAILEM	8
8.2 HODNOCENÍ – RADIOBUTTON/COMBOBOX	9
8.3 HODNOCENÍ - ÚPRAVA CHOVÁNÍ COMBOBOXU	10
9. ZOBRAZENÍ PŘEPISU S ALTERNATIVAMI	10
10. SMARTVIEW - PŘIDÁNÍ TLAČÍTKA „AKTUÁLNÍ“	11
11. REPORTING: ÚPRAVA ŠABLONY	11
12. API: FUNKCE SCREEN_PCS_UPDATE_SELECTED	12
13. API: RECORD_GET_DATA_CC.PHP	13
14. PŘÍZNAKY OPTIN/OUT	13
15. OPRAVENÉ CHYBY PŘEDCHOZÍCH VERZÍ	13
HOSTING - FUNKCE PRO EXPORT ZVUKU	13
15.1 SMARTVIEW – ZOBRAZENÍ SKUPINY TOP TOPIC	13
15.2 SMARTVIEW – TOPIC DETECTION	14
16. ZNÁMÉ NEKOMPATIBILITY	14

Seznam požadavků – 2.36.0

1. System: Hlavní

Do agendy **System/Hlavní/LDAP** byl do záložky **Import** doplněn parametr CTI_ID. Po otevření parametru CTI_ID se zobrazí combo box s výběrem nastavených CTI serverů.

The screenshot shows the configuration interface for LDAP servers. The 'Import' tab is active, and the 'CTI_ID' field is highlighted with an orange border. The dropdown menu for CTI_ID shows the option 'žádný'.

System	
Hlavní Záznamové zdroje Data CTI Archivace Screeny Komp	
Přizpůsobení LDAP SMTP Autentizace WatchDog WatchDog Backup	
NEW [Icons] [Icons]	
<input checked="" type="checkbox"/>	Název: LDAP server
<input type="checkbox"/>	Another LDAP: S-DC1.pce.retia.com
Hlavní údaje Import	
<input type="checkbox"/>	Import
<input type="checkbox"/>	Neanonymní přihlášení
	Vzor pro LDAP BIND DN: [Text Field]
	Bind DN heslo: [Text Field]
	Base DN: [Text Field]
	Filtr: [Text Field]
	Limit: [Text Field]
	Organizační skupina: root
	Skupina záznamů: -- nevybráno --
	Role ve skupině: -- nevybráno --
Vlastnosti	
	Jméno: [Text Field]
	Příjmení: [Text Field]
	Logín: [Text Field]
	Os. číslo: [Text Field]
	E-mail: [Text Field]
	CTI DN: [Text Field]
	CTI_ID: žádný
	Pobočka: [Text Field]

2. System: Watchdog

Záložka **WatchDog** slouží k nastavení spuštění a kontrole běhu různých úloh v rámci **eXperience**. V tabulce jsou zobrazeny veškeré úlohy a služby, které jsou službou WatchDog sledovány.

Pro OS Linux: Pokud jsou pro spuštění úlohy přes **Watchdog** nastaveny *Uživatelské jméno* a *Heslo*, úloha se spustí pod tímto zadaným uživatelem.

Release notes - Kontaktní centra v 2.36.0

Uživatelské jméno - nastavení jména uživatele

Heslo - nastavení hesla

Potvrzení hesla – slouží k ověření správnosti zadaného hesla

3. Audit

V rámci přesnějšího dokladování změn konfigurace bylo zavedeno detailní zobrazení změn u osob, skupin a záznamů. Budeme rozšiřovat postupně i na další objekty.

3.1 Editace osoby

Pokud jsou provedeny **úpravy osoby** v agendě Users, změny se uloží ke stávající události **Editace osoby** v agendě **Audit/Seznam**. Podrobnosti se zobrazí v záložce formuláře **Detail**.

Parametr	Původní	Změněný
Příjmení	Abramova	Abramova
Další jména		Novotna

Pokud jsou v agendě Users provedeny **úpravy v záložce Agent**, změny se uloží do tabulky **Audit/Seznam** jako událost **Editace osoby**. Sloupec **Upřesnění** obsahuje podrobnosti o agentovi a počet změn.

