

ReDat eXperience 2.35.4

Release notes

Kontaktní centra

Vydání: 11/2019 v 2.35.4 rev. 2

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. INSTALACE	5
3. SYSTEM	6
3.1 SMTP.....	6
3.2 ZÁZNAMOVÉ ZDROJE.....	6
3.2.1 Záznamové jednotky.....	6
3.2.2 Evidence poruch	8
3.2.3 Správa ZJ.....	9
3.3 ZÁLOHOVÁNÍ.....	10
4. AUDIT	11
4.1 SLOUPEC ROLE	11
4.2 LEVÝ PANEL - STROM.....	12
5. FILTRACE DAT (SLOUPCOVÁ FILTRACE)	12
6. QUALITYCHART	12
7. SMARTVIEW - DASHBOARDY	13
8. POKROČILÁ SPRÁVA DAT - ADM	13
9. PŘEHRÁVAČ	13
10. API	14

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).
 - Spoken time: možná chyba synchronizace času v některých verzích OS Windows.
 - Nefunkční synchronní přehrávání.
 - Nefunkční ovládání fixovaného sloupce v časovém pohledu – nelze ovládat filtry, ikona pro označení fixovaného sloupce (špendlík) je sotva viditelná.
 - Točítka – indikátor činnosti - při přechodu mezi agendami má točítka pouze statickou podobu (netočí se).
- Nekompatibilita prohlížečů pro export grafů v agendě **SmartView**:

	Chrome (latest)	Firefox (latest)	Microsoft Edge	Internet Explorer 11	Internet Explorer 10
SVG	OK	OK	OK	OK	OK
PNG/JPEG	OK	OK	OK	OK	OK
PDF	OK	OK	Fallback to export server	Fallback to export server	Fallback to export server
SVG w/images (same server)	OK	OK	OK	OK	OK
PNG/JPEG w/images (same server)	OK	OK	Fallback to export server	Fallback to export server	Fallback to export server
SVG w/images (CORS enabled server)	OK	OK	OK	Fallback to export server	Fallback to export server
PNG/JPEG w/images (CORS enabled server)	OK	OK	Fallback to export server	Fallback to export server	Fallback to export server

2. Instalace

V instalátoru nově zavedena volba pro hlídání velikosti MS SQL databáze edice Express.

➤ **MS SQL Express – hlídání velikosti databáze:**

<input checked="" type="checkbox"/>	Experience a základní služby	339,5 MB	▲
<input checked="" type="checkbox"/>	Archivační služby	5,3 MB	
<input checked="" type="checkbox"/>	Podpora synchronního přehrávání CCTV	293,3 MB	
<input checked="" type="checkbox"/>	MS SQL Express – hlídání velikosti databáze	0,1 MB	
<input checked="" type="checkbox"/>	Audio Conversion	33,2 MB	

Instalace zajistí zavedení služby **SQL Express Check**. Služba má za úkol hlídání velikosti databáze Express, aby nedošlo k jejímu uzamčení při dovršení limitu.

Po spuštění služba nejdříve zjistí edici MSSQL.

V případě jiné edice než Express:

- zapíše do **Auditu** informaci o edici DB a dále nic neprovádí.

V případě edice Express:

- zapíše do Auditu informaci o edici DB.
- zjistí velikost DB a porovná ji s nastavenými mezemi:
 - pokud není žádná mez překročena, zapíše velikost DB do **Auditu**.
 - pokud jsou meze překročeny, zapíše do **Auditu** chybový stav a případně generuje SNMP chybu.
 - dále periodicky (každých 5 minut) provádí porovnání velikosti databáze proti nastaveným limitům.

Limity (meze) je možné změnit přidáním parametru do tabulky nastavení v **System/Hlavní/Tabulka nastavení** (mez se nastavuje se v MB).

- `sqlexpress_limit1` (defaultně nastaveno na 7.000 MB).
- `sqlexpress_limit2` (defaultně nastaveno na 9.000 MB).

3. System

3.1 SMTP

Byla upravena agenda **SMTP**. Nově přibily volby Port, checkbox Používat TLS šifrování automaticky, a pole pro Autentizaci.

3.2 Záznamové zdroje

V agendě Záznamových zdrojů byla upravena záložka Záznamové jednotky, kde došlo k přidání nových sloupců, které zobrazují nové informace a odráží některé hodnoty zadané v nové záložce Správa ZJ. Dále byla zavedena nová agenda Evidence poruch. Pro aktivaci agendy Správa ZJ a Evidence poruch je nutné vložit odpovídající licenční soubor.

