Business

Gespreksopname Premium

Handleiding v1.3

Inhoudsopgave

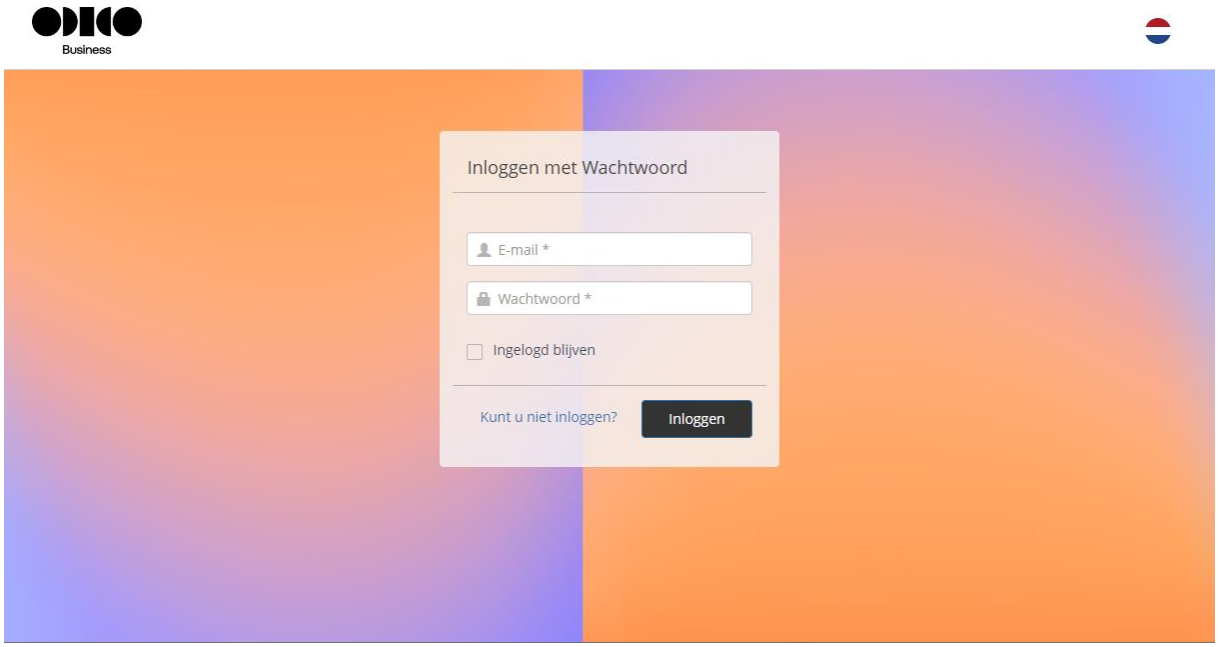
1. Inloggen en startpagina ____ 3
   1.1 Inloggen, uitloggen en wachtwoord wijzigen ____ 3
   1.2 Startpagina ____ 5
2. Bedrijfsoverzicht ____ 6
   2.1 Gesprekken per uur ____ 6
   2.2 Snelle rapporten ____ 7
   2.3 Opmerkingen ____ 7
   2.4 Gebruiker samenvatting ____ 8
3. Dashboards ____ 8
4. Rapporten Catalogus ____ 8
   4.2 Rapport Acties ____ 9
   4.3 Rapport Filters toepassen ____ 10
5. Favorieten ____ 12
   5.1 Favoriete Rapporten ____ 12
6. Gesprekopnames ____ 12
   6.1 Gesprekopnames overzicht ____ 12
   6.2 Gesprekopname speler ____ 13
   6.3 Filter Gesprekopnames ____ 16
   6.4 On-Demand Gesprekopname ____ 18
   6.5 Gesprekopname pauzeren/hervatten ____ 18
7. Configuratie ____ 18
   7.1 Logins ____ 18
   7.2 Compliance ____ 20
   7.3 Taken en acties ____ 29
   7.4 DDI (doorkiesnummers) ____ 29
   7.5 Gesprekevaluatie ____ 29
   7.6 ACD Groepen ____ 30
   7.7 Systeeminstellingen ____ 31

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.

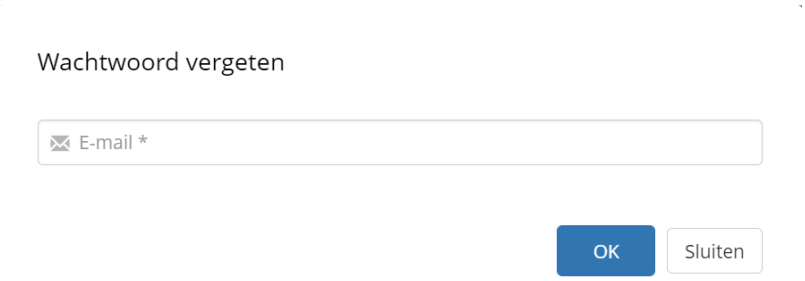
- Nadat je je inloggegevens hebt ingevuld, verschijnt er een derde veld: **OTP.***
- Er wordt een eenmalige unieke code verstuurd naar je e-mailadres.
- Vul de code in op het inlogscherm en klik op **Submit**.
- Je bent nu ingelogd.

