

# ReDat eXperience 2.35.6

## Release notes

### Kontaktní centra

Vydání: 07/2020 v 2.35.6 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

<b>1. WEBOVÉ PROHLÍŽEČE .....</b>	<b>4</b>
1.1 UKONČENÍ PODPORY INTERNET EXPLORER 11 .....	4
<b>2. LICENCE .....</b>	<b>4</b>
2.1 UPOZORNĚNÍ NA CHYBNOU LICENCI .....	4
2.2 O APLIKACI – PRO REDAT RECORDER NA OS LINUX .....	5
<b>3. CATALOG .....</b>	<b>5</b>
3.1 ČASOVÝ POHLED .....	5
3.2 EXPORT DO CSV .....	6
<b>4. AUDIT .....</b>	<b>8</b>
4.1 LEVÝ PANEL V APLIKACI AUDIT .....	8
4.2 EXISTENCE KANÁLŮ .....	9
<b>5. SYSTEM .....</b>	<b>9</b>
5.1 ZÁZNAMOVÉ JEDNOTKY/ČASOVÉ PÁSMO .....	9
5.2 SLUŽBA REDAT-EXP-CLEANER .....	9
<b>6. USERS .....</b>	<b>10</b>
6.1 HLAVNÍ ÚDAJE .....	10
<b>7. REDAT API .....</b>	<b>10</b>
7.1 FUNKCE RECLIST_GET_DETAILS .....	10
7.2 ODSTRANĚNÍ FUNKCÍ RECORD_PLAYID, RECORD_PLAYCC .....	10
<b>8. TOPIC DETECTION .....</b>	<b>11</b>
8.1 ROZŠÍŘENÍ POČTU TOPIKOVÝCH SKUPIN .....	11
8.2 EXPORT TOPIKOVÝCH SKUPIN .....	11
<b>9. REDAT SMARTVIEW .....</b>	<b>13</b>
9.1 ROZŠÍŘENÍ FUNKCÍ OVLÁDÁNÍ .....	13
<b>10. DASHBOARDY .....</b>	<b>14</b>
10.1 NOVÁ ŠABLONA – KARTA AGENTA .....	14
10.2 KONFIGURACE A ÚPRAVY DASHBOARDU .....	17
10.3 PŘEHLEDOVÉ DASHBOARDY .....	17
10.3.1 Konfigurace a úpravy dashboardu .....	18
10.3.2 Vzhled dashboardu .....	18
10.3.3 Složky přehledového dashboardu .....	18
<b>11. ZNÁMÉ NEKOMPATIBILITY .....</b>	<b>20</b>

# 1. Webové prohlížeče

## 1.1 Ukončení podpory Internet Explorer 11

Prohlížeč Internet Explorer 11 již nadále nebude podporovaným prohlížečem. Nahrazuje jej Microsoft Edge.

V posledním roce došlo k postupnému ukončování vývojových prací na nových funkcích a vlastnostech webového prohlížeče Internet Explorer 11 ze strany jeho tvůrce, společnosti Microsoft. V návaznosti na tuto skutečnost a pro zachování funkcionality záznamového systému ReDat a vysokého standardu bezpečnosti, byla ke dni 1. 7. 2020 podpora výše zmíněného prohlížeče v systémech ReDat definitivně ukončena.

Ukončení podpory platí pro všechny verze aplikační platformy ReDat eXperience a od verze 2.35.6 (a výše) bude systém detekovat tento prohlížeč jako nepodporovaný. **Chyby z prostředí tohoto prohlížeče nebudou po 1. 7. 2020 brány v potaz.**

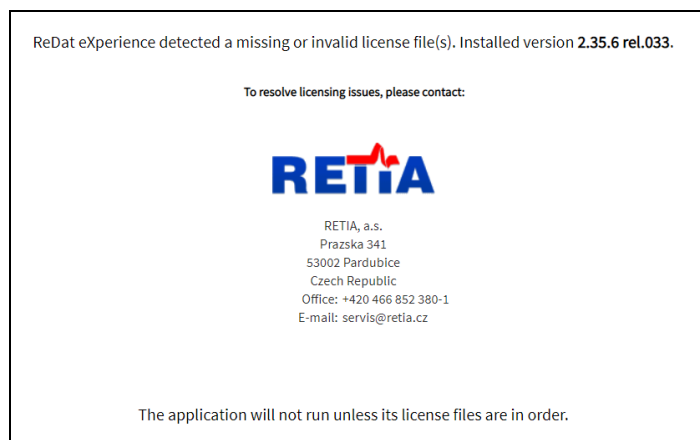
V případě, že Internet Explorer 11 používáte, přejděte v zájmu plné funkčnosti a bezpečnosti systému co nejdříve na jeden z podporovaných webových prohlížečů, kterými jsou **Google Chrome**, **Mozilla Firefox** a nový webový prohlížeč **Microsoft Edge**.

# 2. Licence

## 2.1 Upozornění na chybnou licenci

Vložení licenčních souborů

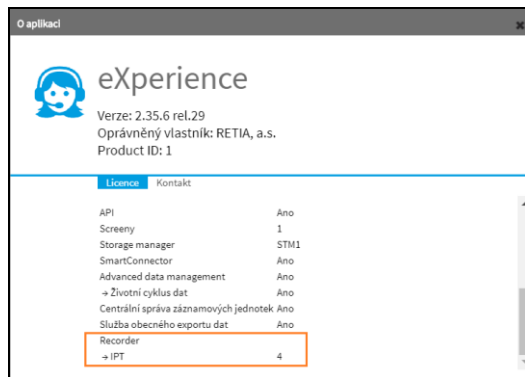
Pokud jsou při instalaci do adresáře `C:\appserv\www\experience\license` vloženy licenční soubory od špatné verze, licence chybí (neplatný obsah souboru) nebo vyprší dočasná licence, zobrazí se okno s upozorněním:



## 2.2 O aplikaci – pro ReDat Recorder na OS Linux

Rozšíření seznamu licenčních položek v agendě O aplikaci

Volba **O aplikaci** v hlavní liště eXperience zobrazí bližší informace o systému **eXperience**.



