Business

Gespreksopname Standaard

Handleiding v1.3

Inhoudsopgave

1. Inloggen en startpagina ____ 3
   1.1 Inloggen, uitloggen en wachtwoord wijzigen ____ 3
2. Home/Bedrijfsoverzicht ____ 6
   2.1 Gesprekken per uur ____ 6
   2.2 Snelle rapporten ____ 7
   2.3 Opmerkingen ____ **Error! Bookmark not defined.**
3. Wallboard ____ 9
4. Gesprekopnames ____ 10
   4.1 Gesprekopnames overzicht ____ 10
   4.2 Gesprekopname speler ____ 11
   4.3 Filter Gesprekopnames ____ 12
5. Configuratie ____ 14
   5.1 Audit Rapporten ____ 14
   5.2 Beleidsregels ____ 14
   5.3 Verwijder gesprekopnames ____ 19
   5.4 Opnames opslag locatie ____ 20
   5.5 Playback audit ____ 20
   5.6 DDI ____ 20
   5.7 Settings ____ 20

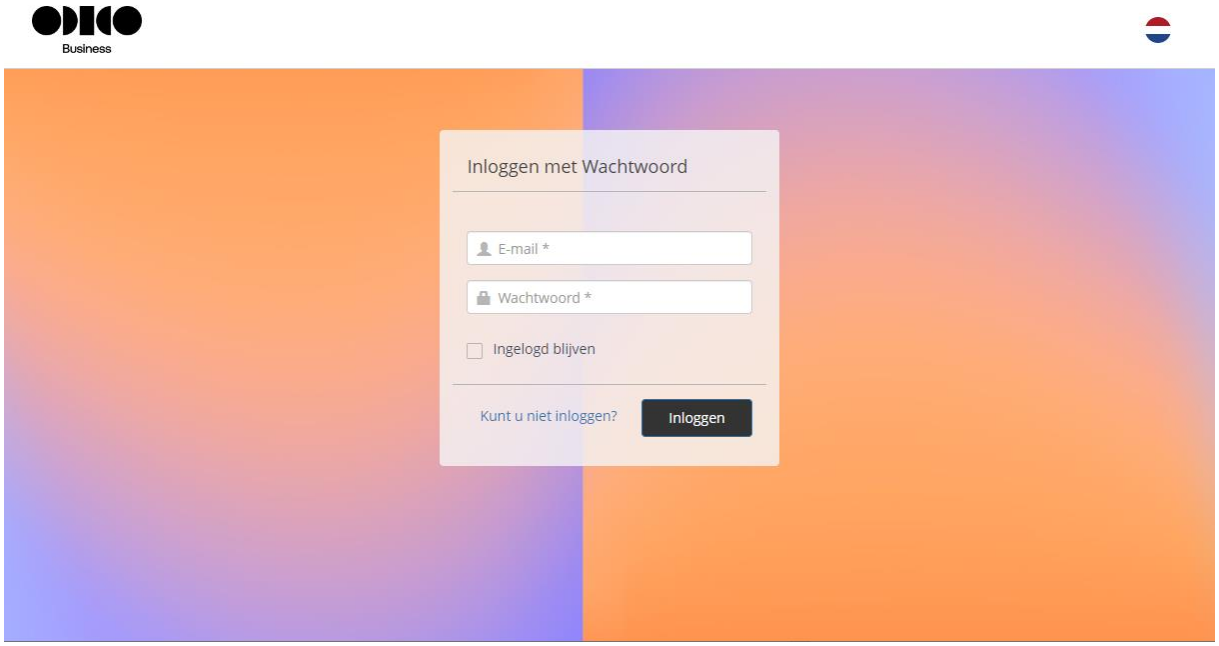
Business

1. Inloggen en startpagina

1.1 Inloggen, uitloggen en wachtwoord wijzigen

1.1.1 Inloggen

Om in te loggen met je wachtwoord ga je naar de Call Recording Portal, voer je het e-mailadres en wachtwoord in (die je per e-mail hebt ontvangen tijdens de gebruikersinstallatie) en klik je op 'inloggen'. https://callrecording.odido.nl/



Two-factor authentication

Gespreksopname is ingesteld met two-factor authentication. Zo log je extra veilig in.

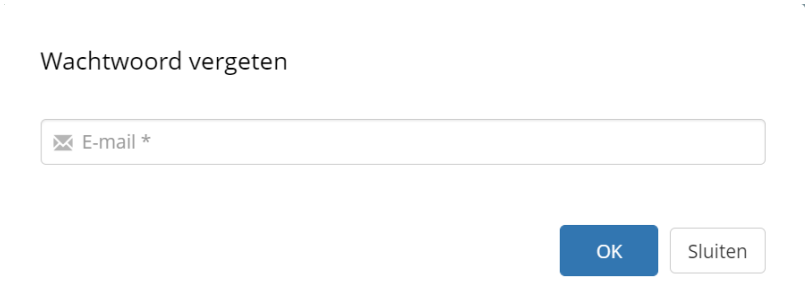
- Nadat je je inloggegevens hebt ingevuld, verschijnt er een derde veld: **OTP.***
- Er wordt een eenmalige unieke code verstuurd naar je e-mailadres.
- Vul de code in op het inlogscherm en klik op **Submit**.
- Je bent nu ingelogd.

Let op: de OTP is maar **5 minuten** geldig. Wacht je langer dan 5 minuten met het invoeren van de code? Vraag dan een nieuwe OTP aan door opnieuw in te loggen.

> Als je 3 keer achter elkaar het verkeerde wachtwoord invoert, wordt de account voor een periode van 30 minuten geblokkeerd. De link "Geen toegang tot uw account?" kan worden gebruikt zodra de vergrendelingsperiode is verstreken.

1.1.2 Wachtwoord vergeten

Als je je wachtwoord bent vergeten, klik dan linksonder op de link **“Kunt u niet inloggen?”.**
Je wordt dan door het wachtwoord reset proces geleid.



- Vul je e-mailadres in en klik op **OK**. In het scherm verschijnt een bevestiging.
- Je ontvangt nu een e-mail met een wachtwoord-resetlink in je mailbox. Klik op de resetlink die je per e-mail hebt ontvangen.
- Vul je zelfgekozen wachtwoord in. Herhaal je nieuwe wachtwoord en klik op **Update**.
- Je kunt nu inloggen met je gebruikersnaam en je nieuwe wachtwoord.

Opmerking: Als de inloggegevens voor meerdere gebruikers hetzelfde zijn, d.w.z. hetzelfde e-mailadres, wordt het wachtwoord voor alle aanmeldingen opnieuw ingesteld.

1.1.3 Wachtwoord wijzigen

Om je wachtwoord te wijzigen, klik je in de portal rechtsboven op het “gebruikersicoon” en selecteer vervolgens 'wachtwoord wijzigen'. Voer je oude wachtwoord in, je nieuwe wachtwoord en bevestig vervolgens je nieuwe wachtwoord.

