

# ReDat eXperience 2.35.5

## Release notes

### Kontaktní centra

Vydání: 01/2020 v 2.35.5 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

<b>1. ZNÁMÉ NEKOMPATIBILITY</b> .....	<b>4</b>
<b>2. PŘEJMENOVÁNÍ SLUŽEB V APLIKACI EXPERIENCE</b> .....	<b>5</b>
2.1 HLAVNÍ – SLUŽBY .....	5
<b>3. CATALOG</b> .....	<b>6</b>
3.1 DOWNLOAD MANAGER .....	6
<b>4. SYSTEM</b> .....	<b>7</b>
4.1 ZÁZNAMOVÉ JEDNOTKY .....	7
4.2 PRŮVODCE NAČTENÍM KARET A KANÁLŮ .....	8
<b>5. AUDIT</b> .....	<b>8</b>
5.1 VÝPIS AUDIT EVENTŮ A ERROR KÓDŮ .....	8
<b>6. REDAT VOICEPROCESSOR – DIAGNOSTIKA</b> .....	<b>9</b>
6.1 CHYBOVÉ STAVY V AGENDĚ AUDIT .....	9
<b>7. REDAT ADM – POKROČILÁ SPRÁVA DAT</b> .....	<b>9</b>
7.1 ROZŠÍŘENÍ VYHLEDÁVACÍCH PARAMETRŮ .....	9
7.1.1 Vyhledávání pomocí „podskupin“ .....	9
7.1.2 Použití relačních znaků .....	9
7.1.3 Použití logické vazby OR .....	9
7.2 STATISTIKA AKTUÁLNÍHO STAVU ÚLOH .....	10

# 1. Známé nekompatibility

---

- Audio příposlech v prohlížeči **Chrome a Firefox**
  - spuštění příposlechu je opožděn o cca 3 vteřiny.
  - online zpoždění o cca 3 vteřiny.
- Frekvence updatů obrazu při přehrávání záznamů screenů může být závislá od počtu synchronně přehrávaných kanálů.
- Nekompatibility prohlížeče **Internet Explorer 11:**
  - Přehrávání audia se nespustí nebo se při spuštění zasekává.
  - Nefunkční ovládání hlasitosti jednotlivých směrů.
  - Nefunkční ovládání přehrávání jednotlivých směrů kanálů do levého/pravého reproduktoru, včetně funkce „Slučovat záznamy jako mono“.
  - Nefunkční přehrávání CCTV.
  - Zarážky v přehrávači: problém s odstraňováním, možný problém s přeskoky mezi zarážkami funkcí Point.
  - Nepodporuje příposlech (monitoring).
  - Nefunkční manuální přepis.
  - 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).
  - Záznamy HID: špatná interpretace času.
  - Spoken time: možná chyba synchronizace času v některých verzích OS Windows.
  - Nefunkční synchronní přehrávání.
  - Nepodporována rychlost přehrávání 0,25.
  - 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).




## ReDat eXperience 2.35.5 Release notes

- 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. Přejmenování služeb v aplikaci eXperience

### 2.1 Hlavní – Služby

Byly přejmenovány názvy služeb eXperience v záložce **Služby**. Záložka **Služby** slouží k restartu , pozastavení  a spuštění  služeb běžících na stroji, kde je systém **eXperience** instalován.

Název	Akce	Stav	Poznámka
Apache		Spuštěno	WWW server
redat-exp-archiving		Spuštěno	Služba archivace záznamů
redat-exp-compound		Zastaveno	Služba pro generování compound a agentských záznamů
redat-exp-conversion		Zastaveno	Konverze audia
redat-exp-cti-aacc		Zastaveno	CTI Avaya AACC
redat-exp-cti-genesys-data		Služba není nainstalována	CTI Genesys data
redat-exp-play		Spuštěno	Služba pro přehrávání přes websockets
redat-exp-replication		Zastaveno	Služba replikace záznamů
redat-exp-signal		Zastaveno	Podpora editace kanálů - level kanálu
redat-exp-sqlexpress-check		Spuštěno	Služba pro kontrolu zaplnění MSSQL Express
redat-exp-watchdog		Spuštěno	Služba Watchdog

## 3. Catalog

### 3.1 Download manager

V agendě **Catalog** byla zavedena funkce pro časově náročný export dat, která stanovuje limity pro stažení záznamů online a offline a dále limity pro stažení CSV.