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:

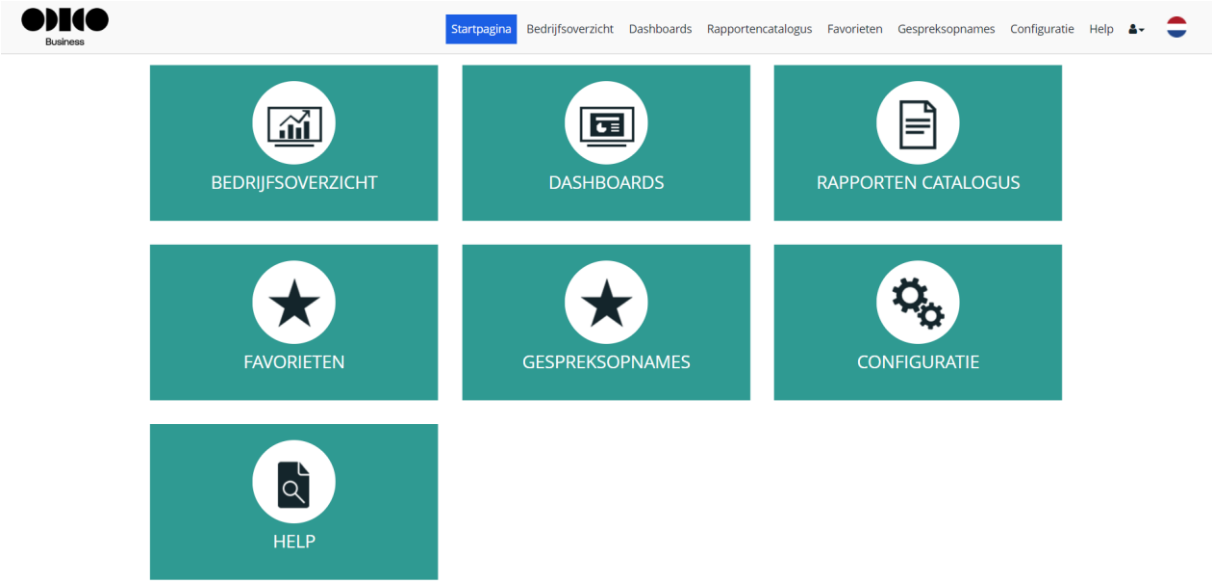
- De lengte van het wachtwoord moet ten minste 8 tekens zijn
- Het wachtwoord moet ten minste bevatten:
    - 1 hoofdletter
    - 1 kleine letter
    - 1 cijfer
    - 1 speciaal teken. Aanvaardbare speciale tekens zijn ~ ! @ # $ % ^ & * +

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 Startpagina

Op de startpagina zie je een overzicht van alle onderdelen in de portal. Je kan op elke tegel klikken om naar dat onderdeel te navigeren. De tegels die je ziet op de startpagina zijn:

- Bedrijfsoverzicht
- Dashboards
- Rapporten Catalogus
- Favorieten
- Gesprekopnames
- Configuratie
- Help

