

Call Recording Pro

Opkaldsoptagelse sættes op via af systemadministratoren, når først den er aktiveret for dig af Firstcom (mod ekstra omkostninger). En administrator kan administrere virksomhedens indstillinger, samt lytte til og downloade optagelser via den indbyggede lydafspiller.

Administratoren finder indstillingen Call Recording under Mine brugere -> Rediger, så de kan tildele kontrol til en bruger derfra, eller blot lade det være, så kun administratoren har adgang.

The screenshot shows the 'Universe' user management interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'My Company', 'My Users' (highlighted), 'My IVRs', 'My Fax', 'My Conference', 'My WallDisplay', 'Call Recording', 'My Statistics', and 'Usage'. The user 'Morten Norup' is logged in. The main content area is titled 'Users' and includes a 'New user' form with fields for 'First name', 'Last name', 'Title', 'Department', 'Timezone' (set to 'United Kingdom (London)'), 'Language' (set to 'English'), and 'E-mail'. Below the form is a 'Rights' section with a grid of permissions: 'WEB USER' (enables login), 'IVR ADMINISTRATOR' (administration of IVRs), 'FAX ADMINISTRATOR' (view and send fax), 'MY COMPANY' (administration of telephony), 'MY USERS' (administration of users), 'SERVICES' (administration of walldisplay and conference), 'USAGE' (access to usage), 'MY STATISTICS' (access to call statistics), and 'CALL RECORDING' (access to call recordings). A 'Create user' button is at the bottom right. The footer contains the copyright notice: '© Copyright 2018 Connection A/S'.

Bemærk

Rettigheden tillader administratorer og brugere at lytte til alle optagelser, men tillader ikke en administrator at se eller lytte til brugers private 'on-demand' optagelser.

Call Recording

Når du åbner Call Recording som administrator, er der en komplet liste over alle virksomhedsoptagelser.

The screenshot shows the 'Call Recordings' page in the Universe system. The top navigation bar includes 'My Company', 'My Users', 'My IVRs', 'My Fax', 'My Conference', 'My WallDisplay', 'Call Recording' (highlighted), 'My Statistics', and 'Usage'. The user 'Morten Norup' is logged in. The left sidebar contains 'Call Recording' and 'Call Recording settings'. The main content area shows a table of call recordings with the following data:

From	Destination	Recorded	Parts	
hmp 2 2	2476	14:26 03/12/2018	1	Listen to recording(s)
hmp 2 2	2476	14:37 03/12/2018	1	Listen to recording(s)
hmp 2 2	+hmp+firstcom.dk	14:22 03/12/2018	1	Listen to recording(s)
hmp 2 2	2476	14:29 03/12/2018	1	Listen to recording(s)
hmp 1 1	52 10 20 20	09:27 04/12/2018	1	Listen to recording(s)
hmp 1 1	52 10 20 20	09:21 04/12/2018	1	Listen to recording(s)
hmp 1 1	40 38 68 09	13:51 03/12/2018	2	Listen to recording(s)

Systemet giver fleksibilitet til at gennemgå, finde, gemme og slette optagelser, så det er det værd at sætte sig ind i system og navigation.

Søg

Du kan se bestemte optagelser ved at søge i en tidsperiode (fra og til), fra en bestemt kilde eller til en bestemt destination eller en kombination af disse parametre.

Vælg alle

Tryk 'Vælg alle' optagelser. For at fravælge skal du blot klikke på 'Vælg alle' igen. En valgt optagelse er fremhævet med gråt.

Hvis du har valgt alle, kan du fravælge enkelte optagelser ved blot at klikke på dem. En fravalgt optagelse er tydelig – ikke fremhævet.

Vælg en enkelt optagelse

Du kan vælge en individuel optagelse ved at klikke på dens række.

Slet

'Slet valg' sletter de valgte – fremhævede – optagelser.

Fra

Den kaldende persons nummer eller navn.

Bestemmelsessted

Den kaldtes destination (modtager).

Optaget

Tid og dato for optagelsen. Bemærk, at dette vil være det tidspunkt, hvor opkaldet startede, og sluttidspunktet kan fortolkes ved at tilføje opkaldets varighed.

