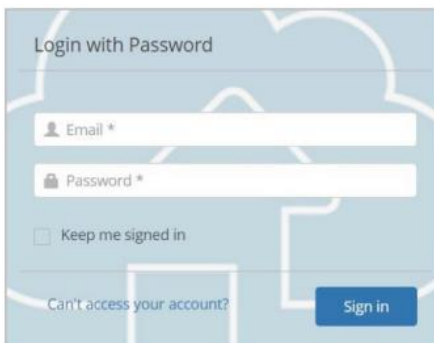


Käyttöohje: VIP Puheentallennus

1. Puheentallennusportaalin käyttäjien hallinnointi ja käyttö

Löydät ohjeet puheentallennuksen käyttäjien hallinnointiin [täältä](#) ja ohjeet puheentallennusportaaliin kirjautumiseen [täältä](#). Palveluun kirjaudutaan osoitteessa viprec.telia.fi. Mikäli olet unohtanut salasanasasi, voit tilata uuden salasanan kirjautumisikkunassa. Mikäli et saa sähköpostia salasanan resetoimiseksi, sinulle ei ole myönnetty oikeuksia puheentallennusportaalin käyttöön. Yrityksesi Viestintäpalvelu VIPin pääkäyttäjä voi lisätä käyttäjille pääsyoikeuden puheentallennusportaaliin [tämän ohjeen](#) mukaisesti. Oikeuksien lisäämisen jälkeen, saat kirjautumistunnukset sähköpostitse.

Kirjautumisikkuna:



The screenshot shows a login form titled "Login with Password". It contains two input fields: "Email *" and "Password *". Below the password field is a checkbox labeled "Keep me signed in". At the bottom left, there is a link "Can't access your account?". At the bottom right, there is a blue "Sign in" button.

Jos samaa sähköpostiosoitetta ja salasanaa käytetään useiden organisaatioiden puheentallennusportaaleissa, näyttöön tulee avattava luettelo kaikista organisaatioista. Valitse oikea organisaatio alasvetovalikosta ja kirjaudu sisään. Mikäli vain sähköpostiosoite on sama (ja salasana on eri), käyttäjä kirjataan sisään suoraan.

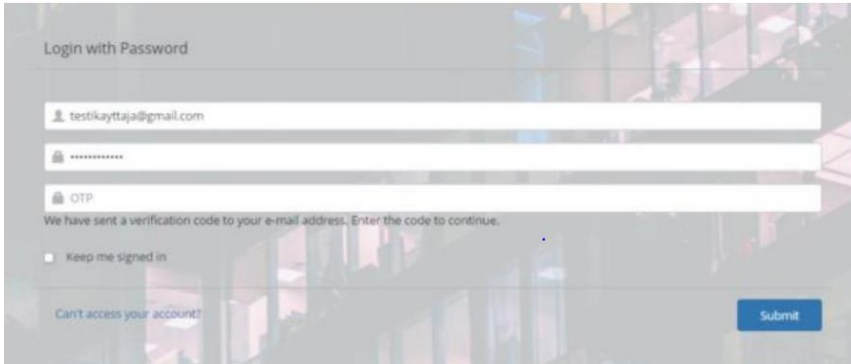


The screenshot shows the same login form as above, but with the "Email" field filled with "user.name@email.com" and the "Password" field filled with "*****". A dropdown menu is open below the password field, showing a "Customer Ref" field with a downward arrow. The dropdown list contains the following items: "Customer Ref", "S1-tollring.com", "S1-callrecording.com", and "S2-ucanalytics.com". The "Customer Ref" item is highlighted in blue. At the bottom left, there is a link "Can't access your account?". At the bottom right, there is a blue "Sign in" button.

Ensimmäisellä kirjautumiskerralla sinua pyydetään hyväksymään käyttöoikeussopimus. Sopimuksen kielenä on kirjautumisivulla valittu kieli.

Käyttäjälle lähetetään kertakäyttösalasanana sisältävä sähköpostiviesti kirjautumisen yhteydessä. Kirjautumisivulle tulee näkyviin kenttä, johon kertakäyttöinen salasana

syötetään. Pääsy myönnetään, kun käyttäjä syöttää kertakäyttöisen salasanan ja valitsee Kirjaudu sisään (Sign in).

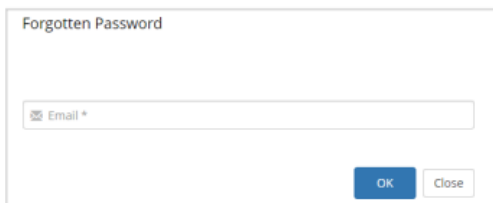


Voit kirjautua ulos napsauttamalla käyttäjäkuvaketta ja valitsemalla Kirjaudu ulos (Log out).

Salasanan tulee täyttää seuraavat vaatimukset:

- Vähintään 8 merkkiä pitkä.
- Sisältää vähintään seuraavat:
- 1 iso kirjain o 1 pieni kirjain
- 1 numero o 1 erikoismerkki. Hyväksyttäviä erikoismerkkejä ovat ~ ! @ # \$ % ^ & *

Salasana on oletuskäytännön mukaisesti vaihdettava 100 päivän välein. Uusi salasana ei voi olla mikään viimeksi käytetyistä 10 salasanasta. Jos unohdat salasanasi, valitse Etkö voi käyttää tiliäsi? (Can't access your account?) -linkki, niin sinut ohjataan suorittamaan salasanan palautusprosessi.

