ReDAT

Záznamové systémy

ReDAT eXperience
Release notes 2.38.1

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

retia.cz

Člen divize CSG Aerospace

Vydání: 07/2024 v 2.38.1 rev. 1

Výrobce: RETIA, a.s.
Pražská 341
Zelené Předměstí
530 02 Pardubice

s certifikovaným systémem řízení jakosti podle ISO 9001 a člen AOP

© Copyright RETIA, a.s. 2024

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

2. ÚPRAVY FUNKCÍ 5

2.1 MULTIFAKTOROVÉ OVĚŘENÍ UŽIVATELE 5
2.2 SYSTEM – WATCHDOG – SPUSTIT KAŽDÝCH [MIN] 7
2.3 QUALITY MANAGEMENT – PRIORITNÍ PŘEPIS 7
2.4 ZÁZNAM NA 4-DRÁTOVÉ LINCE 8
2.4.1 System – Kanály – záložka Použití 8
2.4.2 System – Záznamová jednotka – záložka Použití 8
2.5 INDIKACE REDUNDANTNÍHO EXPERIENCE 9
2.6 SLUŽBA REDAT-EXP-SCREEN-NXA PRO OS LINUX 9
2.7 SMARTCONNECTOR - INFOBUTTON 9
2.8 AGENTSKÉ HOVORY 10
2.8.1 Nová služba pro spojení přepisů 10
2.8.2 Kontextová nabídka Agentského hovoru 10
2.8.3 Kontextová nabídka segmentů v agendě Agentské hovory 11
2.9 TOPICDETECTION 12
2.9.1 TopicDetection s podporou ML 12
2.9.2 Nová agenda TopicDetection 12
2.10 PŘEHRÁVAČ APLIKACE REDAT INSPECTOR 13
2.11 MIKROFONNÍ POLE - NOVÝ TYP CTI SERVERU 13

3. ZNÁMÉ NEKOMPATIBILITY 14

3.1 DOTYKOVÁ ZAŘÍZENÍ 15

© Copyright RETIA, a.s. 2024

Seznam požadavků 2.38.1

UVOLNĚNO pro OS Windows 17. 7. 2024

1. Technické podmínky

1.1 Požadavky na hardware

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

- Procesor min 2,4 GHz, 4 jádra (dle konfigurace eXperience)
- 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 (pro Windows Server 2022 použít Alcatel-Lucent TSAPI Premium Server verze 7.5.0).
- 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.

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 2.38.1 byla uvolněna pro následující verze prohlížečů:

- Google Chrome: 125.0.6422.61
- Microsoft Edge: 125.0.2535.51
- Firefox ESR: 115.10.0esr
- Firefox: 125.0.2

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

© Copyright RETIA, a.s. 2024

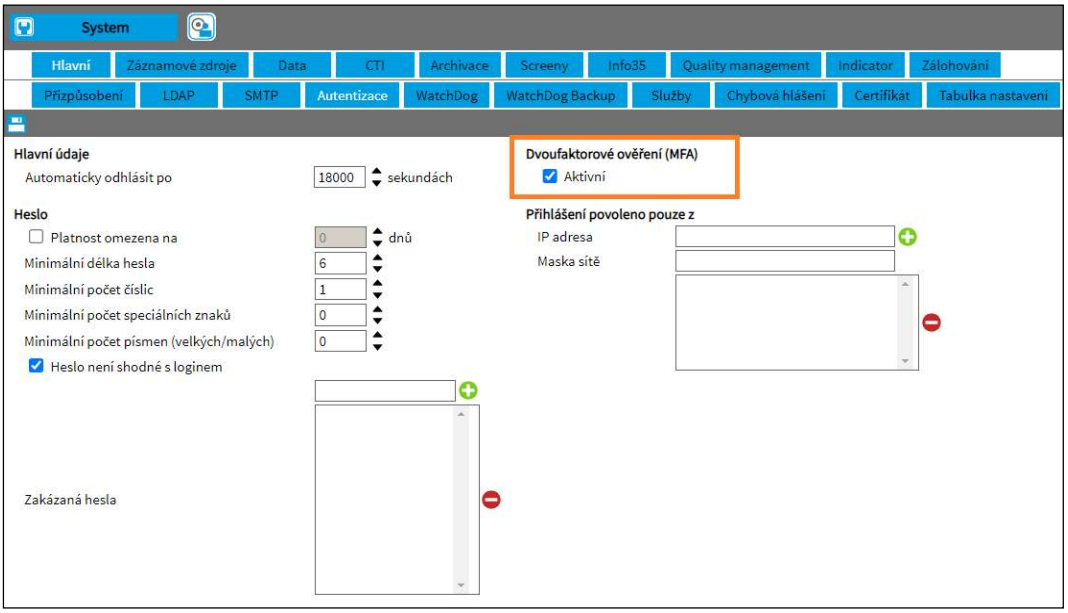
2. Úpravy funkcí

2.1 Multifaktorové ověření uživatele

Do verze 2.38.1 bylo zavedeno multifaktorové ověření při přihlášení do ReDAT eXperience pomocí QR kódu s využitím Google Authenticatoru / Microsoft Authenticatoru.

