

## Transkriptioner för samtalsinspelning

För kunder med transkription av samtalsinspelning som visas i agentapplikationens Agent Assist kan vi också visa dessa transkriptioner i administrationsportalens arkiv. Om ett samtal spelas in och en transkription görs visas transkriptionen på en separat flik i arkivet bredvid fliken Recording, om den har konfigurerats av Puzzel.

Start	Access Point	Recording Time	Speak Time	Caller's Number	Time before answer	Agent(s)	<input type="checkbox"/> 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 fliken Inspelning kan du se start- och sluttid för inspelningen. Om det inspelade samtalet överfördes och samtalet med nästa agent spelades in, kommer du att se namnet på två eller fler agenter på fliken Inspelning.

Observera att starttiden för en inspelning skiljer sig från starttiden för det inkommande samtalet på fliken Allmän information. På inspelningsfliken är starttiden när en uppringare var ansluten till en agent om " tvingad " inspelning är konfigurerad för systemkön eller agenten. Om inspelningen inte startade automatiskt är starttiden den tid som agenten klickade på Starta inspelning.

I arkivet använder vi **MP3-** filer för samtalsinspelningar. Om du klickar på uppspelningsknappen bredvid en inspelning börjar MP3-ljudfilen att spelas upp i din webbläsare, såvida inte tillgången till inspelningsinspelningar är avstängd för din användare. Du kan också **spola framåt** / **bakåt** medan du spelar genom att dra 'skjutreglaget' åt höger eller vänster.

Om du har tillgång till **nedladdningar** från Arkiv kan du ladda ner MP3-inspelningsfilen genom att markera kryssrutan bredvid inspelningen och sedan välja Ladda ned längst ner på sidan. Om du väljer att ladda ner en eller flera inspelningar kommer ljudfilerna att ha filnamn i detta format:

'queueaname\_yyyymmdd-hhmm\_accessnum\_anum\_sessionid\_nr.mp3'.

'nr' är vanligtvis 1, men om det finns två inspelningar för samma samtal, kommer det att finnas filer med nr = 1 och 2.

Ljudfilen / filerna är zippade och zip-filen får ett unikt namn (ett GUID).

En användare kan få tillgång till att **radera** inspelningar från Arkiv. Om en inspelning raderas kommer alla arkivanvändare att se att det fanns en inspelning för det här samtalet men att det nu raderas.