



ReDat[®]
výrobek RETIA, a.s.

**Záznam, analýza
a řízení kvality
hovorových interakcí**

ReDat[®] eXperience v 2.34.2 Release notes

RETIA[®]

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

Tel.: +420 466 852 531 / Fax: +420 466 852 533
E-mail: sales@retia.cz / www.redat.cz

Vydání: 01/2018 v 2.34.2 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.

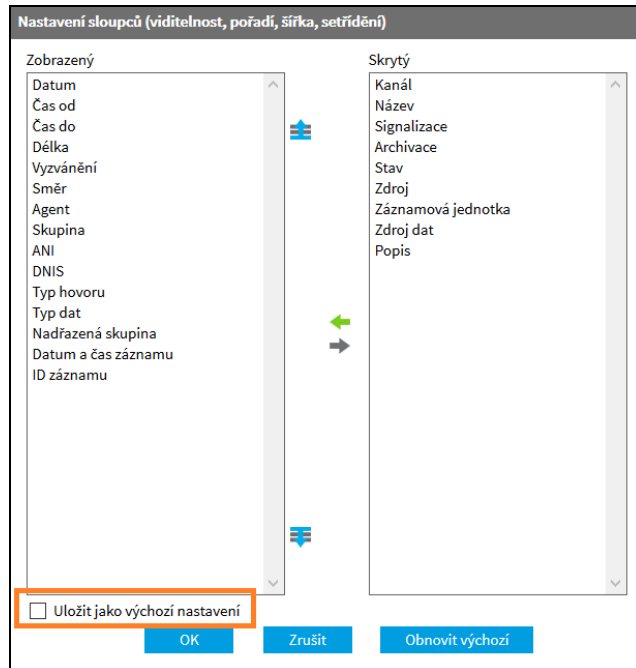


Obsah

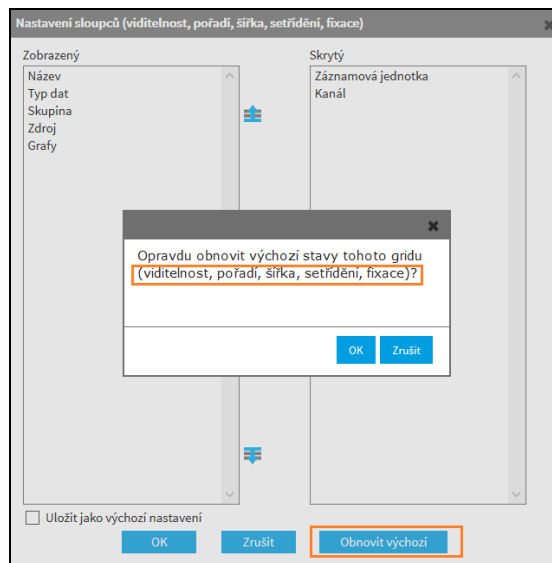
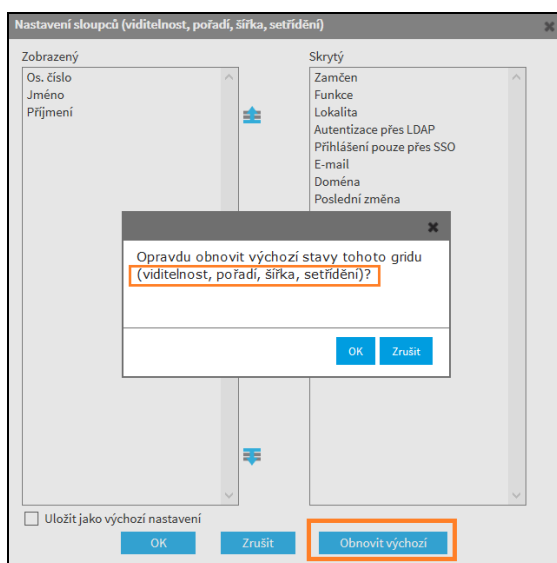
1. GUI OBECNĚ.....	4
2. SMARTVIEW - DASHBOARDY.....	6
3. HODNOCENÍ	9
4. SYSTEM.....	10
5. USERS	11

1. GUI obecně

- **Checkbox 'Uložit jako výchozí nastavení'** v dialogu vyvolaném přes kontextové menu sloupců příkazem 'Hromadné nastavení sloupců', je nově nastaven ve všech gridech – **Catalog, Monitoring, Results, Audit, Users**.