3.2.1 Záznamové jednotky

Umístění	Instalace	Podpora HW	Název	Alias	Verze SW	Popis	Stav	Typ/Účel	Funkce/realizace	Poslední čas	IP adresa	Šifrování spojení	Aktivní	Riziko
Laborka	2011-09-01	Nepodporováno	100		4.04		X	ReDat3 - primární	Databáze + archivace	2019-06-18 18:16:45	192.168.2.100	X	X	Rizeni, Editace, Diagnostika
	2019-01-04		101		4.04	descl		ReDat3 - primární	Databáze + archivace	2019-10-18 11:59:47	192.168.2.101	X		Rizeni, Editace
	2019-08-05	45	192.168.0.73		4.04		X	ReDat3 - primární	Databáze	2019-02-08 10:02:00	192.168.0.73	X	X	-
	2019-09-01	Nepodporováno	192.168.0.84		4.04		X	ReDat3 - primární	Databáze	2019-06-24 10:08:03	192.168.0.84	X	X	-
	2019-09-12	57	2.180 IP		2.00			ReDat VoIP Recorder	Databáze + archivace	2019-09-12 12:04:56	192.168.2.180	X		Rizeni, Editace
	2019-09-01	57	2.180 SCR		2.00			ReDat Screen Recorder	Databáze + archivace	2019-10-17 12:51:01	192.168.2.180	X		Rizeni, Editace
	2019-05-09	84	4.198		2.00		X	ReDat Screen Recorder	Databáze	2019-08-24 14:30:01	192.168.4.198	X	X	-
	2013-05-05	Nepodporováno	4.198 SCR		2.00		X	ReDat Screen Recorder	Databáze	2019-07-12 09:46:38	192.168.4.198	X	X	-
	2019-09-01	21	79		4.04			ReDat3 - primární	Databáze	2019-10-17 08:36:25	192.168.0.79	X		-
	2014-09-04	Nepodporováno	84		4.04			ReDat3 - primární	Databáze	2019-10-18 12:47:19	192.168.0.84	X		-
	2016-09-01	21	5Co				X	Externí jednotka	-		localhost	X	X	-

Popis nových sloupců:

Umístění



- Popis umístění záznamové jednotky.

ReDat eXperience 2.35.4 Release notes

Instalace

- Datum instalace záznamové jednotky či výměny záznamové jednotky. Sloupec odráží hodnotu zadanou v poli Instalace ve formuláři při přidávání nové záznamové jednotky.



Podpora HW

- Zobrazuje počet celých měsíců zbývajících podpory HW. V případě, že zbývá necelý měsíc, zobrazuje se 0.
- Odráží hodnoty zadané v záložce **Správa ZJ**.
- Možnosti zobrazení stavu:
 - Počty celých měsíců do skončení podpory HW. Doba podpory je určena od data instalace a nastaveného intervalu podpory.
 - Zobrazení počtu celých měsíců podpory a symbol  Varování. Tento stav se zobrazí, pokud do ukončení podpory zbývá méně než je nastaveno v parametru pro Varování.
 - „Nepodporováno“ a symbol . U jednotky byla ukončena podpora, tzn. že kontrola podpory proběhla v době, která nespadá do intervalu datum instalace + doba podpory HW.
- Pokud není vyplněno datum ve sloupci Instalace, zobrazí se „Nelze vyhodnotit“.




Akce

- Ikony pro zobrazení karet a zobrazení agendy Evidence poruch.

Verze SW

- Verze SW záznamové jednotky.
- Možnosti zobrazení stavu:
 - Zobrazení verze SW – znamená to, že verze je podporovaná.
 - Zobrazení verze SW + symbolu  Varování – blíží se ukončení podpory. Limit je nastaven v záložce **Správa ZJ**.
 - Zobrazení verze SW + symbol  – verze SW je nepodporovaná, podle tabulky Podpora ZJ.

Stav

- Grafické znázornění stavu záznamových jednotek:
 -  Neaktivní jednotka.
 -  Záznamová jednotka je nedostupná.
 -  Se záznamovou jednotkou bylo navázáno spojení.

