

ReDAT

Záznamové systémy

ReDAT eXperience
Release notes 2.37.0



RETIA, a.s.
Pražská 341, 530 02 Pardubice
Česká republika

retia.cz

MEMBER OF  CSG
aerospace

Vydání: 04/2023 v 2.37.0 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. 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
1.2.4 Technické podmínky	5
1.2.5 Screeny	5
1.2.6 Dynamické a statické řízení záznamu screenů.....	5
2. INSTALACE EXPERIENCE	5
2.1 ZMĚNA ADRESÁŘE LICENCÍ.....	5
2.2 PŘEJMENOVÁNÍ SLOŽKY EXPERIENCE PŘI REINSTALACI.....	5
3. ÚPRAVY FUNKCÍ.....	6
3.1 IKONA APLIKACE EXPERIENCE	6
3.2 SEZNAM LICENČNÍCH POLOŽEK.....	6
3.3 CATALOG	7
3.3.1 Záznamy dokumentů (email, chat).....	7
3.4 QUALITYCHART	7
3.4.1 Aktivace rozšíření QualityChart.....	7
3.4.2 Tvorba hodnotícího formuláře	8
3.5 SYSTEM	8
3.5.1 System – Přizpůsobení	8
3.5.2 System/Záznamové zdroje/Záznamové jednotky Typy záznamových jednotek – SmartConnector	9
3.5.3 System/Záznamové zdroje/SmartConnector	9
4. ZNÁMÉ NEKOMPATIBILITY	10

Seznam požadavků 2.37.0

UVOLNĚNO pro OS Windows 3. 4. 2023

1. Technické podmínky

1.1 Požadavky na hardware

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

- Procesor min. 3,7 GHz, 4 jádra
- 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 (nepodporováno s CTI Alcatel-Lucent).
- Je podporován pouze operační systém Windows Server, který není starší 8 let od jeho prvního vydání.
- Je možná instalace i na virtuálních serverech. Podporovány jsou virtualizační platformy, na kterých běží OS dle technických podmínek.
- Instalace eXperience zavádí tyto součásti:
 - OpenJDK 1.8 nebo 17
 - Microsoft .NET Framework 3.5 a 4

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. (OS Windows 7 a starší není podporováno.)
- 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 2.37.0 byla uvolněna pro následující verze prohlížečů:

- Google Chrome: 111.0.5563.111
- Microsoft Edge: 111.0.1661.54
- Firefox ESR: 102.9.0esr
- Firefox: 111.0.1

Více v dokumentaci **RD 044 001 Technické podmínky – ReDAT eXperience**.

1.2.4 Technické podmínky

Minimální síť pro komunikaci mezi komponentami je 1 Gbps a to v případě, že jsou nainstalované na samostatných počítačích (platí pro instalovanou databázi na samostatném serveru i jiné komponenty jako je archivace / replikace, aj.).

1.2.5 Screeny

Rozšíření podporovaných desktopových OS pro screeny na Windows 11.

Podporované jsou Windows Vista, Windows 7, Windows 8/8.1, Windows 10, Windows 11.

1.2.6 Dynamické a statické řízení záznamu screenů

Při nahrávání PC screenů může standardně docházet k prodlevě zahájení záznamů. Příčinou může být nižší výkon HW nebo vysoké vytížení nahrávaného PC, dále i nižší propustnost sítě.

Při dynamickém řízení záznamu screenů může docházet až k 10vteřinové prodlevě mezi zahájením záznamu řídicího audio záznamu a záznamem screenu. To je způsobeno principem záznamu, kdy je záznamový kanál pro záznamu screenu zvolen, konfigurován a připojen k PC až po zahájení záznamu audia. Tento způsob je pro uživatele finančně výhodnější, protože umožňuje použití nižšího počtu záznamových kanálů a dále umožňuje i změnu konfigurace záznamu screenů přes externí API.

Pokud je však prvořadým požadavkem rychlé zahájení záznamu screenu, doporučujeme používat statické řízení záznamu, kdy je každému nahrávanému PC pevně přiřazen vlastní záznamový kanál screenu.