Een aanvaardbaar wachtwoord moet aan de volgende criteria voldoen:

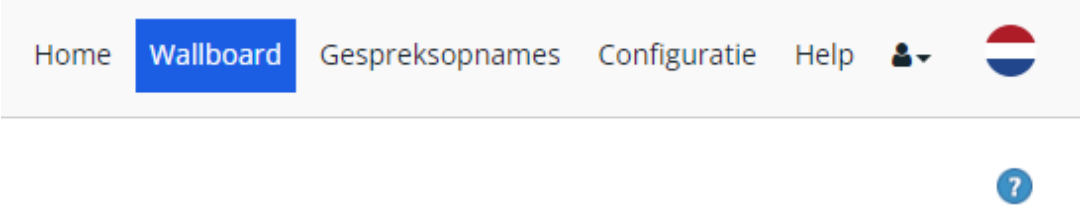
- De lengte van het wachtwoord moet ten minste 8 tekens zijn
- Het wachtwoord moet ten minste bevatten:
  - 1 hoofdletter
  - 1 kleine letter
  - 1 cijfer
  - 1 speciaal teken. Aanvaardbare speciale tekens zijn ~ ! @ # $ % ^ & * +

De standaard veiligheidsinstelling is dat een wachtwoord elke 100 dagen moet worden gewijzigd. Het nieuwe wachtwoord mag niet hetzelfde zijn als de laatste 10 ingestelde wachtwoorden.

1.2 Home

Op de startpagina zie je een bedrijfsoverzicht. In het menu linksboven zie je overzicht van alle onderdelen in de portal. Je kan op elke tegel klikken om naar dat onderdeel te navigeren.

- Home/ Bedrijfsoverzicht
- Wallboard
- Gesprekopnames
- Configuratie
- Help

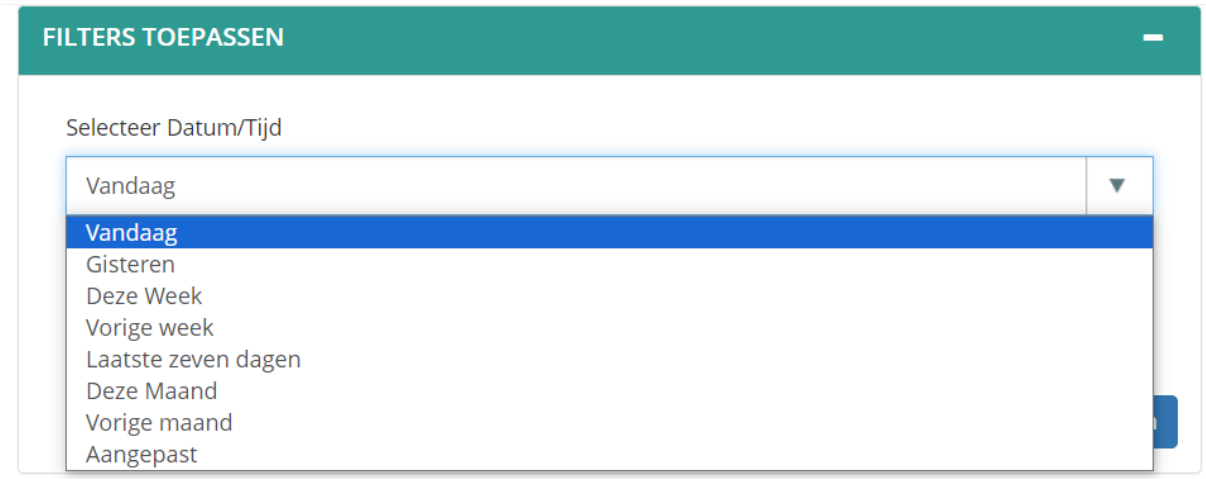


Tegel	Uitleg
Home	Overzicht van een aantal belangrijke statistieken. Die worden weergeven in grafieken en rapporten.
Wallboard	Real-time overzicht van een aantal belangrijke Gespreksopname statistieken.
Gesprekopnames	Hier vindt je alle gespreksopnames terug. Je kunt hier de opnames beluisteren, downloaden en versturen.
Configuratie	Ga naar configuratie om onder andere gespreksopnames te verwijderen of om beleidsregels in te stellen.
Help	Onder het tabblad Help vind je meer gedetailleerde handleidingen over het gebruik van Gespreksopname en de verschillende functies ervan.

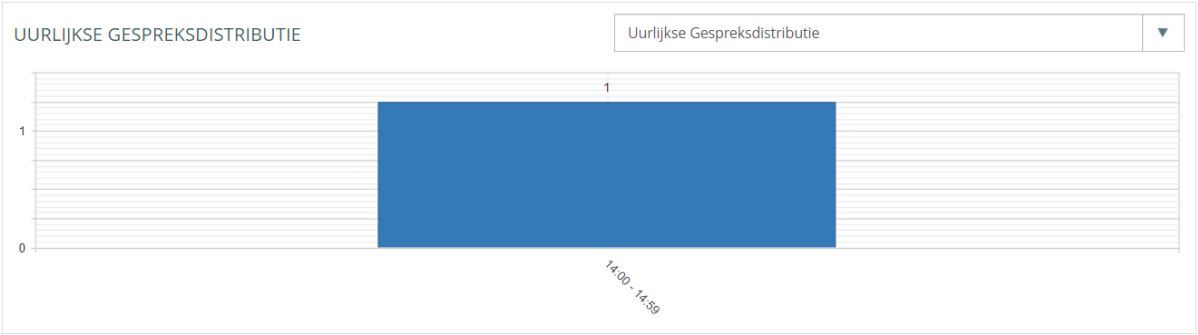
2. Home/Bedrijfsoverzicht

Het bedrijfsoverzicht is opgesplitst in meerdere secties om een combinatie van tegels en rapporten weer te geven. Het bevat een grafiek met de verdeling van gesprekken per uur, snelkoppelingen voor rapportages, waarnemingen weergegeven als KPI-visuele tegels en een gebruikersoverzicht.

Gegevens kunnen worden gefilterd op datum/tijd en de samenvatting kan worden gedownload als PDF.



2.1 Gesprekken per uur



Dit staafdiagram toont het gespreksverkeer per uur, zodat gebruikers kunnen zien welke uren van de dag het drukst zijn. De vervolgkeuzelijst van het staafdiagram biedt opties om de verdeling van inkomende gesprekken per uur, uitgaande gesprekken per uur of de verdeling van gesprekken per uur weer te geven.

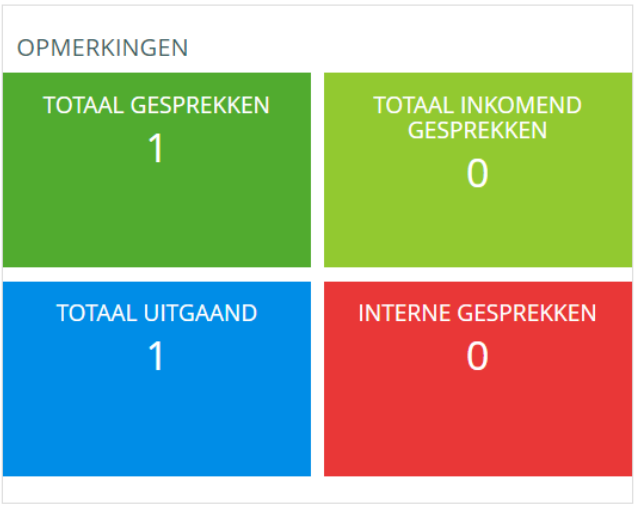
2.2 Snelle rapporten



In de sectie snelle rapporten zijn verschillende rapportsjablonen terug te vinden.
Eenmaal uitgevoerd, kunnen de rapporten worden aangepast met behulp van filters.