ReDat eXperience 2.35.4 Release notes

Poslední synchronizace

- Čas poslední úspěšné synchronizace, kdy došlo ke změně.
- Datum, čas poslední synchronizace (přenesení nastavení mezi ZJ a ReDat eXperience, změna nastavení v obou směrech). Zapisuje datum, kdy nastala změna, kdy došlo ke změně konfigurace.

Synchronizace

- Zobrazuje stav synchronizace a její výsledek.

- ✓ Synchronní.
- ✗ Nesynchronní.
- ⚠ Chyba synchronizace.

Pokud proběhne automatická synchronizace, mohou se projevit tyto výsledky:

- příznak synchronní - Synchronizace proběhla a shledalo se, že obě konfigurace jsou stejné (konfigurace záznamové jednotky a ReDat eXperience). Datum ve sloupci poslední synchronizace se tedy nemění.
- příznak synchronní - Synchronizace byla úspěšná a byly přeneseny rozdíly. Ve sloupci Synchronizace se změní datum poslední synchronizace.
- chyba synchronizace – Synchronizace nebyla úspěšná. Stav chyba synchronizace se zobrazí pro novou ZJ, u které nejsou načtené kanály.
- příznak nesynchronní – Pokud k žádné synchronizaci zatím nedošlo.

Výrobní číslo


- Načítá se ze ZJ. V současné době pouze pro záznamovou jednotku ReDat3.












3.2.2 Evidence poruch

Evidence poruch je agenda, která umožňuje jednoduchou formou evidovat servisní činnosti se záznamovými jednotkami. Pro aktivaci agendy Evidence poruch je nutné vložit odpovídající licenční soubor.

Agendu **Evidence poruch** je možné zobrazit také v agendě **System/Záznamové zdroje/Záznamové jednotky**. Zobrazení z této agendy se pak týká konkrétní záznamové jednotky. Možnosti pro práci s agendou jsou následující:

ReDat eXperience 2.35.4 Release notes


Zobrazení agendy kliknutím na ikonu  ve sloupci Akce.

Umístění	Instalace	Podpora HW	Název	Akce	Verze SW	Popis	Stav	Typ/Oblast
Laborka	2011-06-01	Nepodporováno 	100		4.04			ReDat3 - primární
	2015-01-04	2 	101		4.04	desc3		ReDat3 - primární
	2018-08-05	45	192.168.0.73		4.04			ReDat3 - primární
	2010-08-01	Nepodporováno 	192.168.0.84		4.04			ReDat3 - primární

Strana 1 ze 1 Rádků na stránce: 20 50 100 200 400 Celkem řádků: 11 Označených řádků: 0

Evidenci poruch: 101

Záznamová jednotka	Typ zásahu	Popis	Vytvořeno
101	Update SW	Update	2019-10-17 10:43:5
101	Změna HW	545545454545	2019-08-27 12:48:1

Zobrazí se seznam všech evidencí poruch pro danou ZJ. Pomocí ikony **Nový**  lze zároveň vložit další servisní případ. Pole Záznamová jednotka je při tomto způsobu již předvyplněno.

1) Založení nového záznamu evidence poruch pomocí kontextového menu.



Vyvoláním kontextového menu nad řádkem se záznamovou jednotkou, nebo ve stromě levého panelu, vyvolá akci pro založení nového záznamu evidence poruch k vybrané ZJ.



3.2.3 Správa ZJ

Agenda **Správa ZJ** slouží k přehledu podporovaných záznamových jednotek a k nastavení kontroly, synchronizace a zálohy ZJ. Pro aktivaci agendy Správa ZJ je nutné vložit odpovídající licenční soubor.


System	
Hlavní	Záznamové zdroje
Data	CTI
Archivace	Screeny
Importy	Info35
Indicator	Zálohování
Záznamové jednotky	Kanály
Pobočky	Evidenci poruch
Správa ZJ	

Kontrola podpory ZJ		Podpora ZJ	
Počet roků podpory HW od instalace	5	Záznamová jednotka	Verze SW
Upozornit na ukončení podpory HW	5 měsíců	ReDat3 - primární	4.04
Upozornit na ukončení podpory SW	5 měsíců	ReDat VolIP Recorder	1.15
Doba uložení starších záloh od ZJ	5 měsíců	ReDat VolIP Recorder	2.00
Upozornit na překročení počtu záloh	10	ReDat VolIP Recorder	3.00
Synchronizace	Automatická synchronizace: Ne	Ukončení podpory	
			2022-01-06
			2020-05-03
			2021-06-30
			2022-01-06

Kontrola podpory ZJ

- **Počet roků podpory HW od instalace**
 - Nastavení počtu let podpory. Po uplynutí této doby od data instalace nastavené ZJ, je ve sloupci zobrazen text „Nepodporováno“ a symbol .
- **Upozornit na ukončení podpory HW**
 - Určuje interval do skončení podpory, v kterém se kromě zobrazení počtu celých měsíců, zobrazuje i symbol  Varování.