2. Instalace eXperience

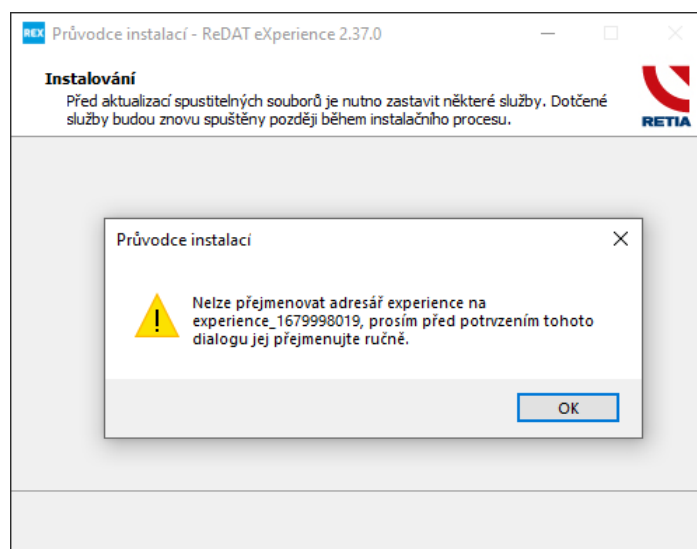
2.1 Změna adresáře licencí

Od verze 2.37.0 dochází ke změně adresáře pro vložení licencí.
Nově jsou licence umístěny ve složce: `appserv\license\experience`.

2.2 Přejmenování složky experience při reinstalaci

Byl doplněn popis kroků instalace eXperience. Po instalaci systémových komponent se doporučuje restartovat počítač a ověřit, že webový server a služby eXperience fungují.


Předejde se tak situaci, kdy se může zobrazit následující chybové hlášení:



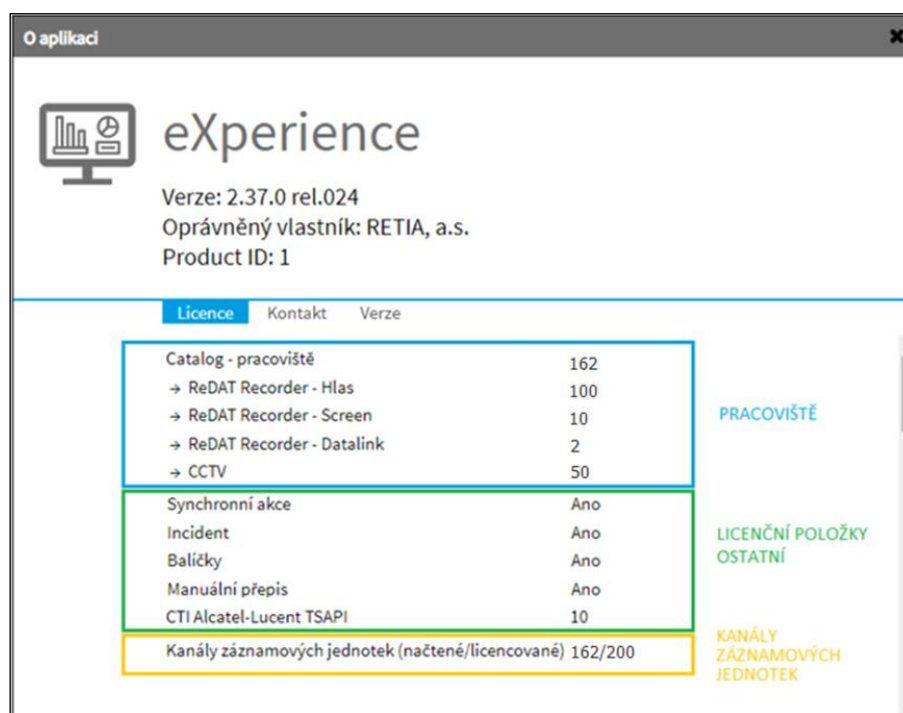
V případě přeinstalace totiž dochází k přejmenování původní složky **eXperience**, které může být blokováno, pokud má uživatel otevřený soubor z popisované složky. Pokuste se situaci napravit, například vypnout programy, které brání instalaci, zastavit službu nebo zavřít soubor. Pokud toto nejste schopni provést, restartujte počítač a spusťte instalaci znovu.