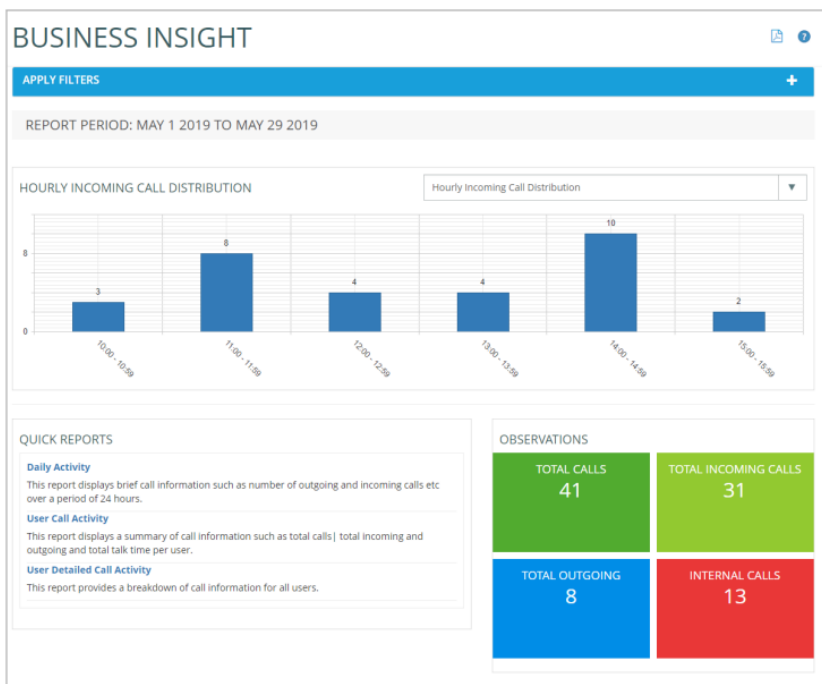


Jos syötät väärän salasanan kolme kertaa peräkkäin, tili lukitaan 30 minuutiksi. Etkö voi käyttää tiliäsi? (Can't access your account?) -linkki ei ole käytettävissä lukitusaikana.

Voit vaihtaa salasanasi napsauttamalla käyttäjäkuvaketta ja valitsemalla Vaihda salasana (Change password). Kirjoita vanha ja uusi salasanasi ja vahvista uusi salasana.

2. Business Insight - raportointityökalu

Business Insight -raportointityökalu on jaettu useisiin eri osiin, joiden reaaliaikaisissa ruuduissa ja raporteissa annetaan puhelutallenteiden puhelutietoja. Käyttäjät voivat suodattaa tietoja päivämäärän ja kellonajan mukaan ja ladata Business Insight -yhteenvedon PDF-tiedostona.



Puhelutiedot tunneittain

Tässä pylväskaaviossa näytetään puheluliikenne tuntikohtaisesti. Käyttäjät näkevät kaaviosta, minä tunteina liikennettä on eniten. Pylväskaavion avattavasta luettelosta voi valita näytettävän vaihtoehdon: saapuvien puheluiden tuntijakauman, lähtevien puheluiden tuntijakauman tai puheluiden tuntijakauman.

Pikaraportit

Pikaraporttiosioista löytyy erilaisia raporttimalleja. Raportti on ajon jälkeen mukautettavissa suodattimien avulla.

- Päivän puhelutoiminta: yhteenveto tallennetuista (lähtevistä ja saapuvista) puheluista, (lähtevien ja saapuvien) puheluiden keskimääräisestä kestosta ja puheluiden kokonaiskestosta yhden päivän aikana.

- Käyttäjän puhelutoiminta: käyttäjäkohtainen yhteenveto tallennetuista (lähtevistä ja saapuvista) puhelusta, (lähtevien ja saapuvien) puheluiden keskimääräisestä kehosta ja puheluiden kokonaiskehosta.
- Käyttäjän yksityiskohtainen puhelutoiminta: Alanumero-/käyttäjäkohtainen yhteenveto tallennetuista puhelusta (kustannuspaikka ja toimisto mukaan lukien). Sisältää puhelun päivämäärän ja kellonajan, keston, numeron/DDI:n ja puhelun tyyppin.

