

## Recordin

Egenskaper kopplade till samtalsinspelning och åtkomst till samtalsinspelningar i arkivet.

- **Allowed to play Recordings from Archive:** Om detta är satt som OFF kan användaren inte spela upp inspelningar eller se chattloggar i arkivet. Om OFF kan användaren inte heller ladda ned/ta bort inspelningar även om download/delete property är satt som ON.
- **Allowed to download Recordings from Archive.** Standard är OFF.
- **Allowed to delete Recordings from Archive:** Standard är OFF. Om detta är satt som ON kan användaren ta bort inspelningar och chattloggar från arkivet.
- **Censor recordings button visible:** Om agenten ska kunna censurera en pågående inspelning i agentapplikationen.
- **Manually recording allowed:** Om agenten ska kunna starta en samtalsinspelning.
- **Recording of conversations Forced on agent:** Om detta är satt som ON spelas alla samtal till agenterna (i den här användargruppen) in (såvida inte den som ringde nekade samtalsinspelning).

(Recording kan också konfigureras som ett "måste" för en kö)

Om en användare får åtkomst till att se menyträdet Recording på sidan Users – Products har hen också åtkomst till att aktivera/inaktivera inspelning per systemkö på sidan Services – Queues.

En beskrivning av vad som spelas in under ett samtal (exempelvis hur konsultdelen hanteras) hittas [här](#)