



GUIDE RAPIDE DU PORTAIL RECORDINGS

SOMMAIRE

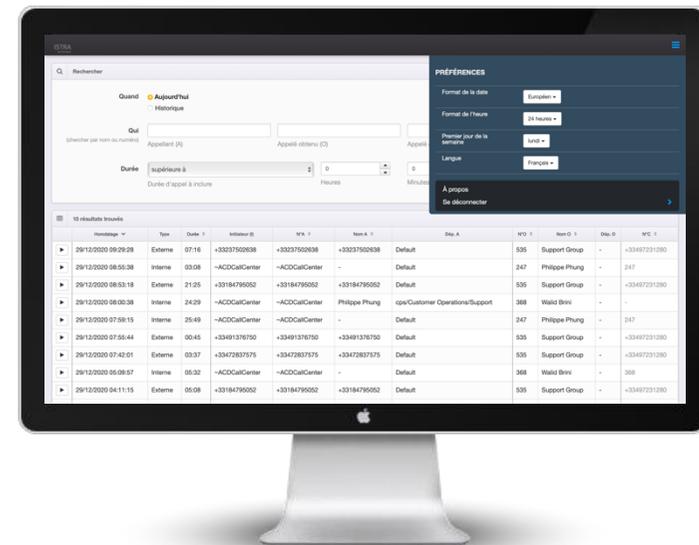
PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

- Système d'enregistrement systématique
- Historique des appels enregistrés
- Opt-in / Opt-out
- Compliance Officer
- Enregistrements dans les formats (MP4, OGG et AU)

Le Portail Recordings est une solution VoIP complète basée sur le web, et facile à utiliser.

Cette solution intégrée à la plateforme ISTRA est conçue pour afficher des milliers d'appels enregistrés permanents entrants et sortants simultanés. Les enregistrements peuvent être lus dans un navigateur ou téléchargés dans des formats MP4, OGG et AU pour une utilisation ultérieure.

Le Portail Recordings permet aux entreprises d'utiliser une solution simple mais puissante et abordable pour améliorer la productivité des employés et la fidélisation des clients.



PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

Système d'enregistrement systématique

Le système d'enregistrement systématique vous permet de décider quel groupe ou quels agents des groupes sont systématiquement enregistrés.

Lorsqu'une extension doit être enregistrée, chaque appel impliquant cette extension sera enregistré. Si le poste enregistré n'est plus dans l'appel, l'enregistrement s'arrête.

Lorsqu'un groupe d'extension ou un groupe ACD doit être enregistré, chaque appel impliquant l'appelant du groupe sera enregistré. Non seulement les appels entrants vers le centre d'appels sont enregistrés, mais également lorsqu'un agent passe un appel en utilisant l'un des numéros publics du groupe, ces appels sont également marqués comme des appels ACD et enregistrés.

10 résultats trouvés

	Hoodatage	Type	Durée	Initiateur (I)	N°A	Nom A	Dép. A	N°O	Nom O	Dép. O	N°C
▶	29/12/2020 09:29:28	Externe	07:16		+33237502638	+33237502638	Default	535	Support Group	-	+33497231280
▶	29/12/2020 08:55:38	Interne	03:08	~ACDCallCenter	~ACDCallCenter	-	Default	247	Philippe Phung	-	247
▶	29/12/2020 08:53:18	Externe	21:25	+33184795052	+33184795052	+33184795052	Default	535	Support Group	-	+33497231280
▶	29/12/2020 08:00:38	Interne	24:29	~ACDCallCenter	~ACDCallCenter	Philippe Phung	cps/Customer Operations/Support	368	Walid Brini	-	-
▶	29/12/2020 07:59:15	Interne	25:49	~ACDCallCenter	~ACDCallCenter	-	Default	247	Philippe Phung	-	247
▶	29/12/2020 07:55:44	Externe	00:45	+33491376750	+33491376750	+33491376750	Default	535	Support Group	-	+33497231280
▶	29/12/2020 07:42:01	Externe	03:37	+33472837575	+33472837575	+33472837575	Default	535	Support Group	-	+33497231280
▶	29/12/2020 05:09:57	Interne	05:32	~ACDCallCenter	~ACDCallCenter	-	Default	368	Walid Brini	-	368
▶	29/12/2020 04:11:15	Externe	05:08	+33184795052	+33184795052	+33184795052	Default	535	Support Group	-	+33497231280

Historique des appels enregistrés

Des enregistrements spécifiques peuvent être trouvés facilement en utilisant les critères de recherche comprenant la date à travers du calendrier, le nom ou le numéro de l'appelant, et la durée de l'appel.