- **Dagelijkse activiteit** geeft een overzicht van het totaal aantal opgenomen gesprekken (uitgaand en inkomend), gemiddelde gesprekstijd (uitgaand en inkomend) en totale gesprekstijd, over een periode van één dag.
- **Gebruiker gespreksactiviteit** is een overzicht van het totaal aantal geregistreerde oproepen (uitgaand en inkomend), de gemiddelde gesprekstijd (uitgaand en inkomend) en de totale gesprekstijd, per gebruiker.
- **Gebruiker gedetailleerde gespreksactiviteit** van de gebruiker is een overzicht van geregistreerde gesprekken per extensie/gebruiker (inclusief kostenplaats en afdeling), inclusief datum en tijd van het gesprek, duur en nummer/DDI/DID en gesprekstype.

2.3 Opmerkingen



Verschillende tegels tonen gespreksinformatie over het totaal aantal geregistreerde gesprekken.
Door op een tegel te klikken verschijnt het betreffende rapport in een nieuw tabblad, met meer details.

Bijvoorbeeld, door te klikken op de tegel “niet teruggekeerde gemiste oproepen”, zal het gedetailleerde rapport van “niet teruggekeerde gemiste oproepen” worden weergegeven.

2.4 Gebruiker samenvatting

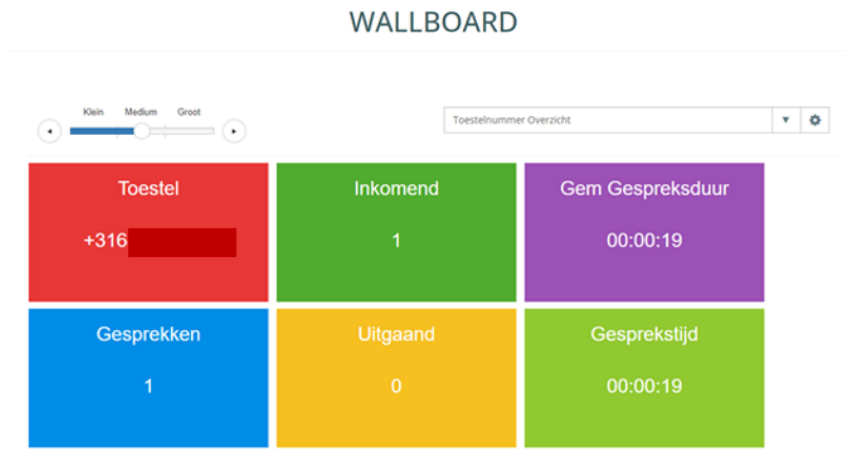
GEBRUIKER SAMENVATTING

Toestel	Gebruikersnaam	Totaal Gesprekken	Totaal Inkomend	Totaal Uitgaand	Totale Duur
+31616		1	0	1	00:01:00

Dit rapport geeft een oproepoverzicht weer per extensie/gebruiker, inclusief totaal aantal oproepen, totaal aantal inkomende, totaal aantal uitgaande en totaal aantal gemiste oproepen.

Dit rapport geeft een overzicht van de gespreksopname weer per extensie/gebruiker, met inbegrip van het totaal aantal gesprekken, het totaal aantal inkomende gesprekken, het totaal aantal uitgaande gesprekken en de totale gesprekstijd.

3. Wallboard



In dit overzicht zie je een Wallboard met diverse realtime Gespreksopname statistieken in te gels.Je kan ze weergeven in klein, medium en groot formaat. Standaard worden de statistiek en getoond van de gebruiker. De statistieken zijn op dagelijkse frequentie. Je kan onderstaan de wallboard views selecteren.

- **Toestelnummer Overzicht**
  Dit wallboard geeft de volgende gebruikersstatistieken: totaal aantal gesprekken, aantal inkomende gesprekken, aantal uitgaande gesprekken, gemiddelde gespreksduur en totale gesprekstijd.
- **Bedrijfsoverzicht**
  Dit wallboard geeft de volgende bedrijfssstatistieken: totaal aantal inkomende gesprekken, totaal aantal uitgaande gesprekken, gemiddelde gespreksduur en totale gesprekstijd.
- **Telefoonnr. Infoscherm**
  Dit wallboard geeft de volgende telefoonnummerstatistieken: totaal aantal gesprekken en totale gesprekstijd.

Bij instellingen kan je specifieke afdelingen en DDI's (telefoonnummers) filteren voor de view Bedrijfsoverzicht.



4. Gesprekopnames

4.1 Gesprekopnames overzicht



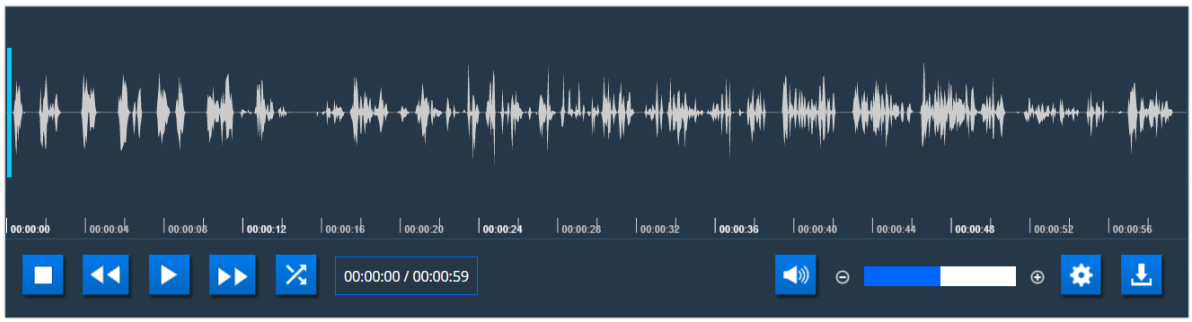
Gesprekopnames worden weergegeven in een tabel die het volgende bevat:

- **Gespreksdirectie** is het type (inkomend/uitgaand) gesprek dat is opgenomen.
- **Datum** van de gespreksopname.
- **Tijd** van de gespreksopname.
- **Toestel** veld toont het externe bedrijfsnummer, d.w.z. het nummer waarvandaan het gesprek is gekomen of waarnaar het gesprek is gevoerd. In het geval van een interne oproep, toont het toestel-veld echter de gebruikersnaam.
- **Gebruiker** toont de naam van de extensie.
- **Nummer/Beller-ID** is het nummer dat de oproep heeft ontvangen.
- **Telefoonnummer** wordt op dit moment niet gebruikt en is altijd leeg.
- **Duur:** duur van het gesprek.
- **Afspeelknop** waarmee de gespreksopname kan worden afgespeeld (alleen beschikbaar wanneer toegang tot afspelen van gespreksopname is toegestaan). Zie voor meer info 6.2 Gesprekopname speler.
- **Downloaden** als je klikt op het icoontje wordt het geluidsbestand opgeslagen.

Om een gesprek terug te luisteren klik je op het luidspreker icoon bij het desbetreffende gesprek. Je komt dan vervolgens in de gespreksopname speler.