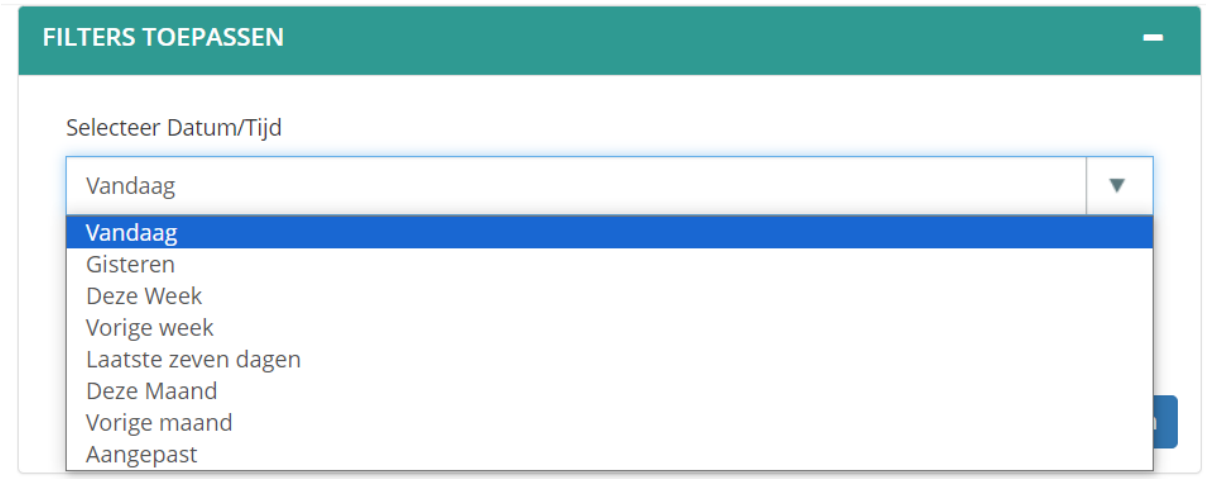


Tegel	Uitleg
Bedrijfsoverzicht	Overzicht van een aantal belangrijke statistieken. Die worden weergeven in grafieken en rapporten.
Dashboards	Deze functionaliteit is niet beschikbaar.
Rapporten Catalogus	Ga naar de rapportencatalogus om verschillende rapporten uit te draaien.
Favorieten	Vind hier al jouw favorieten terug.
Gesprekopnames	Hier vind je alle gespreksopnames terug. Je kunt hier de opnames beluisteren, downloaden, versturen en evalueren.
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.

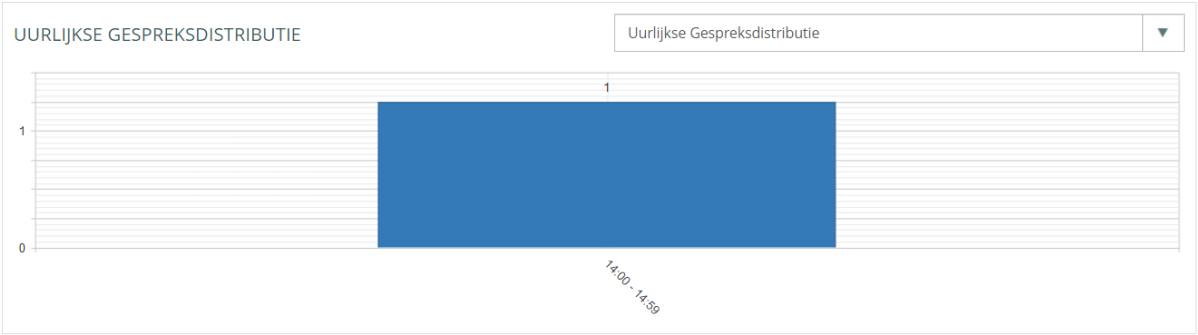
2. Bedrijfsoverzicht

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.

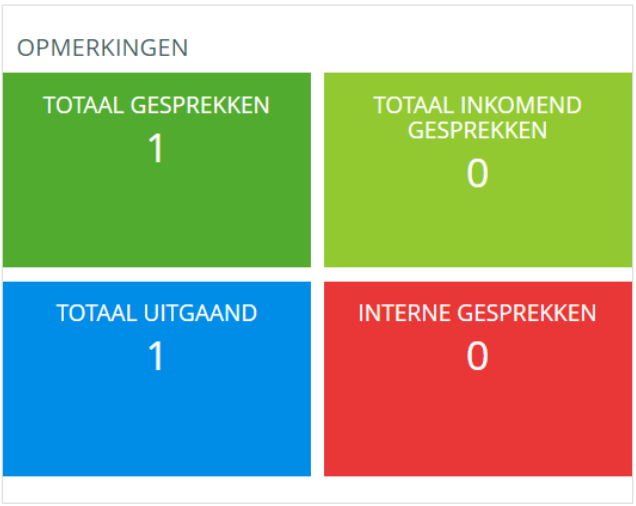
2.2 Snelle rapporten



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. Dashboards

Deze functionaliteit is niet beschikbaar.

4. Rapporten Catalogus

Dit onderdeel bevat rapporten over gespreksevaluatie en kwaliteitsbewaking.

Zie hieronder de verschillende rapporten:

Gespreksresultaten Overzicht
Dit rapport geeft een overzicht van de totale gesprekken die aan elk gesprekresultaat zijn toegewezen. Gespreksresultaten kunnen worden toegevoegd in de sectie Gespreksopnamen. Opties zijn onder andere klacht, niet-verkoop gesprekken en verkoop gesprekken (opties kunnen worden geconfigureerd in het Configuratie menu).

Gespreksevaluatie Overzicht
Voor elke vraag van de gespreksevaluatie geeft dit rapport een overzicht van het totaal aantal geëvalueerde gesprekken, de totale score en de gemiddelde score over de resultaten.