Podmínky nastavení v aplikaci eXperience:

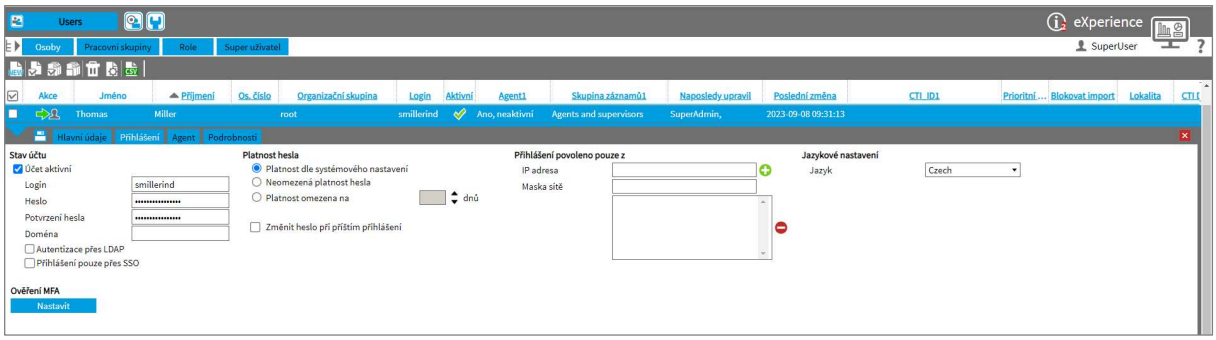
1. **Pokud** se má v systému použít multifaktorové ověření, nejprve je nutné ho aktivovat v agendě **System/Hlavní/Autentizace**. Zaškrtnout v sekci ***Dvoufaktorové ověření (MFA)*** check box ***Aktivní*** a provést uložení . Tímto nastavením se aktivují prvky pro individuální nastavení MFA ověření u osob.



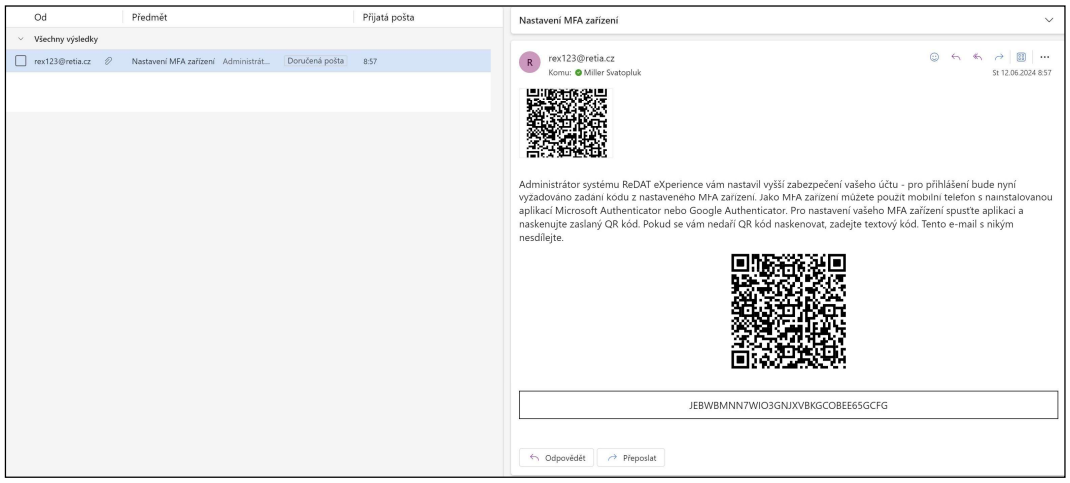
2. **Nastavení MFA v roli** - Nastavení může provádět pouze nadřazená osoba, která má v roli povoleno MFA. V eXperience se tato role nastavuje v agendě **Users/Role** v záložce Aplikace, kde musí být zaškrtnuto MFA.

3. Dále se **nastavuje MFA u konkrétního uživatele**, který se má pomocí MFA ověření přihlašovat. Nastavení u uživatele se provádí v agendě **Users/Osoby** v záložce **Přihlášení** v sekci **Ověření MFA** - tlačítkem ***Nastavit*** se odešle kód pro spárování zařízení MFA (telefonu s aplikací), osoba musí mít vyplněný e-mail.

© Copyright RETIA, a.s. 2024



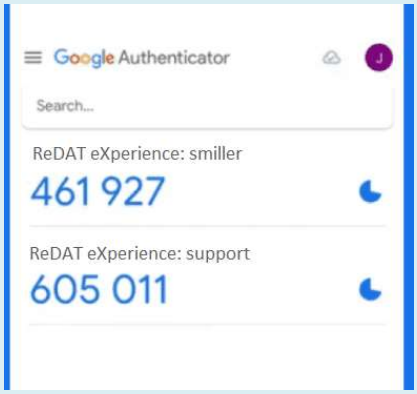
4. Dalším krokem je **napárování MFA zařízení** - Pokud bylo uživateli aktivováno multifaktorové ověření, obdrží emailem QR kód pro aktivaci a napárování MFA zařízení.



