

ReDat eXperience 2.35.1

Release notes

Kontaktní centra

Vydání: 11/2018 v 2.35.1 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 vybraných 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

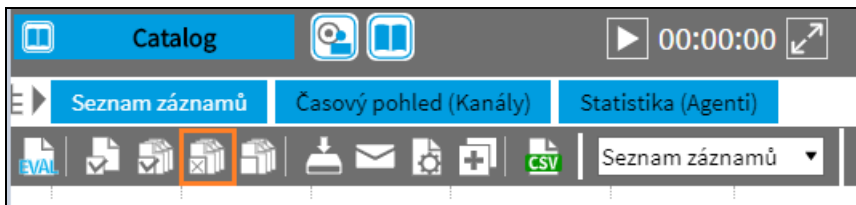
1. ZNÁMÉ NEKOMPATIBILITY	4
2. CATALOG	5
3. QUALITYCHART.....	7
4. SMARTVIEW - DASHBOARD.....	9
5. SYSTEM	10
6. USERS	13
7. OSTATNÍ	14

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.
 - 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).

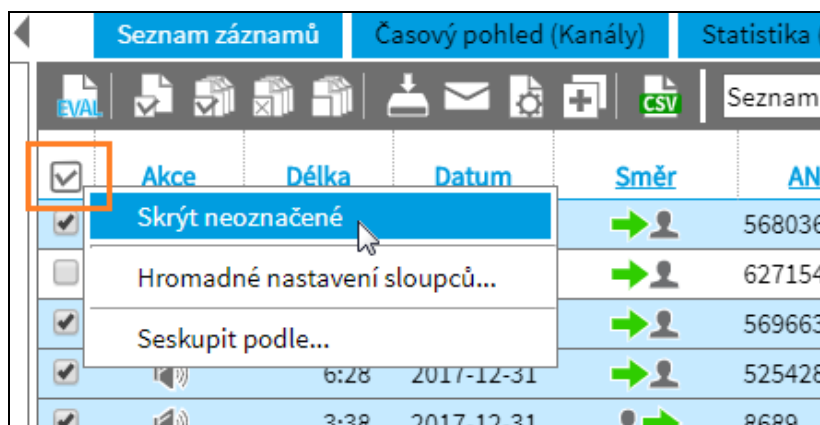
2. Catalog

➤ Změna odznačování záznamů



Nová ikona **Označit vše na stránkách** umožňuje odznačit vše na stránkách s ohledem na zvolený časový rozsah a aplikovaný filtr. Ikona je přítomna pouze v aplikaci **Catalog/Seznam záznamů**.

Nová volba **Skrýt neoznačené** umožňuje zobrazení všech označených záznamů (respektive skrytí neoznačených) napříč časovými rozsahy či filtry. Volba se zobrazí po vyvolání kontextového menu nad checkboxem „Skrýt neoznačené na stránkách“



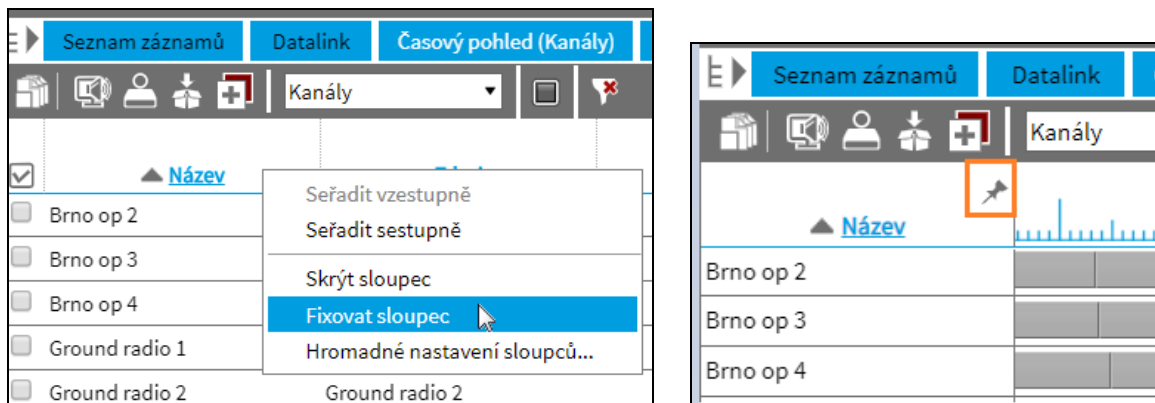
„Skrýt neoznačené na stránkách“ volba skryje neoznačené pouze na dané stránce – tzn. s ohledem na časový rozsah či filtry.

