

# ReDat eXperience 2.35.3

## Release notes

### Kontaktní centra

Vydání: 06/2019 v 2.35.3 rev. 1

Výrobce:



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

s certifikovaným systémem řízení jakosti podle ISO 9001 a člen AOP



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. ZNÁMÉ NEKOMPATIBILITY .....	4
2. GUI .....	5
3. CATALOG .....	6
4. FILTRY .....	8
5. MONITORING .....	11
6. USERS .....	12
7. SYSTEM .....	15
8. MYSPACE .....	16
9. PŘEHRÁVAČ .....	17
10. SMARTVIEW – DASHBOARDY .....	18
11. QUALITYCHART .....	19
12. REDAT INDICATOR .....	20

# 1. Známé nekompatibility

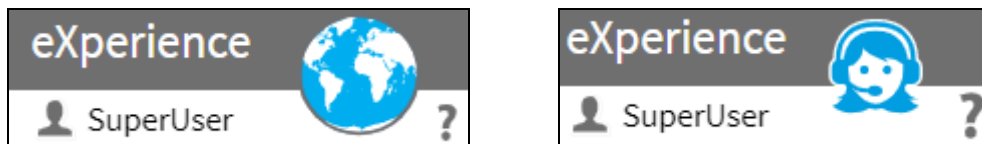
---

- Audio příposlech v prohlížeči Chrome a Firefox
  - spuštění příposlechu je opožděno o cca 7 vteřin.
  - online zpoždění o cca 7 vteřin.
- Frekvence updatů obrazu při přehrávání záznamů screenů může být závislá od počtu synchronně přehrávaných kanálů.
- Nekompatibility prohlížeče **Internet Explorer 11**:
  - Nefunkční ovládání hlasitosti jednotlivých směrů.
  - Nefunkční ovládání přehrávání jednotlivých směrů kanálů do levého/pravého reproduktoru, včetně funkce „Slučovat záznamy jako mono“.
  - Přehrávání CCTV záznamů není možné při kombinaci Windows 7.
  - Problém s odstraňováním zarážek v přehrávači.
  - Nepodporuje příposlech (monitoring).
  - Přehrávání SCREEN záznamů není možné do nového okna.
  - Nefunkční vodorovný posuvník.
  - Pomalé načítání a filtrování seznamů – při zadávání počátečních písmen vyhledávaného řetězce se rozsáhlejší seznam aktualizuje velmi pomalu (např. při použití parametrů Agent, Skupina, Zdroj).
  - Nefunkční ovládání fixovaného sloupce v časovém pohledu – nelze ovládat filtry, ikona pro označení fixovaného sloupce (špendlík) je sotva viditelná.



## 2. GUI

### ➤ Změna ikony

Došlo ke změně ikony systému **ReDat eXperience**. Původně zeměkoule, nyní operátorka. Došlo také ke zvýraznění otazníku pro rychlou nápovědu.



### ➤ Ikona – Kopírovat

Ve všech agendách, kde je ikona Kopírovat , byla tato ikona přesunuta napravo od ikony Nový .

*Původní stav*



*Nový stav*



### ➤ Doplnění titulku do spodního framu

Do všech agend, kde se dá otevřít spodní frame byla doplněna informace, jaké agendy se okno týká.

Akce	Datum	Čas od	Čas do	Délka	Čas v holdu	Typ dat	Agenti	Klient	Typ hovoru
	2019-05-23	07:25:26	07:26:05	00:00:39	00:00:39	Audio	1	Benes Pavel	Single
	2019-05-23	07:26:47	07:26:57	00:00:10	00:00:10	Audio	1	Lubos Sadlo	Single

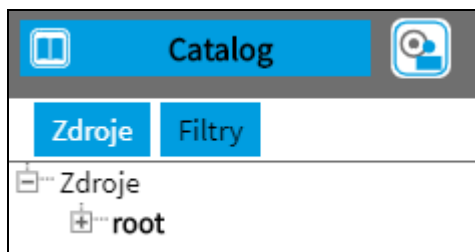
Akce	Datum	Čas od	Čas do	Délka	Vyzvánění	Směr	Agent	Skupina	Kanál	Název
	2019-05-23	07:25:26	07:26:05	0:39			Svoboda, Jan (809)	Vývoj	APC1 1:04	