4.2 Gesprekopname speler

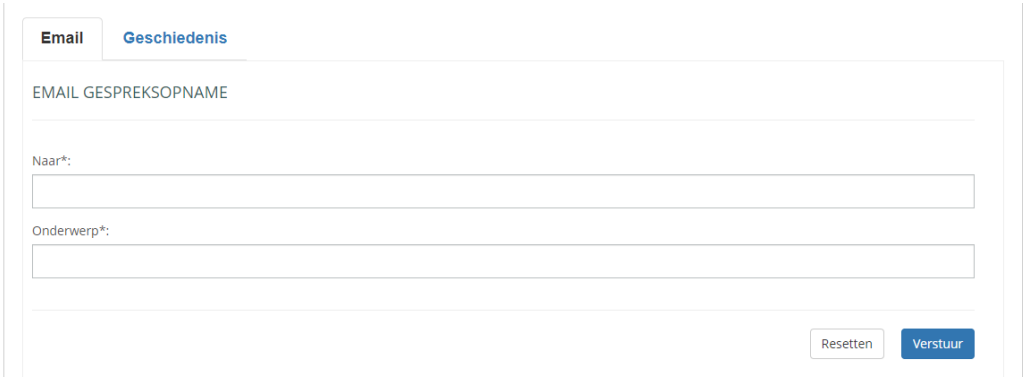
4.2.1 Bedieningselementen voor afspelen



Naast de knoppen voor stoppen, terugspoelen, vooruitspoelen, pauzeren, dempen en afspelen, toont de speler de totale tijd van het gesprek en een tijdstempel binnen de gespreksopname (zowel als een digitale weergave en visuele schaal). Met het tandwiel kan de afspeelsnelheid van de gespreksopname worden gekozen en met het download-icoon kan de gespreksopname als .wav-bestand worden gedownload.

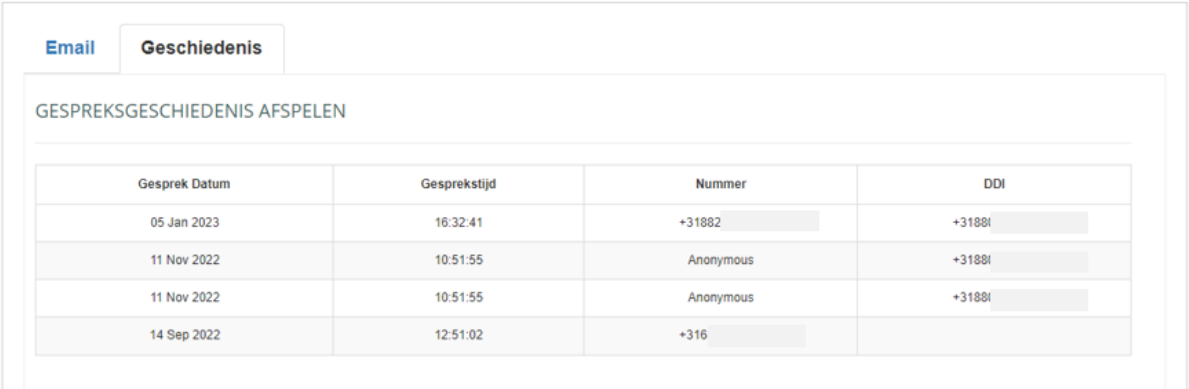
Door op de speler te klikken, kan een deel van de gespreksopname worden gemarkeerd om dat specifieke deel opnieuw af te spelen. Met het kruissymbool kan de selectie worden gewist. Wanneer op de afspeelknop wordt geklikt, wordt de gesprekspeler in een nieuw tabblad gepresenteerd (schakel pop-ups in de browser in).

4.2.2 E-mail



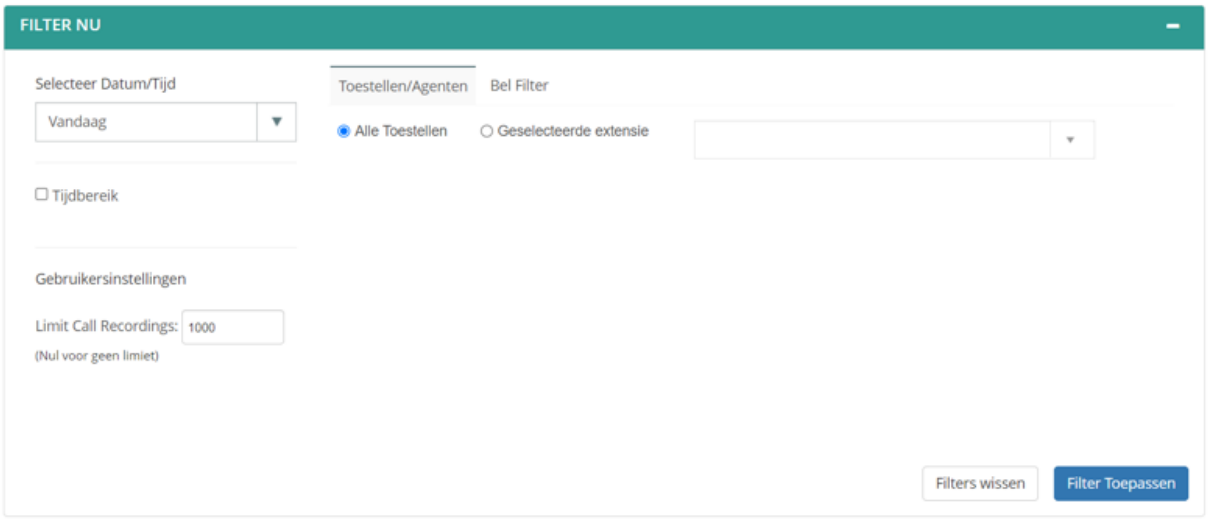
Gebruikers kunnen een link naar gespreksopnames e-mailen met de mogelijkheid om een onderwerpregel aan de e-mail toe te voegen.

4.2.3 Geschiedenis



Gebruikers kunnen deze tab openen om de gesprekshistorie van de huidige extensie te bekijken zonder de speler te hoeven vertalen.

4.3 Filter Gesprekopnames



De lijst van gespreksopnames kan worden verfijnd met behulp van filters en beperkt tot een gespecificeerd aantal resultaten (voor geen limiet, voer nul in). Na het toepassen van een filter, is het belangrijk om op 'Filter toepassen' te klikken om ze van kracht te laten worden.