Parametr	Původní	Změněný
Příjmení	Abramova	Abramova
Další jména		Novotna

Pokud jsou provedeny úpravy týkající se Agentu a CTI (např. Aktivní – ano, ne), změny se uloží do tabulky **Audit/Seznam** jako událost **Editace agenta**. Sloupec Modul obsahuje CTI config, Upřesnění obsahuje podrobnosti o agentovi a počet změn. Změny se uloží do nové tabulky a jsou k zobrazení přístupné v záložce formuláře **Detail**.

Release notes - Kontaktní centra v 2.36.0

The screenshot shows the 'Audit' interface with a list of events. The selected event is 'Editace agenta' (Agent edit) in the 'CTI' module. The 'Detail' view shows the following parameters:

Parametr	Původní	Změněný
CTI DN	773	Null
Pobočky	Null	750

Pokud je Agent smazán, zobrazí se událost **Smazání agenta**, ve sloupci modul *CTI config*. V záložce formuláře **Detail** se zobrazí kompletní výčet původního nastavení agenta.

Pokud je smazána osoba, zobrazí se událost **Smazání osoby**, ve sloupci modul *Users*. V záložce formuláře **Detail** se zobrazí kompletní výčet původního nastavení.

Pokud se provádí editace několika agentů stejné osoby, vytvoří se pro každého agenta samostatná událost, avšak se stejným ID události.

The screenshot shows the 'Audit' interface with a list of events. The selected event is 'Smazání agenta' (Agent deletion) in the 'CTI config' module. The 'Detail' view shows the following parameters:

Parametr	Původní	Změněný
CTI DN	773	Null
Pobočky	Null	750

3.2 Editace skupiny

Pokud jsou provedeny **úpravy pracovní skupiny** v agendě *Users*, změny se uloží ke stávající události **Editace pracovní skupiny** v agendě **Audit/Seznam**. Podrobnosti se zobrazí v záložce formuláře **Detail**.

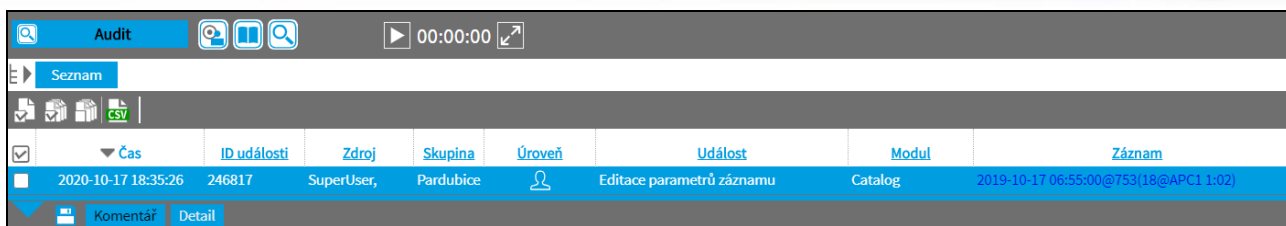
The screenshot shows the 'Audit' interface with a list of events. The selected event is 'Editace pracovní skupiny' (Group edit) in the 'Work groups' module. The 'Detail' view shows the following parameters:

Parametr	Původní	Změněný
CTI DN	773	Null
Pobočky	Null	750

3.3 Editace záznamu

Oprávněná osoba může v agendě *Catalog* provádět úpravy následujících parametrů záznamu: Popis, Priorita, Kampaň, Klient, Archivace, Stav, Custom sloupce. Provedené změny se zobrazí v agendě **Audit** **Editace parametrů záznamu**, modul *Catalog*. Ke stávající události **Editace parametrů záznamu** se uloží změny, které jsou zobrazeny v záložce formuláře **Detail**.

Release notes - Kontaktní centra v 2.36.0



Čas	ID události	Zdroj	Skupina	Úroveň	Událost	Modul	Záznam
2020-10-17 18:35:26	246817	SuperUser,	Pardubice		Editace parametrů záznamu	Catalog	2019-10-17 06:55:00@753(18@APC1 1.02)

Pokud se záznamy editují přes API, zobrazí se události v agendě Audit jako *Název API=Record edit custom 2*, sloupec modul - API. Sloupec Upřesnění obsahuje výčet parametrů z URL. Detail k této události není. API může podle search parametrů najít a tedy i editovat více záznamů