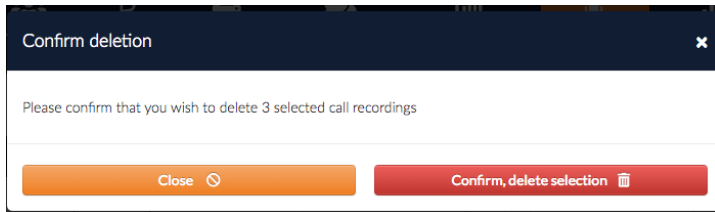
Pause

Når en bruger holder pause og genoptager et opkald, opdeler den opkaldet i to dele og skaber således 2 lydfiler. Eksempel: Kreditkortoplysninger må ikke registreres, så brugeren skal sætte opkaldet på pause, mens kunden læser oplysningerne op. Hver gang en optagelse sættes på pause og genoptages, oprettes en ny lydfil. Dette sikrer et præcist tidsstempel for hver samtale med en bruger.

Slet

Her ser du 3 optagelser, der er udvalgt – de er fremhævet med gråt. Nu vil vi fortsætte med at slette de 3 valgte via det røde 'Slet valg'-ikon.

Systemet vil bede dig om bekræftelse, før du sletter dem. Bemærk, at antallet af sletninger vises, hvilket er nyttigt, hvis du sletter flere, der ikke er på listen, for at dobbelttjekke. Når først de er slettet, kan Firstcom ikke gendanne optagelserne, derfor er dette ekstra bekræftelsestrin påkrævet.



Lyt til optagelse

Hvis du vælger 'Lyt til optagelse(r)' i menuen til højre, vil en lydafspiller poppe op, og du vil have valgmuligheder.

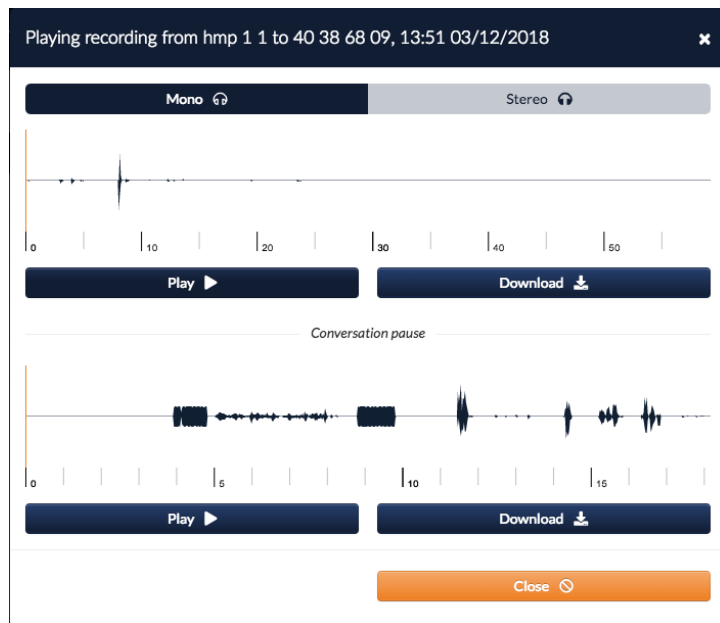
Afspilning

Du kan vælge mono eller stereo før afspilning af optagelsen.

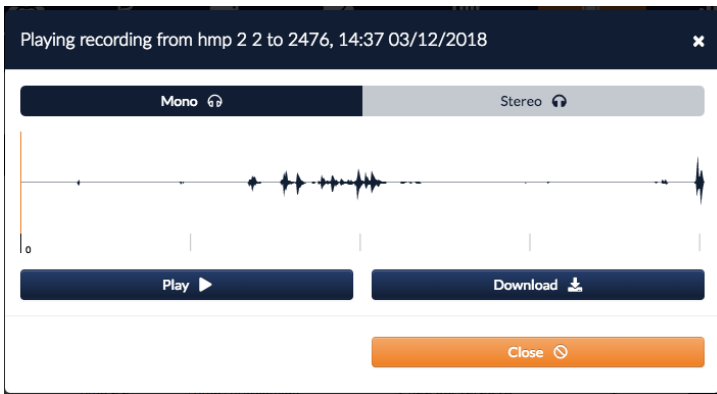
Hvis optagelsen er i to dele, vil du se begge dele i lydafspilleren, og du kan afspille dem én ad gangen.

Hent

Du kan downloade optagelsen, når du skal have en lokal kopi f.eks. til træningsformål.