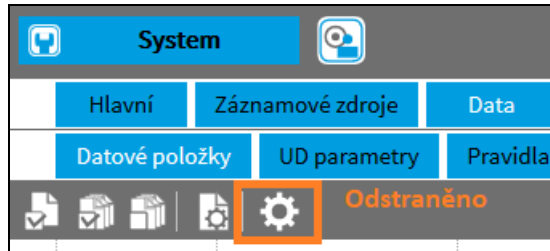


- **Dialog při volbě 'Obnovit výchozí'** zobrazuje i atributy na které bude mít akce vliv.
 - Pro **Catalog/Seznam záznamů** jsou to: viditelnost, pořadí, šířka, setřídění.
 - Pro **Catalog/Časový pohled** jsou to: viditelnost, pořadí, šířka, fixace.



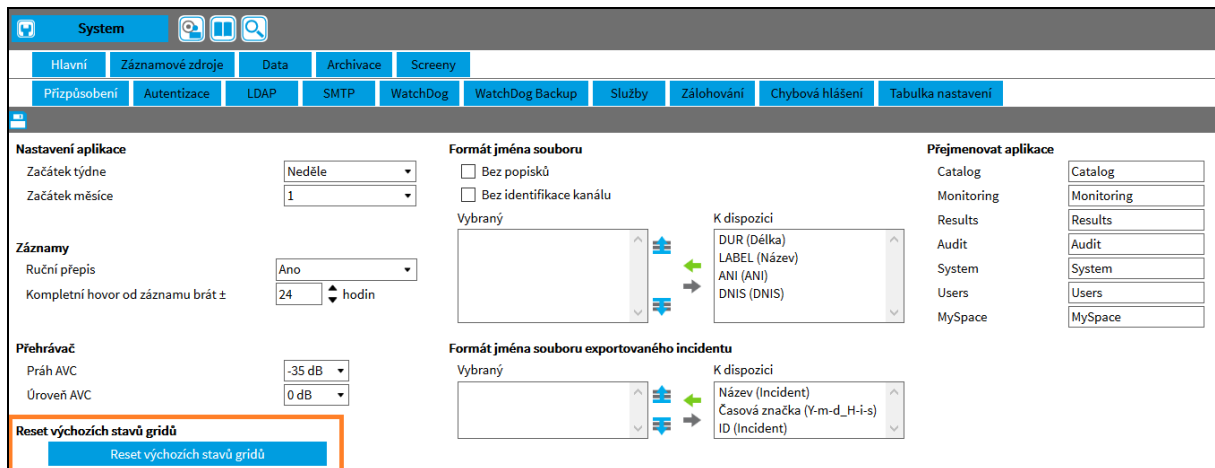
➤ System/Data/Datové položky

- Odstraněna ikona Výchozí nastavení Catalogu.



➤ System/Hlavní/Přizpůsobení

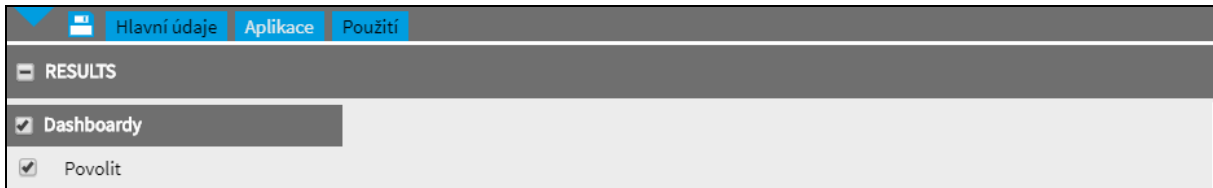
- Přidáno tlačítko 'Reset výchozích stavů gridů', které smaže defaultní stavy v celé aplikaci. Jde o obdobu tlačítka 'Obnovit výchozí stavy gridů' v MySpace (to smaže pouze individuální nastavení).



2. SmartView - dashboardy

➤ Povolení k zobrazení aplikace SmartView

- Aplikace **Users – Role**.
- Je nutné zaškrtnout **Povolit** v sekci **Results – Dashboardy** v záložce **Aplikace** (při editaci nebo tvorbě role).

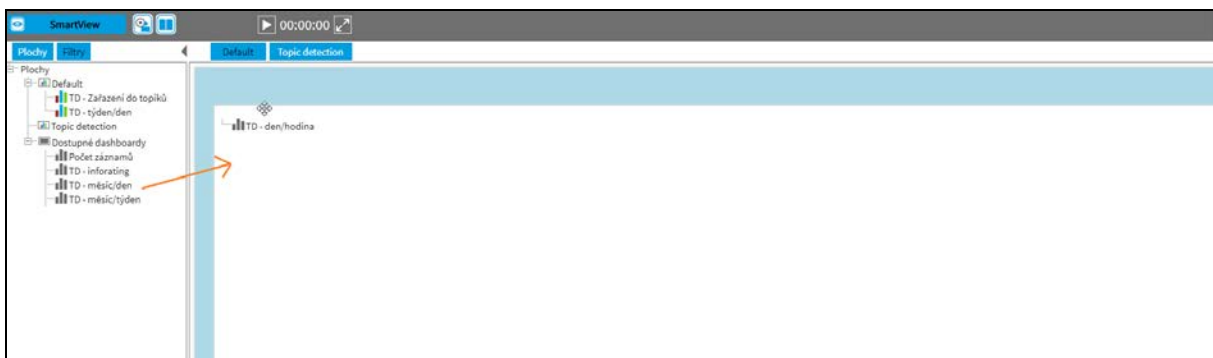


➤ Dělení plochy ve SmartView

- Napevno definováno, které grafy lze dát na polovinu plochy a které jsou na celou šířku.