## 3. Catalog

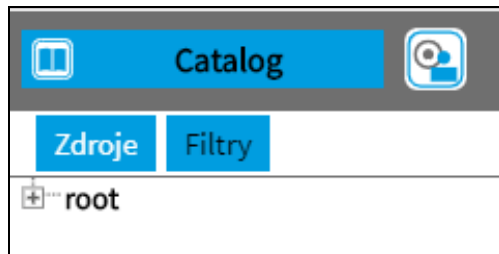
### ➤ Strom - zobrazování elementu Zdroje

Pojem *Zdroje* jako vrcholový nód se nezobrazuje, a je zobrazena nejvyšší skupina *root*.

*Původní stav*



*Nový stav*



### ➤ Strom – pamatování rozbaleného stromu

V případě rozbalení stromu dle potřeb uživatele, je tento stav zapamatován. Po odhlášení/přihlášení zpět do systému, je strom zobrazen dle posledního nastavení.

### ➤ Strom - nezobrazovat prázdné skupiny

Ve stromě levého panelu se nezobrazují skupiny, které nemají:

- přiřazený jakýkoliv kanál
- podskupinu, která by obsahovala kanály
- nezobrazují se i skupiny, které sice kanál mají, ale kanál je neaktivní

Stejné nastavení platí i pro *Časový pohled* či pro aplikaci **Monitoring**.

Tato funkce je navázána na parametr *hide\_empty\_group*, kdy pravidla jsou následující:

**hide\_empty\_group = 0** nebo **chybějící** vše se zobrazuje

**hide\_empty\_group = 1** skupiny se nezobrazují

### ➤ Strom – abecední řazení

Položky stromu se řadí abecedně. Řazení je zvlášť pro agenty, pobočky, kanály (nepromíchávají se).

### ➤ Časový pohled

V případě redundance je nyní zřetelnější podbarvení (neprosvítá modré podbarvení řádku).



➤ **Záložka RVP data**



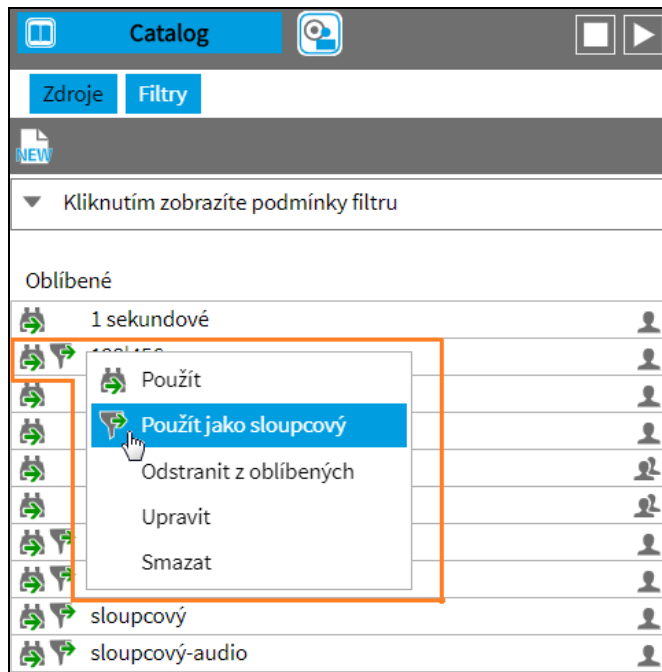
V detailu záznamu je možné zvolit nezobrazování záložky RVP data. Pomocí parametru **hide\_rvp\_data**