- **Limity:**

- **Stažení záznamu:**

- limit pro stahování výhradně online – je nastavitelná v setting – default=10 / max=50
  - limit pro stahování výhradně offline – je nastavitelná v setting – default=50 / max=50
- Pokud chceme exportovat data pod první mezí, zobrazí se přímo dialog pro export:

- Pro export dat mezi limity se otevře dialog na výběr online nebo offline:
  - zvolíme checkboxem

- Export dat nad druhým limitem je možný pouze offline (checkbox je neaktivní), tzn., že se výsledek připravuje do agendy **Results/Export**

## ReDat eXperience 2.35.5 Release notes

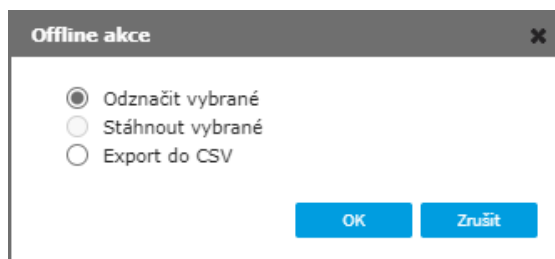
Zobrazení v agendě **Results/Export**:

Akce	Název	Stav	Typ	Skupina	Vytvořil	Vytvořeno
<input type="checkbox"/>	export_2020-02-20 10:56:51	Čekající	FILE	root	SuperUser,	2020-02-20 09:56:45
<input checked="" type="checkbox"/>	export_2020-02-20 10:56:51	Hotovo	FILE	root	SuperUser,	2020-02-20 09:56:45

- limit, od kterého nelze exportovat záznamy – **1.050**

**Stážení CSV**

- limit: **1.000/10.000/1.500.000**
- Limit pro označování záznamů je 1.000. Pokud označíme takový a vyšší počet, zobrazí se následující dialogové okno s volbou akce:

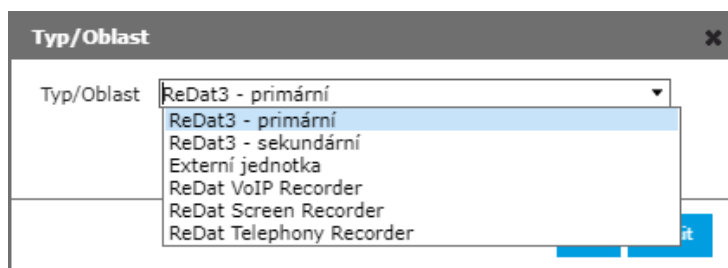


## 4. System

### 4.1 Záznamové jednotky

V záložce **Záznamové jednotky**, kde se konfigurují záznamové jednotky, se kterými **eXperience** vytváří záznamový systém, došlo ke změně v názvu při výběru typu záznamové jednotky – ReDat Telephony Recorder (dříve ReDat RVRG Recorder).

Ikonou **Nový**  se zobrazí dialogové okno pro výběr typu záznamové jednotky.



## 4.2 Průvodce načtením karet a kanálů

Byl upraven limit v agendě **Nastavení kanálů**, která usnadňuje import kanálů ze záznamových jednotek do systému eXperience.

Záložka **Hlášení – provoz**:

Zatížení [%]		Za dobu [hod]	
<input type="checkbox"/> Min	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="24"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Max	<input type="text" value="99"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>

Byl upraven limit v hlášení Za dobu [hod] na 1.

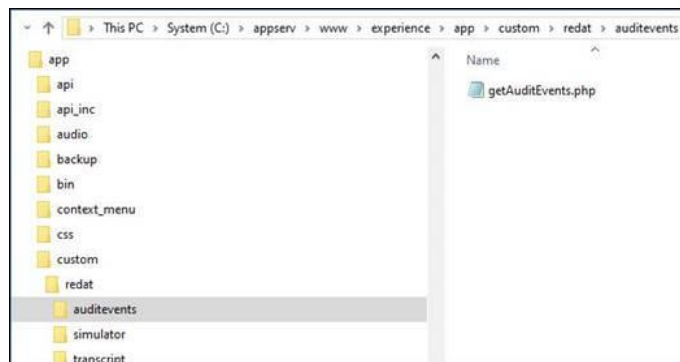
## 5. Audit

### 5.1 Výpis Audit eventů a error kódů

Pokud chceme získat kompletní výpis všech možných událostí zaznamenávaných v agendě **Audit**, je možné použít „custom“ funkci pro export tohoto seznamu, která je dostupná na vyžádání u servisního oddělení RETIA, a.s.