Na záložkách **Licence** a **Kontakt** je kromě stávajících informací,

- Oprávněný vlastník.
- ID produktu.
- Kontaktní informace.
- **v seznamu licenčních položek,**

nově i **výpis licencí lokální záznamové jednotky**. (Např. 4 licence pro typ kanálu IPT viz obrázek.)

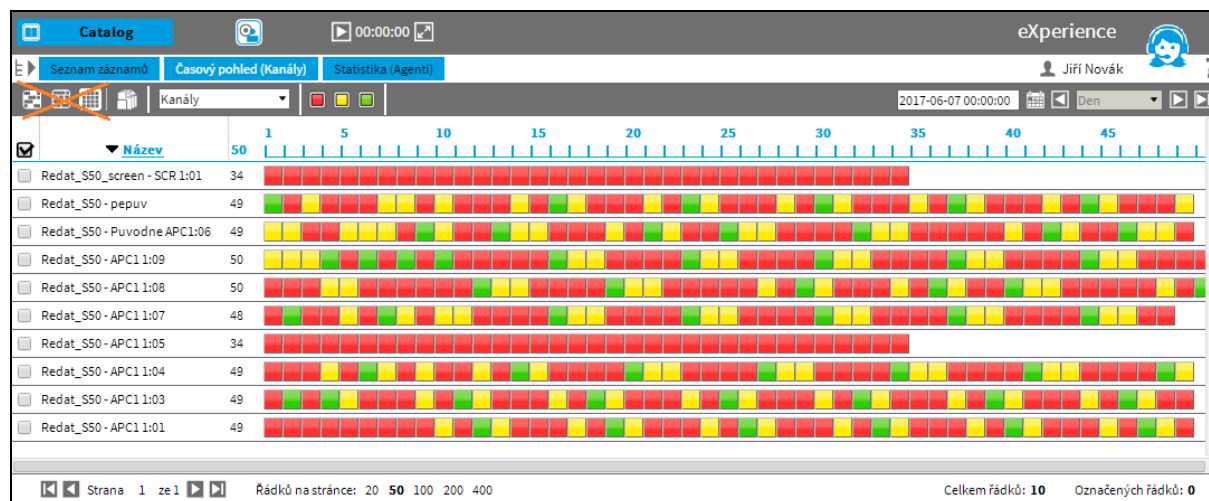
## 3. Catalog

### 3.1 Časový pohled

V agendě Catalog byly zrušeny režimy **Délka** a **Záznamy**. K dispozici je dostupná pouze časová osa. V horním panelu byla **odstraněna tlačítka**:

Časová osa , Délka , Záznamy .

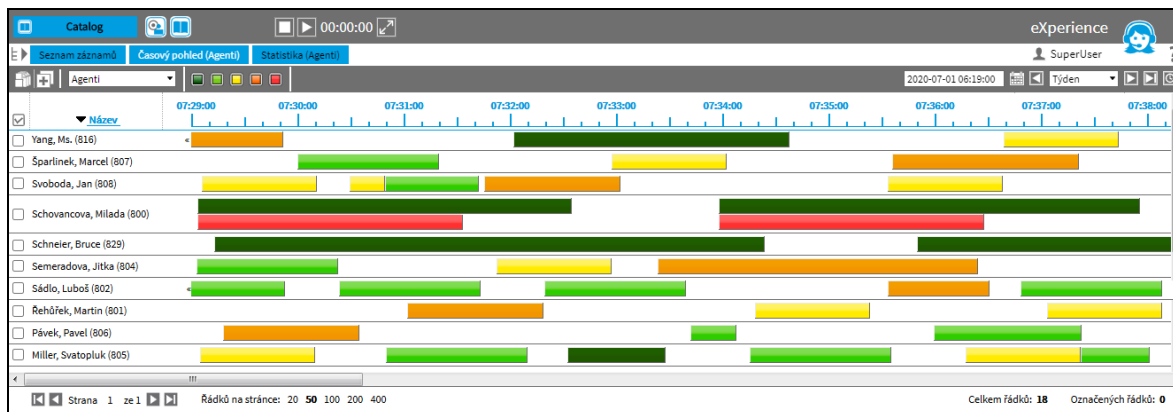
Neaktuální zobrazení – příklad zrušeného režimu Záznamy:



## ReDat eXperience 2.35.6 Release notes

Aktuální zobrazení od verze 2.35.6:

Od verze 2.35.6 jsou záznamy v záložce **Časový pohled** zobrazeny pouze v jednom režimu odpovídajícímu režimu časové osy.



## 3.2 Export do CSV

### Defaultní nastavení exportu do CSV



Exporty do CSV byly upraveny tak, aby byla možnost stejného pořadí sloupců pro všechny uživatele. Byla doplněna možnost globálního nastavení pořadí sloupců pro všechny uživatele (například kvůli následné analýze exportovaných dat).

Akce	Datum	Čas od	Čas do	Délka	Vyzvánění	Směr	Agent	Skupina	Kanál	Název	ANI	DNIS
<input checked="" type="checkbox"/>	2020-06-05	23:21:42	23:24:28	2:46	0:14	→	Malá, Gabriela (103)	Care	ETH: Sip 1:03	Malá, Gabriela	627154540	8931
<input checked="" type="checkbox"/>	2020-06-05	23:31:02	23:33:48	2:46	0:28	→	Malá, Gabriela (103)	Care	ETH: Sip 1:03	Malá, Gabriela	627154540	8931
<input checked="" type="checkbox"/>	2020-06-05	23:31:02	23:33:48	2:46	0:26	→	Malá, Gabriela (103)	Care	ETH: Sip 1:03	Malá, Gabriela	627154540	8931
<input checked="" type="checkbox"/>	2020-06-05	23:31:02	23:33:48	2:46	0:21	→	Malá, Gabriela (103)	Care	ETH: Sip 1:03	Malá, Gabriela	627154540	8931
<input checked="" type="checkbox"/>	2020-06-05	23:31:02	23:33:48	2:46	0:20	→	Malá, Gabriela (103)	Care	ETH: Sip 1:03	Malá, Gabriela	627154540	8931



Export je možný pouze z Reclistu.