= 0 (default) - záložka se zobrazuje při licenci *license\_rvp.php*

= 1 - záložka se nezobrazuje

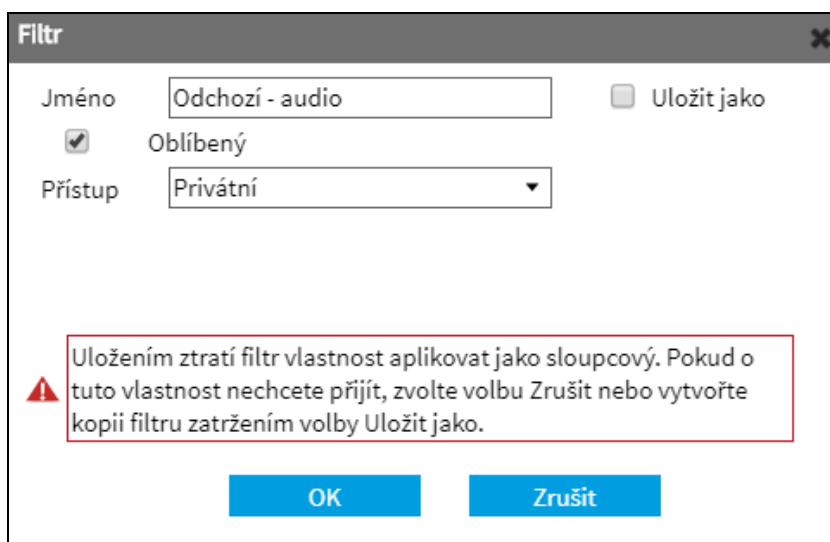
## 4. Filtry

- Kontextové menu nad pojmenovaným a sloupcovým filtrem (nově volba *Použit jako sloupcový*).



- Uložený filtr – varování před ztrátou možnosti aplikace jako sloupcový

Pokud vytvořený filtr, který lze aplikovat jako sloupcový, změníme manuálně tak, že porušíme pravidla pro tvorbu takového filtru, dojde k zobrazení varování před ztrátou možnosti dále využívat filtr jako sloupcový.

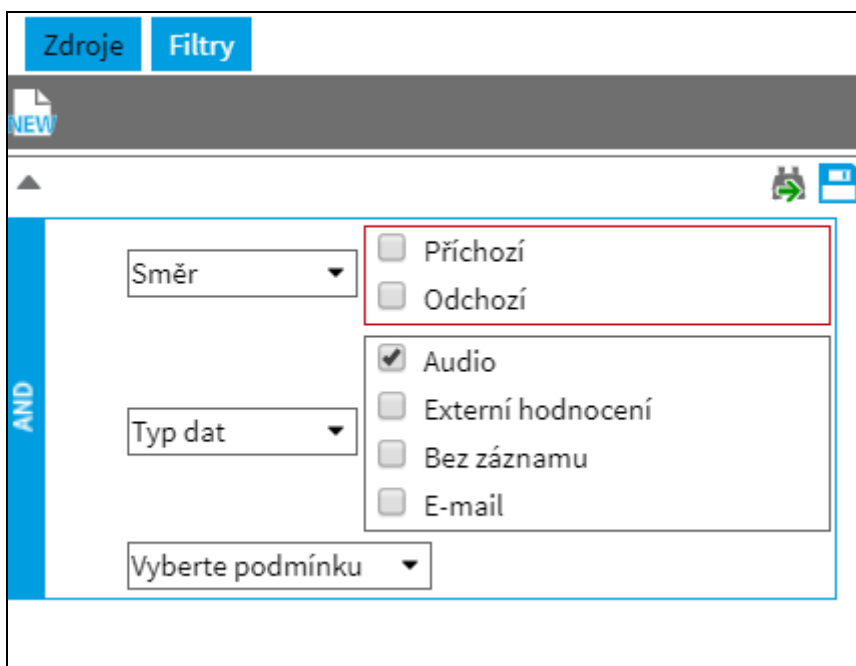




## ReDat eXperience 2.35.3 Release notes

## ➤ Podmínka s výběrem několika voleb (Směr, Typ dat, ...)

Podmínka je před výběrem orámovaná červeně - toto orámování je nyní zachováno i po výběru, ale v černé barvě.