ReDat eXperience 2.35.4 Release notes

- **Upozornit na ukončení podpory SW**
 - Určuje interval do skončení podpory SW verze, ve kterém se v agendě ZJ kromě zobrazení SW verze, zobrazuje i symbol  Varování.
 - Souvisí s Podpora ZJ - Ukončení podpory.
- **Doba uložení starších záloh od ZJ**
 - Doba, po kterou mohou být zálohy uloženy. Zálohy, které nespádají do tohoto intervalu, jsou automaticky odmazávány.
- **Upozornit na překročení počtu záloh** - lze stanovit maximální počet záloh. Pokud je počet záloh překročen, nic se nemazá. Uživatel je v Auditě upozorněn, že byl překročen počet záloh - stupeň Warning.

Podpora ZJ

- Tabulka zobrazuje podporované ZJ včetně verze SW a termínu ukončení podpory.

Synchronizace

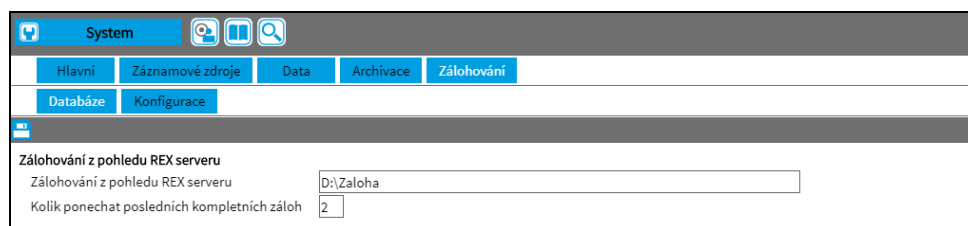
- **Ne** – nesynchronizovat.
- **ZJ→REX** – tzn. bude prováděna automatická synchronizace konfigurace ZJ směrem do ReDat eXperience.

3.3 Zálohování

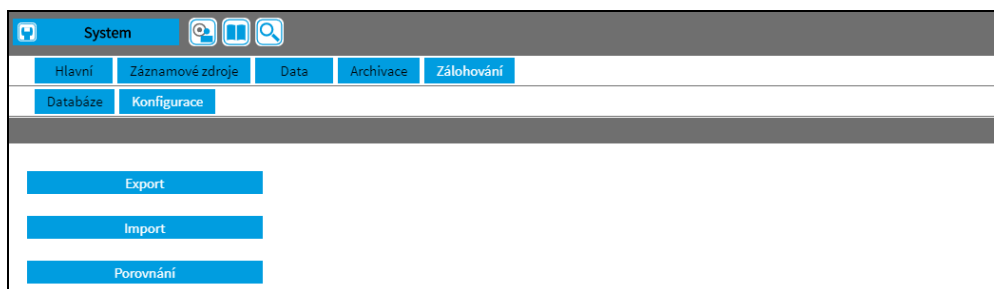
Záložka **Zálohování** byla přesunuta ze záložek druhé úrovně (dříve System/Hlavní/Zálohování) do záložek první úrovně. Nyní je tedy cesta k záložce **Zálohování** přímo v agendě **System**.

Záložka se nově dělí na záložku **Databáze** (původní informace ze záložky Zálohování) a nově vzniklou záložku **Konfigurace**.

Záložka **Databáze**:



Záložka **Konfigurace**:



Záložka slouží k:

1. Uložení konfigurace systému jako zálohy – volba **Export**.
2. Pro obnovu konfigurace systému ze zálohy – volba **Import**.