4.3.1 Selecteer Datum/Tijd

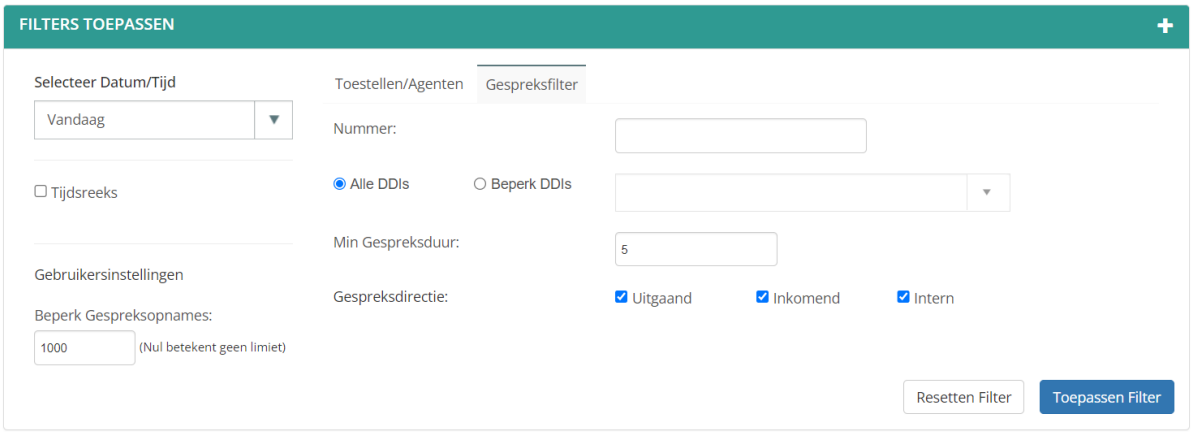
Gebruikers kunnen datum- of tijdfilters toepassen om gespreksinformatie te analyseren voor een specifieke datum, tijdsperiode of bijvoorbeeld openingsuren. Selecteer de vervolgkeuzelijst Datum/Tijd om voor gedefinieerde datums, tijdsperiode, openingsuren (of niet-openingsuren) te selecteren of voer aangepaste datums en tijden in. Deze filter kan nuttig zijn bij het zoeken naar een gesprek op een bepaalde datum/tijd.

4.3.2 Toestellen/Agenten

Deze filter stelt je in staat om te rapporteren over individuele of meerdere extensies/gebruikers, waardoor de rapportresultaten beperkt worden tot alleen de extensies/agenten die van belang zijn. De volgende filteropties zijn beschikbaar:

- De filter **‘Alle extensies’** kan worden toegepast om te rapporteren over alle actieve extensies. Standaard wordt deze optie altijd toegepast.
- Selecteer uit de lijst met beschikbare extensies en ga met de pijlen naar het vak **'Geselecteerde extensies'**. Met deze filter kunnen extensies op naam worden bekeken.

4.3.3 Gespreksfilter



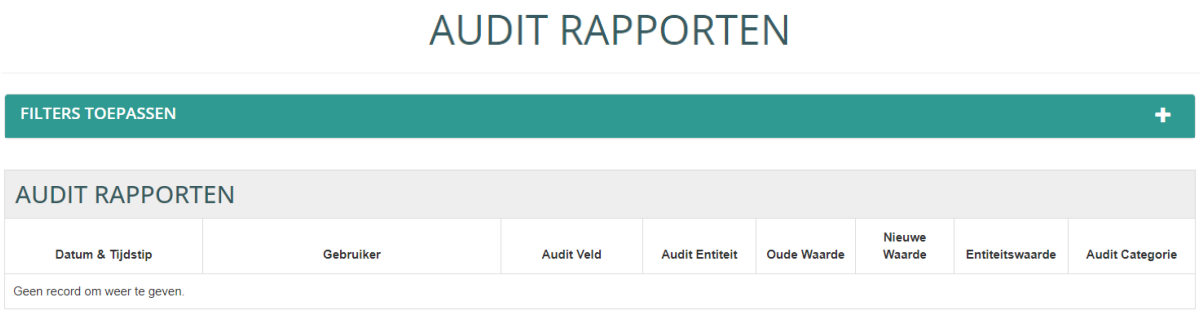
Oproep opnames kunnen worden gefilterd op:

- Nummer: Externe telefoonnummers
- DDI's (ofwel alle of beperkte telefoonnummers)
- Min. Gespreksduur om gesprekken te beperken op basis van de minimum gespreksduur.
- Oproeprichting (Uitgaand, Inkomend en Intern).

5. Configuratie

Onder configuratie vind je Beleidsregels, Audit rapporten, Gesprekopnames verwijderen en Systeeminstellingen.

5.1 Audit Rapporten



Audit logs tonen alle wijzigingen die in een bepaalde periode in het portaal zijn aangebracht (gebruikerswijzigingen die worden geaudit en kunnen worden getraceerd).

De audit log kan worden gefilterd op Datum of Gebruiker of Entiteit of Actie en kan worden gedownload als PDF of CSV bestand.

- **Audit veld** is het veld dat door de gebruiker is bijgewerkt en dat is geaudit. Het kan elk veld op het portaal zijn.
- **Audit Entiteit** is de veld entiteit die is bijgewerkt.
- **Oude waarde** is de oude waarde in het veld (voor de update).
- **Nieuwe waarde Value** is de nieuwe naam/waarde van het veld.
- **Entiteitswaarde** bevat de exacte waarde die is gewijzigd. Een 'Bekijk Detail' link verschijnt in deze sectie wanneer de Audit entry meerdere wijzigingen bevat. Klik op Bekijk Detail om alle wijzigingen voor dit geauditeerde item te bekijken.
- **Audit Categorie** is de sectie van het portaal waarin wijzigingen zijn aangebracht, zoals Configuratie.

5.2 Beleidsregels

Beleidsregels voor gespreksopname worden beheerd in Beleidsregels.

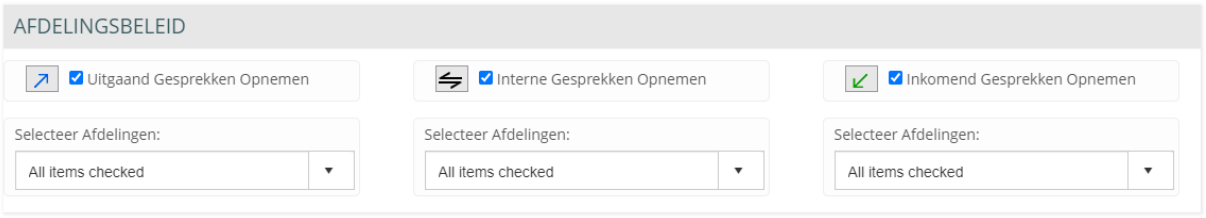


Bovenaan en onderaan de pagina vindt je opties om wijzigingen in de beleidsregels toe te passen of te annuleren. Klik op 'Toepassen' om elke gemaakte wijziging op te slaan.

Regels kunnen worden gedefinieerd voor:

- Gesprekopnames Opslagperiode
- Afdelingsbeleid
- Whitelisted DDIs: Altijd opnemen
- Inkomend groepsbeleid
- Klantnummer uitsluiten: Nooit opnemen

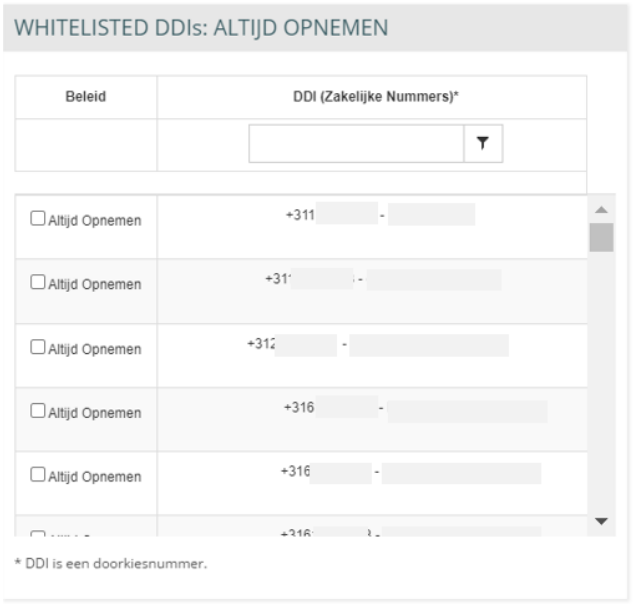
5.2.2 Afdelingsbeleid



Een beleid kan worden ingesteld op basis van gespreksrichting en afdeling, met behulp van de selectievakjes en vervolgkeuzelijsten. De drop-down menu's geven alle beschikbare afdelingen weer en er kunnen meerdere afdelingen worden geselecteerd.