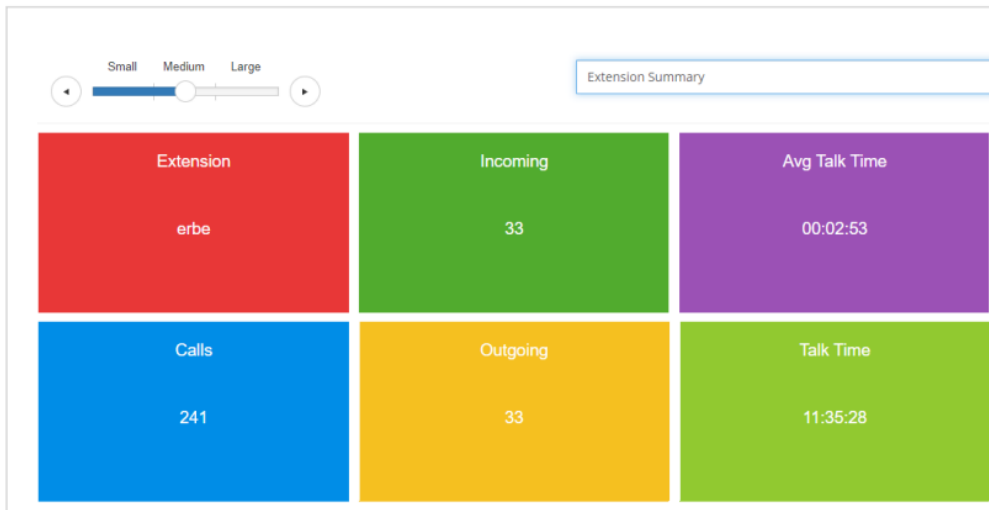
Huom.: reaaliaikaisissa ruuduissa näytetään puhelutiedot kaikkien tallennettujen puheluiden osalta.

Käyttäjän yhteenveto

Tässä raportissa näytetään alanumero-/käyttäjäkohtainen puhelutallenteiden yhteenveto. Raporttiin sisältyvät puheluiden kokonaismäärä, saapuvien puheluiden kokonaismäärä, lähtevien puheluiden kokonaismäärä ja puheluiden kokonaiskesto.

USER SUMMARY					
Extension	Username	Total Calls	Total Incoming	Total Outgoing	Total Duration
tollingone	Tolling One	2	1	1	00:01:00

3. Insight Wallboard -taulunäkymät



Insight Wallboard:ssa on kolme ennalta määritettyä taulunäkymää, jotka voidaan näyttää kolmessa eri koossa:

- Alanumeron yhteenveto (Extension Summary): tässä taulunäkymässä näytetään kunkin tallennettavan alanumeron tallennettujen (saapuvien ja lähtevien) puheluiden kokonaismäärä sekä puheluiden keskimääräinen ja kokonaiskesto.
- Liiketoimintayhteenveto (Business Summary): tässä taulunäkymässä näytetään kunkin tallennettavan alanumeron tallennettujen saapuvien/lähtevien puheluiden kokonaismäärä, merkittyjen puheluiden kokonaismäärä sekä puheluiden keskimääräinen ja kokonaiskesto.
- Ohivalintaliittymänumeron (DDI) yhteenveto (DDI Summary): tässä taulunäkymässä näytetään kunkin tallennettavan liittymänumeron puhelumittausarvot.

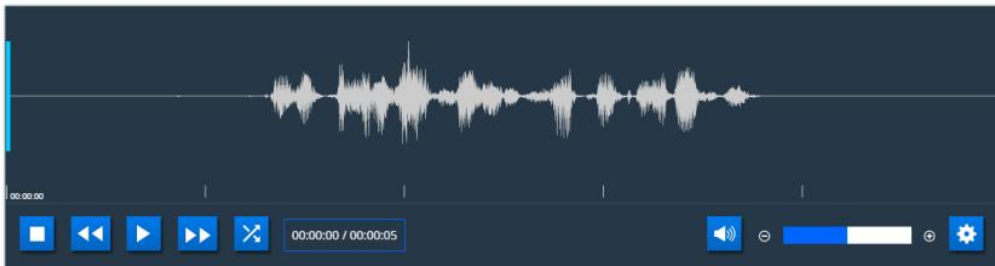
4. Tallenteet

Puhelutallenteet-osiossa (Call recordings) näytetään kaikki yrityksessä tallennetut puhelut. Käyttäjät voivat suodattaa, hakea, toistaa ja tallentaa puhelutallenteita sekä lähettää niitä sähköpostitse.

CALL RECORDINGS									
APPLY FILTERS +									
DETAILS									
↗	Date	Time	Extension	User	Number/Caller ID	DDI	Channel	Duration	🔊
↔	09 Dec 2019	14:05:38	heha	Franky Trevor	peim			00:02:05	🔊
↔	09 Dec 2019	14:03:17	heha	Franky Trevor	hano			00:01:53	🔊
↔	09 Dec 2019	12:46:50	heha	Franky Trevor	mabo			00:01:24	🔊

Puhelutallenne-näytössä näytetään seuraavat tilastotiedot taulukkomuodossa:

- Suunta – puhelun suunta; saapuva (vihreä) tai lähtevä (sininen)
- Päivämäärä (Date) – puhelun päivämäärä
- Kellonaika (Time) – soittoaika
- Alanumero (Extension) – puhelun soittanut tai vastaanottanut alanumero
- Käyttäjä (User) – käyttäjän nimi
- Numero/soittajatunnus (Number/Caller ID) – valittu numero tai vastaanotetun puhelun numero (numeroa ei näytetä, jos numero oli salattu)
- Ohivalintaliittymänumero (DDI) – puhelun vastaanottanut liittymänumero (DDI)
- Kanava (Channel) – kanava, jota puhelussa käytettiin
- Kesto (Duration) – puhelun kesto
- Toistopainike – puhelutallenteen toistaminen Kun toistopainiketta napsautetaan, näyttöön avautuu puheluiden toisto -ikkuna (salli tätä varten ponnahdusikkunat selaimessasi):