Čas	ID události	Zdroj	Skupina	Role	IP adresa	Úroveň	Událost	Modul	Upřesnění
2020-07-17 08:59:14	2941061	SuperUser,			192.168.6.232		Editace parametrů záznamu	API	
2020-07-17 08:59:14	2941061	System			192.168.6.232		Record edit custom 2	API	Search: r_dnis=771, Edit: ACDGroup=GrFor771, Interval=72

4. Export Auditů

Každým spuštěním dávky jsou z DB vyžádány záznamy z Auditů v časovém období definovaném v konfiguračním souboru. Vytvoří se csv soubor v cílovém adresáři. Název souboru: auditlog_<date_time_of_run>.csv

Spouštění jednou za 24h. Čas spuštění 0:10

Příklad.: 'auditlog_2020-07-30.csv'

Soubor obsahuje názvy sloupců odděleno znakem „|“

5. Sloupcový filtr

5.1 Našeptávač ve sloupcovém filtru

Ve sloupcových filtrech, např. **Catalog**, **Audit**, které mají checkboxy, lze vyhledávat pomocí našeptávače. Podle zapsaného textu se zužuje výběr nabízených jmen. Pole se zobrazí, pokud bude v seznamu 20 a více položek k výběru.

Při zaškrtnutí checkboxu lze textbox vymazat a zúžit seznam na jiný okruh a zaškrtnout další.

PŘÍKLAD použití ve sloupci Agent:

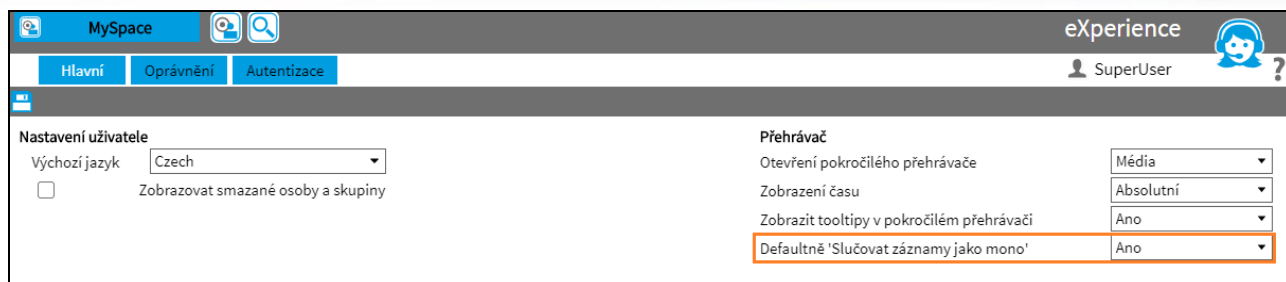
Pokud se do volného pole napíše Ad, na výběr se nabídne Adámek, Adamcová, atd. Zatrhneme checkbox u Adámek. Po zatržení první položky se zobrazí tlačítko OK. Poté vymažeme Ad a začneme psát No (výběr: Nová, Novotný, Nový, atd.). Zatrhneme checkbox u Nová.

Poté vymažeme Ad a začneme psát Zat (výběr: Zatloukal, Zatopil, Zaťko, atd.). Výběr potvrdíme tlačítkem OK, které se zobrazí po zaškrtnutí první položky). Výsledkem jsou 3 zatržené položky.

6. MySpace: Přehrávání v MONO

V agendě **MySpace** je možné nastavit trvalé přehrávání záznamů v **MONO režimu**.

Release notes - Kontaktní centra v 2.36.0



Pokud se provede změna nastavení stereo přehrávání v pokročilém přehrávači, po refreshi nebo změně agendy a návratu se opět nastaví na defaultní možnost (podle nastavení „Defaultně „Slučovat záznamy jako mono““).

7. ReDat VoiceProcessor: SNMP podpora pro speciální archivaci

V nové verzi 2.36.0 představujeme podporu SNMP dohledu pro:

- **SNMP trap**

Pokud se nepodaří nějaké záznamy archivovat, tyto záznamy uloží SNMP trap.

- **informace do agendy Audit**

Pokud se nepodaří speciální archivaci archivovat, informace je zapsána do agendy Audit. Dále se zapíše údaj o tom, kolik záznamů bylo touto speciální archivací archivováno.