5. Nainstalujte aplikaci Microsoft Authenticator nebo Google Authenticator na své zařízení (obvykle telefon) a spusťte aplikaci. Naskenujte QR kód. Nastavení v aplikaci pro ověření je identifikováno jako *název_aplikace* (zobrazovaný v záložce prohlížeče) + *login uživatele*.

V jednom telefonu je možné vytvořit více nastavení. Zde je uveden příklad nastavení pro 2 uživatele s loginy *smiller* a *support*, kdy je ponechán defaultní název ReDAT eXperience. Tato 2 nastavení jsou tedy identifikována jako:

- ReDAT eXperience: smiller
- ReDAT eXperience: support

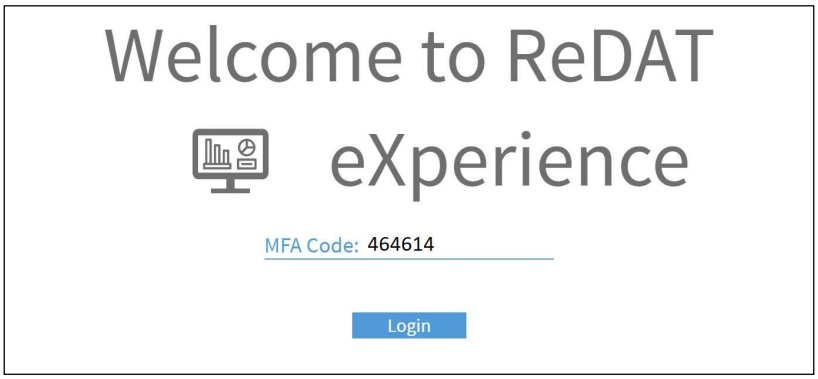


Pokud naopak používáte stejný login v 2 systémech eXperience, je vhodné každému z nich nastavit jiné jméno aplikace **pomocí settingu app_title** - např.:

- ReDAT eXperience provoz: smiller
- ReDAT eXperience test: smiller

© Copyright RETIA, a.s. 2024

6. Vložení **MFA kódu při přihlášení -** Po úspěšném zadání loginu a hesla se zobrazí okno pro zadání MFA kódu. Uživatel si spustí Authenticator, kde se mu zobrazuje aktuálně platný MFA kód, ten vloží do pole MFA Code. Kód je platný 30 sekund.



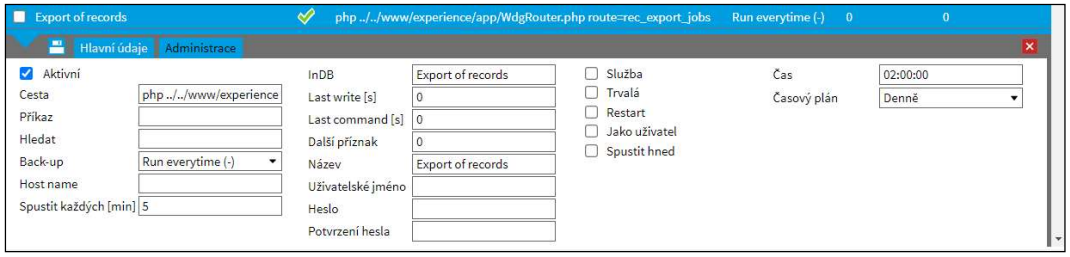
7. Pokud je kód platný, přihlášení do aplikace eXperience proběhne úspěšně.

Více podrobností k multifaktorovému přihlášení je popsáno v dokumentaci **RD 044 007 Users** v 2.38.1.

Multifaktorové ověření bylo zavedeno i do aplikace ReDAT Client. – více v dokumentaci **RD 044 065 ReDat Client** v 2.38.1.

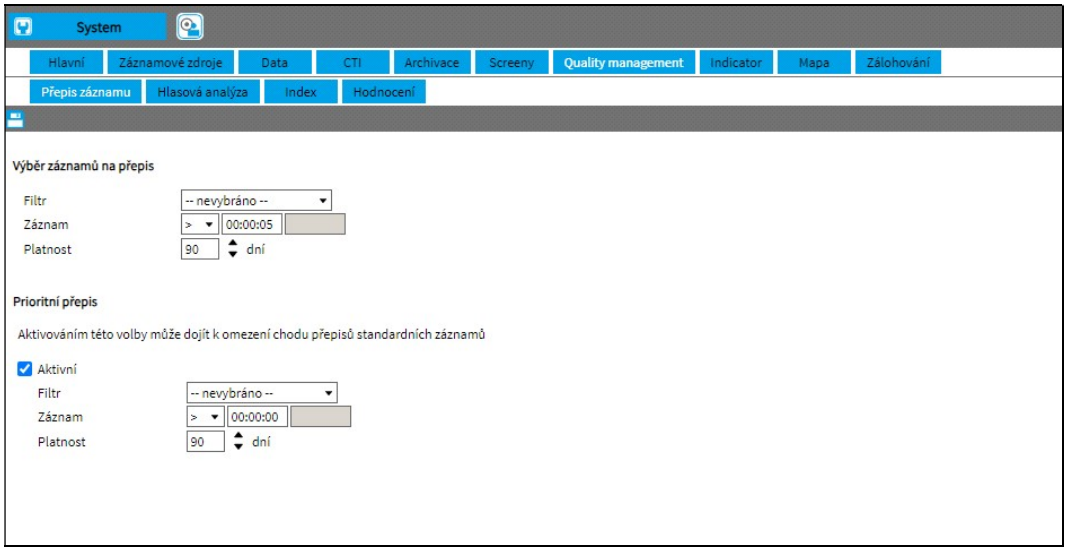
2.2 System – WatchDog – Spustit každých [min]