Defaultní nastavení je výchozí pro všechny uživatele provádějící danou akci. Nastavení se provede v Tabulce nastavení:

- **System/Hlavní/Tabulka nastavení**

Název	Hodnota
<input checked="" type="checkbox"/> export_csv_cols_list	1
<input checked="" type="checkbox"/> export_csv_cols_mode	1

'export\_csv\_cols\_list' - definuje seznam sloupců

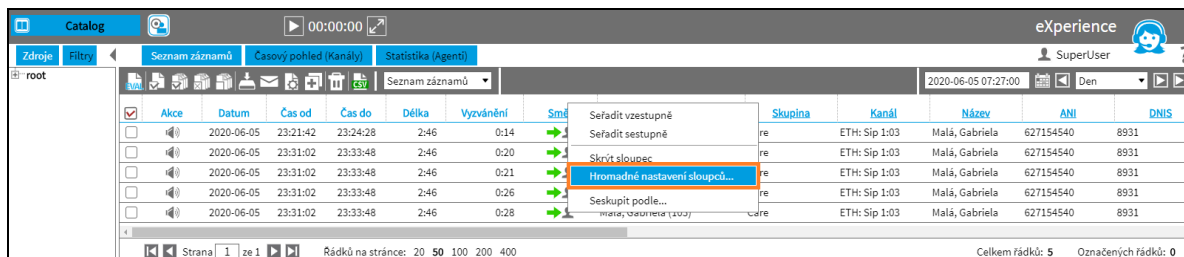
'export\_csv\_cols\_mode' - určuje „mód funkce“

- „0“ – neaktivní
- „1“ – při exportu do CSV bude v dialogu možno vybrat možnost použít globální / vlastní nastavení
- „2“ - při exportu se vždy využije globální nastavení (nebude možnost výběru v dialogu)

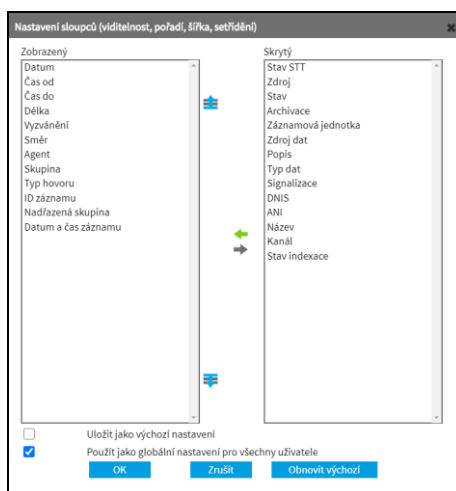
## ReDat eXperience 2.35.6 Release notes


- **Použit jako globální nastavení pro všechny uživatele**

Nastavení Exportu do CSV provedeme příkazem Hromadné nastavení sloupců vyvolaným nad sloupcem Seznamu záznamů v agendě Catalog.

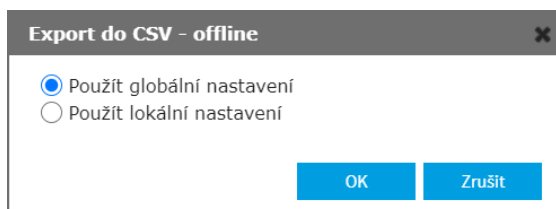


Nastavení provádí superuživatel tlačítkem „**Použit jako globální nastavení pro všechny uživatele**“ v nastavení sloupců. Nastavení lze zároveň uložit jako výchozí pro všechny uživatele, zaškrtnutím volby **Uložit jako výchozí nastavení**. Volbu potvrdit tlačítkem OK.



Při následném provedení možnosti „Export do CSV“  bude v dialogu možné si vybrat z daných možností:

- Použit globální nastavení – globální nastavení pro všechny uživatele
- Použit lokální nastavení – použije vlastní nastavení agenta Při exportu záznamů do CSV



Výsledek: Pokud více uživatelů provede export podle globálního nastavení, všechny budou mít stejné pořadí sloupců.

Zápis o provedených změnách se zobrazí v agendě **Audit**.

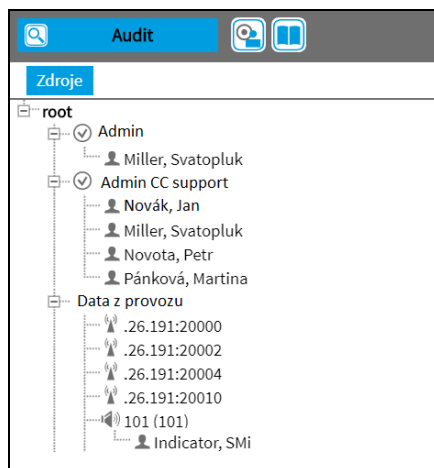
Cas	ID události	Zdroj	Skupina	Role	IP adresa	Úroveň	Událost	Modul	Uprávnění
2020-06-09 10:49:57	40759	SuperUser,	root	Super_rights	192.168.0.212		Export označených záznamů do CSV	Catalog	reclist; Total 5 items
2020-06-09 10:49:17	40758	SuperUser,	root	Super_rights	192.168.0.212		Export označených záznamů do CSV	Catalog	reclist; Total 5 items



## 4. Audit

### 4.1 Levý panel v aplikaci Audit

Levý panel v aplikaci Audit slouží k lepšímu přehledu a rychlému filtrování zobrazovaných dat.



Záložka **Zdroje** nabízí rychlé a přehledné informace o rozsahu zdrojů, jejichž záznamy jsou v seznamu Auditů zobrazovány. Strom obsahuje **skupiny**, **role** (👤), **uživatele** (👤), **kanály** (🔊) a další dle typu záznamového zdroje, např.: CCTV 📹, SCREEN 🖥️, DATALINK 📡, HID 🖱️.