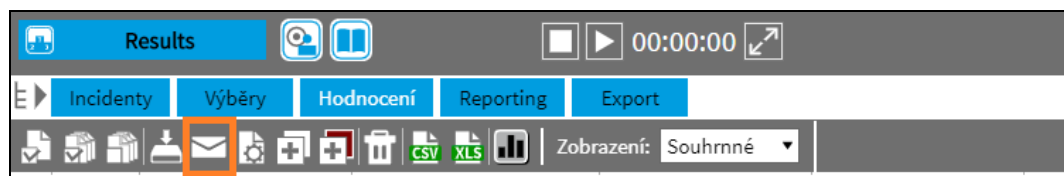
8. QualityChart

Licence: Funkce dostupná pro licenci QualityChart.

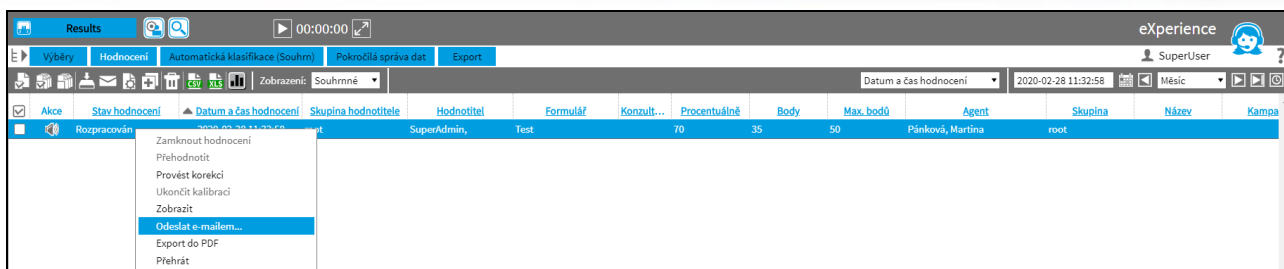
8.1 Results: Odesílání hodnocení emailem

Do agendy **Results / Hodnocení** byla přidána možnost pro volbu "odeslat e-mailem..." volbou z kontextového menu nebo tlačítkem na panelu s výběrem výstupu **Odeslat hodnotící formulář v PDF, informace o hodnocení a záznam** nebo **Odeslat informace o hodnocení a odkaz na záznam**. Pokud má uživatel díky roli, kterou používá, možnost exportu z **Hodnocení** aplikace **Results**, jsou mu tyto volby dostupné.

Oprávnění v roli: Results/Hodnocení/Export, Odeslat e-mailem

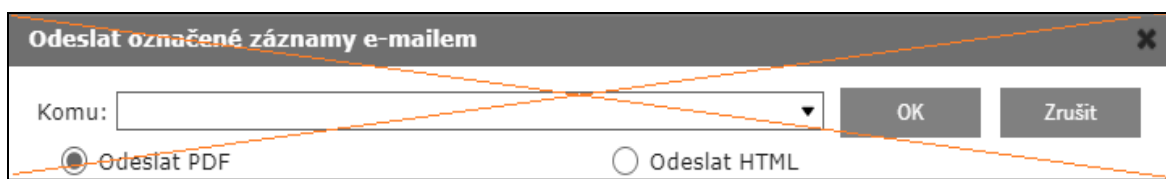


Release notes - Kontaktní centra v 2.36.0

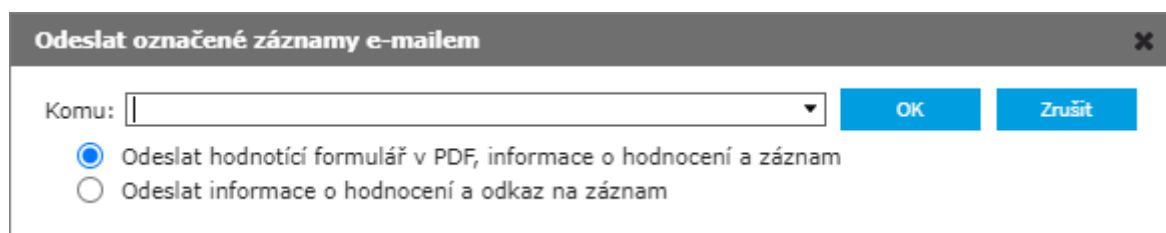


Zobrazí se dialogové okno s možností výběru adresáta. E-mailová adresa agenta bude předvyplněná, pokud je v databázi přítomna. Adresu je možné vepsat i ručně. Zvolí se výběr výstupu.