Puheluiden toisto -ikkunassa näytetään seuraavat tiedot:

- DDI – Ulkoisen osapuolen valitsema numero. Tätä käytetään vain saapuville puheluille.
- Soittajatunnus / valittu numero – Tässä kentässä näytetään ulkoisen osapuolen numero. Saapuvien puheluiden osalta näytetään soittajatunnus ja lähtevien puheluiden osalta valittu numero.
- Numero – sen asiakaspalvelijan numero, joka vastaa puheluun (saapuvien puheluiden tapauksessa) tai soittaa puhelun (lähtevien puheluiden tapauksessa).

Puheluiden toisto -ikkuna

Toistoikkunassa näytetään pysäytys-, taaksepäin-, eteenpäin-, tauko-, mykistys- ja toistopainikkeiden lisäksi puhelun kokonaiskesto ja aikaleima puhelutallenteessa (sekä digitaalisena näyttönä että visuaalisena asteikkona). Puhelutallenteen osa voidaan toistaa uudelleen korostamalla se toistoikkunassa napsauttamalla. Valinnan voi poistaa ristikuvaketta napsauttamalla. Toistoikkunassa on kaksi välilehteä, joista on tietoa alla:

Lähetä sähköpostilla (Email)

Tästä välilehdestä käyttäjät voivat lähettää tallenteita sähköpostitse. Välilehteen voi syöttää sähköpostiosoitteen sekä tallenteen mukana lähetettävän aiheen ja viestin. Sähköpostivälilehti näytetään puheluiden toistoikkunassa vain, jos käyttäjälle (asiakkaalle) on myönnetty lupa lähettää sähköpostia. Sähköpostin käyttöoikeus on oletusarvoisesti poissa käytöstä, ja sähköpostivälilehti on piilotettuna puheluiden toisto - ikkunassa.

Historia (History)

Tässä välilehdessä käyttäjät voivat tarkastella nykyisen alanumeron puheluhistoriaa puheluiden toisto -ikkunasta poistumatta.

Puhelutallenteiden suodattaminen

Suodattimet ovat käytännöllisiä työkaluja, joiden avulla käyttäjät voivat rajata puhelutallenteita vaatimustensa mukaisesti. Kun olet ottanut suodattimen käyttöön, napsauta kohtaa Käytä suodatinta (Apply Filter), jotta suodatin aktivoituu.

- Päivämäärä/aika (Date/Time): päivämäärä- ja aikasuodattimien avulla voidaan hakea tallenteita tietyltä päivältä tai ajalta.
- Käyttäjäasetukset (User Settings): Kun käyttäjä napsauttaa kohtaa Puhelu toistooikeuksilla (Call with playback permissions), hänelle näytetään ainoastaan puhelut, joita hänellä on oikeus kuunnella. Tulokset voidaan rajoittaa myös tiettyyn määrään puhelutallenteita (nolla tarkoittaa rajoittamatonta).
- Alanumerot/asiakaspalvelijat (Extensions/Agents): Tällä valinnalla raporttiin voidaan sisällyttää yksittäisiä tai useita alanumeroita/asiakaspalvelijoita.
- Puhelusuodatin (Call Filter): voit suodattaa puhelun suunnan, ohivalintaliittymänumeron (DDI), numeron tai puhelun keston mukaan.

5. Määritykset ja vaatimustenmukaisuus

Vaatimustenmukaisuusasetuksiin pääsee määritysvalikosta oikeassa yläkulmassa olevan avattavan valikon kautta. Valikko näytetään vain pääkäyttäjille (Super Users), joilla on oikeus käyttää vaatimustenmukaisuusosiota. Vaatimustenmukaisuusvalikon kautta pääsee siirtymään käytäntösääntöihin, poistettuihin puhelutallenteisiin, puhelutallenteiden tallennussijaintiin, toisto-/tarkastusraportteihin ja ohivalintaliittymännumero-nimiin.

Auditointiraportti (Audit reports)

Tässä osiossa näytetään auditointiloki, joka sisältää kaikki portaalissa tietyllä aikavälillä tehdyt muutokset (kaikki käyttäjien muutokset, jotka on tarkastettu ja jotka voidaan jäljittää). Auditointilokia voidaan suodattaa päivämäärän, käyttäjän, kohteen tai toiminnon mukaan. Tarkastusraportit ovat ladattavissa PDF- tai CSV-tiedostoina.