- **Uitgaand gesprekken Opnemen:** Vink aan/uit om een beleid in te stellen voor alle of geen uitgaande gesprekken die moeten worden opgenomen.
- **Interne Gesprekken Opnemen:** Vink Aan/Uit om een beleid in te stellen voor alle of geen interne gesprekken die moeten worden opgenomen.
- **Inkomend Gesprekken Opnemen:** Vink aan/uit om een beleid in te stellen voor alle of geen inkomende gesprekken die moeten worden opgenomen.

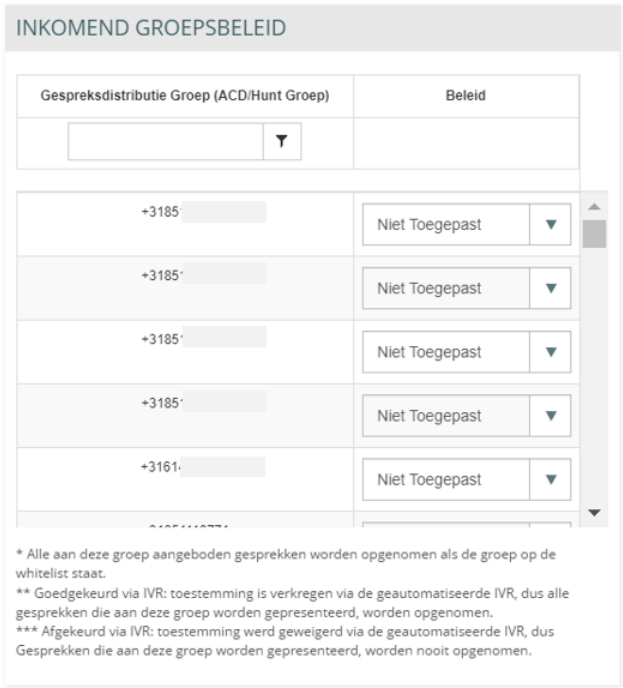
5.2.3 Whitelisted DDIs: Altijd opnemen



Dit beleid is alleen van toepassing op inkomende gesprekken. Oproepen naar telefoonnummers die aan deze lijst zijn toegevoegd, worden altijd opgenomen. Doorkiesnummers/bedrijfsnummers worden weergegeven met een vinkje voor 'Altijd opnemen', dat kan worden aan- of uitgezet om de whitelist instellingen voor elk doorkiesnummer in of uit te schakelen.

Let op: Wanneer je gesprekken automatisch opneemt, is het niet mogelijk om deze gesprekken handmatig te verwijderen in de portal. De opnames worden automatisch verwijderd, wanneer het bewaartermijn is verstreken.

5.2.4 Inkomend groepsbeleid



Dit beleid is van toepassing op inkomende gesprekken op belgroepen. De volgende beleidsopties zijn beschikbaar voor elke belgroep:

- **Niet toegepast:** Standaard instelling. Hierbij worden gesprekken niet automatisch opgenomen.
- **Altijd opnemen (Whitelist):** Alle oproepen die aan de belgroep worden aangeboden, worden opgenomen als de groep op de whitelist is gezet, d.w.z. ingesteld op Altijd opnemen.
- **Altijd opnemen (Toestemming via Keuzemenu):** Alle oproepen die aan de belgroep worden aangeboden, worden opgenomen omdat GDPR/compliance toestemming is verkregen via de geautomatiseerde Keuzemenu.
- **Nooit opnemen (Afgewezen via Keuzemenu):** Oproepen die aan de belgroep worden aangeboden, worden nooit opgenomen omdat toestemming werd geweigerd via de geautomatiseerde Keuzemenu. Deze optie moet alleen worden gebruikt wanneer gesprekken aan deze groep worden gepresenteerd via de Keuzemenu, waarbij de toestemming van de beller werd geweigerd/afgewezen.

Voor alle Keuzemenu beleidsopties is een Keuzemenu setup op de PBX vereist.

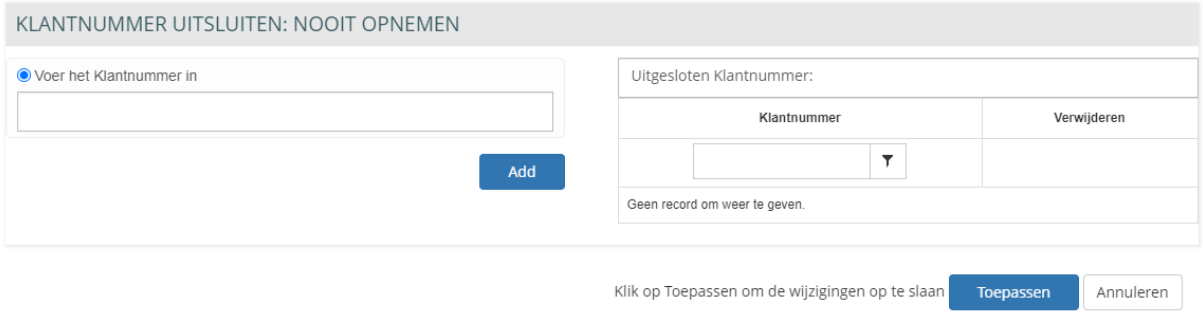
De lijst met belgroepen wordt weergegeven en er kunnen beleidsregels worden geselecteerd in het drop-down menu. Selecteer een regel voor elke groep en pas dit toe. Voor alle Keuzemenu-opties is een Keuzemenu-setup op klantniveau vereist.

De beleids-groep kan op drie manieren worden geconfigureerd:

- **Altijd opnemen (Whitelist)**
- **Altijd opnemen (Toestemming via Keuzemenu):** IVR '1'
- **Nooit opnemen (Afgewezen via Keuzemenu):** IVR '2'

Een voorbeeld: als een beller op het moment van de Keuzemenu-selectie op '1' drukt, wordt de oproep gepresenteerd aan de belgroep die is ingesteld op 'Altijd opnemen', zodat de oproep wordt opgenomen. Als een beller op het moment van de Keuzemenu-selectie op '2' drukt, wordt de oproep gepresenteerd aan de belgroep die is ingesteld op 'Nooit opnemen' en wordt de oproep dus niet opgenomen.