Dvojklikem na objekt ve stromě zdrojů dojde k filtrování dle daného objektu. Dvojklikem na položku nejvyšší úrovně (**Zdroje**), dojde ke zrušení aplikované filtrace ze stromu.

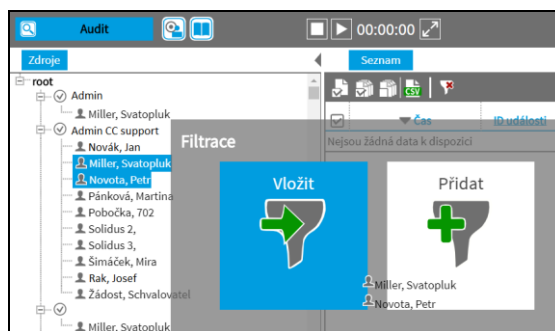
Tažením jednoho či více objektů se zobrazí dlaždice **Vložit**, **Přidat**, do kterých je možné upustit tažené objekty.

**Vložit** – začne filtrovat podle vložených zdrojů. (Nahradí veškerý předešlý obsah aplikovaného filtru.)

**Přidat** - přidá vybrané objekty k aktuální filtraci.

Filtrace přes jiný typ objektu se přidává a neruší jiný typ filtru (narozdíl od filtrace v agendě Catalog).

Zrušení aplikovaného filtru se provede kliknutím na ikonu **Zrušit** (🗑️) v horním panelu.



Kanály jsou filtrovány dle sloupce **Zdroj** nikoliv dle sloupce **Kanál**.



## 4.2 Existence kanálů

### Replikace kontroluje existenci kanálu – výstup do Audit/SNMP

Záznamovou jednotku nelze bez načtení kanálů uložit jako aktivní.

Pokud replikace nenalezne k replikovanému záznamu kanál v ReDat eXperience, záznam zreplikuje, ale provede **zápis do Auditů s úrovní Chyba**.

Zapisuje se první výskyt od dané záznamové jednotky:

- Modul = Replikace / Událost = Neznámý kanál / Upřesnění = Název záznamové jednotky, IP adresa záznamové jednotky, Technický název kanálu

Další výskyty se nevypisují, ale pro každou záznamovou jednotku zvlášť "kumulují". Na konci intervalu kontroly (např. za 1 hodinu) se vypíše kumulovaná hláška:

- Modul = Replikace / Událost = Neznámé kanály - celkem / Upřesnění = Název záznamové jednotky, IP adresa záznamové jednotky, Počet neznámých kanálů: N / ID události stejné jako u prvního výskytu

### Nová dávka Reclist checker

Dávka kontroluje, zda je u záznamu vyplněn parametr kanál. Kontrola se spouští dvěma způsoby:

- Automaticky po načtení kanálu.
- Podle časového plánu nastaveného v šabloně **Reclist checker** ve Watchdogu.

## 5. System

### 5.1 Záznamové jednotky/Časové pásmo

V záložce Záznamové jednotky/Hlavní údaje byla **odstraněna položka Časové pásmo**. Ostatní parametry sloužící k zapsání podrobností o záznamových jednotkách byly zachovány.

### 5.2 Služba redat-exp-cleaner

Nově byla zavedena služba pro řízení uchování záznamu **redat-exp-cleaner**, která nahrazuje původní dávku **dbclean.bat**.

## 6. Users

### 6.1 Hlavní údaje

Nový parametr: Neimportovat

Zobrazí se následující editační formulář na záložce **Hlavní údaje**.

The screenshot shows the 'Users' management interface. The 'Hlavní údaje' tab is active, displaying a form for user 'Petr Horak'. The form includes fields for 'Jméno' (Petr), 'Příjmení' (Horak), 'E-mail' (phorak@aab.cz), and 'Organizační skupina' (root). A 'Neimportovat' checkbox is checked. To the right, the 'Přehled přístupů uživatele' section shows 'Role ve skupině' as 'sales EU', 'Aktivní' as checked, and 'Skupina' as 'root'.

- Neimportovat** - příznak označuje defaultně osoby, které byly vytvořeny ručně nebo u kterých bylo ručně nastaveno, že se nemají importovat.

Příznak lze nastavit i u osob, které byly importované automaticky, ale není žádoucí, aby další automatický přepis tyto osoby přepsal nebo editoval.



Nastavení se provádí v **System/Hlavní/Tabulka nastavení**. Parametr „edit\_users\_origin“ – 0=nezobrazovat (default), 1=zobrazovat. Automatický import si takto označených osob nevšimá a nemůže dojít k jejich editaci nebo smazání.

## 7. ReDat API

### 7.1 Funkce reclist\_get\_details

- **Parametr ANI** – vkládán CTI integrací; funguje zde hvězdičková konvence. Např. ani=10\* (vše začínající 10)
- **Parametr DNIS** - vkládán CTI integrací; funguje zde hvězdičková konvence. Např. dnis=10\* (vše začínající 10)

### 7.2 Odstranění funkcí record\_playid, record\_playcc

Z důvodu toho, že ReDat eXperience od verze 2.35.6 nepodporuje webový prohlížeč Internet Explorer, byly odstraněny funkce **record\_playid** a **record\_playcc**.

## 8. Topic Detection

### 8.1 Rozšíření počtu topikových skupin

- Byl navýšen počet topikových skupin o 20. Celkem je k dispozici 40 topikových skupin.
- Výpočet tzv. Top topiků se provádí nad všemi 40 topikovými skupinami.
- Počet topiků ve skupině zůstává zachován (40).

**O aplikaci:** Nadstavbová aplikace **Topic Detection** analyzuje provoz call centra nebo dispečerského stanoviště. V reálném čase vrací klasifikace jednotlivých hovorů s určitou relevancí k vytvořeným topikům, které si uživatel předdefinuje. Tzv. topik je téma hovoru a je definován skupinami slov. Výsledky rozšíření Topic Detection je možné sledovat v aplikaci Catalog v záložce **Seznam záznamů**.