- Povolen tah po ploše (výměna grafů mezi sebou).
- Automatické ukládání grafů (již není nutné potvrzovat změny).
- Povolen tah ze stromu do plochy.



➤ Ovládací prvky grafů

- Horní část grafu obsahuje možnosti pro výběr ze seznamu topiků, z filtrů a výběr časového rozsahu.

Seznam topiků Filtr
 Vyberte vstupní data ze [Seznamu topiků](#) nebo si načtěte [poslední konfiguraci](#)



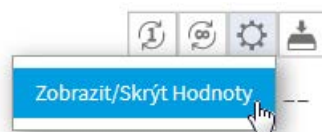
Jakmile si uživatel přizpůsobí nastavení dashboardu pro své účely (nastavení topikových skupin, filtru či časového rozsahu) je tento stav zapamatován i při přepnutí do jiné aplikace např. Catalogu. Při odhlášení ze systému, je zrušen pouze časový rozsah, který je po přihlášení zpět do systému nastaven vždy na aktuální.

U Inforatingu se všechna nastavení zruší, ale lze je obnovit pomocí volby načtete **poslední konfiguraci**.

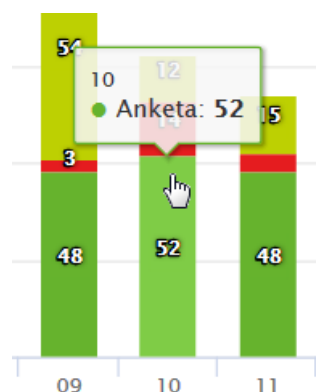
- Pravá horní část obsahuje tlačítka (v závislosti na typu dashboardu):



- **Refresh grafu** - provede jednorázovou aktualizaci zobrazených dat v konkrétním dashboardu.
- **Refresh grafu jednou za 1 minutu** - provede aktualizaci zobrazených dat v konkrétním dashboardu vždy po 60 vteřinách. Vypnout aktualizace je možné opětovným kliknutím na ikonu .
- **Nastavení** - kliknutím na tuto ikonu se zobrazí menu s dalšími možnostmi a nastavením.
 - **Zobrazit/Skrýt hodnoty** - kliknutím dojde k zobrazení, případně schování, hodnot v grafu.

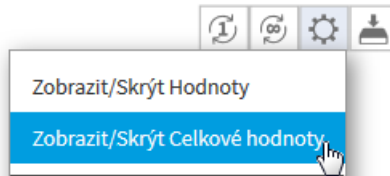


- Hodnoty je možné zjistit i najetím kurzoru myši na určitou oblast grafu.

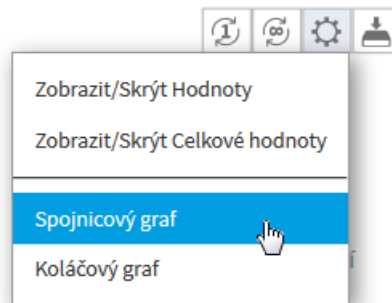


ReDat eXperience v 2.34.2 Release notes

- **Zobrazit/Skrýt Celkové hodnoty** – kliknutím dojde k zobrazení/skrýti pouze celkových hodnot.



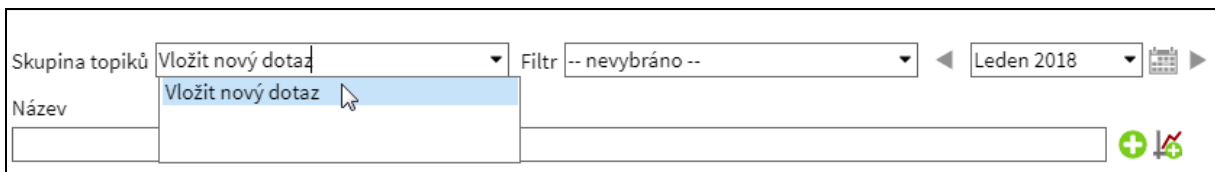
- **Typy grafů** – u některých typů dashboardů je možné měnit typy grafů (spojnicový, koláčový, sloupcový,...).