Původní dialogové okno do verze 2.35.6



Nové dialogové okno od verze 2.36.0



Pokud je vybrána možnost **Odeslat hodnotící formulář v PDF, informace o hodnocení a záznam** odešle se PDF soubor obsahující záznam, informace o hodnocení a tabulku hodnocení.

Pokud je volba **Odeslat informace o hodnocení a odkaz na záznam**, hodnocení je odesláno v obsahu emailu. Soubor obsahuje informace o hodnocení a odkaz, díky kterému bude možné přehrát hodnocený záznam.

Předpokladem je, že je uživatel přihlášen, má přístup k danému záznamu a používá podporovaný prohlížeč Microsoft Edge, Google Chrome a Firefox.

V odkazu se zobrazí tabulka obsahující sloupce *Agent*, *Hodnotitel*, *Datum a čas hovoru*, *ReDat RecordID*, *Celkové hodnocení procentuálně*, *Body*, *Úprava odesílání hodnocení mailem*, *Popis funkce*.

V agendě **Audit** se zobrazí informace o exportu.

8.2 Hodnocení – Radiobutton/combobox

Při tvorbě hodnotících formulářů v agendě **Rules/Hodnocení** jsou v kontextovém menu nové možnosti.

Po kliknutí pravým tlačítkem myši nad oblastí otázek se zobrazí se následující možnosti: Nová sekce, Nová otázka (combobox), Nová otázka (radiobutton), Nová info otázka (combobox), Nová info otázka (radiobutton), Nová textová otázka.

Release notes - Kontaktní centra v 2.36.0

The screenshot shows the 'Hodnocení' (Evaluation) section in the eXperience interface. A dropdown menu is open for the 'Datum a čas hodnocení' field, showing options like 'Nová sekce', 'Nová otázka (combobox)', 'Nová otázka (radiobutton)', 'Nová info otázka (combobox)', 'Nová info otázka (radiobutton)', 'Nová textová otázka', 'Editovat sekci', 'Editovat otázku', 'Smazat sekci', and 'Smazat otázku'. The interface includes a table of evaluations and a form for editing them.

Název	Stav	Skupina	Přístup	Naposledy upravil	Poslední změna
<input type="checkbox"/> CZ - Prodej	Uzavřen, používán	České oddělení	Veřejný	0	2019-07-17 07:51:13
<input type="checkbox"/> CZ - Prodej COPY	Rozpracovaný	České oddělení	Veřejný	SuperAdmin,	2020-09-18 10:44:23
<input checked="" type="checkbox"/> CZ - Prodej COPY	Rozpracovaný	České oddělení	Veřejný	SuperAdmin,	2020-09-18 09:09:23

8.3 Hodnocení - Úprava chování comboboxu

V agendě **Results/Hodnocení** při změně v Comboboxu **Datum a čas hodnocení / Datum a čas záznamu** zůstane poslední nastavená hodnota až do další změny (pro konkrétního uživatele) i po odhlášení ze systému.

The screenshot shows the 'Results' section in the eXperience interface. A dropdown menu is open for the 'Datum a čas hodnocení' field, showing options like 'Datum a čas hodnocení', 'Datum a čas záznamu', etc. The interface includes a table of results and a form for editing them.

Akce	Stav hodnocení	Datum a čas hodnocení	Skupina hodnotitele	Hodnotitel	Formulář	Body	Max. bodů	Agent	
<input checked="" type="checkbox"/>	Rozpracován	2020-02-28 11:32:58	root	SuperAdmin,	Test	70	35	50	Pánková, Martina

9. Zobrazení přepisu s alternativami

Tato funkce je dostupná pro licenci **Voice processor / Topic detection**

Oprávnění v roli: Záznam – Editace

Záložka **Přepis STT** v agendě Catalog obsahuje barevně rozlišený přepis hovoru, kde agent je modře a klient zeleně nebo informaci o tom, proč přepis není k dispozici. Pokud je ke slovu dostupná alternativa, je tento text podtrhnutý.