Lorsque vous cliquez sur un appel enregistré, un enregistrement audio s'affiche. La forme d'onde est affichée pour un aperçu rapide "à première vue". L'utilisateur est en mesure de positionner le curseur audio à une longueur donnée dans l'enregistrement.

1 audio file recorded

1 +33478 → 247 (via 380)

00:20 04:50

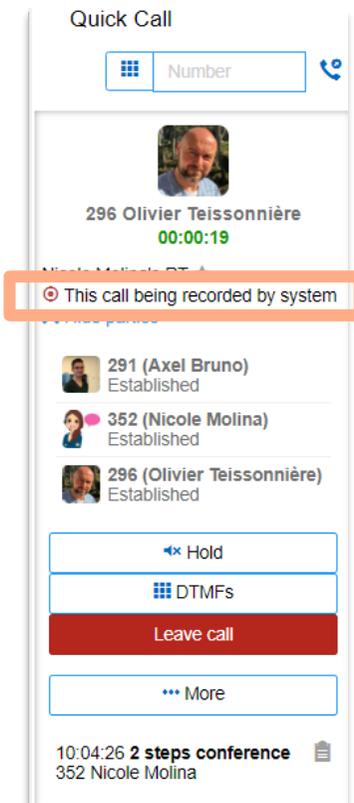
Show audio streaming detail

Close

Opt-in / Opt-out

La fonction Opt-in ou Opt-out permet aux agents d'entrer et de sortir de l'enregistrement systématique. Parfois, ils peuvent mettre l'enregistrement en pause parce qu'ils ont un appel personnel qu'ils ne veulent pas enregistrer.

Cette fonction est contrôlée par l'entreprise, les agents n'auront la possibilité de faire une entrée (opt-in) ou une sortie (opt-out) que si l'entreprise les autorise.

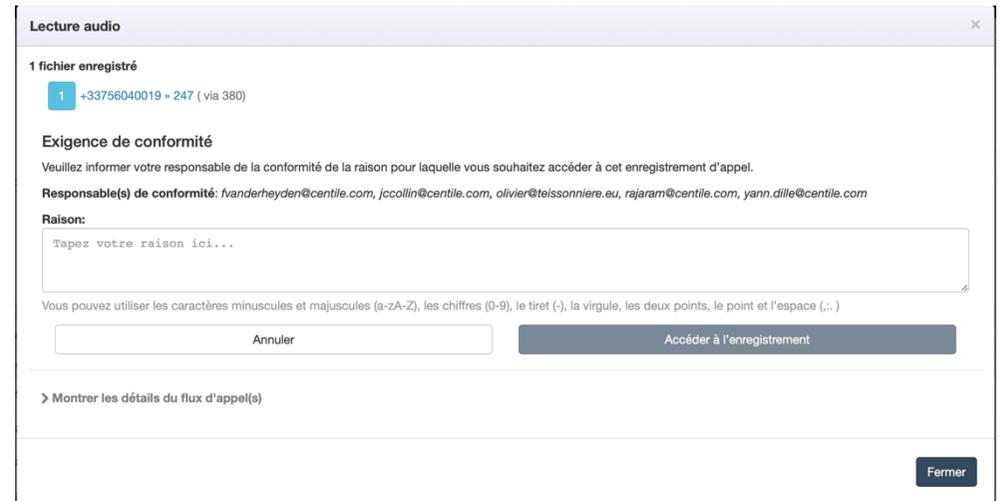


Compliance Officer

La fonction du Compliance Officer permet d'avertir un superviseur lorsque quelqu'un accède à un enregistrement. La personne qui veut écouter l'enregistrement doit remplir le motif pour accéder à l'enregistrement d'appel sélectionné.

Le superviseur peut écouter tous les conversations d'appels enregistrées. Par exemple, s'il y a un problème entre un agent et un client, le superviseur peut écouter l'appel enregistré.

Cette fonction est également créée afin de prendre les mesures appropriées pour protéger les données des clients et respecter les normes de sécurité, par exemple, avec la conformité PCI DSS les fraudes sont réduits lorsqu'un propriétaire de carte bancaire donne ses données à un agent par un appel.



Enregistrements dans les formats (MP4, OGG, AU)

- Serveur dédié à des fins de stockage
Le serveur d'application dispose d'un module de serveur média qui stocke localement chaque flux de la conversation.
- Serveurs de mixage/enregistrement d'appels et de média pour réassembler les flux bruts
Le serveur de média convertit l'audio RTP de chaque segment d'appel en fichiers temporaires uniques, puis déplace ces fichiers dans un fichier audio final prêt à être écouté.
- Conversations converties en MP4, OGG ou AU
À la fin de l'appel, les fichiers temporaires sont copiés sur le serveur de stockage où le serveur de mixage traite les fichiers de mixage en un fichier audio MP4, OGG ou AU.