



INSTRUKCJA KONFIGURACJI USŁUGI

CALL RECORDER

W SYSTEMIE DATERA CALL-EX



Datera S.A.

Head Office:
Bytomska 14/1
80-509 Gdynia, Poland
tel. + 48 58 762 47 31
fax + 48 58 762 47 33
info@datera.pl
www.datera.pl



1.	<i>O usłudze Call Recorder</i>	3
2.	<i>Konfiguracja usługi</i>	3
	Krok 1. Wejście do usługi	3
	Krok 2. Dodawanie zewnętrznego serwera FTP	3
	Krok 3. Tworzenie reguł nagrywania	4
	Krok 4. Nagrywanie na żądanie - ustawienia	5
3.	<i>Korzystanie z usługi</i>	5



1. O USŁUDZE CALL RECORDER

Usługa Call Recorder pozwala na nagrywanie rozmów odbywających się za pośrednictwem systemu DATERA Call-eX. Nagrywanie odbywa się według wcześniej określonych parametrów, dzięki czemu administrator może skonfigurować usługę w pożądanym dla siebie sposób. Nagrywane mogą być wszystkie połączenia w systemie DATERA Call-eX, połączenia kierowane na określone numery, połączenia wychodzące z określonych numerów, połączenia przychodzące z określonych numerów, a każde z wymienionych rodzajów połączenia może zostać dodatkowo nagrywane z określoną częstotliwością (np. co drugie połączenie).

Ponadto każdy użytkownik zalogowany do systemu ma możliwość wywołania usługi na żądanie, dzięki czemu ma możliwość rozpoczęcia nagrywania każdej rozmowy w dowolnym momencie jej trwania.

2. KONFIGURACJA USŁUGI

Aby skonfigurować usługę, po zalogowaniu do panelu www systemu DATERA Call-eX jako Administrator należy postępować wg poniższych kroków:

KROK 1. WEJŚCIE DO USŁUGI

W MENU systemu należy przejść do zakładki USŁUGI i z listy dostępnych usług wybrać usługę Call Recorder.

Usługi dostępne

Usługa	
VoicemailServer	Realizuje funkcję skrzynek głosowych.
CallCenter	Stanowi male centrum obsługi tele...
ConferenceCenter	Centrum konferencyjne z wieloma...
CallRecorder	Rejestruje połączenia wybrane we...
IVR	Pozwala na kreowanie automatycz...
MOHServer	Dzięki niemu można samodzielnie ko...
Intercom	Pozwala na wykonywanie połączeń z zagrożenia.
CallRating	Pozwala na podział ruchu na frakcj...
CallPickup	Pozwala na przechwycenie połączenia...

Konfiguracja usługi polega na zdefiniowaniu zewnętrznego serwera FTP, na który będą kopiowane nagrania (Krok 2.) oraz stworzeniu reguł, wg których mają być nagrywane rozmowy (Krok 3.).

KROK 2. DODAWANIE ZEWNĘTRZNEGO SERWERA FTP

DATERA Call-eX ma wbudowany w sobie serwer FTP, na którym mogą być nagrywane rozmowy, niemniej dla poprawy wydajności całego systemu i zwiększenia pojemności przestrzeni dyskowej dla nagrań zaleca się uruchomienie zewnętrznego serwera FTP, na który będą mogły być przesyłane rozmowy po zarejestrowaniu ich przez system.

Po zakończeniu rozmowy nagrywanego połączenia, zarejestrowany plik dźwiękowy jest kodowany do formatu mp3 (1 minuta nagrania zajmuje ok. 120kB) i zapisywany w tymczasowym katalogu na systemie głównym. Następnie, co 15 minut system przenosi wszystkie nagrania z tymczasowego katalogu na serwer FTP (lokalny albo zewnętrzny – zalecany).



Po stworzeniu zewnętrznego serwera FTP do przechowywania nagranych połączeń, należy dodać jego dane do systemu DATERA Call-eX, tak aby system mógł sam się z nim komunikować.

W tym celu należy przejść do zakładki SERWERY FTP i określić jego nazwę, host, nazwę użytkownika (login), hasło, port oraz ewentualnie zaznaczyć możliwość łączenia się z serwerem w trybie pasywnym. Całość należy zapisać klikając ZAPISZ.

Możliwe jest dodawanie więcej niż jednego zewnętrznego serwera FTP. Każdy z serwerów można przypisać do różnych reguł nagrywania (tworzenie reguł nagrywania opisane zostały poniżej), co pozwala np. na nagrywanie rozmów z działem handlowym na jednym serwerze oraz reszty rozmów na innym.

Reguły Serwery FTP Nagrania Ustawienia

Serwery FTP

<input type="checkbox"/>	nazwa	host	nazwa użytkownika	hasło	port	tryb pasywny
<input type="checkbox"/>	local_ftp	localhost	ftpUser	*****	21	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	nowy	nowy	nowy	****	21	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>					21	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>					21	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>					21	<input type="checkbox"/>

usun

zapisz wróć

KROK 3. TWORZENIE REGUŁ NAGRYWANIA

Kolejnym krokiem przy konfiguracji usługi jest zdefiniowanie reguł, według których system będzie nagrywał połączenia.