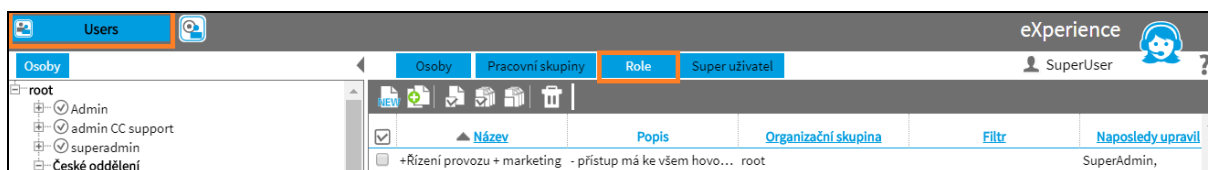
### 8.2 Export topikových skupin

Nová funkce **Export topikových skupin** umožňuje export topiků pro vybrané záznamy. Dojde k exportu do csv, který je doplněn o výsledky obsahující název a relevanci topiků pro **právě jednu** vybranou topikovou skupinu.

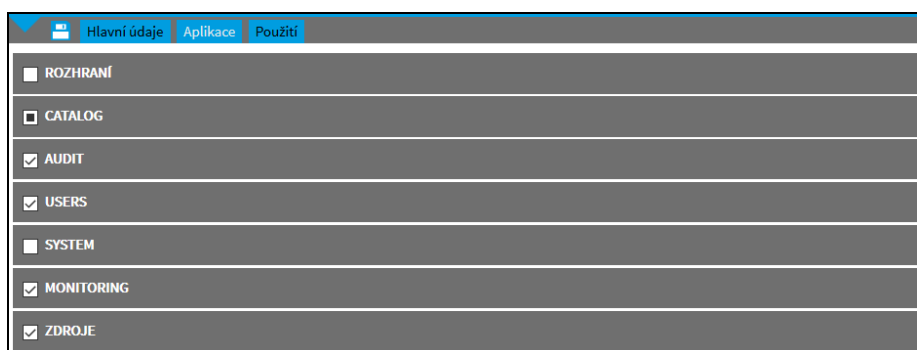
Pro aktivaci rozšíření modulu ReDat Catalog je třeba vložit licenční soubor **Topic Detection**.



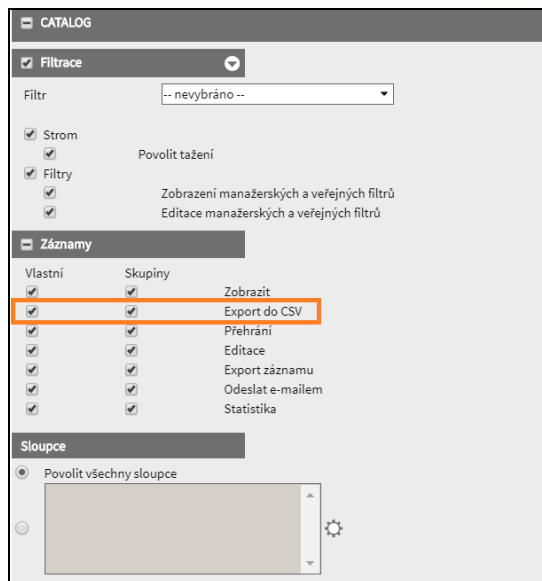
Pro Export topiků je nezbytné oprávnění uživatele pro export do CSV.




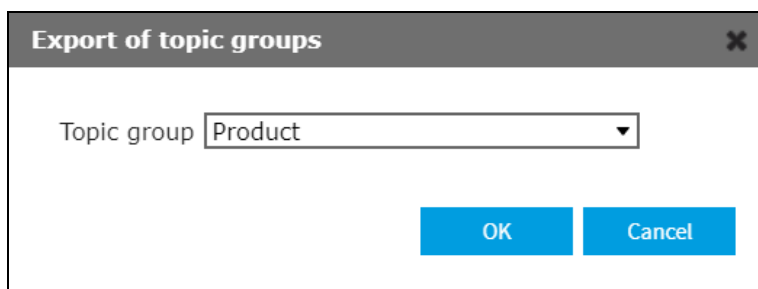
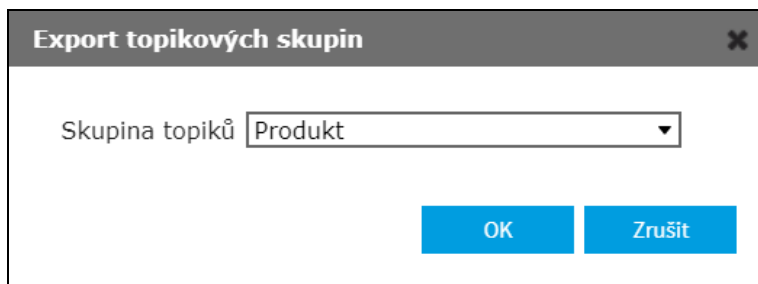
Nastavení se provádí v agendě Users v záložce Role. Je nutné nadefinovat práva pro funkci Catalog pro danou roli, povolit uživateli Export do CSV.




## ReDat eXperience 2.35.6 Release notes



V agendě **Catalog** v záložce **Dashboards** se stisknutím tlačítka  zobrazí dialogové okno s combo-boxem, kde lze vybrat z položky Skupina topiků.



 Pro výběr ze skupiny topiků je nabízen seznam na základě definovaných topiků.

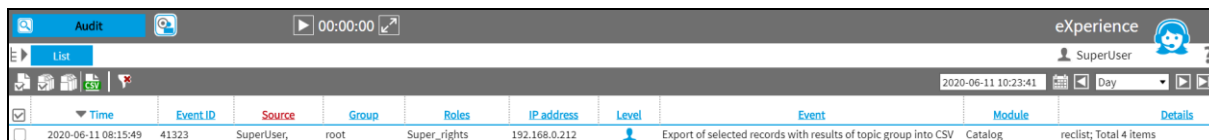
V dalším kroku po potvrzení vybrané skupiny dojde k exportu „standardního \*.csv, které bude doplněno o všechny topiky z vybrané skupiny s informací o jejich relevanci, včetně těch, které mají nulovou relevanci. Další postup je totožný jako při exportu do \*.csv.