Informační lišta v dolní části aplikace **ReDat eXperience** zobrazuje takový počet záznamů, kolik je skutečně označeno bez ohledu na časový rozsah a filtry.

ReDat eXperience 2.35.1 Release notes

➤ Ikony špendlíků u fixovaného sloupce

Byly přidány ikony špendlíků pro lepší zviditelnění zafixovaného sloupce (v záložce časový pohled).



➤ Export CSV

Při exportu do CSV se u události v Auditě dopisuje do pole *Upřesnění* informace o počtu exportovaných položek.

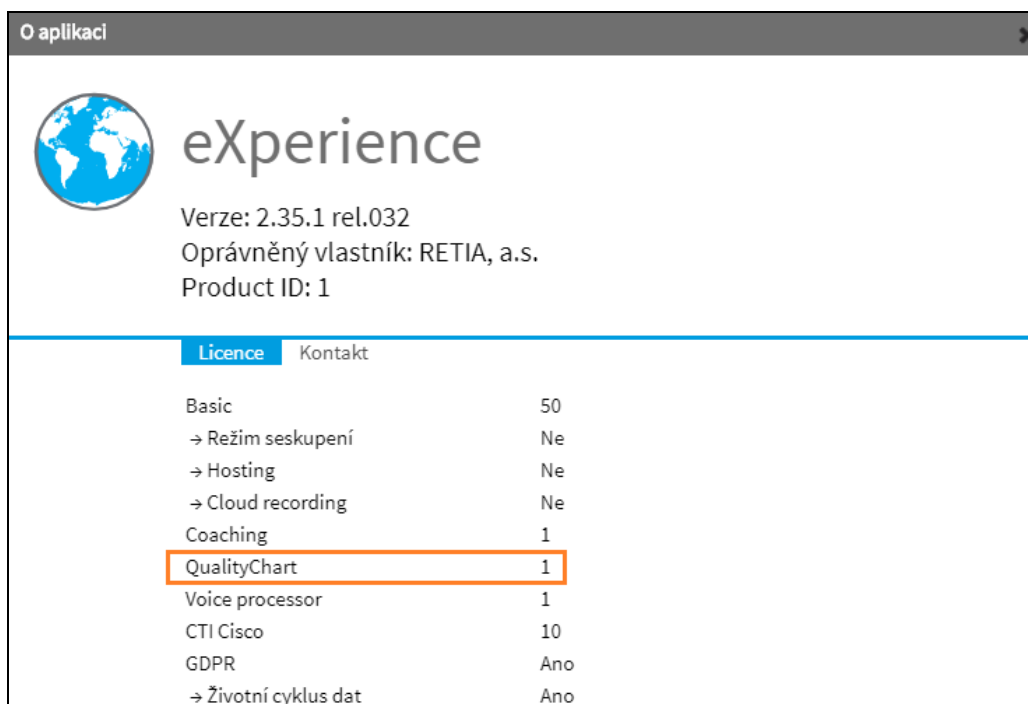
Úroveň	Událost	Modul	Upřesnění
	Export označených záznamů do CSV	Catalog	reclist; Celkem 20 položek

3. QualityChart

➤ Změna názvu licence

Původní název licence evaluation.php byl změněn na quality_chart.php.

V About je tedy nyní k vidění název QualityChart.



➤ Odeslání agentského hovoru e-mailem

Při odesílání hodnocení (pdf) e-mailem resp. jeho exportu, se v případě agentského hovoru nově posílá sloučený audio soubor vytvořený ze všech segmentů agentského hovoru. Výstupní formát je vždy MP3.

- Při exportu se objeví dialog, zda stahovat včetně audio souboru.
- Při odeslání e-mailem se dialog "včetně souboru" neotevřívá a audio soubor se automaticky (ne)přiloží podle toho, zda má uživatel oprávnění odeslat tento konkrétní záznam e-mailem.

➤ Zápis do Auditů u Hodnocení


Došlo k úpravě podrobností historických událostí zapisovaných do aplikace Audit v případě Hodnocení.