Došlo k úpravě u nastavení parametru **Spustit každých [min]**, který slouží pro zadání periody opakovaného spuštění úlohy. Od verze 2.38.1 se udává v minutách. Pokud je nastavena i položka ***Čas***, má přednost údaj ***Spustit každých*** **[min].**



2.3 Quality management – Prioritní přepis

Aplikace **System –** ***Quality management – Přepis záznamu***



© Copyright RETIA, a.s. 2024

V ReDAT eXperience 2.38.1 s licencí pro Přepis záznamu byl zaveden **Prioritní přepis**. Je-li zaškrtnuto políčko ***Aktivní***, je aktivována funkce prioritního přepisu hovorů.

Tato sekce definuje hovory, které budou vybrány pro prioritní přepsání do textové podoby. V případě potřeby je celá kapacita přepisovačů využita pro přepis těchto záznamů. **Aktivováním této volby může dojít k omezení chodu přepisů standardních záznamů.**

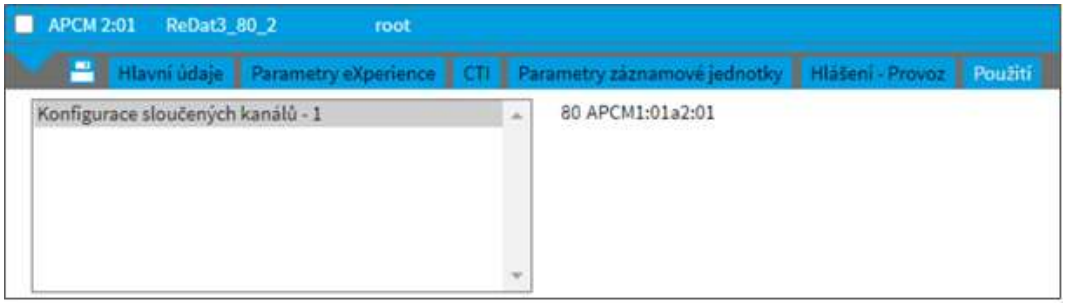
Více v dokumentaci **RD 044 020 VoiceProcessor** v 2.38.1.

2.4 Záznam na 4-drátové lince

2.4.1 System – Kanály – záložka Použití

V záložce **Kanály - Použití** byla doplněna informace o použití kanálu v konfiguraci sloučených (merged) kanálů:

- V tabulce se zobrazí řádek: ***Konfigurace sloučených kanálů* – počet**, kde je zobrazen počet merged kanálů, ve kterých je kanál použitý. Kanál může být použit pouze v jednom merged kanálu a nezapočítávají se smazané merged kanály – tedy počet je vždy 1. - Po kliknutí na řádek se zobrazí informace vpravo: název merged kanálu, ve kterém je kanál použit.

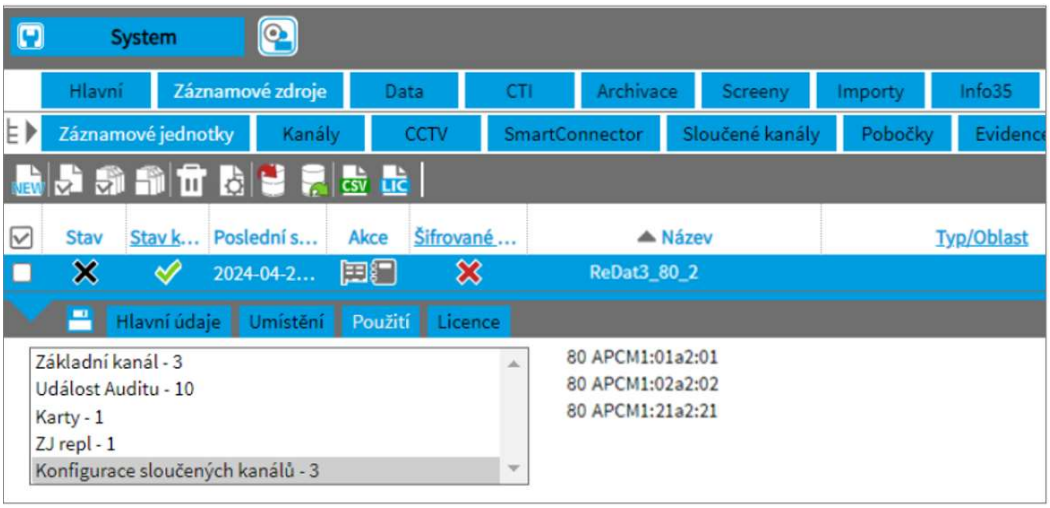


2.4.2 System – Záznamová jednotka – záložka Použití

V záložce **Záznamová jednotka – Použití** byla doplněna informace o použití záznamové jednotky v konfiguraci sloučených (merged) kanálů:

V tabulce se zobrazí řádek: ***Konfigurace sloučených kanálů* – počet** (uvádí počet merged kanálů, ve kterých jsou použity její kanály, nezapočítávají se smazané merged kanály).

