

Kontinuerlig inspelning

Sammanfattning

För företag som behöver lagra sina medarbetares samtal för vidarebearbetning, av bevisanledning, försäljning eller av lagkrav. Anledningarna till inspelning kan variera och vår tjänst är utformad för att passa de behov som oftast finns för lagring av inspelade samtal..

Specifikation av Tjänsten

Alla samtal till och från iCentrex appen spelas in om användaren aktiverats för inspelning

Inspelning för användaren

- När en användare är inspelad kan samtal märkas med en notering direkt från iCentrex appen
- Märkning med Notering och färg av ett samtal kan göras från Mina sidor i efterhand
- Användaren kan lyssna på sina egna inspelningar från Mina sidor om behörighet finns
- Samtalssök är webbaserad och nås via Mina sidor
- Inspelelingen av samtalet dyker upp på mina sidor efter avslutat samtal vid klick på updatera.
- Kopia av inspelning kan laddas ner till den inspelades dator

För administratören

- Inspeleling kan aktiveras per användare och hanteras via Mina sidor
- Inspelelade samtal kan sökas och spelas upp från Mina sidor
- Följande fält finns vid sökning på mina sidor, Datum & tid, Samtalslängd, Användarnamn, Motparts nummer, Närke, Notering
- Inspelelad kan få tillgång till sina egna inspelelade samtal
- Arbetsledare kan få tillgång till sin inspelelingsgrupps inspelelingar
- Det går att skapa oändligt antal inspelelingsgrupper
- Märkning av samtal (Notering) kan göras från Mina sidor i efterhand
- Hämtning av kopia av inspeleling kan göras från Mina sidor
- Till tjänsten erbjuds SFTP tjänst för hämtning av inspelelingar
- Inspelelingar från föregående dygn finns tillgängliga kl 06.00 dagen efter och finns för hämtning i 3 dygn, därefter raderas filen av säkerhetsskäl.
- Märkning av samtal erbjuds via inspelelings API (3 fält med 128 tecken per styck)
- Inspelelingar lagras för sökning i 180 dagar
- 30 MB lagringsutrymme ingår per användare

Förutsättningar för tjänsten

- Grundtjänsten iCentrex Företagstelefon (en per företag/Organisation)
- Någon av användarplanerna Basic, Pro, Business eller Enterprise
- Användaren som spelas in måste känna till att samtalen spelas in

Omfattning av leverans

- Tjänsten anses levererad när den är aktiverad i Mina Sidor. Därefter påbörjas fakturering av Tjänsten.

Rekommenderade tjänster

- Lagring av inspeleling.

Debitering

- Tjänsten debiteras per användare och månad. Startavgifter debiteras vid aktivering.