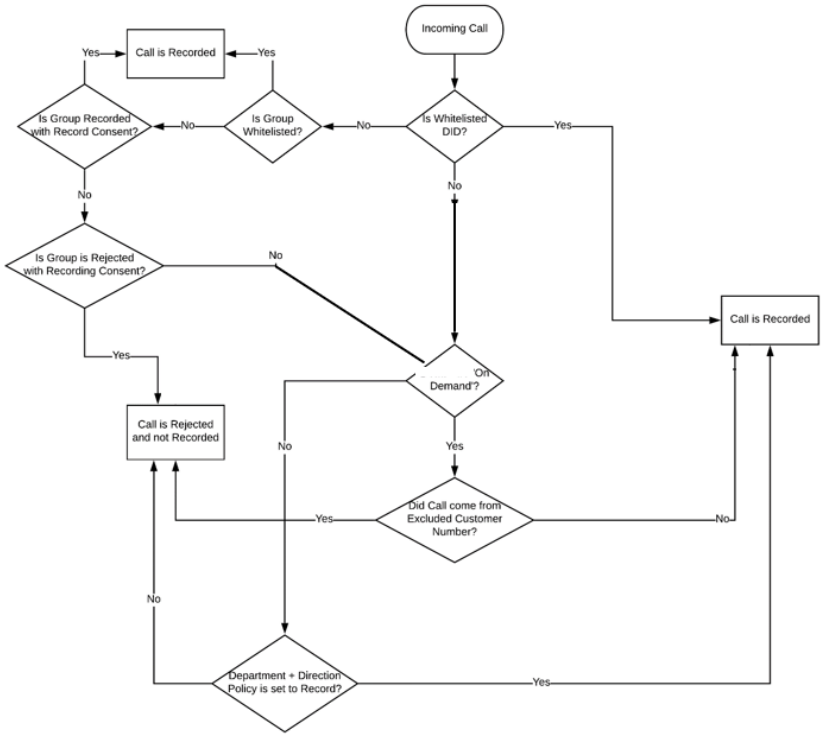
5.2.5 Klantnummer uitsluiten: Nooit opnemen



Oproepen van of naar een telefoonnummer (in de portal klantnummers genoemd) in deze lijst worden nooit opgenomen (altijd afgewezen). Deze afgekeurde gespreksopnames kunnen worden bekeken onder 'verwijderde gespreksopnamen", en de laatste zes cijfers van het telefoonnummer zullen worden gemaskeerd met een asterisk. Telefoonnummers kunnen individueel worden toegevoegd.

5.2.6 Gespreksopname beslisboom

Wanneer een gesprek wel of niet wordt opgenomen kan worden bepaald aan de hand van onderstaande beslisboom.



1. Als de inkomende oproep van een doorkiesnummer is die op de whitelist staat, wordt de oproep opgenomen. Anders wordt de oproep gecontroleerd op het inkomend groepsbeleid.

2. Inkomend groepsbeleid:
   - Als het gesprek voor de 'Altijd opnemen' groep is dan wordt het gesprek opgenomen.
   - Als de oproep voor de 'Altijd opnemen - toestemming via IVR' groep is, dan wordt de oproep opgenomen.
   - Als de oproep wordt voorgelegd aan de groep 'Nooit opnemen - toestemming geweigerd via Keuzemenu', dan wordt de oproep niet opgenomen.
   - Een inkomend groepsbeleid zal niet worden toegepast in gevallen waarin de oproep niet aan de belgroep wordt aangeboden.

3. Als de oproep afkomstig is van een uitgesloten klantnummer, wordt de oproep geweigerd en niet opgenomen. Als het gesprek echter afkomstig is van een toegestaan klantnummer, dan zijn de beleidsregels op afdeling- en routeringsniveau van toepassing.

4. Als de beleidsregel voor afdeling en gespreksroutering is ingesteld op opnemen dan wordt het gesprek opgenomen, anders wordt het gecontroleerd op DTMF Toestemming.

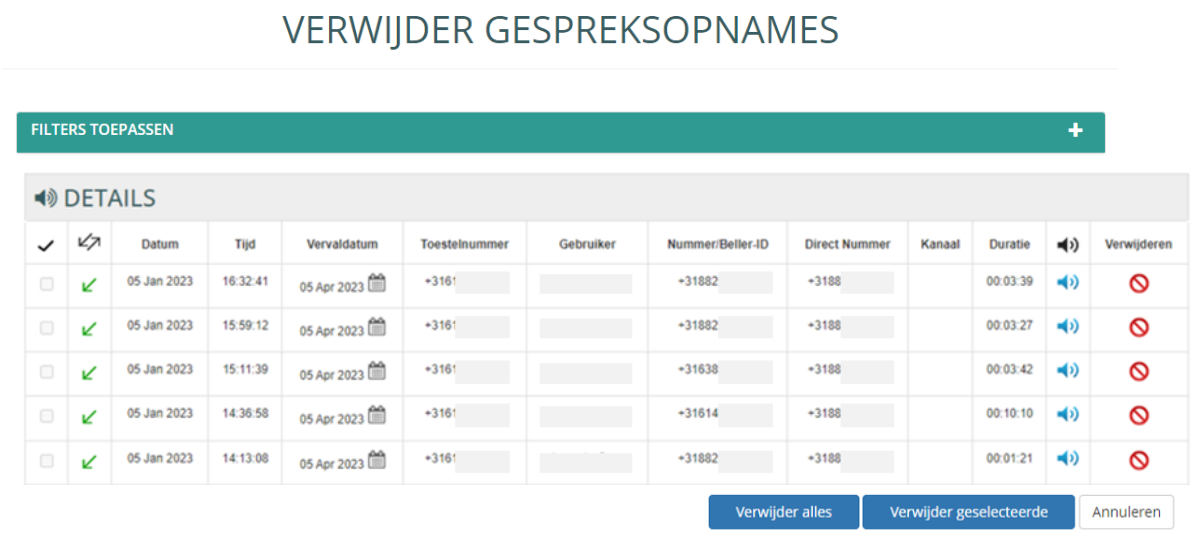
5. Als de gebruiker aangeeft het gesprek op te willen nemen kan hij op de knop 'Opslaan' drukken in de softphone of mobiele app. Als er niet op wordt gedrukt, wordt de opname verwijderd wanneer het gesprek wordt beëindigd.

5.2.7 Prioriteit in beleidsregels

Beleidsregels voor gespreksopname hebben de volgende prioriteit:

- **Eerste Prioriteit:** Als eerste wordt gekeken of het een doorkiesnummer op de whitelist betreft. Ongeacht of er toestemming is of niet, gesprekken van doorkiesnummers op de whitelist worden altijd opgenomen. Ook kunnen op de whitelist geplaatste DDI/DID-oproepen niet worden gewist, zelfs niet nadat ze zijn gearchiveerd. Ook als het klantnummer is uitgesloten of als DTMF Toestemming is afgewezen, zal het gesprek op de whitelist DDI/DID worden opgenomen.
- **Tweede Prioriteit:** De tweede prioriteit wordt gegeven aan het opnamebeleid voor belgroepen:
  - Altijd opnemen: Alle gesprekken die aan deze groep worden aangeboden, worden opgenomen omdat de groep op de whitelist is geplaatst, d.w.z. ingesteld op Altijd opnemen.
  - Altijd Opnemen (Toestemming via Keuzemenu): Alle oproepen die aan deze groep worden gepresenteerd, worden opgenomen omdat GDPR/compliance toestemming verkregen via de geautomatiseerde Keuzemenu,
  - Nooit opnemen (Afgewezen via Keuzemenu): Oproepen die aan deze groep worden gepresenteerd, worden nooit opgenomen omdat toestemming is geweigerd via de geautomatiseerde Keuzemenu.
  - Niet toegepast: Er is geen beleid van toepassing voor de belgroep.
- **Derde prioriteit:** De vijfde prioriteit wordt gegeven aan de uitsluiting van klantnummers. Als een klantnummer is uitgesloten, wordt het gesprek geweigerd, anders wordt het gecontroleerd op de ingestelde beleidsregel voor afdeling en gespreksroutering.
- **Vierde prioriteit:** De zesde voorkeur wordt gegeven aan de beleidsregel voor afdeling en gespreksroutering.