## ReDat eXperience 2.35.6 Release notes

Export do CSV lze realizovat i offline. Po otevření dialogu s výběrem topikové skupiny se zobrazí položka se zadáním názvu exportní úlohy přesně dle limitů shodných s CSV exportem.

Informace o provedeném exportu topiků se zobrazí v přehledu agendy **Audit**.

K přehlednému zobrazení výsledků slouží aplikace **SmartView**, kde jsou zobrazeny jednotlivé dashboardy (grafy).



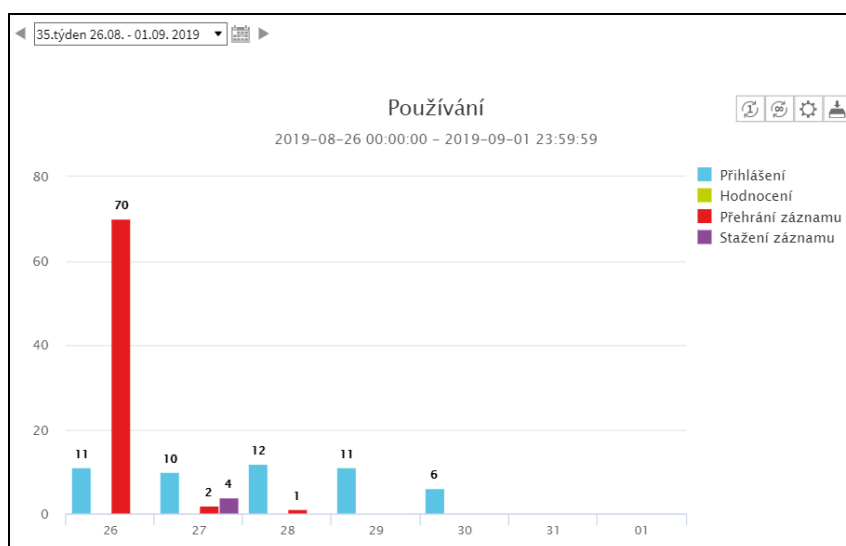
Time	Event ID	Source	Group	Roles	IP address	Level	Event	Module	Details
2020-06-11 08:15:49	41323	SuperUser,	root	Super_rights	192.168.0.212		Export of selected records with results of topic group into CSV	Catalog	reclist; Total 4 items

## 9. ReDat SmartView

### 9.1 Rozšíření funkcí ovládání

V šablonách Používání, Stav systému

Ukázka dashboardu **Používání** s časovým rozsahem Týden/Den.



Při prokliku do Přihlášení, Přehrání záznamu a Stažení záznamu se otevře náhled auditu s vyfiltrovanými událostmi.

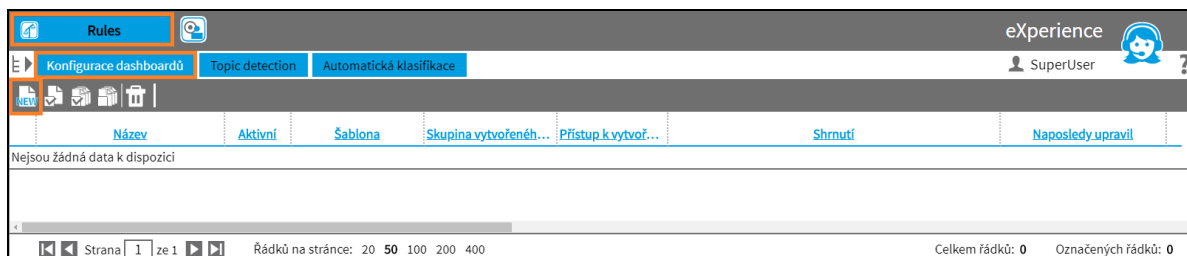
Proklik do sloupce Hodnocení otevře část agendy **Results – Hodnocení**.

Řádky v proklikách odpovídají počtu uvedenému v dashboardu.

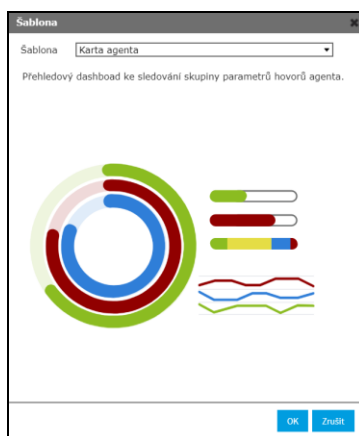
## 10. Dashboardy

### 10.1 Nová šablona – Karta agenta

Šablona zobrazuje přehledový dashboard se základními informacemi o vybraném agentovi. Nastavení parametrů Karty agenta se provádí v agendě **Rules / Konfigurace dashboardů**.



Volbou typu šablony **Karta agenta** se otevře okno pro nastavení parametrů hovorů agenta.



V zobrazeném okně uživatel nastaví požadované parametry pro výsledný dashboard.

Vstupní hodnoty:



**Nastavená hodnota je vypočtena z vybraného rozsahu.**

**Časový rozsah** – období, za které se hodnoty zobrazují

## ReDat eXperience 2.35.6 Release notes

- **Počet hovorů** – stanovuje jednu otáčku grafu (defaultně: 500 hovorů)

**Počet hovorů** ▼

Jedna otáčka grafu  hovorů

- **Průměrná délka hovoru** – stanovuje průměrnou délku hovoru (Počítá se ze všech **segmentů** => nezohledňují se zde „Hovory agentů“ a „Kompletní hovory“)

**Průměrná délka hovoru** ▼

Nastavit průměrnou délku hovoru na:   
 Použít vypočtenou hodnotu za poslední:   
(Je brán v potaz pouze aktuální časový rozsah)  
 Maximální hodnota:   
(Určuje rozsah grafu)  
  
**Tolerance**  
(Hodnoty při kterých dojde ke změně barvy pokud je hovor delší nebo kratší)  
 Čas  
     Mez č. 1:   
     Mez č. 2:   
 %  
     Mez č. 1:  %  
     Mez č. 2:  %

Možnosti nastavení:

a) **Nastavit průměrnou délku hovoru na:** (defaultně 5 minut)

Slouží k nastavení referenční hodnoty, ke které se vztahují tolerance (níže). Jedná se o délku hovoru, které by měl agent dosáhnout.

b) **Použít vypočtenou hodnotu za poslední:** Hodinu/12 hodin/24 hodin.

