

Manual TeamDesk mit Audio Record

(NICHT FINAL!!! Stand 06.09.2022)

Inhalt

Allgemein.....	1
Aktivieren der Audioaufzeichnung für eine TeamDesk Gruppe.....	1
AudioRecordingTargetPath	1
Information über die Aufzeichnung des Gesprächs	1
Ausnahmen für das Einspielen der „Audio Aufzeichnen Information“	2
Das Aufzeichnen	3
Achtung!	3

Allgemein

Die Audio Aufzeichnung in Verbindung mit Team Desk wird zum aktuellen Zeitpunkt ausschließlich für Agenten unterstützt, welche das Device „Softphone“ in Ihrem Client ausgewählt haben. Für die Einhaltung von rechtlichen Bestimmungen für das Aufzeichnen von Telefonaten ist der Partner/Kunde selbst verantwortlich! Um rechtlich konform agieren zu können, bringt das XPhone System alle nötigen Voraussetzungen mit.

Aktivieren der Audioaufzeichnung für eine TeamDesk Gruppe

- Unter „XPhone Connect Server -> Systemeinstellungen -> TeamDesk -> Gruppen“ die gewünschte Gruppe zum Bearbeiten öffnen.
- Für die Hotline in den „Bearbeiten“ Modus wechseln
- In den Erweiterten Einstellungen folgendes hinzufügen:
Name: „AudioRecordingEnabled“ Wert: „true“
Name: „AudioRecordingTargetPath“ Wert: „D:\records\tmp“

AudioRecordingTargetPath

Für diesen Parameter wird der Ziel Pfad für die Ausgabe Dateien der Aufzeichnung festgelegt. Der Wert „D:\records\tmp“ ist nur ein Beispieleintrag. Es werden alle gültigen absoluten, oder UNC Pfade unterstützt.

Vorsicht, bei Windows Systemen darf die Gesamtpfadlänge (also inklusive Dateinamen, welcher die Länge von 40 Zeichen hat) von 260 Zeichen nicht überschritten werden!

Der Betreiber des XPhone Systems ist selbst dafür verantwortlich, dass es mit dem eingestellten Zielpfad nicht zu Speicherproblemen kommt!

Information über die Aufzeichnung des Gesprächs



In Deutschland ist es Pflicht, dass ein Anrufer darüber in Kenntnis gesetzt wird, dass eine Audioaufzeichnung stattfindet.

Zu diesem Zweck ist eine Möglichkeit zum hochladen der Audio Datei auf der TeamDesk Gruppe Konfigurationsseite verfügbar. Diese wird erst dann sichtbar, wenn die Aufzeichnung für diese Gruppe aktiviert wurde.

Hotline einer TeamDesk-Gruppe anpassen

► Audio Record Queue ► Audio Record Queue

Allgemein

Name	Audio Record Queue
Beschreibung	
Verteilungsstrategie	Zyklisch 
Nachbearbeitungszeit	- Keine - 
<input type="checkbox"/> Verpasste Hotline-Anrufe nicht als verpasste Anrufe im Journal aufführen.	

Ansagen & Musikdateien

Ansage vor Melden	Standard (DE) 
Innerhalb der Geschäftszeit	Standard (DE) 
Wartemusik	Standard 
Weiterleitungsansage	Standard (DE) 
Verabschiedungsansage	Standard (DE) 
Außerhalb der Geschäftszeiten	Standard (DE) 
<u>Ansage Aufnahme</u>	preRecordingInfo 

Geschäftszeiten

Ausnahmen für das Einspielen der „Audio Aufzeichnen Information“

Es besteht für bestimmte Anrufer die Möglichkeit, dass diese die Information über die Aufzeichnung des Gesprächs nicht zu hören bekommen. Dies kann z.B. dann sinnvoll sein, wenn Mitarbeiter eine rechtlich valide Information unterschrieben haben und damit wissen, dass immer aufgezeichnet werden kann.

Für diese Ausnahme

- muss unter „XPhone Connect Server -> Telefonie & Meetings -> Telefonie -> SIP“ der XCC zur Bearbeitung ausgewählt werden.
- In den Erweiterten Einstellungen folgendes hinzufügen
Name: „XccAudioRecorNoWarningList“ Wert: „+4989840798215|+4989840798331“

Alle Anrufer, welche für diese Ausnahme gelten sollen, müssen mit Ihrer Anrufer Nummer im E164 Format aufgeführt werden. Als Separator ist das ‚|‘ Zeichen zu verwenden.

Das Aufzeichnen

Ist das Record Feature für eine TeamDesk Gruppe aktiviert, wird jeder Anruf aufgezeichnet, welcher von einem Agenten, der das Softphone Device verwendet, angenommen wurde.

Das Aufzeichnen beginnt, wenn der Agent den Anruf entgegennimmt und endet, wenn der Anruf beendet, oder weitervermittelt wird.

Als Ergebnis einer abgeschlossenen Aufzeichnung wird an dem konfigurierten Ziel Pfad eine *.wav und eine *.csv Datei mit gleichem Namen abgelegt.

Für eine genauere Beschreibung für die Ausgabe bitte die entsprechende Schnittstellenbeschreibung lesen!

Achtung!

Der Betreiber ist selbst dafür verantwortlich, dass am konfigurierten Ziel der Audio Aufzeichnung genug Speicherplatz vorhanden ist und dieses auch entsprechend zuverlässig vom XPhone Server erreicht werden kann!