○ Export PDF včetně záznamu



Úroveň	Událost	Modul	Upřesnění
	Stážení záznamu	Evaluation	V rámci operace s hodnocením ANI = A
	Export hodnocení	Evaluation	PDF, včetně záznamu

ReDat eXperience 2.35.1 Release notes



- o Export PDF bez záznamu

Úroveň	Událost	Modul	Upřesnění
	Export hodnocení	Evaluation	PDF, V rámci exportu hodnocení





- o export PDF včetně záznamu (agent)

Úroveň	Událost	Modul	Upřesnění
	Stažení agentského hovoru	Evaluation	V rámci operace s hodnocením
	Export hodnocení	Evaluation	PDF, Včetně záznamu




- o Odeslání hodnocení e-mailem

Úroveň	Událost	Modul	Upřesnění
	Odeslání záznamu e-mailem	Catalog	V rámci operace s hodnocením ANI=5254
	Odeslání hodnocení e-mailem	Catalog	mpankova@retia.cz, Včetně záznamu

- o Uložit, finalizovat a odeslat e-mail

Úroveň	Událost	Modul	Upřesnění
	Odeslání záznamu e-mailem	Catalog	V rámci operace s hodnocením ANI=8303 Archivace=2 Call ID..
	Odeslání hodnocení e-mailem	Catalog	mpankova@retia.cz mpankova@retia.cz, Včetně záznamu
	Hodnocení záznamu	Result - evaluation	
	Přehrání záznamu	Catalog	ANI=8303 Archivace=2 Call ID= Volaný= Volající= Datum a ča...

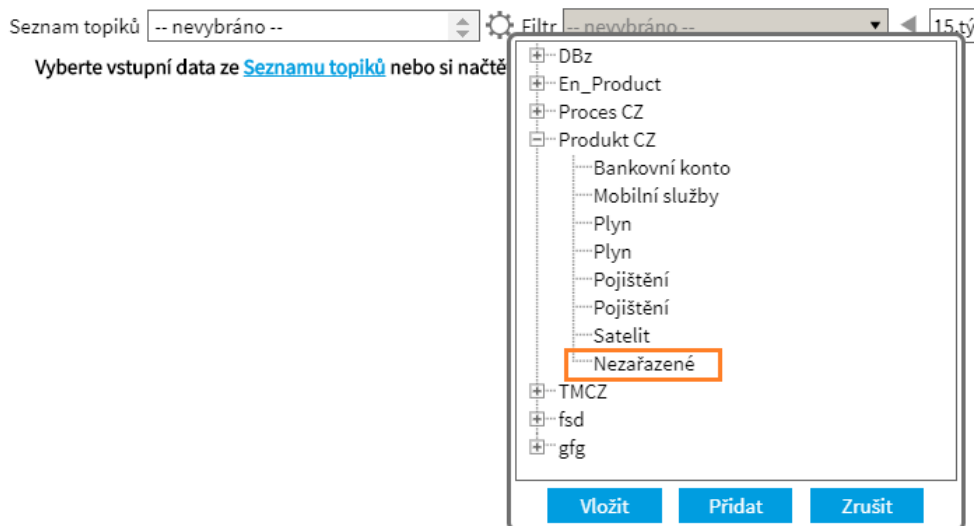
- o Uložit, finalizovat a odeslat e-mail (agent)

Úroveň	Událost	Modul	Upřesnění
	Odeslání agentského hovoru e-mailem	Catalog	V rámci operace s hodnocením
	Odeslání hodnocení e-mailem	Catalog	mpokorna@retia.cz jkolar@retia.cz, Včetně záznamu
	Přehrání záznamu	Catalog	Client=Podstatova Iva customint01=3

4. SmartView - Dashboardy

➤ InfoRating – volba **Nezařazené**

Do seznamu topiků přibyla volba *Nezařazené*. Volba zobrazí záznamy, které nepodléhají podmínkám zvolené topikové skupiny. Mohou to být tedy záznamy z jiné topikové skupiny či záznamy celkově nezařaditelné.



5. System

➤ Přihlášení SSO

Po zadání parametru **app_login_sso=1** (z tabulky nastavení) se zobrazí dialog pro možnost přihlášení uživatele pomocí jiného loginu či sso.

- Uživatel přihlášený přes SSO není nikdy systémem automaticky odhlášen.
- Dialog pro přihlášení SSO se zobrazí pouze za předpokladu manuálního odhlášení.

➤ Typ kanálu - komparace

Parametr používá pouze služba replikace pro komparaci záznamů.

Popis	Value
Assignovat	Ne
Skupina	root
Typ kanálu	Normální
Sdružený kanál	
Komprese	-- nevybráno --
Typ kanálu - komparace	Normální



Volba **Typ kanálu - komparace** se zobrazí pouze, pokud je v tabulce nastavení parametr **dontSaveRedundant = 1**.

➤ Uzamknout kompletní hovory bez screenů

V agendě **Expirace - záznamy** přibyla volba *Uzamknout kompletní hovory bez screenů*. Volba se zobrazí pouze při licenci **Screeny**. Při označení dojde k uzamčení pouze audio záznamu, screeny budou odmazány.