Release notes - Kontaktní centra v 2.36.0

The screenshot displays the 'Seznam záznamů' (Call Log) interface. A specific call record is selected, showing its details and a transcript. The transcript contains the following text:

dobrý den u telefonu štefan geleta zákaznická linka d f a můžu pomoci
to dobrý no telefonu no a modě to bysme si vytáhl schránky sipo
a vlastně mám elektriku vlastně zálohu za měsíční platbu mám sice v e a prostě nasypu mrše osum set něco
hm
johne se na to podíváme můžu ještě poposit datum narození kvůli ověření
devatenáct set devadesát a dvacátýho třetího třetí devadesát dva
jo děkuju paní byla telefonní číslo i m já tady vidím máme uvedeme a korespondenční adresa je stále stojí vrata v
kolonii tři sta devadesát jedna lomeno a nymburk
ano ano

Nastavení této funkce je zobrazeno v agendě **MySpace**. Pro přepis s alternativami musí být nastaveno: Ano – vedle přepisu, Ano – vedle topikové skupiny.

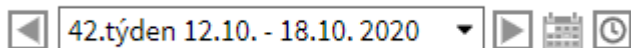
The screenshot shows the 'MySpace' settings page. The 'Zobrazit přepis s alternativami' (Show transcript with alternatives) option is highlighted in orange. The dropdown menu for this option is open, showing the following options:

- Ne
- Ano - vedle přepisu
- Ano - vedle topikové skupiny

10. SmartView - Přidání tlačítka „Aktuální“

Do všech dashboardů, kde se vyskytuje časový rozsah, bylo přidáno tlačítko „Aktuální“ .

Ikona **Aktuální**  nastaví dashboard s hodnotami, které odpovídají aktuálnímu datu (s ohledem na rozsah – D/T/M).



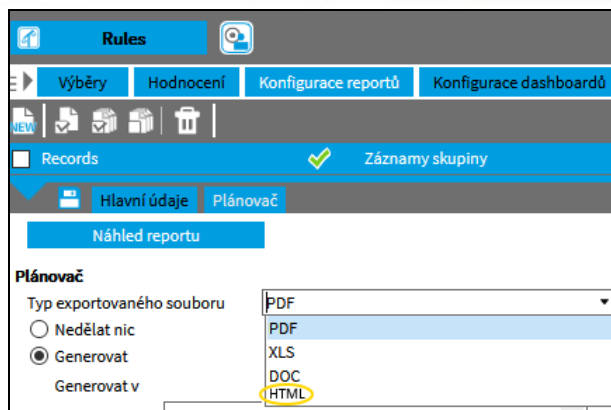
11. Reporting: Úprava šablony

V agendě **Rules – Konfigurace reportů** lze při tvorbě šablony vybrat mimo PDF, XLS, DOC i **HTML**.

Licence: Funkce je dostupná pro licenci Reporting.

Oprávnění v roli: Rules – Reporting

Release notes - Kontaktní centra v 2.36.0



Formátem HTML je myšleno, že report bude odeslán přímo v těle emailu.

Email adresovaný konkrétní osobě obsahuje tabulku se sloupci: Agent, Hodnotitel, Datum a čas hovoru, ReDat Record_ID, Celkové hodnocení procentuálně, Body

Report znázorňuje souhrn výsledků všech hodnocení pro vybraného agenta za časový interval. Šablona je omezena pouze na zákazníka (produkt ID).

12. API: Funkce screen_pcs_update_selected

Funkce **screen_pcs_update_selected** slouží k updatu konfigurace nahrávaných PC – v GUI agenda System/Screeny/PC. Pomocí této API je možné automaticky za provozu udržovat stav konfigurace s ohledem na to, na jakém pracovišti (PC) je přihlášena jaká obsluha – tedy jaké číslo telefonního přístroje náleží k danému PC.












Parametry funkce jsou:

- hostname – název PC
- extension – pobočka uživatele, agenta
- CTI – interní CTI_ID
- Login a Password – systémová a uživatelská nastavení

Funkce vyhodnotí údaje z databáze následujícím způsobem:

1. Údaje v databázi screenového PC zůstanou ponechány, pokud se shoduje Hostname i parametry pro Extension a CTI_IN.
2. Pokud funkce nalezne Hostname, ale neshoduje se parametr Extension/Pobočka, přepíše pobočku podle API a nastaví jí CTI_ID dle poboček. Pokud by se CTI_ID z poboček a z API neshodovalo, CTI_ID nastaví podle poboček a zahlásí chybu. Dále vyhledá další výskyty pobočky v tabulce. Poté, co je nalezne, řádky ponechá, ale parametry sp_aud_src_ext_number a sp_aud_src_ext_cti_group nastaví na NULL.
3. Pokud nenalezne Hostname, vytvoří nový záznam, kde Název=hostname, DNS=hostname, pobočka se doplní z API. CTI_ID se doplní z poboček. V případě nesrovnalosti CTI_ID, hlásí chybu. Parametry pro snímání PC obrazovky jsou nastaveny defaultně, podobně jako v případě NEW. Nastaví se AKTIVNÍ. Dále jsou vyhledány výskyty pobočky. Řádky jsou ponechány, ale sp_aud_src_ext_number a sp_aud_src_ext_cti_group jsou nastaveny na NULL.