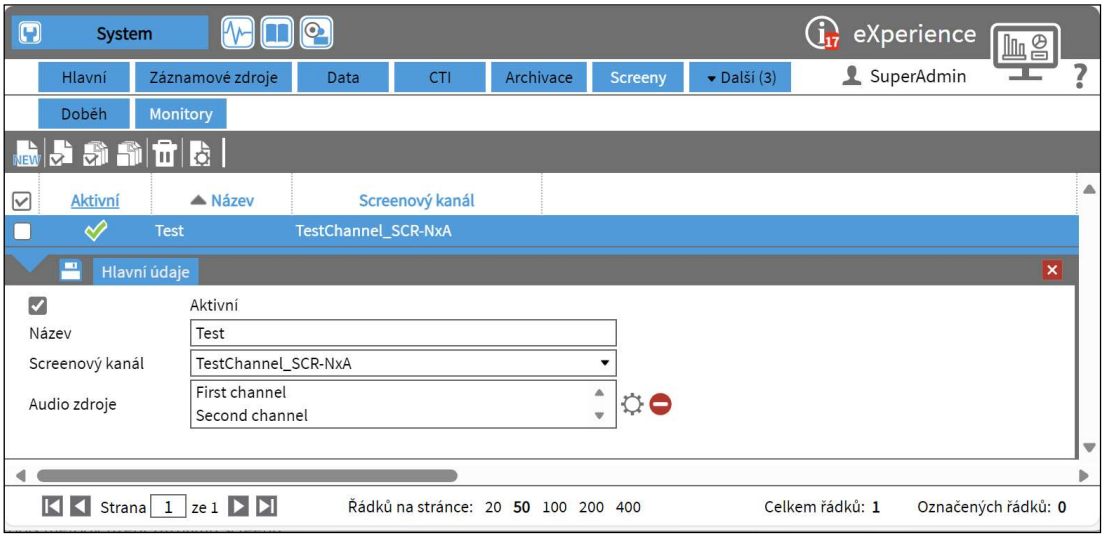
Po kliknutí na řádek, je informace vpravo: názvy jednotlivých merged kanálů, ve kterých jsou použity kanály dané záznamové jednotky.



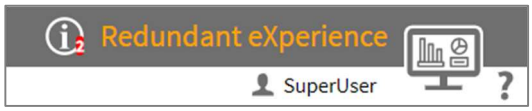
Více v dokumentaci **RD 044 070 Záznam na 4-drátové lince**

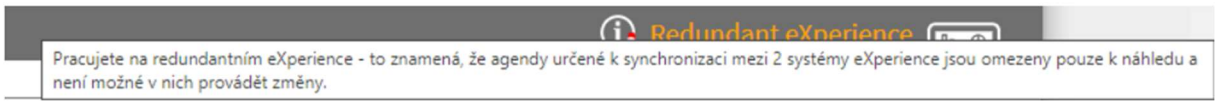
© Copyright RETIA, a.s. 2024

2.5 Indikace redundantního eXperience



Pokud je v topologii nastaven ReDAT eXperience jako redundantní, v názvu aplikace se zobrazí „***Redundant eXperience***“. Po najetí myší na název aplikace pro Redundantní eXperience se navíc zobrazí informace: *"Pracujete na redundantním eXperience - to znamená, že agendy určené k synchronizaci mezi 2 systémy eXperience jsou omezeny pouze k náhledu a není možné v nich provádět změny.“*





Více podrobností je popsáno v dokumentaci **RD 044 080 ReDAT eXperience – Redundantní nahrávání**.

2.6 Služba redat-exp-screen-nxa pro OS Linux

Služba redat-exp-screen-nxa je podporována i pro ReDAT5.

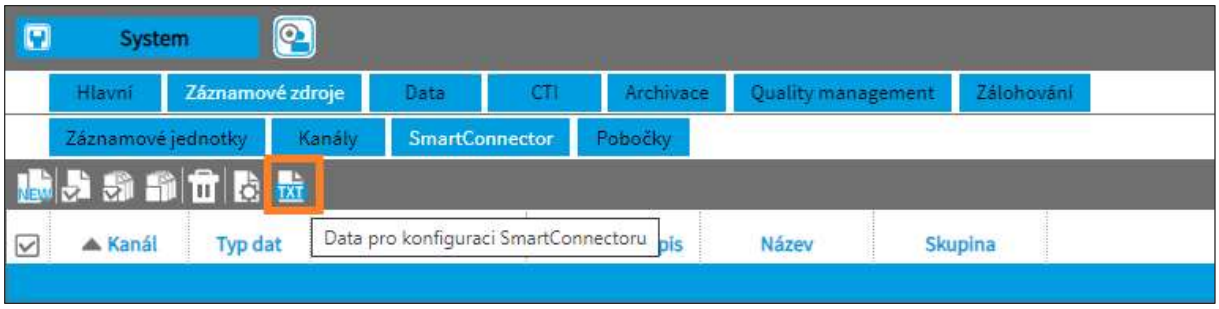
2.7 SmartConnector

Bylo upraveno logování, aby se úspěšné akce (spuštění, zpracované záznamy atd.) zobrazovaly formou souhrnu jednou za nastavený čas (xy minut). Pokud dojde k chybě, souhrn je generován dříve, časovač se vynuluje a pokračuje ve standardním běhu.

