

Transskriberinger af opkaldsoptagelser

Nogle kunder får vist transskriberinger af opkaldsoptagelser i agentapplikationens Agent Assist, og i det tilfælde kan vi også vise disse transskriberinger i administrationsportalens arkiv. Hvis et opkald optages, og der foretages en transskribering, vises denne transskribering på en separat fane i arkivet ved siden af fanen Optagelse (Recording), hvis dette er konfigureret af Puzzel.

Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Caller's Number	Time before answer	Agent(s)	Select
08.02.2021 12:09	81511569 (Main...	0:41	0:41	95721	0:18	Andreas Wallin	▶ <input type="checkbox"/>
09.02.2021 12:25	81511569 (Main...	0:44	0:44	95721	0:20	Andreas Wallin	▶ <input type="checkbox"/>

Start	Finish	Queue	Agent
09.02.2021 12:26:15	09.02.2021 12:26:59	Sales	Andreas Wallin

På fanen Optagelse kan du se start- og sluttidspunktet for optagelsen. Hvis det indspillede opkald blev overført, og samtalen med den næste agent også blev optaget, vil du se navnet på 2 eller flere agenter i fanen Optagelse.

Bemærk, at starttidspunktet for en optagelse adskiller sig fra starttidspunktet for det indgående opkald i fanen Generel information. I optagefanen er starttidspunktet, hvor en opkalder var forbundet til en agent, hvis 'tvungen' optagelse er konfigureret til systemkøen eller agenten. Hvis optagelsen ikke startede automatisk, er starttiden det tidspunkt, agenten klikkede på Start optagelse.

I arkivet bruger vi **MP3-** filer til opkaldsoptagelser. Hvis du klikker på afspilningsknappen ved siden af en optagelse, begynder MP3-lydfilen at afspilles i din browser, medmindre adgangen til afspilningsoptagelser er slået fra for din bruger. Du kan også **spole hurtigt frem eller tilbage**, mens du spiller ved at trække 'skyderen' til højre eller venstre.

Hvis du har adgang til at **downloade optagelser** fra Arkiv, kan du downloade MP3-optagelsesfilen ved at markere afkrydsningsfeltet ud for optagelsen og derefter vælge Download nederst på siden. Hvis du vælger at downloade en eller flere optagelser, vil lydfilerne have filnavn i dette format:

'kønavn_ååååmdd-hhmm_adgangsnummer_anum_sessionid_nr.mp3'.

'nr' vil normalt være 1, men hvis der er 2 optagelser til det samme opkald, vil der være filer med nr = 1 og 2.

Lydfilen (e) er zip, og zip-filen får et unikt navn (en GUID).

En bruger kan få adgang til **atslette** optagelser fra Arkiv. Hvis en optagelse slettes, vil alle arkivbrugere se, at der var en optagelse til dette opkald, men at den nu er slettet.