ReDat eXperience 2.35.4 Release notes

3. Dále je možné přenést konfigurace na jiný eXperience, tedy s určitým stupněm modifikace parametrů.
 - **Možnost modifikace:**
 - Vytvoření modifikované zálohy při exportu (soubor zálohy + modifikační soubor).
 - Provedení modifikace až při importu.
 - Pro modifikaci lze opakovaně použít modifikační soubor.
 - **Přenášet konfigurace je možné:**
 - Na „čistý“ eXperience (eXperience bez provedených konfigurací).
 - Na již konfigurovaný eXperience
4. V neposlední řadě lze provést porovnání konfigurací – porovnání souborů záloh, porovnání souboru zálohu proti databázi – volba **Porovnání**.

Podpora entit ve verzi 2.35.4:

- Zálohované entity:
 - Skupiny.
 - CTI servery (spojení na CTI servery) – nyní podpora pro CTI Alcatel TSAPI.
 - Záznamové jednotky.
 - Karty a kanály.
 - Pobočky.



Není tedy podporována záloha a obnova kompletní konfigurace eXperience.

- Modifikovatelné entity:
 - IP adresy CTI serverů - IP adresy.
 - IP adresy záznamových jednotek.

4. Audit

4.1 Sloupec Role

<input checked="" type="checkbox"/>	▼ Čas	ID události	Zdroj	Skupina	Role	IP adresa	Úroveň	Událost
<input type="checkbox"/>	2019-10-14 09:33:37	456878	SuperUser,	root	Super_rights	192.168.0.212		Smazání pracovní skupiny
<input type="checkbox"/>	2019-10-14 09:33:37	456878	SuperUser,	root	Super_rights	192.168.0.212		Smazání pracovní skupiny
<input type="checkbox"/>	2019-10-14 09:33:37	456878	SuperUser,	root	Super_rights	192.168.0.212		Smazání pracovní skupiny
<input type="checkbox"/>	2019-10-14 09:33:37	456878	SuperUser,	root	Super_rights	192.168.0.212		Smazání pracovní skupiny

Do agendy **Audit** byl přidán nový sloupec **Role** – zobrazuje se role uživatele, který byl v době zapsání události přihlášený do systému.

Defaultní pořadí je tedy Zdroj/Skupina/Role.

Lze nastavit sloupcový filtr podle hodnot. Vidíme roli přihlášeného uživatele, informace o tom, co se v systému dělo, co dělali uživatelé, atd.

4.2 Levý panel - Strom

Byl doplněn strom v agendě **Audit**. Lze filtrovat stromem v agendě Audit.

Filtrace ze stromu



- a) kliknutím na objekty: Skupina, Kanál (Skupina má účinek na Skupina + podřízené skupiny)
- b) tažení objektů Skupina nebo Kanál na dlaždice Filtrace: Vložit/Přidat

5. Filtrace dat (sloupcová filtrace)

- **Přidání sloupce** - U sloupců je nově použita varianta: **Prázdné/Neprázdné** - je možné filtrovat bez vyplněných dat nebo pouze tam, kde jsou data vyplněna.
- Pokud chceme vytvořit filtr pro typ Prázdné/Neprázdné je nutné vyplnit následující hodnoty:

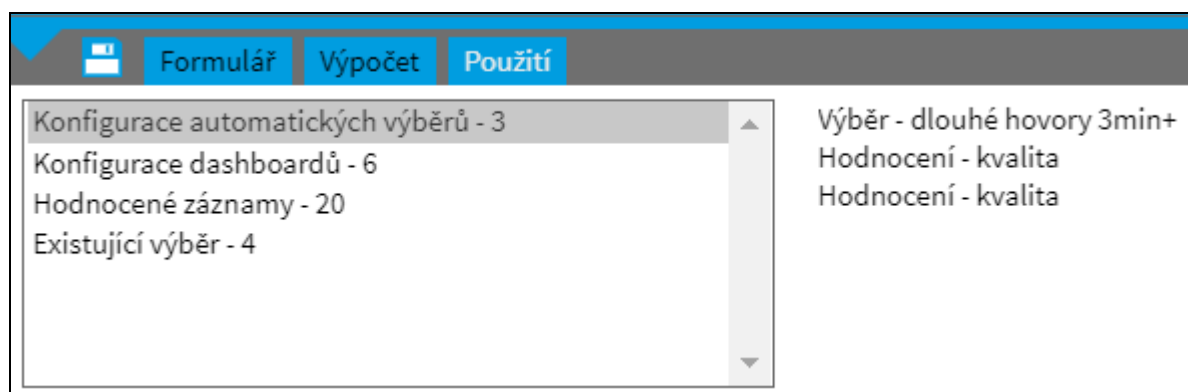
pro typ prázdné **##EMPTY##**

pro typ neprázdné **##NONEMPTY##**

- Po vybrání první podmínky z combo boxu „**Vyberte podmínku**“ se zobrazí ikony pro aplikování filtru  a pro jeho uložení .