Release notes - Kontaktní centra v 2.36.0

	Vytvoření screenového PC	Screens	PC10 (ID:35), extension: 753 => 753 cti: 4 => 4
	Editace screenového PC	Screens	PC9 (ID:34), extension: 753 => NULL cti: 4 => NULL
	Editace screenového PC	Screens	PC8 (ID:33), extension: 753 => NULL cti: 4 => NULL
	Editace screenového PC	Screens	PC5 (ID:32), extension: 753 => NULL cti: 4 => NULL
	Editace screenového PC	Screens	PC7 (ID:31), extension: 753 => NULL cti: 4 => NULL
	Editace screenového PC	Screens	PC6 (ID:30), extension: 753 => NULL cti: 4 => NULL
	Editace screenového PC	Screens	PC4 (ID:23), extension: 753 => NULL cti: 4 => NULL
	Editace screenového PC	Screens	PC3 (ID:22), extension: 753 => NULL cti: 4 => NULL
	Editace screenového PC	Screens	PC1 (ID:21), extension: 753 => NULL cti: 4 => NULL
	Editace screenového PC	Screens	CTI ID se neshoduje
	Editace screenového PC	Screens	screen_pcs_update_selected.php?hostname=PC10&extension=753&cti=5

13. API: record_get_data_cc.php

Nová API **record_get_data_cc.php** nahrazuje API "record_playcc.php". Parametry funkce i výstup jsou stejné jako u "record_playcc.php". Výstup je analogický s API "record_get_data.php".

Z důvodu ukončení podpory Internet Explorer 11 jsou zrušeny API funkce:

- record_playid.php – nahrazuje ji funkce **record_get_data.php**
- record_playcc.php

14. Příznaky OPTIN/OUT

Zákaznická funkce – Není běžně přístupná:

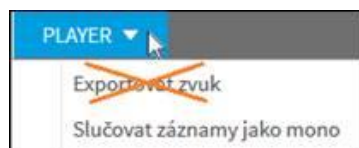
Bylo upraveno vyhodnocení příznaků OPTIN/OUT s 30-denním zpožděním. Např. dne 27. 1 lze získat data z 28. 12, další den 28. 1. ze zdrojového souboru z 29. 12. atd.

Výsledným řešením je úprava, kdy script ignoruje zdrojové soubory mladší 30 dní a čeká, než na ně dojde v rámci 30denního zpoždění řada.

15. Opravené chyby předchozích verzí

Hosting - Funkce pro export zvuku

Byla napravena chyba a odstraněna funkce pro export zvuku, která není v prostředí Hosting podporována. Zapomenuté menu bylo ve verzi 2.36.0 odstraněno z menu PLAYER pokročilého přehrávače i z kontextového menu nad obálkou s výběrem.



15.1 Smartview – Zobrazení skupiny Top topic

Byla odstraněna chyba předchozí verze, kdy při prokliku do grafu a rozkliknutí záznamu, na záložce Transcript STT nefunguje vybírání topikové skupiny a zobrazení topiků/top topiků.

15.2 Smartview – Topic Detection

Byla odstraněna chyba předchozí verze, kdy nefungovalo prokliknutí ze zobrazení tabulky do grafu Topic Detection Přehled Týden/týden.

16. Známé nekompatibility

- Audio příposlech v prohlížeči **Chrome a Firefox**
 - spuštění příposlechu je opožděno o cca 3 vteřiny.
 - online zpoždění o cca 3 vteřiny.
- V nové verzi Firefox je oproti starším verzím prohlížeče nefunkční ovládání audia na kanálech v přehrávači, od verze 68 ESR (resp. 66 standardní edice). Chyba byla společností Mozilla Corporation nahlášena.
- Frekvence updatů obrazu při přehrávání záznamů screenů může být závislá od počtu synchronně přehrávaných kanálů.

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.