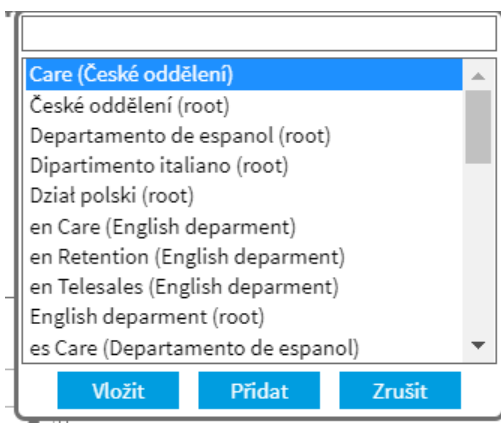


## ➤ Velikost dialogového okna

Dialog pro výběr hodnot (v případě výběrového prvku ) je nyní zvětšený cca na dvojnásobek (na výšku).

Původní stav max. 10 řádků, nově 20 řádků.

Původní stav



Nový stav

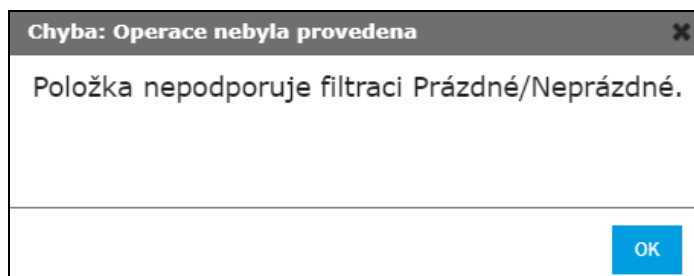


➤ **Přidat hodnoty sloupcového filtru do pojmenovaného**

Volba byla zavedena i do agendy **Monitoring**.

➤ **Filtr Prázdné/Neprázdné do položky typu seznam**

V případě pokusu o přenos filtru typu Prázdné/Neprázdné do položky typu seznam (skupina, agent,..), která tuto filtraci nepodporuje, je uživatel informován a akce se neprovede.



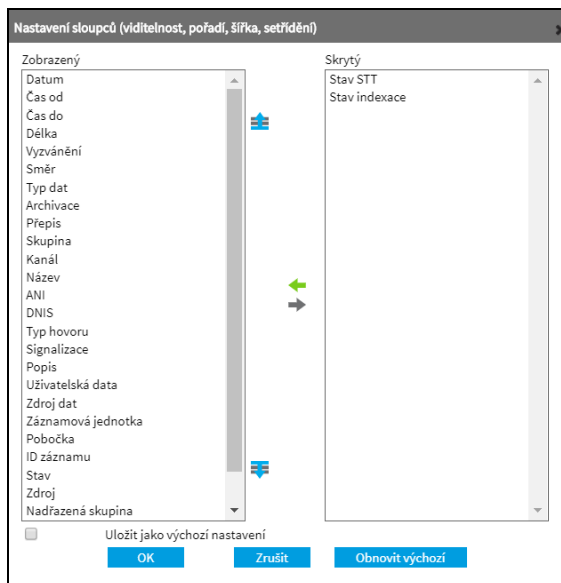
## 5. Monitoring

### ➤ Sloupec Akce - Poslední záznamy

Agenda Poslední záznamy byla přizpůsobena **Catalogu**. Tzn. všechny sloupce a jejich filtry jsou převzaty z *Catalogu*.