2.7.1 InfoButton

V agendě **System - Záznamové zdroje - SmartConnector** byla přidána ikona TXT, která po kliknutí vygeneruje a nabídne ke stažení info soubor s podklady pro konfigurační soubor. Soubor je ve formátu MarkDown *.md.*

© Copyright RETIA, a.s. 2024



2.8 Agentské hovory

2.8.1 Nová služba pro spojení přepisů

Nová služba ***redat-exp-agncall-trans*** průběžně kontroluje vznik nových přepisů jednotlivých segmentů Agentských hovorů a nové přepisy spojí do jednoho souboru (přepis Agentského hovoru). Je podmíněna licencí Compound.

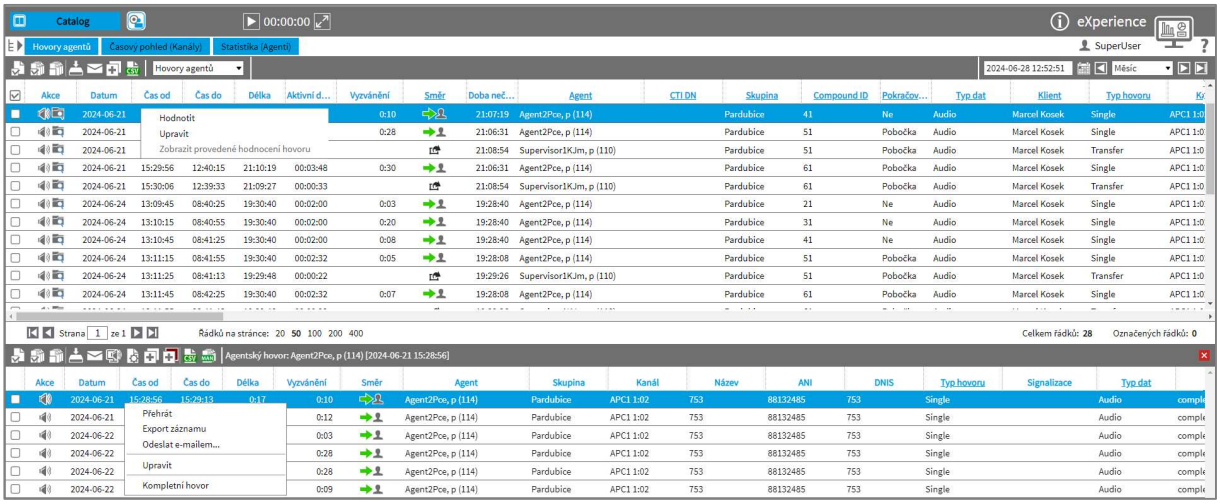
Služba dohledá segmenty Agentského hovoru, pro které existuje přepis, a pokud do určité doby nepřibude další přepis segmentu, složí výsledný soubor a uloží na archiv. Při zjištění dalšího nového cn souboru (v určitém časovém rozsahu), je soubor přidán k již vzniklému přepisu, na novou cestu. Služba si všímá hovorů v nastavitelném limitu (24h). Rozhodující je Datum a čas posledního update přepisu.

Jedná se trvale běžící službu, kterou lze standardně zastavit, restartovat nebo zakázat. V agendě **System/WatchDog** – ***Nový*** – Je nabízena šablona pro službu. V případě vyskytujících se chyb, posílá chyby do SNMP.

2.8.2 Kontextová nabídka Agentského hovoru

V kontextové nabídce Agentského hovoru se dvojklikem na řádku zobrazí nabídka:

- Hodnotit
- Upravit
- Zobrazit provedené hodnocení hovoru – provádí přesměrování do agendy Results – Hodnocení, kde se podbarví hodnocení pro konkrétní agentský hovor.



© Copyright RETIA, a.s. 2024

2.8.3 Kontextová nabídka segmentů v agendě Agentské hovory

V kontextové nabídce segmentů v agendě ***Agentské hovory*** se dvojklikem na řádku zobrazí nabídka:

- Přehrát
- Export záznamu
- Odeslat e-mailem...
- Upravit
- Kompletní hovor – volbou budete přesměrováni do agendy Kompletní hovory, kde se zobrazí všechny segmenty celého hovoru.