W zakładce REGUŁY należy podać numery adresatów i odbiorców, sito (co która rozmowa ma być nagrywana) oraz wybrać zewnętrzny serwer FTP. Kolumna licznik zlicza wszystkie nagrane rozmowy daną regułą.

Reguły Serwery FTP Nagrania Ustawienia

Reguły nagrywania

<input type="checkbox"/>	negacja	Z numeru A	negacja	Na numer B	sito [%]	Serwer FTP	licznik
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	*	<input type="checkbox"/>	*	66	serwer01	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			-- Lokalny --	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			-- Lokalny --	

usun

zapisz wróć

Przy tworzeniu reguły nagrywania możliwe jest używanie pełnych numerów, ich masek oraz loginów użytkowników (jeżeli połączenie odebrał konsultant z Call Center). Dokładne wyjaśnienie wszystkich masek omówione zostało w instrukcji dotyczącej tworzenia reguł w systemie DATERA Call-eX.

Poniżej podano kilka przykładów reguł nagrywania:



- 1) System ma nagrywać wszystkie połączenia przechodzące przez system.

W polu Z NUMERU A należy wpisać „,*”, gdzie „,” – dowolny znak, a „*” – nieskończone powtórzenie znaku poprzedzającego; w polu NA NUMER B - dokładnie to samo; w kolumnie SITO trzeba ustawić 100, co oznacza, że każda rozmowa będzie nagrywana; na końcu wybrać zewnętrzny serwer. ZAPISAĆ zmiany. System z taką regułą będzie nagrywał wszystkie rozmowy.

- 2) System ma nagrywać wszystkie rozmowy oprócz połączeń na numer +48 58 333 44 55

Reguła będzie wyglądała podobnie do powyższej, z tym, że w polu NA NUMER B należy wpisać numer „+48583334455” i obok zaznaczyć pole NEGACJA, co oznacza nagrywać wszystko oprócz tego numeru. Na końcu należy kliknąć ZAPISZ.

- 3) System ma nagrywać co czwartą rozmowę przechodzącą przez system.

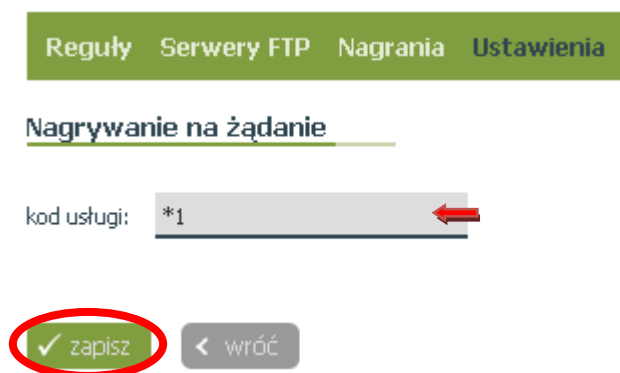
Reguła podobna do tej z przykładu pierwszego, z tym, że w polu SITO należy ustawić 25 i potwierdzić przyciskiem ZAPISZ.

Więcej przykładów wykorzystania masek w regułach znajduje się w instrukcji tworzenia reguł w systemie DATERA Call-eX.

KROK 4. NAGRYWANIE NA ŻĄDANIE - USTAWIENIA

Usługa daje każdemu użytkownikowi systemu możliwość nagrywania na żądanie każdej rozmowy w dowolnym momencie jej trwania.

Nagrywanie na żądanie wywołuje się w trakcie trwania rozmowy specjalnym kodem wybieranym z klawiatury telefonu (domyślnie „*1”), który definiuje się w zakładce USTAWIENIA. Po zmianie kodu należy przycisnąć ZAPISZ.



UWAGA! Wywołanie Nagrywania na żądanie spowoduje, że druga usługa usłyszy komunikat o tym, że od tego momentu rozmowa będzie nagrywana.

3. KORZYSTANIE Z USŁUGI

Po wykreowaniu odpowiednich reguł nagrywania i ustawieniu zewnętrznego serwera FTP, rozmowy będą automatycznie nagrywane i przenoszone na serwer FTP, skąd bezpośrednio można je przeglądać i odsłuchiwać albo też można przejść do zakładki NAGRANIA i dodatkowo je filtrować (na jaki numer, z jakiego numeru oraz zakres czasowy). Po kliknięciu POKAŻ wyświetlone zostaną wszystkie przefiltrowane połączenia, które można od razu odsłuchać.

UWAGA! Nagrane rozmowy na serwerach FTP nie są automatycznie kasowane, można je jedynie skasować ręcznie bezpośrednio na serwerze FTP. W przypadku zapełnienia całej przestrzeni dyskowej kolejne rozmowy nie zostaną nagrane.



Archiwum nagranych połączeń


Numer A:

Numer B:

Od dnia: Do dnia:

Pokaż

Poniżej przykładowy widok przefiltrowanych nagrań:

<input type="checkbox"/>	Data	Godzina	Numer A	Numer B	Nazwa pliku	Rozmiar pliku	Czas trwania	Odsłuchaj
<input type="checkbox"/>	2009-09-03	12:22:26	12	48605188514	<u>2009-09-03_12-22-26_12_48605188514</u>			

↳ **usuń**