6. QualityChart

V hodnotících formulářích byla zavedena nová záložka **Použití**. V záložce jsou zobrazeny agendy, ve kterých je daný hodnotící formulář použit.



7. SmartView - Dashboardy

Pohled tabulka - Nově je možné zapínat/vypínat topiky.

Možnost zapínat a vypínat topiky

Lze zapínat a vypínat topiky v tabulce, aby se jejich záznamy počítaly, resp. nezapočítávaly do procentuálního zobrazení. Podobně jako se zapíná a vypíná započítávání do součtu ve sloupcovém grafu a do procentuálního rozložení v koláčovém grafu.

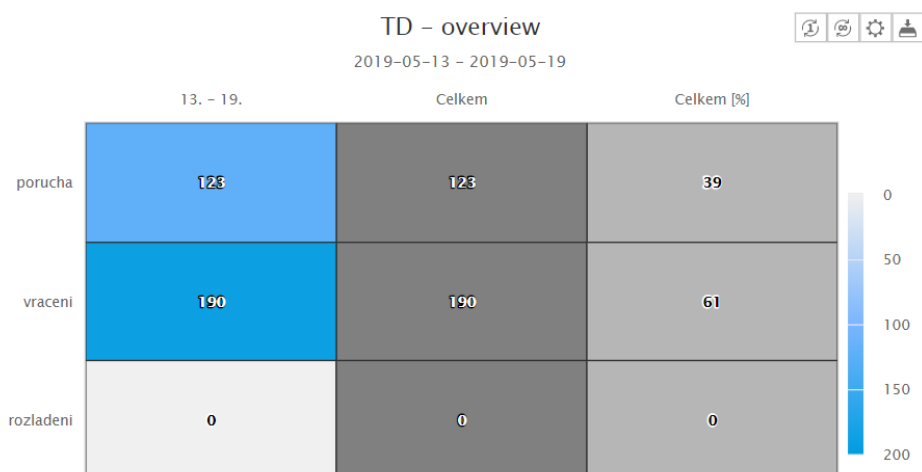
Nový sloupec %

Při přepnutí na zobrazení Tabulka lze přidat sloupec Celkem %

- v nastavení (ozubené kolečko) daného dashboardu lze zobrazit/skrýt sloupec

Celkem %

- Proklikem lze zobrazit podrobnosti o záznamu.
- Zobrazují se celá čísla, nezaokrouhuje se.



8. Pokročilá správa dat - ADM

V rámci agendy **Pokročilá správa dat** byl upraven název CSV souboru. CSV soubor nyní zobrazuje název úlohy, pro kterou byl vytvořený.

9. Přehrávač



Došlo k úpravě volby **VOICE**  .

- **VOICE** – je-li aktivní - přeskakuje během přehrávání úseky ticha nebo místa, kde není záznam. V případě přechodu na jinou agendu a návratu zpět do přehrávače zůstává tato volba stále aktivní do jejího ručního vypnutí.

ReDat eXperience 2.35.4 Release notes

- V případě přechodu na jinou agendu a návratu zpět do přehrávače zůstává tato volba stále aktivní do jejího ručního vypnutí.
- V případě, že je tato volba aktivní a v průběhu přehrávání dojde k ručnímu kliknutí do obálky záznamu v místě, kde není lidská řeč, bude přehrávání pokračovat od místa kliknutí až do času, kde je zase lidská řeč detekována. Poté bude opět aplikována funkce přeskokování úseků ticha.


10. API

Funkce **reclist_get_details.php**, která dosud podporovala funkci OR pouze pro rozdílné parametry, nyní podporuje vazbu OR pro stejný parametr. V dotazu se bude vícenásobný výskyt stejného parametru "indexovat".

Příklad:

```
ANI= | 8002&ANI1= | 8003&ANI2= | 8004&extension=705   bude   znamenat   (ANI=8002   OR  
ANI=8003 OR ANI=8004) AND extension=705
```



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.