© Copyright RETIA, a.s. 2024

2.9 TopicDetection

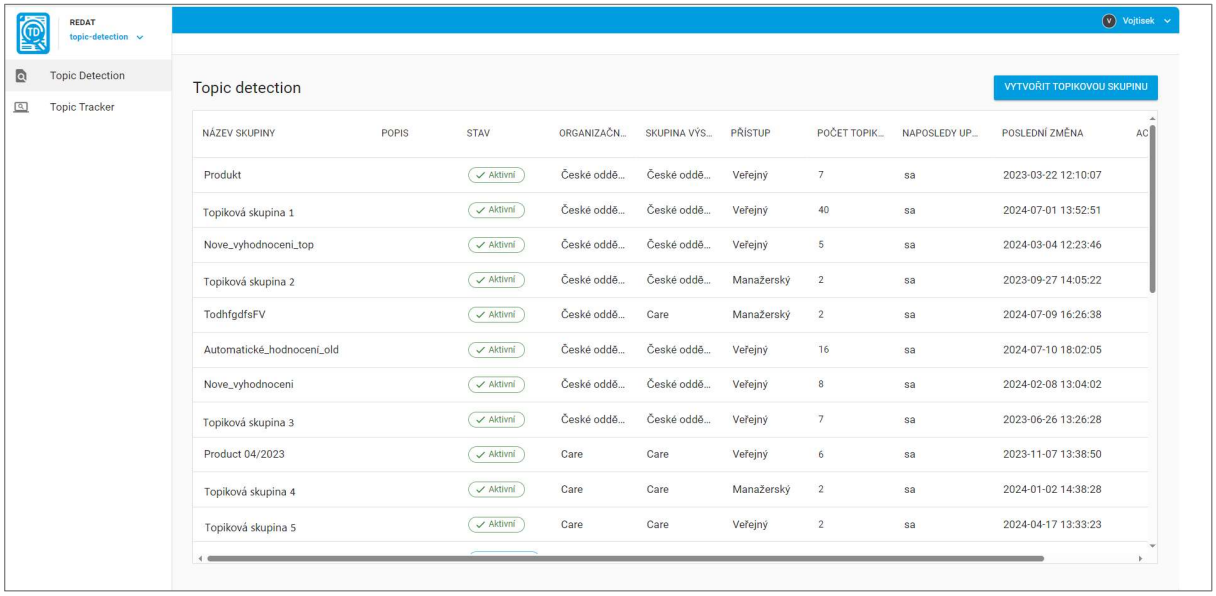
Ve verzi 2.38.1 byla představena nová součást TopicDetection, která jako formu topiku pro vyhodnocení záznamu umožňuje použít tzv. Tracker. Funkce je omezena licencí TopicTracker.

2.9.1 TopicDetection s podporou ML

Tracker je natrénován pomocí strojového učení (machine learning) na základě uživatelem vybraných záznamů, které obsahují vyhledávané téma a současně záznamů, které toto téma neobsahují. Každému zákazníkovi je v první fázi natrénován nad jeho záznamy základní model. Záznam představuje jeden dokument, tzn. přepis, a provádí se přibližně nad skupinou 10 000 dokumentů (přepisů). Následně se trénují jednotlivé trackery podle tohoto modelu. Výhodou řešení je, že není třeba psát komplikované dotazy, ale při běžné práci lze označovat hovory týkající se daného tématu, které se přidají do výběrů a na jejich základě se následně vytrénuje Tracker. Optimální počet záznamů pro relevantní trénování je sto dokumentů s výskytem tématu a podobný počet, kde se téma nevyskytuje.

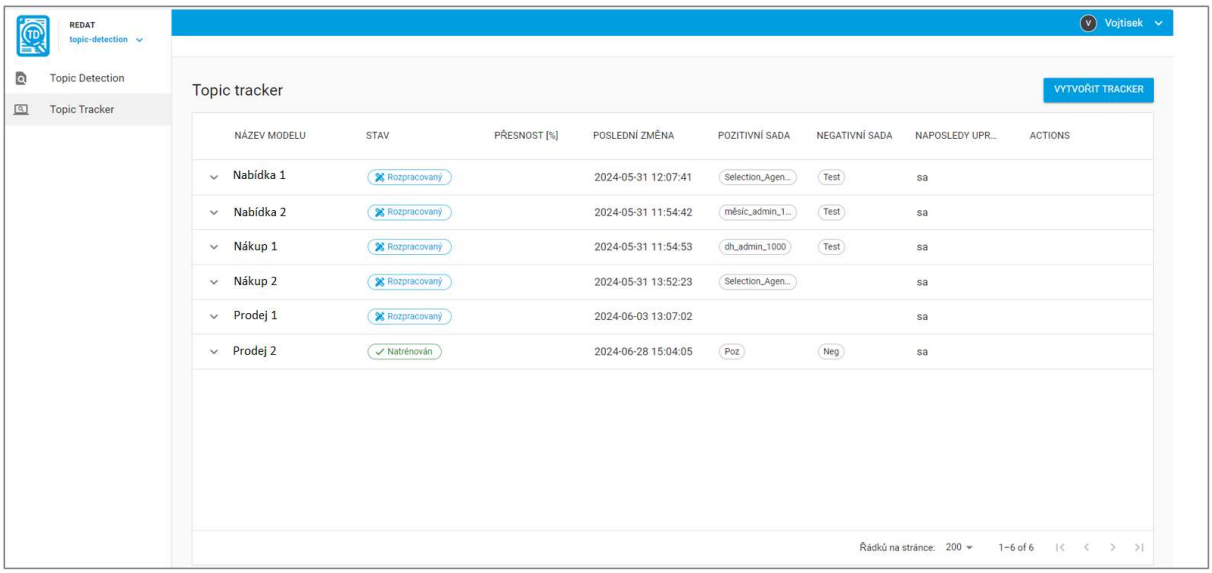
2.9.2 Nová agenda TopicDetection

V novém uživatelském prostředí, které je zatím omezeno licencí topic tracker, lze editovat nebo vytvářet topikové skupiny a následně topiky pro definici výpočtů Topic detection.