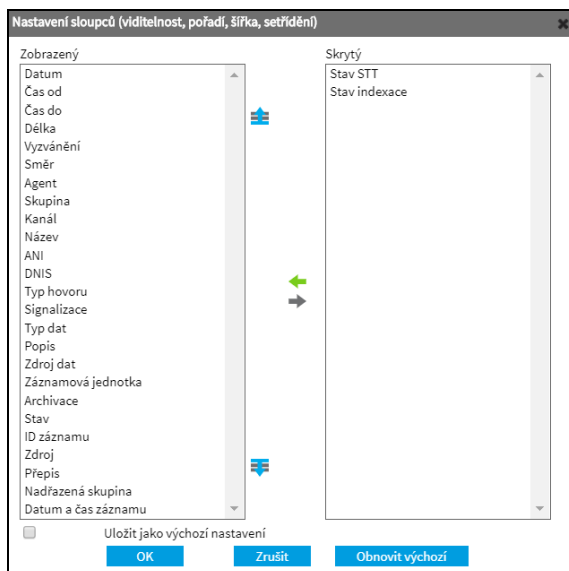
*Původní stav: Monitoring*

*Catalog*



*Nový stav: Monitoring*

*Catalog*



### ➤ Příposlech mono záznamu v prohlížeči Chrome

Převedení záznamu na stereo záznam s identickým obsahem v L i R kanálu nově i při příposlechu.

## 6. Users

### ➤ Users/Agent

Záložka Agent – checkbox vždy aktivní, přejmenován na Aktivní

*Původní stav*

Smazat agenta

Agent

Skupina záznamů

CTI DN

CTI\_ID

Pobočky

Priv. číslo

Prioritní agent

*Nový stav*

Smazat agenta

Aktivní

Skupina záznamů

CTI DN

CTI\_ID

Pobočky

Priv. číslo




Prioritní agent

### ➤ Založení nové osoby – úprava agendy

Byla vyměněna ikona pro zrušení celého řádku při zakládání nové osoby. Ikona jednosměrky byla nahrazena ikonou popelnice.




*Původní stav:*

Přehled přístupů uživatele

Role ve skupině  Aktivní  Skupina    

*Nový stav:*

Přehled přístupů uživatele

Role ve skupině  Aktivní  Skupina    

### ➤ Založení nové osoby – možnost změny výběrového prvku u Organizační skupiny

Pomocí parametru `usr_org_grp_from_tree = 1`, je možné změnit výběrový prvek u volby Organizační skupina. Defaultně nastaven combobox, pomocí parametru je možnost Výběru ze stromu. Je možné vybrat pouze 1 skupinu.

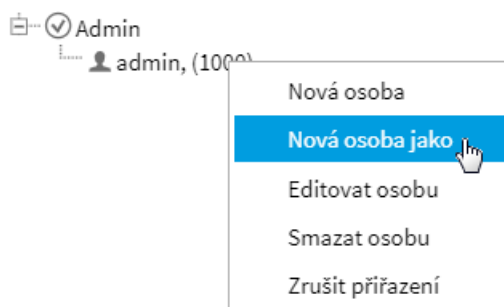
Organizační skupina

Organizační skupina  

## ReDat eXperience 2.35.3 Release notes

➤ **Nová osoba jako**

V kontextovém menu vyvolaném nad **osobou** v levém panelu přibyla volba *Nová osoba jako*.



Volba otevře formulář, kde jsou u osoby předvyplněné následující údaje:

**Záložka Hlavní údaje:**

- Organizační skupina
- Role ve skupině
- Skupina

**Záložka přihlášení:**

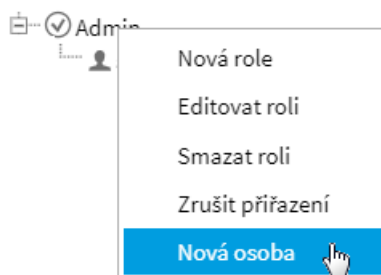
- Stav účtu – účet aktivní
- Autentizace přes LDAP
- Přihlášení pouze přes SSO
- Platnost hesla
- Přihlášení povoleno pouze z
- Jazykové nastavení

**Záložka Podrobnosti:**

- Lokalita
- Oddělení

➤ **Nová osoba**

V kontextovém menu vyvolaném nad **rolí** v levém panelu přibyla volba *Nová osoba*. Volba otevře formulář, kde je u osoby vyplněna Role ve skupině a Skupina dle stromu. Organizační skupina je dle tvůrce, který novou osobu zakládá.