AUDIT REPORT							
APPLY FILTERS							
AUDIT REPORT							
Date & Time	User	Audit Field	Audit Entity	Old Value	New Value	Entity Value	Audit Category
						View Detail	Configuration

- Auditoitu kenttä (Audit Field): Käyttäjän päivittävä kenttä, joka on tarkastettu. Tämä voi olla mikä tahansa portaalin kenttä.
- Auditoitu kohde (Audit Entity): päivitetty kenttäkohde, esim. puhelutallenne.
- Vanha arvo (Old Value): kentän vanha arvo (ennen päivitystä).
- Uusi arvo (New Value): kentän uusi nimi/arvo.
- Kohteen arvo (Entity Value): Tässä näytetään tarkka arvo, jota on muutettu. Mikäli auditointimerkintä sisältää useita muutoksia, tässä kohtaa näytetään Näytä tiedot (View Detail) -linkki. Voit tarkastella kaikkia auditoidun merkinnän muutoksia/poistoja napsauttamalla Näytä tiedot (View Detail).

- Auditoinnin luokka (Audit Category): tässä annetaan portaalin osa, jossa muutoksia on tehty, esim. määritykset.

Käytäntösäännöt

Puheluiden tallentamista koskevat käytännöt ovat hallittavissa käytäntösäännöissä. Käytäntöjen muutosten Käytä- (Apply) ja Peruuta (Cancel) -toiminnot löytyvät sivun ylä- ja alareunasta. Voit tallentaa kaikki tehdyt muutokset valitsemalla Käytä (Apply).

Osastokohtainen käytäntö

(Department Policy) Puheluiden tallennuskäytäntö voidaan määrittää puhelun suunnan tai osaston mukaan tässä osiossa olevia valintaruutuja ja avattavia luetteloita käyttäen. Avattavissa luetteloissa näytetään kaikki käytettävissä olevat osastot. Voit valita useita osastoja.

- Tallenna lähtevät puhelut (Record Outbound Calls): valitse tai poista valinta, kun haluat määrittää käytännön, jonka mukaan kaikki lähtevät puhelut tallennetaan tai niitä ei tallenneta lainkaan.
- Tallenna sisäiset puhelut (Record Internal Calls): valitse tai poista valinta, kun haluat määrittää käytännön, jonka mukaan kaikki sisäiset puhelut tallennetaan tai niitä ei tallenneta lainkaan.
- Tallenna saapuvat puhelut (Record Incoming Calls): valitse tai poista valinta, kun haluat määrittää käytännön, jonka mukaan kaikki saapuvat puhelut tallennetaan tai niitä ei tallenneta lainkaan.

Valkoisella listalla olevat ohivalintaliittymänumerot tallennetaan aina (Whitelisted DDIs: Always Record)

Tämä käytäntö koskee vain saapuvia puheluita. Puhelut tähän luetteloon lisättyihin puhelinnumeroihin tallennetaan aina. DDI (suoravalinta) -yritysnumeroiden yhteydessä on Tallenna aina (Always record) -valintaruutu, joka voidaan valita valkoisen listan asetusten soveltamiseksi tiettyyn DDI-numeroon. DDI-numerot ovat suoravalintanumeroita, jotka sallivat puheluiden ohittaa operaattorin ja ohjautua suoraan haluttuun alanumeroon.

Saapuvien puhelujen ryhmäkäytäntö (Incoming Group Policy)

Tätä käytäntöä sovelletaan ryhmänumeroihin (eli ACD-ryhmiin tai soittoketjuihin). Kullekin ryhmänumerolle on käytettävissä neljä käytäntövalintaa:

- Ei käytössä
- Tallenna aina (valkoinen lista) (Always Record (Whitelist))
 - Kaikki tämän ryhmän puhelut tallennetaan, koska ryhmä on asetettu valkoiselle listalle, jonka puhelut on määritetty tallennettaviksi aina.
- Tallenna aina (suostumus IVR:n kautta) (Always Record (Consent via IVR))
 - Kaikki tämän ryhmän puhelut tallennetaan, koska siihen on saatu yleisen tietosuoja-asetuksen/vaatimustenmukaisuuden edellyttämä suostumus

automaattisen IVR:n kautta. Tätä valintaa käytetään vain, kun puhelut tulevat ryhmään IVR:n kautta ja soittajaosapuolelta on saatu suostumus.

- Älä tallenna (hylätty IVR:n kautta) (Never Record (Rejected via IVR))
 - Tämän ryhmän puheluita ei tallenneta ikinä, koska suostumusta ei annettu automaattisen IVR:n kautta. Tätä valintaa käytetään vain, kun puhelut tulevat ryhmään IVR:n kautta ja soittajaosapuoli ei ole antanut suostumusta.

Huom! Kaikki IVR-käytäntövalinnat edellyttävät, että IVR-asetukset on määritetty Vietintäpalvelu VIPissä. Ryhmänumeroluettelo näytetään, ja käytännöt ovat valittavissa avattavasta luettelosta. Valitse kullekin ryhmälle käytäntö ja ota se käyttöön. IVR-valinnat edellyttävät, että IVR-asetukset on tehty asiakastasolla. Toimintoryhmiä on kolme:

- Tallenna aina (valkoinen lista) (Always Record (Whitelist))
- Tallenna aina (suostumus IVR:n kautta) (Always Record (Consent via IVR)): IVR 1
- Älä tallenna (hylätty IVR:n kautta) (Never Record (Rejected via IVR)): IVR 2

Jos soittaja esimerkiksi valitsee IVR-valinnan 1, puhelu menee toimintoryhmään, jonka arvoksi on määritetty Tallenna aina, ja puhelu tallennetaan. Jos soittaja taas valitsee IVR-valinnan 2, puhelu menee toimintoryhmään, jonka arvoksi on määritetty Älä tallenna, eikä puhelua siten tallenneta.