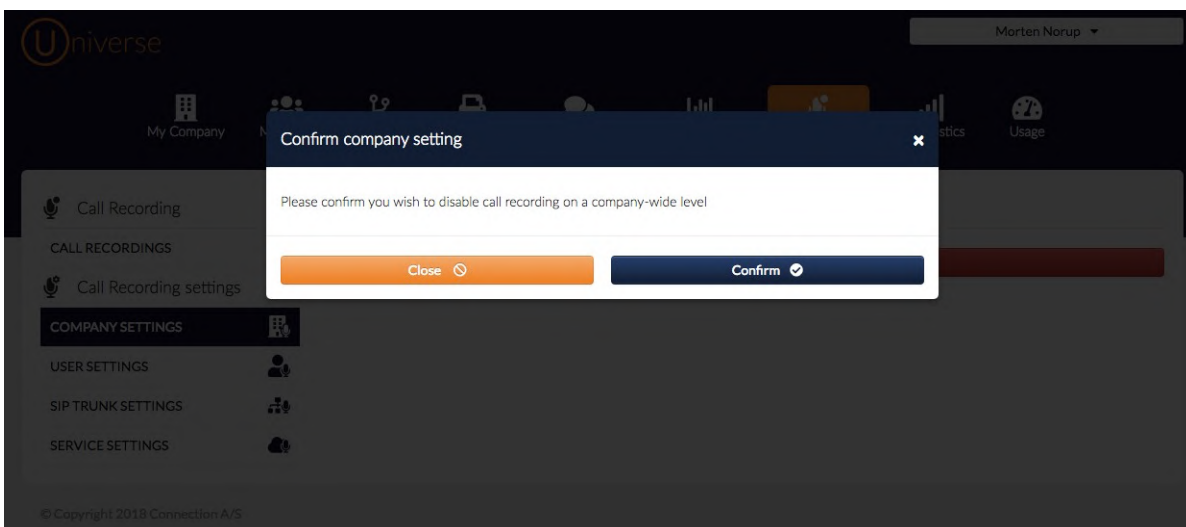
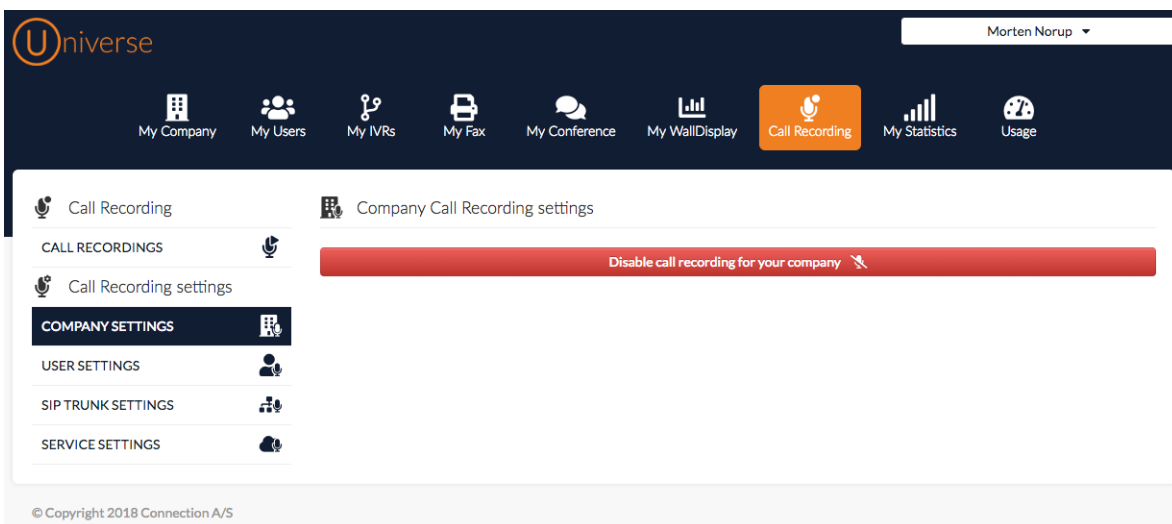
Eksempel på optagelse uden pause (det er én enkelt optagelse).