Volba *Nová osoba* je aktivní pouze za předpokladu, že je vytvářena nad stejnou či nižší rolí, než uživatel vytvářející Novou osobu má.

#### ➤ Users/Role/Aplikace

Byly přidány nové checkboxy v sekci USERS. Úprava přináší možnost administrátora spravovat osoby, ale nemá možnost měnit skupiny a role.

USERS

- Pracovní skupiny
- Role
- Osoby
- Podrobnosti

## 7. System

### ➤ Nastavení aplikace – Začátek týdne/měsíce

Došlo k odstranění volby Začátku týdne/měsíce. Nastavení jsou nadále možná přes Tabulku nastavení.

*Původní stav*

Nastavení aplikace	
Začátek týdne	Neděle
Začátek měsíce	1

Záznamy	
Ruční přepis	Yes
Kompletní hovor od záznamu brát ±	24 hodin

Formát jména souboru	
<input type="checkbox"/> Bez popisů	
<input type="checkbox"/> Bez identifikace kanálu	

Přejmenovat aplikace	
Catalog	Catalog
Monitoring	Monitoring
Results	Results
Audit	Audit
System	System
Users	Users
MySpace	MySpace

*Nový stav*

Záznamy	
Ukládat zarážky v přehrávači	Ne
Kompletní hovor od záznamu brát ±	24 hodin
Počet agentů na osobu	1

Přehrávač	
Práh AVC	-35 dB
Úroveň AVC	0 dB

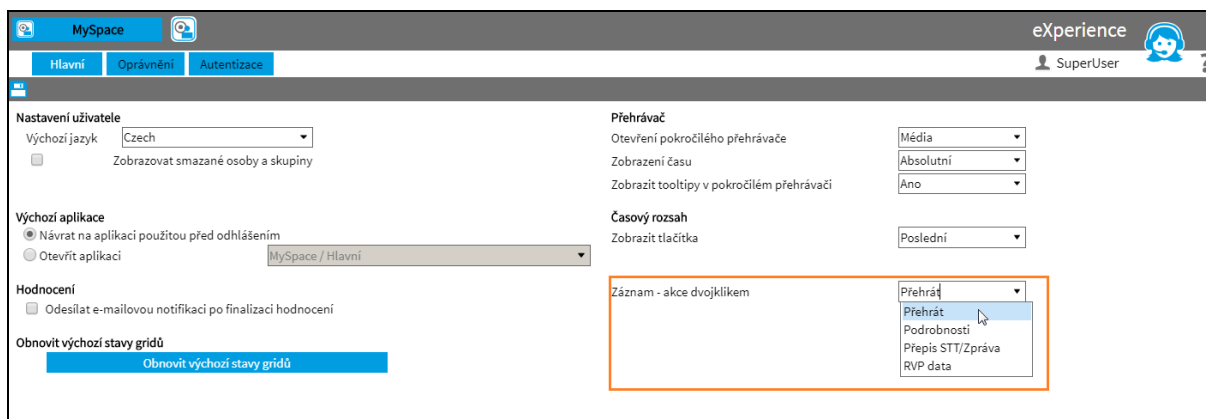
Reset výchozích stavů gridů

## 8. MySpace

### ➤ Záznam – akce dvojklikem

V aplikaci **MySpace** byla upravena volba *Záznam – otevřít záložku* na *Záznam – akce dvojklikem*. Pomocí volby si uživatel může nastavit, jaká akce bude provedena po dvojkliku na řádek se záznamem.

Nově také přibyla volba **Přehrát**. Při této volbě akce, double-click na záznamu, způsobí jeho přehrání, nikoli otevření detailu záznamu. Platné pouze pro seznam záznamů (ne časový pohled).