Poissuljettu asiakasnumero: älä tallenna (Exclude Customer Number: Never Record)

Tämän luettelon asiakasnumeroihin tai asiakasnumeroista tehtyjä puheluita ei koskaan tallenneta (ne hylätään aina). Tällaisia hylättyjä puhelutallenteita voi tarkastella vaatimustenmukaisuusosion kohdassa Poistetut puhelutallenteet (Deleted call recordings). Kutsunumeron (CLI) kuusi viimeistä numeroa näytetään tähtimerkein. Asiakasnumeroita voi lisätä yksitellen. Kirjoita asiakasnumero ja valitse Lisää (Add), niin numero lisätään Poissuljettu asiakasnumero (Excluded Customer Number) -luetteloon.

EXCLUDE CUSTOMER NUMBER: NEVER RECORD

Enter Customer Number

[Add](#)

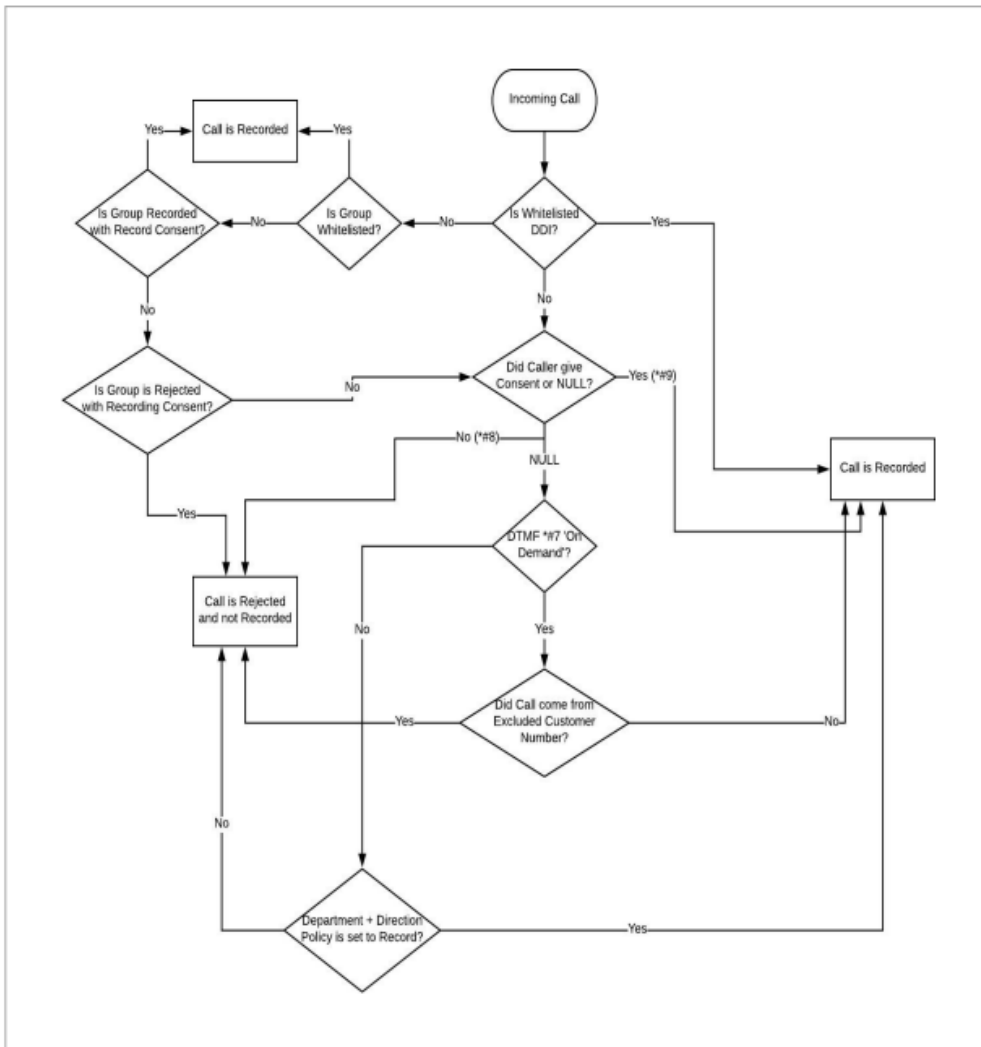
Excluded Customer Number:

Customer Number	Delete
<input style="width: 90%;" type="text"/> ▼	X
No records to display.	