Součástí nového uživatelského prostředí je také součást pro tvorbu a evidenci modelů/trackerů, které lze použít pro výpočet Topic detection. V Topic detection jako definici topiku lze použít pouze trackery ve stavu *Natrénován*.

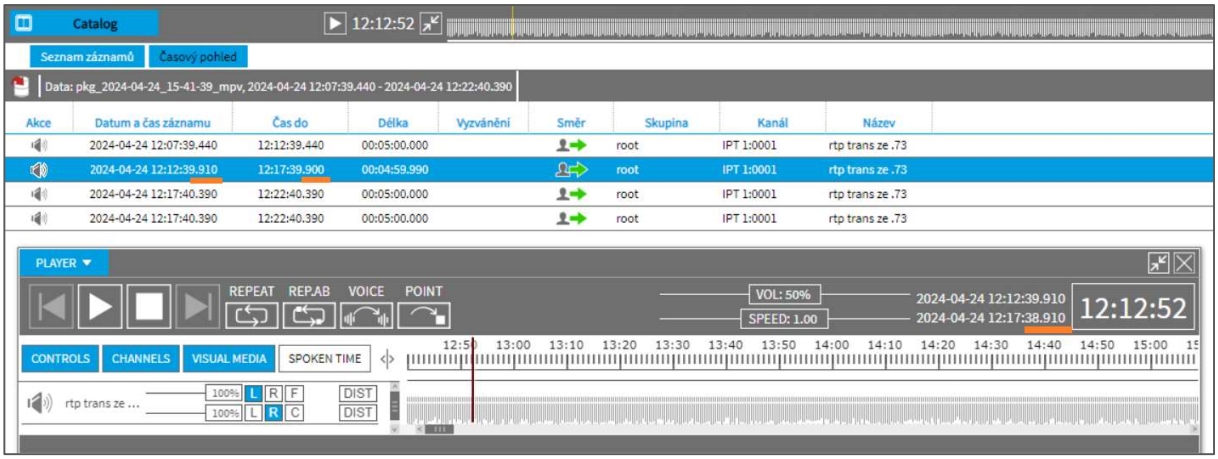
© Copyright RETIA, a.s. 2024



2.10 Přehrávač aplikace ReDAT Inspector

Přehrávač aplikace **ReDAT Inspector** nově zohledňuje i milisekundy při zobrazování a přehrávání importovaných záznamů.

Zároveň byly milisekundy zavedeny do exportů a importů záznamů.



2.11 Mikrofonní pole - nový typ CTI serveru

Byl zaveden nový typ CTI USB Microphone Array, který se stará o řízení záznamu USB mikrofonů typu FR-1100.

© Copyright RETIA, a.s. 2024

3. Známé nekompatibility

- Audio příposlech v prohlížečích Google Chrome, Microsoft Edge, 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.

Nově zjištěná nekompatibilita prohlížeče Firefox a způsob možného řešení:

- Firefox není schopen zpracovat příliš velký počet elementů ve stránce.
  - Pokud stránka obsahuje příliš mnoho elementů (především velký počet krátkých záznamů), může dojít při vodorovném posuvu ke skrytí zobrazení některých částí stránky, jako jsou:

    1 - Toolbox s ikonami

    2 - Nastavení času a rozsahu

    3 - Stránkování

    4 - Zobrazení počtu řádků a počtu označených řádků

    5 - Levý panel (zde se defekt projevuje po akci změny šířky levého panelu v době, kdy jsou již některé části stránky skryty)

  - Pokud tato situace nastane:
    - Je možné kliknutím do místa skrytých prvků zobrazení těchto prvků obnovit. Pravděpodobně půjde pouze o dočasné vyřešení problému – ten se obnoví při dalším posouvání.
    - Je doporučeno zvolit kratší časový rozsah nebo omezit počet zobrazených řádků na 20, čímž dojde k dostatečnému snížení počtu elementů ve stránce.

© Copyright RETIA, a.s. 2024

3.1 Dotyková zařízení

- Nelze použít pravé tlačítko pro vyvolání kontextového menu.
- Nefunkční tažení (uchopit se stisknutím tlačítka myši na PC), například u těchto funkcí:
  - ze stromu
  - posun okna pokročilého přehrávače
  - táhla hlasitosti a rychlosti přehrávání v pokročilém přehrávači (ale kliknutím lze ovládat)
- Nefunkční nápověda přes ikonu ?.
- Některé formuláře vykreslují tlačítka s přesahem pod okno formuláře.

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).

© Copyright RETIA, a.s. 2024