3. Úpravy funkcí

3.1 Ikona aplikace eXperience

Defaultně se v aplikaci **eXperience** od verze 2.37.0 zobrazí jako ikona . Jestliže si přejete návrat dřívější ikony, je to možné po domluvě s technikem zodpovědným za implementace.

3.2 Seznam licenčních položek





Od verze 2.37.0 se podstatně změnila licenční politika, což se projevilo ve změně zobrazení licenčních souborů a jejich položek. Na některé licence již byla navázána technická omezení a další se budou zavádět. Nově jsou přístupné některé funkce, které dříve byly možné jen pro sektor ATC (např. synchronní přehrávání, incidenty, manuální přepis, Spoken time). Tyto změny se projeví i v agendě **O aplikaci**.



Sekce **Licence** je rozdělena na tyto oddíly:

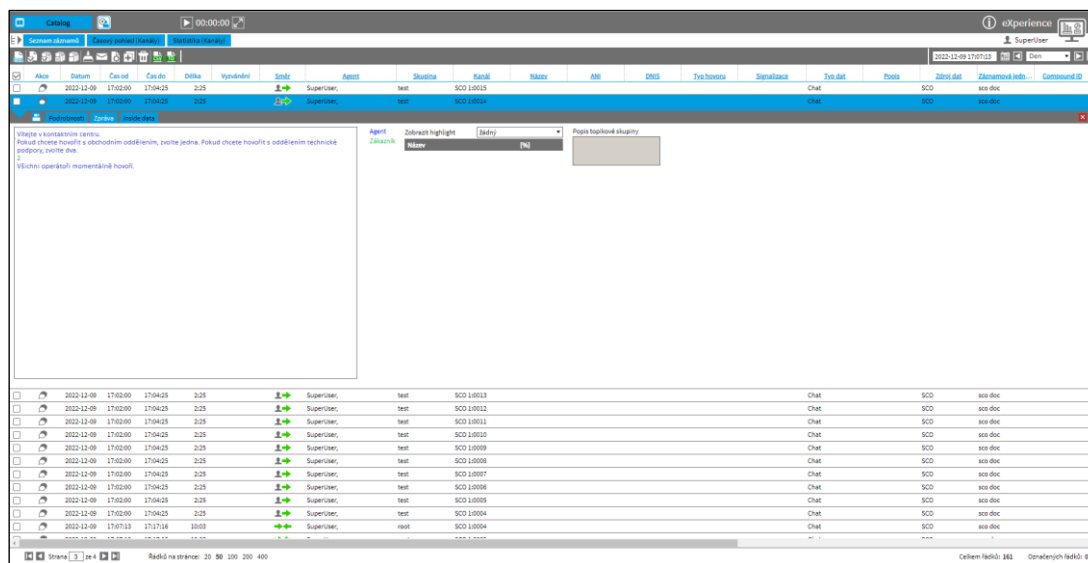
- 1) Jako první položky jsou uvedeny **počty pracovišť**, kde je přehledně zobrazeno, kolik zdrojů je nahráváno.
- 2) Dále jsou položky **ostatní**.
- 3) Na konci seznamu se zobrazí **Kanály záznamových jednotek**, kde je uvedeno, kolik kanálů má aktuálně eXperience načtených ze záznamových jednotek a kolik kanálů má skutečně zákazník licencováno.

3.3 Catalog

3.3.1 Záznamy dokumentů (email, chat)

Od verze 2.37.0 je možné v seznamu záznamů zobrazit nehovorové interakce jako je email nebo chatovací zprávy. Podmínkou pro zobrazení záznamů těchto dokumentů je platná licence **Nehovorové interakce**. Záznamy dokumentů otevřeme ikonou  pro **email** nebo ikonou  pro **chat**.