Please click Apply to save changes

[Apply](#)
[Cancel](#)

Puheluiden tallennusjärjestys



1. Jos saapuva puhelu on valkoisella listalla (DDI), puhelu tallennetaan. Muussa tapauksessa tarkistetaan saapuvien puheluiden ryhmäkäytäntö.
2. Saapuvien puheluiden ryhmäkäytäntö (Incoming group policy):
 - Jos puhelu kuuluu Tallenna aina (Always Record) -ryhmään, se tallennetaan. Tai
 - Jos puhelu tulee Tallenna aina (suostumus IVR:n kautta) (Always Record (Consent via IVR)) -ryhmään, puhelu tallennetaan. Tai
 - Jos puhelu tulee Älä tallenna – suostumus hylätty IVR:n kautta (Never Record – consent rejected via IVR) -ryhmään, puhelua ei tallenneta. Tai
 - Jos puhelu ei tule ryhmälle, saapuvien puheluiden ryhmäkäytäntöä ei sovelleta.
3. Huom! DTMF on oletusarvoisesti poissa käytöstä sovelluksessa. Se voidaan ottaa tarvittaessa käyttöön Tallennuspalvelusta (Recording platform) - palvelumäärittysten kautta.

4. Jos puhelu tulee poissuljetusta asiakasnumerosta, puhelu hylätään eikä sitä tallenneta. Jos puhelu taas tulee sallitusta asiakasnumerosta, sovelletaan osasto- ja suuntakohtaisia tallennuskäytäntösääntöjä.
5. Jos osasto- ja suuntakohtaisen käytäntösäännön valintana on tallennus, puhelu tallennetaan. Muutoin tarkistetaan DTMF-suostumus.
6. Jos käyttäjä on pyydettyessä antanut suostumuksensa valinnalla*#7, puhelu tallennetaan alusta alkaen, ja käyttäjä voi painaa työasemapuhelimen tai mobiilisovelluksen Tallenna (Save) -painiketta. Jos painiketta ei paineta, tallenne hylätään, kun puhelu lopetetaan.

Puheluiden tallentamista koskevien käytäntösääntöjen tärkeysjärjestys:

- Ensimmäinen prioriteetti: Ensisijaisena sääntönä käytetään valkoisella listalla olevia DDI-numeroita koskevaa sääntöä (Whitelist DDI Number). Tällaiset puhelut tallennetaan suostumuksesta riippumatta. Whitelist DDI -puheluita ei lisäksi voi poistaa edes niiden arkistoinnin jälkeen. Puhelut tallennetaan, vaikka asiakasnumero olisi suljettu pois tai DTMF-suostumus hylätty.
- Toinen prioriteetti: toissijaisena sääntönä käytetään ryhmäpuhelujen tallennuskäytäntöä:
 - Tallenna aina (Always Record): kaikki tämän ryhmän puhelut tallennetaan, sillä ryhmä on asetettu valkoiselle listalle, jonka puhelut on määritetty tallennettaviksi aina.
 - Tallenna aina (suostumus IVR:n kautta) (Always Record (Consent via IVR)): kaikki tämän ryhmän puhelut tallennetaan, koska siihen on saatu yleisen tietosuojasetuksen/vaatimustenmukaisuuden edellyttämä suostumus automaattisen IVR:n kautta.
 - Älä tallenna (hylätty IVR:n kautta) (Never Record (Rejected via IVR)): tämän ryhmän puheluita ei tallenneta ikinä, koska suostumusta ei annettu automaattisen IVR:n kautta. ○ Ei käytössä (Not Applied): ryhmänumeroon ei sovelleta mitään käytäntöä.
- Kolmas prioriteetti: kolmanneksi tärkein sääntö on DTMF-suostumus:
 - Käyttäjä antaa valinnalla *#9 suostumuksensa puhelun tallentamiseen.
 - Käyttäjä hylkää valinnalla *#8 suostumuksensa puhelun tallentamiseen.
 - TYHJÄ (NULL) tarkoittaa, ettei käyttäjä ole tehnyt valintaa. Tässä tapauksessa puhelun tallentamisen osalta tarkistetaan Poissuljettu CLI (Excluded CLI) -käytäntösääntö.
- Neljäs prioriteetti: Neljänneksi tärkein sääntö on pyydettyessä annettava suostumus. Jos käyttäjä antaa suostumuksensa valinnalla *#7, puhelu tallennetaan. Muussa tapauksessa se hylätään eikä sitä tallenneta.
- Viides prioriteetti: Viidenneksi tärkein sääntö on asiakasnumeron poissulkeminen. Jos asiakasnumero on suljettu pois, puhelu hylätään. Muussa tapauksessa tarkistetaan, onko siihen sovellettavissa osasto- ja suuntakohtaista käytäntösääntöä.
- Kuudes prioriteetti: kuudenneksi tärkein sääntö on osasto- ja suuntakohtainen käytäntösääntö.

Puheluiden tallentaminen tarvittaessa (ROD, Record On-Demand)

Kun käyttäjä on määrittänyt puheluiden tallentamisen tarvittaessa, puhelun tallennus alkaa automaattisesti, kun puhelu yhdistetään. Tallenne voidaan tallentaa napsauttamalla työpöydän tai mobiilisovelluksen tallennuspainiketta milloin tahansa puhelun aikana ennen puhelun loppumista. Jos tallennuspainiketta ei napsauteta, tallenne hylätään. Mikäli tallennuspainiketta on napsautettu puhelun aikana, sovellukseen tulee näkyviin puhelun ajaksi hylkäyspainike, jota napsauttamalla käyttäjä voi tarvittaessa hylätä tallenteen.