Jako referenční hodnota je použita vypočtená hodnota z daného rozsahu. Je brán v potaz pouze aktuální časový rozsah.

c) **Maximální hodnota:** Určuje rozsah grafu a je defaultně nastavena na 15 minut.

d) **Tolerance:** Položka, která určuje hodnoty, při kterých dojde ke změně barvy, pokud je hovor delší nebo kratší, než je nastavená průměrná délka



Příklad: Pokud jsou hodnoty nastaveny podle obrázku 00:04:01 až 00:05:59, barva grafu je zelená. Pokud jsou hodnoty nastaveny 00:03:01 až 00:04:00 a 00:06:00 až 00:06:59, graf bude oranžový. Pro hodnoty nižší než 00:03:00 a delší než 00:07:00 bude graf červený.

Pokud je vybrána forma nastavení mezí pomocí procent, princip je 00:05:00 ± 19%, graf je zelený. Pokud je nastaveno 00:05:00 – 20 až 49% a 00:05:00 + 20 až 49%, graf je oranžový. Pro grafy 00:05:00 – 50% a více a 00:05:00 + 50% a více, je výsledný graf červený.



hodnota 00:04:01- 00:05:59/ 00:05:00 ± 19%



hodnota 00:03:01- 00:04:00, 00:06:00 - 00:06:59/ 00:05:00 - 20 až 49% a 00:05:00 + 20 až 49%,



hodnota nižší než 00:03:00 a delší než 00:07:00/ 00:05:00 - 50% a více, 00:05:00 + 50% a více





Mez č. 1 nesmí být větší než mez č. 2

- **Průměrná doba v holdu** – stanovuje průměrnou dobu v holdu

### Průměrná doba v holdu

Nastavit průměrnou dobu v holdu na:

Použít vypočtenou hodnotu za poslední: 
  
(Je brán v potaz pouze aktuální časový rozsah)

Maximální hodnota: 
  
(Určuje rozsah grafu)

**Tolerance**  
(Hodnoty při kterých dojde ke změně barvy pokud je hovor delší nebo kratší)

Čas

Mez č. 1:

Mez č. 2:

%

Mez č. 1:  %

Mez č. 2:  %

Nastavení odpovídá předchozímu bodu, pouze defaultně nastavené hodnoty jsou různé.

- **Průměrná doba mezi hovory** – stanovuje průměrnou dobu mezi hovory

### Průměrná doba mezi hovory

Nastavit průměrnou dobu mezi hovory na:

Použít vypočtenou hodnotu za poslední: 
  
(Je brán v potaz pouze aktuální časový rozsah)

Maximální hodnota: 
  
(Určuje rozsah grafu)

**Tolerance**  
(Hodnoty při kterých dojde ke změně barvy pokud je hovor delší nebo kratší)

Čas

Mez č. 1:

Mez č. 2:

%

Mez č. 1:  %

Mez č. 2:  %

Začlenit do výpočtu přestávky v době trvání: 
  
(Pokud není zatrženo, počítá se s nulovou hodnotou)

Nastavení odpovídá předchozímu bodu, pouze defaultně nastavené hodnoty jsou různé.

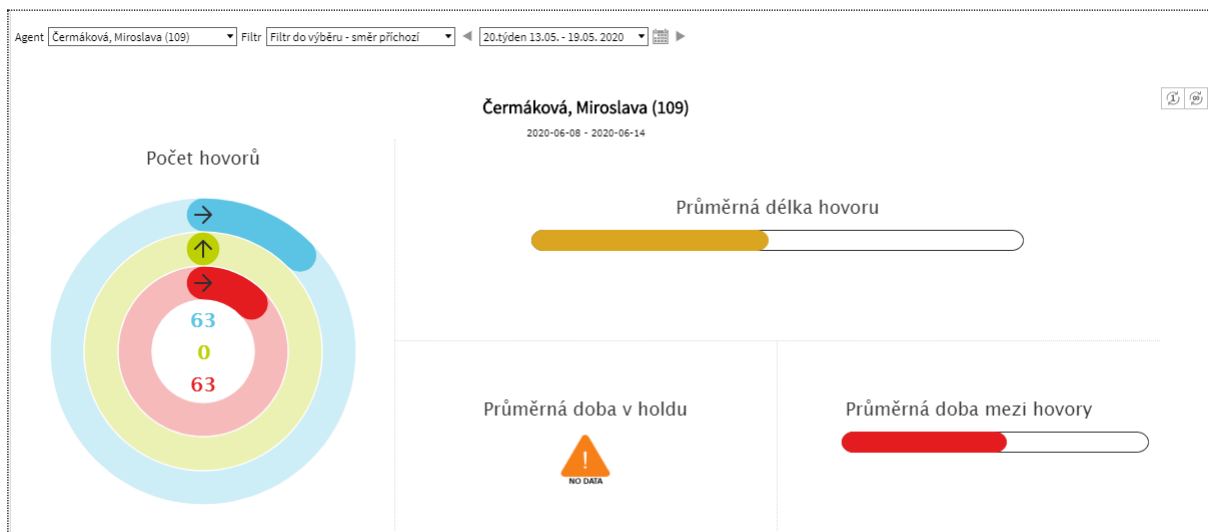
Zaškrtnuto  - **Začlenit do výpočtu přestávky v době trvání:**

Slouží k upřesnění výpočtu, kdy může být stanoveno, že agent má stanovený čas, kdy netelefonuje (oběd, doplnění informací o hovoru do systému, atd...)