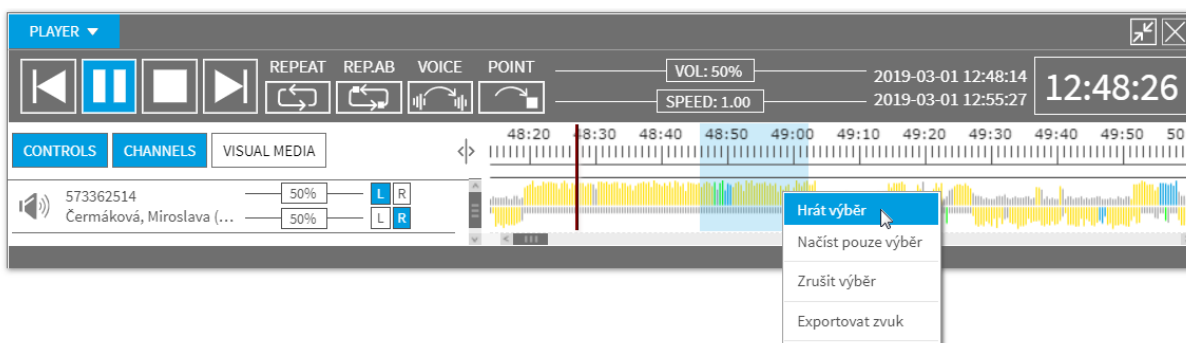
## 9. Přehrávač

### ➤ Rozšíření podpory MSE pro single přehrávání záznamů

Podporujeme MSE pro single přehrávání záznamů.

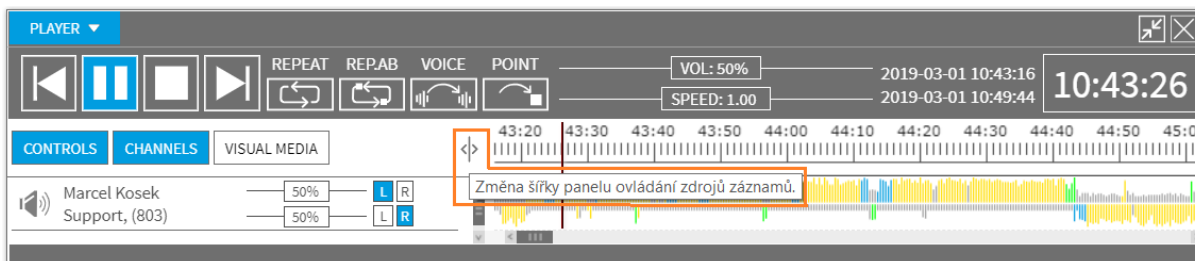
### ➤ Změna rozsahu výběrem myši pro single záznamy

Pomocí klávesy CTRL + kolečka myši lze v obálce záznamu označit výběr. Vyvoláním kontextového menu nad výběrem, lze pak provést volby: Hrát výběr, Načíst pouze výběr, Zrušit výběr, Exportovat zvuk. Platí zatím pouze pro audio.



### ➤ Přidána ikona pro změnu šířky panelu s kanály v přehrávači

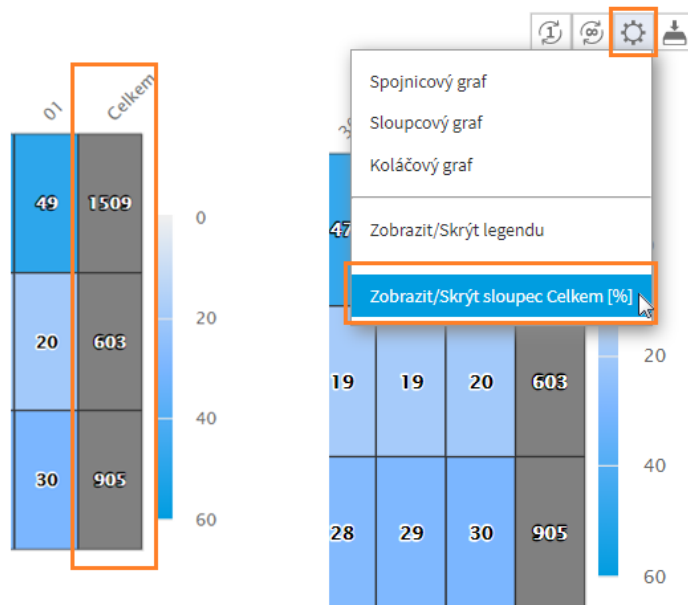
V přehrávači nově označeno místo, kde je možné rozšířit panel se zdroji přehrávání.