Puhelun tallennuksen keskeyttäminen/jatkaminen

Tallennuksen keskeytys-/jatkamispyynnön käynnistää Mitel-/Telepo-puhelinjärjestelmä. Kun käyttäjä/alanumero valitsee Keskeytä (Pause), puhelun tallennus (ja kaikki tallennusprosessit) keskeytetään. Kun Jatka (Resume) -painiketta painetaan, puhelun tallennus jatkuu (ja kaikki tallennusprosessit jatkuvat).

Puhelutallenteiden poistaminen

DELETE CALL RECORDINGS

?

APPLY FILTERS +

DETAILS

		Date	Time	Expiry Date	Extension	User	Number/Caller ID	DDI	Channel	Duration		Delete
<input type="checkbox"/>		09 Dec 2019	14 05:38	04 Jun 2119	heha	Franky Trevor	peim			00 02:05		
<input type="checkbox"/>		09 Dec 2019	14 03:17	04 Jun 2119	heha	Franky Trevor	hano			00 01:53		
<input type="checkbox"/>		09 Dec 2019	12 46:50	04 Jun 2119	heha	Franky Trevor	mabo			00 01:24		
<input type="checkbox"/>		09 Dec 2019	09 01:29	04 Jun 2119	malsi	N/A	function number id****			00 05:48		

Delete All
Delete Selected
Cancel

Puhelutallenteita voi poistaa yksittäin tai joukkotoimintona. Suodatinten avulla puhelutallenteita voidaan hakea aikavälin, asiakkaan tai CLI:n mukaan.

- Suunta (Direction): tallennetun puhelun suunta.
- Päivämäärä (Date): puhelutallenteen päivämäärä.
- Aika (Time): puhelutallenteen aika.
- Vanhenemispäivä (Expiry Date): Tallennetun puhelun vanhenemispäivä. Käyttäjät voivat muuttaa vanhenemispäivää tarvittaessa kalenterikuvaketta napsauttamalla.
- Alanumero (Extension): käyttäjän alanumero.
- Käyttäjä (User): alanumeron käyttäjätunnus.
- Numero/soittajatunnus (Number/Caller ID): CLI-numero.
- DDI: DDI-numero, johon puhelu soitettiin.
- Kanava (Channel): puhelun tallennuskanava (SIP-trunkki).
- Kesto (Duration): puhelun kesto.

- Poista (Delete): Puhelutallenne voidaan poistaa. Jos puhelulle kuitenkin näytetään kuvake, puhelu ei ole toistettavissa, puhelu on jo poistettu tai puhelua ei voi poistaa.

Puhelutallenteita voi poistaa yksittäin tai joukkotoimintona:

- Poista kaikki (Delete All): poistaa kaikki ruudukossa näytetyt puhelutallenteet.
- Poista valitut (Delete Selected): poistaa (valintaruutua käyttäen) valitut puhelutallenteet.
- Peruuta (Cancel): poistaa kaikkien poistettaviksi merkittyjen puhelutallenteiden valinnan.

Tärkeää: Hyväksyn (I Accept): Käyttäjälle näytetään suostumuksen saamiseksi ponnahdusikkuna ennen valittujen puhelutallenteiden poistamista. Käyttäjän on vahvistettava ymmärtävänsä, että puhelutallenteet poistetaan. Poistettuja puhelutallenteita ei voi palauttaa.

Tallenteiden tallennussijainti

Tässä osassa voidaan määrittää, mihin puhelutallenteet tallennetaan, kun ne on käsitelty. Tuetut sijainnit ovat tällä hetkellä oletussijainti (Default), FTP, SFTP, FTP/S, AWS ja Azure.

Toistotarkastus (Playback Audit)

Toistotarkastus kertoo, mitä puheluita kuunneltiin, milloin puhelut tarkastettiin ja kenen toimesta kukin puhelu kuunneltiin. Raportin tietotaulukossa annetaan päivämäärä ja kellonaika, jona puhelu kuunneltiin, mahdollinen kirjattu tulos sekä itse puhelun tiedot, kuten päivämäärä ja aika, DDI, puhelun kesto, suunta ja alanumero. Yhteenvetoraportissa annetaan tarkastustietoja, kuten tarkastuksen päivämäärä, aika ja tulos, puhelun päivämäärä ja aika, puhelun kesto, puhelun suunta ja puhelun alanumero. Tarkastusraportti on ladattavissa PDF- tai CSV-tiedostona. Huom! Kaikki osastot on määritetty tallennettaviksi oletusarvoisesti.

DDI (suora valinta, Direct Inward Dialling)

Tässä osassa voit muokata, poistaa ja lisätä DDI-nimiä ja DDI-kampanjoita, joihin ne kuuluvat.

Asetukset

Palveluntarjoajalle voidaan myöntää sovelluksen tiettyjen alueiden käyttöoikeus. Pääsy määrittäisiin, puheluiden toistoon, raportointiin ja koontinäyttöihin voidaan aktivoida tai poistaa käytöstä.

6. Tuki

Tuki-osiosta löydät linkit käyttöoikeussopimukseen (EULA), ohjeasiakirjoihin ja videoihin. Sovelluksessa käytettäviä termejä voi hakea sanastosta.