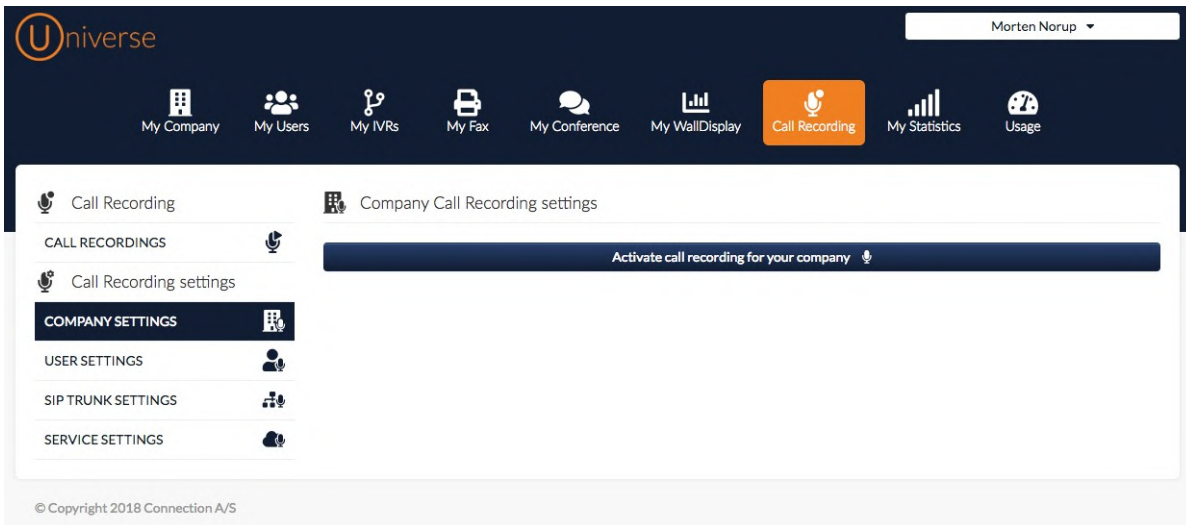
Virksomhedsindstillinger

Som administrator kan du deaktivere og aktivere hele virksomhedens Call Recording Pro funktion på en gang.

Bemærk: Denne indstilling vil ikke påvirke brugerens private on-demand-optagelser.



Aktivering af hele virksomhedens Call Recording Pro funktion udføres her.



Brugerindstillinger

Når virksomhedens opkaldsoptagelser bliver aktiveret, vil alle opkald til og fra alle brugere som standard blive optaget, men du kan ændre det til at være mere detaljeret. Her er en generel vejledning.

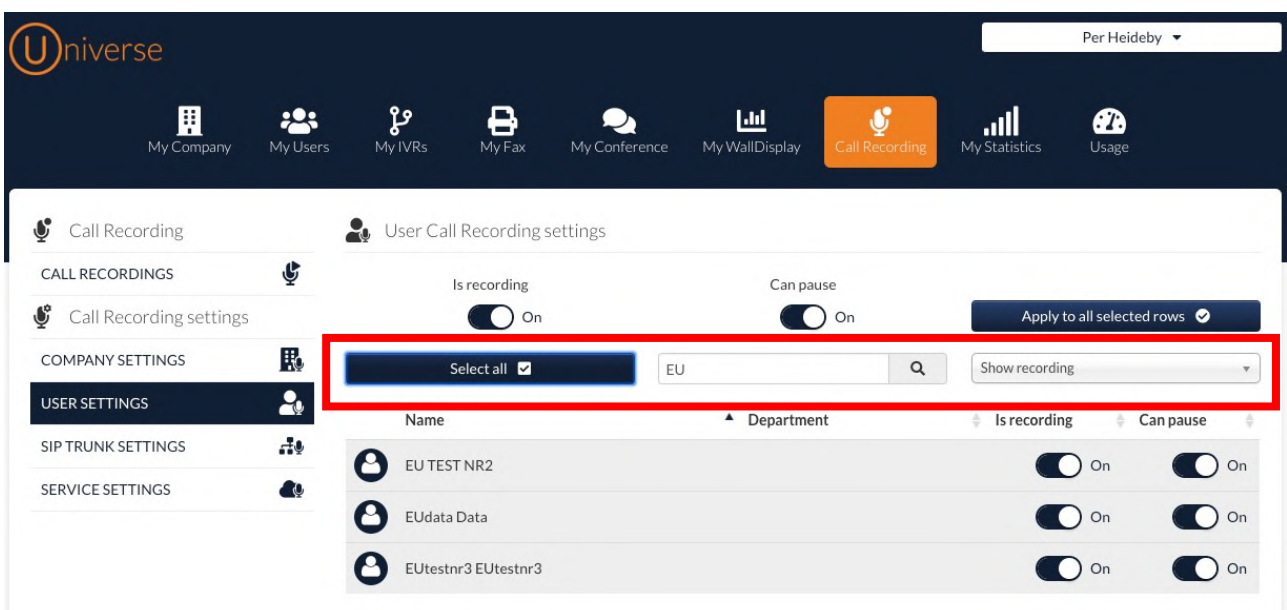
Vælg, søg og filtrer

Vælg hvad du gerne vil ændre. Dette kan gøres på tre måder; læg mærke til de tre muligheder i overskriftsområdet fremhævet i det røde felt:

1. Vælg alle
2. Søg (efter navn eller afdeling)
3. Filtrer på rullelisten med funktioner (optagelse, ikke optagelse, pause, ikke pause).