5.3 Verwijder gesprekopnames



Deze sectie stelt gebruikers in staat om gespreksopnames individueel of in bulk te verwijderen.

Met filters kunnen opnames worden doorzocht op bijvoorbeeld datum, nummer/beller-ID. Gebruikmakend van de gefilterde lijst, kunnen individuele opnames worden verwijderd met behulp van het prullenmand icoon. Meerdere opnames kunnen worden verwijderd met behulp van selectievakjes of in bulk met behulp van de 'Alles verwijderen' optie.

- **Verwijder Alles:** Hiermee worden alle gespreksopnamen verwijderd die in het raster worden weergegeven.
- **Verwijder Geselecteerd:** Dit zal de gespreksopnamen verwijderen die geselecteerd zijn (met behulp van de selectievakjes).
- **Annuleren:** Dit zal alle gespreksopnames die gemarkeerd zijn voor verwijdering deselecteren.

> Er wordt een pop-up getoond voordat een geselecteerde gespreksopname wordt verwijderd. De gebruiker moet accepteren dat hij/zij de implicaties van het verwijderen van een gespreksopname begrijpt. Eenmaal verwijdert, kan een gespreksopname niet meer worden teruggehaald.

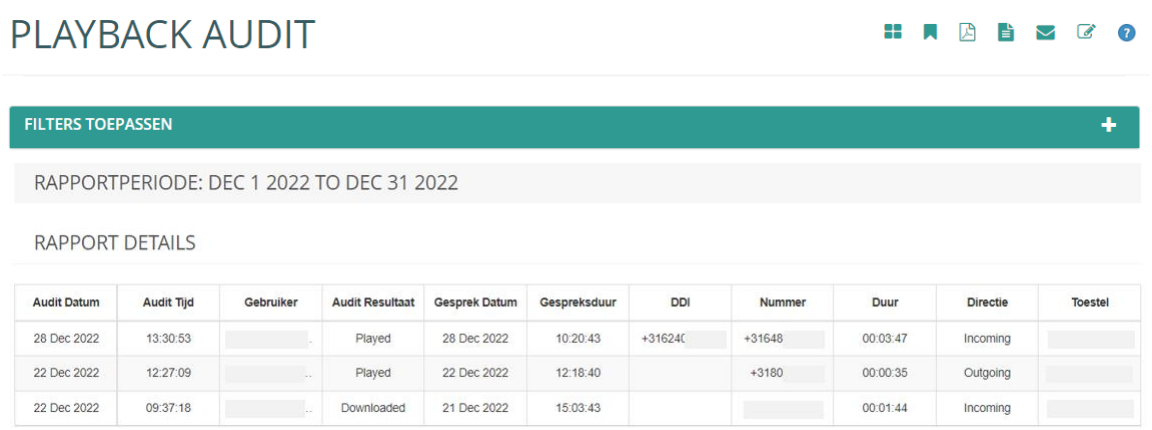
Gespreksopnamen worden weergegeven in een tabel die het volgende bevat:

- **Gespreksdirectie** is het type (inkomend/uitgaand) gesprek dat is opgenomen.
- **Datum** van de gespreksopname.
- **Tijd** van de gespreksopname.
- **Vervaldatum** van het gesprek dat is opgenomen. Gebruikers kunnen de vervaldatum wijzigen door op het kalender icoon te klikken indien nodig.
- **Toestelnummer** veld toont het externe bedrijfsnummer, d.w.z. het nummer waarvandaan het gesprek is gekomen of waarnaar het gesprek is gevoerd. In het geval van een interne oproep, toont het Remote Party-veld echter de gebruikersnaam.
- **Gebruiker** toont de naam van de extensie.
- **Direct nummer** is het nummer dat de oproep heeft ontvangen.
- **Duratie:** duur van het gesprek.
- **Afspeelknop** waarmee de gespreksopname kan worden afgespeeld (alleen beschikbaar wanneer toegang tot afspelen van gespreksopname is toegestaan) .
- **Wissen:** Een gesprek kan van hieruit worden gewist. Als echter het rode 'Nee'-symbool voor een gesprek verschijnt, betekent dit dat het geen afspeelbaar gesprek is; het is al gewist of kan niet worden gewist.

5.4 Opnames opslag locatie

Deze functionaliteit werkt niet.

5.5 Playback audit



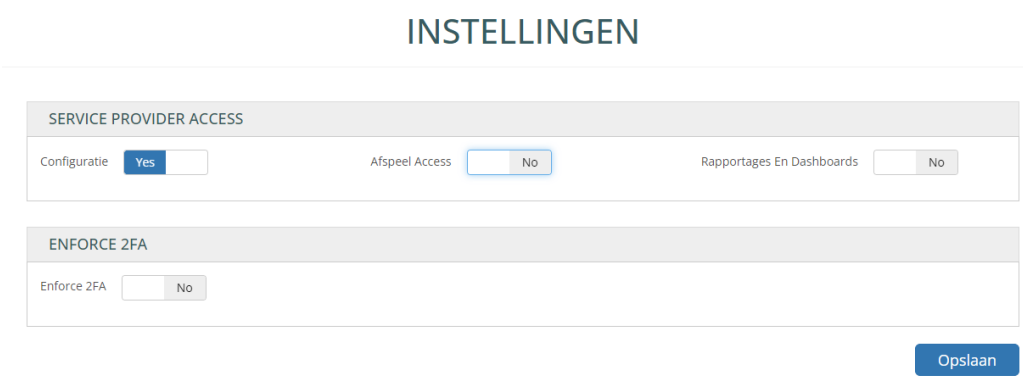
Het Playback Audit rapport geeft informatie over welke gesprekken zijn beluisterd, wanneer ze zijn beluisterd en welke gebruiker elk gesprek heeft beluisterd. De rapport detail tabel geeft de datum/tijd weer waarop het gesprek is beluisterd, het resultaat en informatie over het gesprek zelf, zoals datum/tijd, DDI/DID, gespreksduur, richting en extensie.

Het samenvattend rapport geeft audit details zoals audit datum/tijd en resultaat, gesprek datum en tijd, duur van het gesprek, richting van het gesprek en extensie van het gesprek. Het audit rapport kan worden gedownload als PDF of CSV.

5.6 DDI

Deze functionaliteit werkt niet.

5.7 Settings



5.7.1 Service Provider Toegang

Met deze functie kan je de support afdeling binnen Odido toegang geven tot de Call Recording portal. Dit wordt enkel gebruikt voor troubleshouting en eventuele benodigde ondersteuning.

5.7.2 Enforce 2FA (twee-factor authenticatie)

Zet de schuifregelaar op Ja om 2FA af te dwingen.