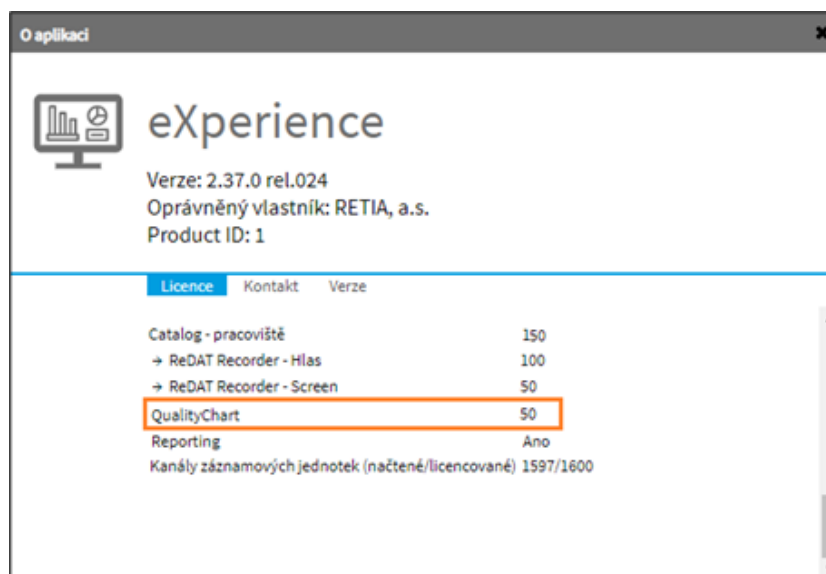
Ikonou  **Export záznamu** lze záznamy dokumentů stáhnout ve formátu pdf. Export záznamu je možné vyvolat i pravým tlačítkem myši vyvolaným nad vybraným záznamem. Pomocí ikony  je možné **odeslat** vybrané záznamy e-mailem ve formátu pdf.



3.4 QualityChart

3.4.1 Aktivace rozšíření QualityChart

Kontrolu správnosti licenčního souboru je možné provést přihlášením do systému **eXperience** a zobrazením informací o aplikaci (v hlavním menu volba **O aplikaci**), kde se zobrazí počet hodnocených agentů během jednoho měsíce. Omezuje se pouze počet unikátních agentů, které lze hodnotit, nikoliv počet hodnocení jako takových. V dosavadních verzích se místo čísla zobrazovalo *Ano*.



3.4.2 Tvorba hodnotícího formuláře

Od verze 2.37.0 lze při tvorbě hodnotícího formuláře vybrat **Datový typ**. Formulář bude nabízen pouze vybraným typům. Datové typy lze kombinovat.

3.5 System

3.5.1 System – Přizpůsobení

V záložce **Přizpůsobení**, kde se nachází volby pro přizpůsobení místních a firemních zvyklostí aplikace, došlo ke změnám. Již se nezobrazují pole *Ukládat zarážky v přehrávači*, *Práh AVC*, *Úroveň AVC*.

Původní zobrazení:

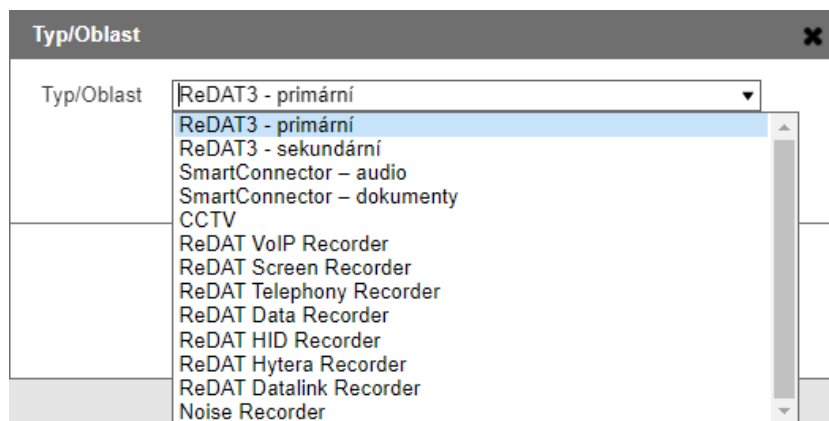
Od verze 2.37.0:

3.5.2 System/Záznamové zdroje/Záznamové jednotky

Typy záznamových jednotek – SmartConnector

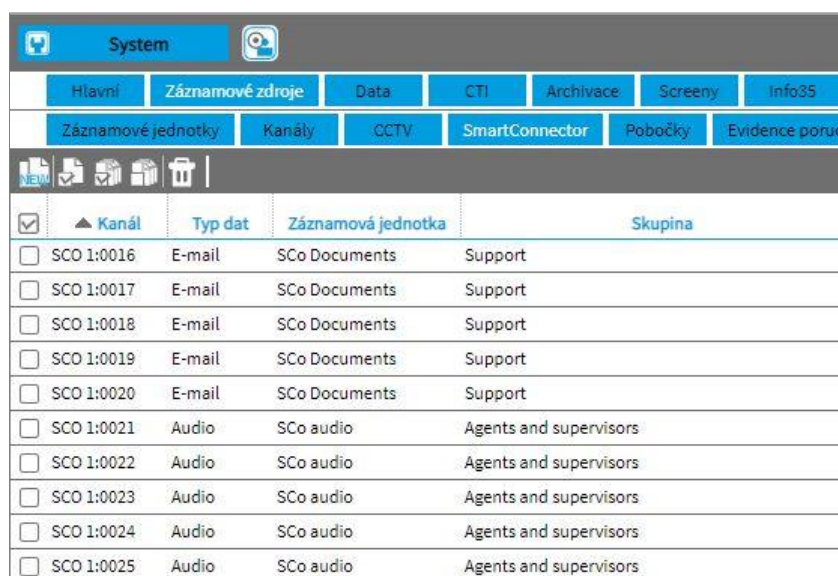
V záložce **Záznamové jednotky** přibýly nové typy ZJ: **SmartConnector – audio** a **SmartConnector – dokumenty**. Zobrazí se pouze při aktivní licenci **SCO_VOICE** a **SCO_DOCUMENTS**.

Založení těchto záznamových jednotek je nutné pro funkční import záznamů přes SmartConnector. Záznamové jednotce typu „SCO“ je nutné vytvořit odpovídající počet kanálů daný licencí.



3.5.3 System/Záznamové zdroje/SmartConnector

Mezi záložkami záznamových zdrojů se při platné licenci zobrazí **SmartConnector**. Tento funkční modul slouží obecně k importu záznamů, které nebyly nahrány na záznamových jednotkách ReDAT.



<input checked="" type="checkbox"/>	Kanál	Typ dat	Záznamová jednotka	Skupina
<input type="checkbox"/>	SCO 1:0016	E-mail	SCo Documents	Support
<input type="checkbox"/>	SCO 1:0017	E-mail	SCo Documents	Support
<input type="checkbox"/>	SCO 1:0018	E-mail	SCo Documents	Support
<input type="checkbox"/>	SCO 1:0019	E-mail	SCo Documents	Support
<input type="checkbox"/>	SCO 1:0020	E-mail	SCo Documents	Support
<input type="checkbox"/>	SCO 1:0021	Audio	SCo audio	Agents and supervisors
<input type="checkbox"/>	SCO 1:0022	Audio	SCo audio	Agents and supervisors
<input type="checkbox"/>	SCO 1:0023	Audio	SCo audio	Agents and supervisors
<input type="checkbox"/>	SCO 1:0024	Audio	SCo audio	Agents and supervisors
<input type="checkbox"/>	SCO 1:0025	Audio	SCo audio	Agents and supervisors

4. Známé nekompatibility

- Audio příposlech v prohlížeči **Chrome a 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.



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.retia.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).