Eller du kan kombinere de tre.

- Eksempel:
- > Indtast EU i søgefeltet
 - > Fra rullemenuen skal du vælge Vis optagelse
 - > Marker Vælg alle (for at fremhæve posterne med gråt)



Når du har kontrolleret, at valget er, hvad du har brug for, kan du vælge mellem at anvende indstillingerne:

Optager nu (til eller fra)

Kan pause (til eller fra)

I dette eksempel ovenfor er der mulighed for at indstille for at hele virksomheden og sætte opkald på pause (Kan pause er slået til) sammen med opkaldsoptagelse (Optager nu slået til). De 3 individuelle brugere må dog ikke kunne sætte optagelserne på pause, så vi ændrer 'kan pause' til 'slukket'. Dernæst skal vi klikke på 'Anvend' på alle valgte rækker.

The screenshot shows the 'User Call Recording settings' page. On the left, there is a navigation menu with 'USER SETTINGS' selected. The main area displays a table of users with the following data:

Name	Department	Is recording	Can pause
EU TEST NR2	EU	On	Off
EUdata Data	EU	On	Off
EUtestnr3 EUtestnr3	EU	On	Off

Der vil være en prompt, der skal bekræftes.

The dialog box contains the following text: "Please confirm you wish to set recording to **On** and pausing to **Off** for the following selection:"

Name	Department
EU TEST NR2	EU
EUdata Data	EU
EUtestnr3 EUtestnr3	EU

Nu kan de valgte brugere sætte opkald på pause i længere tid.

The screenshot displays the 'User Call Recording settings' page. At the top, there are navigation icons for various system features. The main content area is divided into a left sidebar with menu items like 'CALL RECORDINGS', 'Call Recording settings', 'COMPANY SETTINGS', 'USER SETTINGS' (selected), 'SIP TRUNK SETTINGS', and 'SERVICE SETTINGS'. The main panel shows a table of users with columns for 'Name', 'Department', 'Is recording', and 'Can pause'. The 'Is recording' column has a toggle switch set to 'On' for all users. The 'Can pause' column has a toggle switch set to 'Off' for all users. A search bar is visible above the table, and there are buttons for 'Select all' and 'Apply to all selected rows'.

Name	Department	Is recording	Can pause
EU TEST NR2		On	Off
EUdata Data		On	Off
EUtestnr3 EUtestnr3		On	Off

Sætter et opkald på pause

En bruger kan sætte et opkald på pause, hvis de har fået tilladelse til det af administratoren.

For at sætte et opkald på pause, indtaster brugeren koden **5

For at genoptage opkaldet indtaster brugeren koden **6

Optagelsen af et opkald kan efter behov sættes på pause og genoptages flere gange, før du lægger på.

Optagelse af opkald, der ankommer gennem en IVR

For indgående opkald, der føres gennem en IVR, som har et optagemodul aktivt, vil optagelserne ikke vises under den samlede virksomheds Call Recording. IVR-optagelserne vises under sektionen Optagelser i administrationsområdet 'Mine IVR'er'. Denne funktion er ikke en del af Call Recording PRO, da den er en del af kerne Universe-løsningen og behøver ikke at aktiveres separat.

Optagelse af opkald On Demand

Alle brugere har mulighed for at starte og stoppe optagelsen af opkald via softkey-meddelelserne på deres IP-håndsæt. Optagelserne vises ikke under den samlede virksomhedsfortegnelse, da de er personlige for brugeren. Denne funktion er ikke en del af Call Recording Pro, da den er en del af kerne Universe-løsningen og behøver ikke at aktiveres separat.

Tekniske noter

- Opkaldsoptagelse bruger MP4-komprimering med en bithastighed på 64kbits/s pr. kanal.
- Alle optagelser gemmes i EU-regionen for at understøtte GDPR-overholdelse.
- Understøttede browsere: Chrome, Firefox, Safari, Edge.
- Browsere understøttes ikke: IE.