## ReDat eXperience 2.35.6 Release notes



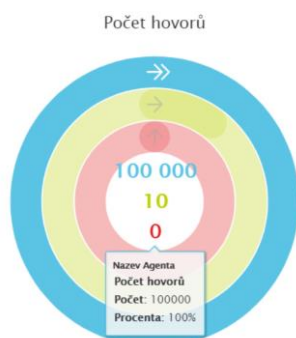
V případě, že nelze spočítat hodnotu, která by měla sloužit ke komparaci, zobrazí se upozornění: „Hodnoty nebylo možné vypočítat.“ Tato situace nastane v případě, že systém nemá dostatek dat k porovnání. Např. agent neměl ve zvoleném období žádné hovory k porovnání.



## 10.2 Konfigurace a úpravy dashboardu

- Dashboard je možné přiřadit do plochy přetažením v levém panelu nebo z levého panelu do plochy v pravé části. Lze ho přejmenovat.
- Je možné s ním pracovat na ploše společně i s jiným typem dashboardu a na ploše přesouvat. Lze použít i jednoduchý filtr.

## 10.3 Přehledové dashboardy



Přehledové dashboardy lze využít především pro grafy typu: Počet hovorů, Detekce témat, Hodnocení, Vývoj za posledních 7 dní, Předané hovory. Jejich podoba je závislá na licencích.

### Dashboard obecný

Zobrazení dashboardu je podmíněno pouze **licencí SmartView**.

Zobrazí následující parametry:

- Počet hovorů
- Délka hovoru
- Doba v holdu
- Doba mezi hovory

### 10.3.1 Konfigurace a úpravy dashboardu

- Přehledový dashboard je možné přiřadit do plochy přetažením v levém panelu nebo z levého panelu do plochy v pravé části.
- Nelze ho smazat, ale je možné ho přejmenovat.
  - Je možné s ním pracovat na ploše společně i s jiným typem dashboardu a na ploše přesouvat.
- Lze použít jednoduchý filtr.

### 10.3.2 Vzhled dashboardu

- Časový rozsah je stanoven na jeden den. Z kalendáře lze vybrat jiné datum. Nevztahuje se na údaj „Vývoj za posledních 7 dní“, který je neměnný.
- Šipky v grafech signalizují pokles nebo růst oproti předchozímu dni.



V horní liště dolního okna je kromě ikon také název a časový údaj, definující zobrazovaná data.

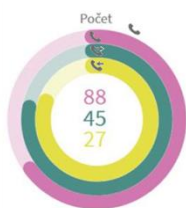


- Ikony jsou stejné jako u ostatních dashboardů, navíc se na liště vpravo zobrazí datum + název topiku.

### 10.3.3 Složky přehledového dashboardu

Plocha dashboardu je složena z jednotlivých grafů. Uživateli umožní přehledné zobrazení všech požadovaných parametrů.

#### Počet hovorů



V grafu Počtu hovorů se zobrazí následující parametry:

- Celkový počet hovorů
- Odchozí hovory
- Příchozí hovory

Jednotlivé složky jsou zastoupeny proměnnými, které je nutné nastavit pro každého zákazníka individuálně. Reprezentují odhadovaných 100 % (plán).

Pro použití ve skupině nebo pro celé call centrum je nutné znát i počet agentů ve skupině / call centru, jedná se o více proměnných. Defaultně je počítáno s jedním agentem.

*Pozn. Graf se při překročení nastavené hodnoty „přetáčí“ => jede znovu dokola, kdy nový cyklus je tmavší.*

Po najetí myši do grafu se zobrazí hodnota pro danou křivku (Stav a 100%).

#### Délka hovoru

Graf zobrazí průměrnou délku hovoru za daný den.



Uprostřed je hodnota nastavená proměnnou 5 min.

V daném rozsahu okolo středu + - (defaultní nastavení rozmezí 2 minuty) bude graf zelený a na okrajích červený.

Po najetí myši do grafu se zobrazí aktuální hodnota a nastavená „střední hodnota“.

### Doba v holdu

Graf zobrazí Průměrnou dobu v holdu za daný den.

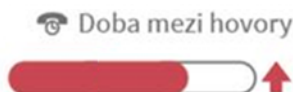


Po překročení dané hodnoty (default: 40 s) dojde k přebarvení na červenou.

Po najetí myší do grafu se zobrazí aktuální hodnota a nastavená „střední hodnota“.

### Doba mezi hovory

Graf zobrazí průměrnou dobu mezi hovory agenta.



Po překročení dané hodnoty (default 3 min) dojde k přebarvení na červenou.

Po najetí myší do grafu se zobrazí aktuální hodnota a nastavená „střední hodnota“.

## 11. Známé nekompatibility

- Audio příposlech v prohlížeči **Chrome a Firefox**
  - spuštění příposlechu je opožděno o cca 3 vteřiny.
  - online zpoždění o cca 3 vteřiny.
- V nové verzi Firefox je oproti starším verzím prohlížeče nefunkční ovládání audia na kanálech v přehrávači. (Chyba byla společností Mozilla Corporation nahlášena.)
- Frekvence updatů obrazu při přehrávání záznamů screenů může být závislá od počtu synchronně přehrávaných kanálů.
- Nekompatibilita prohlížečů pro export grafů v agendě SmartView:

	<b>Chrome (latest)</b>	<b>Firefox (latest)</b>	<b>Microsoft Edge</b>
SVG	OK	OK	OK
PNG/JPEG	OK	OK	OK
PDF	OK	OK	Fallback to export server
SVG w/images (same server)	OK	OK	OK
PNG/JPEG w/images (same server)	OK	OK	Fallback to export server
SVG w/images (CORS enabled server)	OK	OK	OK
PNG/JPEG w/images (CORS enabled server)	OK	OK	Fallback to export server



**RETIA, a.s.** v rámci plnění ustanovení zákona 185/2001 Sb. o odpadech je zapojena do kolektivního systému **ASEKOL, a.s.** ([www.asekol.cz](http://www.asekol.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 clientským číslem EK-F06022669, zajišťující zpětný odběr a využití odpadů z obalů.