Hlavní údaje	
Název	default delete
<input checked="" type="checkbox"/> Aktivní	
Typ	<input type="radio"/> Uzamknout <input type="radio"/> Uzamknout kompletní hovory <input style="border: 2px solid orange;" type="radio"/> Uzamknout kompletní hovory bez screenů <input type="radio"/> Garantovat
	<input type="text" value="730"/> dnů <input type="text" value="730"/> dnů <input type="text" value="730"/> dnů
Smazat soubory z archivu po	<input type="text" value="730"/> dnů
Filter	žádný



Uzamknout záznamy (pomocí expirační podmínky či ručně) lze pouze za předpokladu, že je u záznamu nastaven archivační příznak **Archivován** nebo **Archivovat**.

ReDat eXperience 2.35.1 Release notes

➤ System/Data/Datové položky

Došlo ke sjednocení názvu sloupců, v agendě Datové položky, s volbami hromadné editace.

Použit v Catalogu	Použit v Hodnocení	Anonymizace	Zahmout do exportu/reportu	Použit v Auditu - Upřesnění	Editovatelný	Typ filtru	Typ sloupcového filtru	UD parametr
-------------------	--------------------	-------------	----------------------------	-----------------------------	--------------	------------	------------------------	-------------

Použit v Catalogu
 Použit v Hodnocení
 Použit v Auditu - Upřesnění
 Zahmout do exportu/reportu
 Anonymizace
 Editovatelný
 Typ filtru
 Typ sloupcového filtru

➤ System/Hlavní/Autentizace

Nová volba **Platnost omezena na**

- Hlavní systémové omezení platnosti hesla pro všechny uživatele (mimo superuživatelů).
- Maximální počet dní je 360.
- Pokud není zaškrtnuto, je platnost hesla neomezena.

Při přihlášení s neplatným heslem v GUI, se zobrazí dialog pro změnu hesla. Po kliknutí na OK se zobrazí hláška "Heslo úspěšně změněno. Můžete pokračovat", uživatel je řádně přihlášen a nemusí se znovu přihlašovat.

viz kapitola **6. Users**



ReDat eXperience 2.35.1 Release notes

➤ System/CTI/CTI Servery

Pro typ Alcatel-Lucent doplněna konfigurace záložního CTI serveru a portu.

Pro CTI Genesys zaveden nový parametr „Backup ID“. Řízení záznamu a využití záznamových jednotek druhé lokality se řídí tímto parametrem „Backup ID“. V případě využití ZJ z druhé lokality se dává přednost ZJ stejné funkce - pokud vypadne v jedné lokalitě "normální" ZJ, využije se "normální" ZJ z druhé lokality (podobně s redundantními).

➤ System/Záznamové zdroje/Záznamové jednotky

V dialogu Typ/Oblast zrušena položka "ReDat Phone Recorder". Změna kvůli ukončení podpory produktu Phone Recorder.

6. Users

➤ Users/Osoby/Přihlášení

Zrušena položka „Účet uzamknut systémem. Došlo k úpravě agendy Platnost hesla.

Platnost hesla:

- původní smysl funkce – zamknutí účtu – byl zrušen
- nová funkčnost je vypršení platnosti hesla – uživatel je vyzván ke změně hesla

Původní stav

The screenshot shows the 'Přihlášení' tab in the user management interface. The 'Stav účtu' section includes a checkbox for 'Účet uzamknut systémem' which is checked, and another for 'Účet aktivní' which is also checked. Below these are input fields for 'Login' (agent1bn), 'Heslo', 'Potvrzení hesla', and 'Doména'. There are also checkboxes for 'Autentizace přes LDAP' and 'Přihlášení pouze přes SSO'. The 'Platnost hesla' section has three radio button options: 'Neomezená platnost hesla' (selected), 'Platnost omezena na' (with a date picker), and 'Platnost hesla vyprší' (with a date picker). There is also a checkbox for 'Změnit heslo při příštím přihlášení'.

Nový stav

The screenshot shows the 'Přihlášení' tab in the user management interface. The 'Stav účtu' section has 'Účet aktivní' checked. The 'Platnost hesla' section has three radio button options: 'Platnost dle systémového nastavení' (selected), 'Neomezená platnost hesla', and 'Platnost omezena na' (with a date picker). There is also a checkbox for 'Změnit heslo při příštím přihlášení'.

Volba *Platnost dle systémového nastavení* odpovídá volbě *Platnost omezena na* v aplikaci *System/Hlavní/Autentizace*

7. Ostatní


➤ **history_view_localized**

Vytvořen DB pohled s přehledem historických událostí určený pro zákaznickou integraci.

➤ **uspGetInputsStat**

DB procedura je určena pro zákaznickou integraci. Funkce vrací statistiku kanálů na zadaném časové úseku s ohledem na zvolené podmínky.



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.