Nejprve musíme funkci nainportovat do prostředí **eXperience**. Soubor **redat.exe**, zkopírujeme do cesty ...\\appserv, kde ho následně spustíme.

Po odsouhlasení kopírování souborů se vytvoří následující struktura, kde v cestě ...\\appserv\\www\\experience\\app\\custom\\redat\\auditevents je soubor getAuditEvents.php.

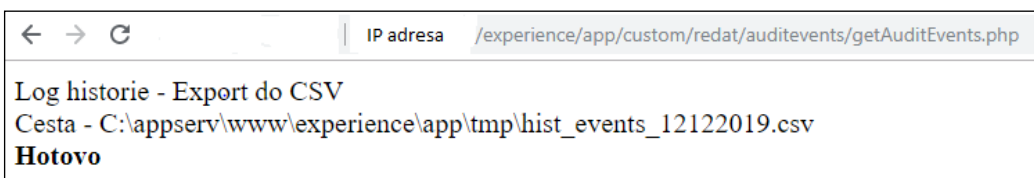


Nyní do adresního řádku prohlížeče zadáme URL

[https://IP\\_adresa/experience/app/custom/redat/auditevents/getAuditEvents.php](https://IP_adresa/experience/app/custom/redat/auditevents/getAuditEvents.php)

a volání funkce potvrdíme klávesou ENTER.

Funkce uloží soubor hist\_events\_datum-exportu.csv do cesty ...\\appserv\\www\\experience\\app\\tmp





## 6. ReDat VoiceProcessor – Diagnostika

Pokud dojde v aplikaci **VoiceProcessor** k nějaké chybě, je následně podána informace do agendy **Audit**, která poskytuje centrální přehled o používání systému.

### 6.1 Chybové stavy v agendě Audit

V agendě **Audit** jsou události evidovány pod číslem ID události a je jim přiřazena úroveň důležitosti.

Mezi sledované chybové stavy aplikace **VoiceProcessor** patří:

- **Odpojení klienta** – klient byl odpojen (došlo k poruše).
- **Není připojen dříve připojený klient** – došlo k nečekané změně, po restartu nedošlo k obnovení původního stavu a klient se opět nepřihlásil.
- **Přepisovač nestíhá přepisovat dle licence** – licence přepisovače neodpovídá objemu hovorů, které jsou vybrány k přepisu.
- **Nedostupná databáze** – došlo k chybě při komunikaci VoiceProcessoru a databáze.
- **Ukončení chybového stavu** – aplikaci VoiceProcessor se podařilo znovu zprovoznit.

## 7. ReDat ADM – Pokročilá správa dat

### 7.1 Rozšíření vyhledávacích parametrů

#### 7.1.1 Vyhledávání pomocí „podskupin“

Při tvorbě úlohy lze vyhledávat pomocí „podskupin“ ve struktuře stromu. Vyhledají se všechny záznamy, které spadají do vybrané „podskupiny“.



##### Příklad 1

```
Search1 = r_subwg_ids
```

```
Search1val1 = 5
```

#### 7.1.2 Použití relačních znaků



Při vyhledávání lze používat relační znaky ?, \*, |, [], atd.

#### 7.1.3 Použití logické vazby OR


Při vyhledávání lze použít i logickou vazbu OR. Toho lze dosáhnout pouze použitím relačního znaku „pipa“ (svislá čára) | v textovém poli.

## 7.2 Statistika aktuálního stavu úloh

V modulu **ReDat ADM** byla přidána záložka **Statistika**, kde je indikován aktuální stav k dané úloze. Dvojklikem na řádek s úlohou se zobrazí detailní informace k dané úloze a následně i záložka Statistiky. Po jejím otevření se zobrazí tabulka se statistikou dokončenosti v jednotlivých modulech i celkově.

Results												
Incidenty		Výběry		Hodnocení		Reporting		Automatická klasifikace (Souhrn)		Pokročilá správa dat		
Akce	Název	Typ	Šablona úlohy	Plánovač	Počet nalezenýc...	Dokončeno	Založení úlohy	Vytvořil				
 	rep17_2019-11-10	Report	rep17	Den	40327	2019-11-11 ...	2019-11-11 08:32:10	SuperAdmin,				
Hlavní údaje											Záznamy	Statistika
Modul	Dokončeno [zázn.]	Dokončeno [%]	Celkem [%]									
Databáze	40327	100	100									
Archivy	40327	100										
Záložní archivy	40327	100										
Záznamové jednotky	40327	100										
Index	40327	100										
Export	40327	100										



**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.