- **Export** - kliknutím na tuto ikonu se zobrazí menu s dostupnými možnostmi exportu.
 - **Print chart** - tisk grafu.
 - **Download PNG/JPEG** - export grafu do obrázku (PNG/JPEG).
 - **Download PDF** - export grafu do PDF souboru.
 - **Download SVG** - export grafu do vektorového „obrázku“ SVG.
 - **Download CSV/XLS** – export grafu do přehledné tabulky.

➤ **Jednorázová analýza**

- Pomocí volby „Vložit nový dotaz“, lze provést jednorázovou analýzu nad potřebným tématem.



3. Hodnocení

➤ Zjednodušení přehodnocení z Catalogu

- Na provedené hodnocení hovoru se lze dostat pomocí kontextového menu aktivovaného přímo nad vybraným záznamem v aplikaci **Catalog/Seznam záznamů** volbou **'Zobrazit provedené hodnocení hovoru'**.

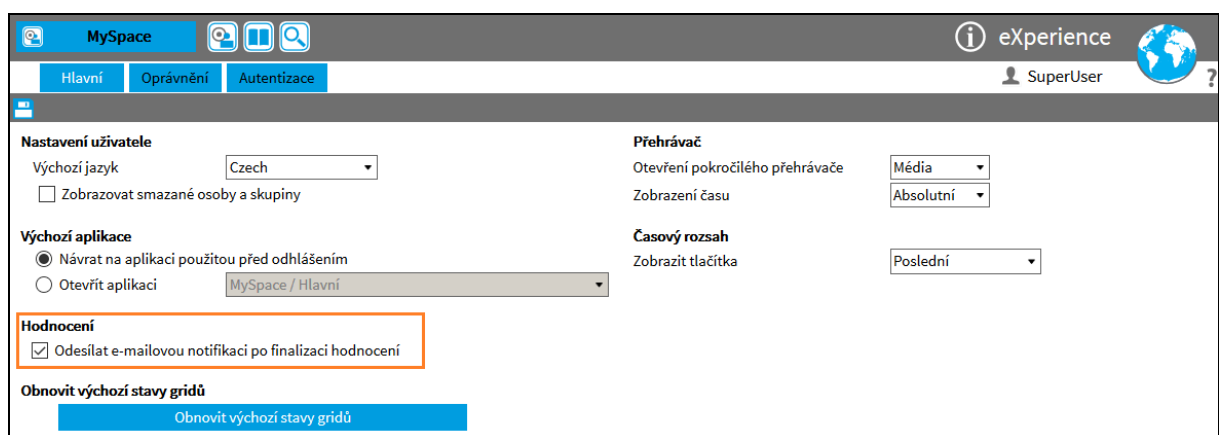


Po zvolení je uživatel přeměrován do aplikace **Results/Hodnocení** a jsou vyfiltrovány všechny existující hodnocení nad daným hovorem.

➤ E-mailová notifikace po finalizaci hodnocení

- Po finalizaci hodnocení přijde hodnocenému agentovi a hodnotiteli e-mailová notifikace (obsahem je informace o hodnocení - pdf soubor s hodnocením + mp3 s hovorem).

Hodnotitel si může v aplikaci **MySpace** nastavit, zda chce takové e-mailové notifikace posílat nebo ne (při volbě odesílat pak během hodnocení vidí změněnou ikonu „Uložit a finalizovat“, takže na první pohled pozná, že notifikace odejde).



E-mailová notifikace se týká také finalizace přehodnocení a korekce.



V případě, že by příjemce e-mailu neměl povolenu volbu **Odeslat e-mailem** v aplikaci **Users - role - Catalog**, přijde mu e-mailová notifikace **bez audio souboru** (mp3, wav,...).

4. System

➤ **System/Hlavní/Služby** - superuživatel může přidávat jiné služby pomocí ikony **NEW**.

The screenshot shows the 'System' menu with 'Hlavní' selected. Under 'Hlavní', 'Služby' is selected. A table with columns 'Název', 'Akce', 'Stav', and 'Poznámka' is visible. A 'NEW' button is highlighted in the top left corner of the table area. Below the table, there is a 'Komentář' section with input fields for 'Název' and 'Poznámka'.


- Odstranění lze provést přes kontextové menu a je aplikovatelné pouze u přidané služby.

5. Users

- **Users/Role** záložka **Aplikace** - možnost hromadného označení/odznačení checkboxu.
 - Prázdný checkbox – nic není zatrženo v celé sekci.
 - Zatržení checkboxu na sekci - nastavuje všechny checkboxy v sekci (viz příklad AUDIT).
 - Mezistupeň checkboxu – v sekci je povolené pouze něco (viz příklad USERS).

- Pro aplikaci **System** – povolení až na záložku 2. úrovně (v některých případech jde o několik záložek pod jedním checkboxem).
- Super uživatel nemůže nastavit svůj účet jako neaktivní. Checkbox není možné změnit.



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.