## 10. SmartView – Dashboardy

### ➤ Tabulkový graf - nový sloupec Celkem %

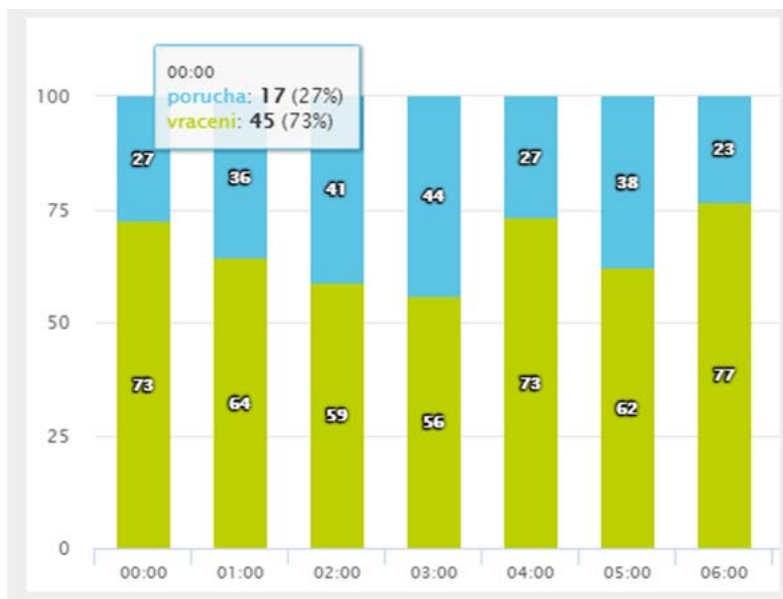
V nastavení tabulkového grafu přibyla možnost zobrazit nový sloupec, který udává celkové hodnoty v %. Týká se šablon TD – přehled, TD – počet.



### ➤ Úprava procentuálního zobrazení sloupců

V případě dashboardu, který má v nastavení vybranou volbu procentuální zobrazení se nově uvádí hodnoty v % (původně byly zobrazeny počty).

V případě najetí na procentuální hodnotu je v bublině uveden počet i procenta.



## 11. QualityChart

---

### ➤ Výběry - pravidla pro nahrazení hovoru ve výběru

Postupnost kroků pro nahrazení hovoru. V případě, že nevyhovuje záznam podmínkám v jednom kroku, vždy následuje krok další.

- První krok → Systém nahradí hovor jiným hovorem, který odpovídá jak filtru, tak časovému rozsahu (dle dnů plnění).
- Druhý krok → Systém nahradí hovor jiným hovorem, který odpovídá filtru, ale již nemusí odpovídat časovému rozsahu (vybírání se z celého časového rozsahu daného výběru).
- Třetí krok → Systém nahradí hovor jakýmkoliv hovorem daného agenta bez ohledu na nastavené pravidlo výběru.

Tento krok je možné vynechat vložení parametru **selections\_rec\_subst\_only\_rules** do Tabulky nastavení v aplikaci **System/Hlavní/Tabulka nastavení**.

V případě, že nevyhovuje žádný záznam poslednímu kroku (druhý či třetí krok), bude uživateli zobrazena hláška: Záznam nelze nahradit.

## 12. ReDat Indicator

---

### ➤ Doplnění režimu pro přímou komunikaci se ZJ


**ReDat Indicator** je nyní možné instalovat ve dvou režimech:

- 1) Připojení k eXperience
- 2) Připojení k záznamové jednotce

Režimy nelze vzájemně měnit. Je vždy nutná samostatná instalace potřebného režimu.

Zavedení režimu Přímého připojení k záznamové jednotce umožňuje uživatelům vidět stavy bez přerušení, i za předpokladu upgradu systému **ReDat eXperience**.



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.