Klantenfeedback Overzicht
Dit rapport geeft een gedetailleerd overzicht van het totale aantal gesprekken met klantenfeedback (totaal aantal gesprekken voor elke feedbackoptie). Opties voor klantenfeedback kunnen worden geconfigureerd in de configuratiesectie (bijvoorbeeld: tevreden/ontevreden).

Lijst Resultaten per Vraag
Dit rapport geeft een overzicht per gebruiker van het totaal aantal beoordeelde oproepen per vraag, waarbij ook de totale score en de gemiddelde score voor elke vraag worden weergegeven.

Dagelijkse Activiteit
Dit overzicht toont het totaal aantal geregistreerde inkomende en uitgaande gesprekken over de periode van één dag. De rapportagetabel toont per datum het totaal aantal geregistreerde gesprekken (uitgaand en inkomend), de gemiddelde gesprekstijd (uitgaand en inkomend) en de totale gesprekstijd.

Gebruiker Gespreksactiviteit
Dit rapportoverzicht geeft een overzicht van het totaal aantal geregistreerde gesprekken. De tabel met rapportgegevens geeft gespreksinformatie per extensie/gebruiker over het totale aantal gesprekken (uitgaand en inkomend), de gemiddelde gesprekstijd (uitgaand en inkomend) en de totale gesprekstijd.

Gebruiker Gedetailleerde Gespreksactiviteit
Dit rapportoverzicht geeft een overzicht van het totaal aantal opgenomen gesprekken en de totale gespreksduur over de gebruikers. Dit rapport kan worden gebruikt om de exacte gespreksstroom te bekijken. Gebruikers kunnen bijvoorbeeld zien of het gesprek is doorgezet naar een andere gebruiker. De tabel met rapportdetails geeft een overzicht van de gesprekken per extensie/gebruiker, kostenplaats, afdeling en divisie, met gedetailleerde gespreksinformatie over elk gevoerd of ontvangen gesprek (datum, tijd, duur, nummer, DDI/DID).

Gemiddelde Score
Dit rapport geeft informatie over de gemiddelde beoordelingsscore die door elke gebruiker is gegeven.

4.2 Rapport Acties

Bovenaan elk rapport staan iconen waarmee gebruikers een tegel voor het dashboard kunnen maken, opslaan als favoriet rapport, downloaden als PDF/CSV en het rapport inplannen plannen of e-mailen.

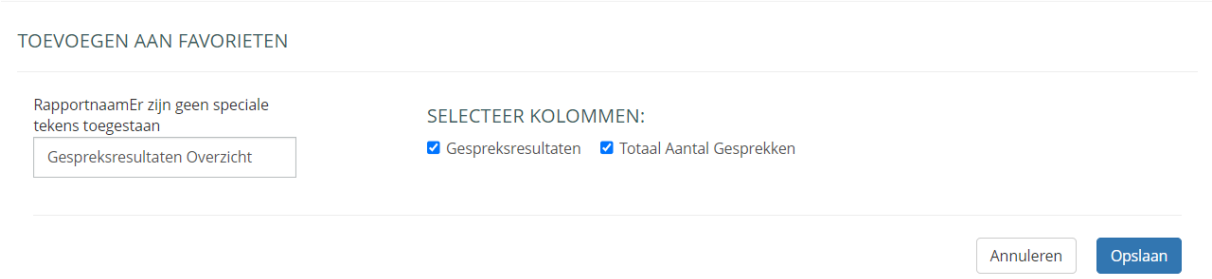


4.2.1 Toevoegen aan Favorieten

Het toevoegen van een rapport aan de favorieten bespaart tijd, omdat alle filters worden opgeslagen en gebruikers eenvoudig hetzelfde gefilterde rapport kunnen uitvoeren met slechts één klik vanuit de Favorieten sectie

Elk rapport kan aan je favorieten worden toegevoegd.

Na het klikken op "Toevoegen aan Favorieten" zal de gebruiker gevraagd worden een unieke naam aan het rapport te geven, voor gemakkelijke herkenning en om kolommen te selecteren/deselecteren die in het opgeslagen rapport getoond moeten worden.



4.2.3 Opslaan als PDF/CSV

Met deze optie kan de gebruiker het geopende rapport opslaan als een PDF of CSV bestand.

4.2.4 E-mail rapport

Gebruikers kunnen het rapport inplannen of e-mailen naar een e-mailadres in PDF- of CSV-formaat.

4.2.5 Rapport Planning, Taken en Acties

Elk rapport kan worden ingepland als een 'taak' en gemaild als een 'actie' vanuit een rapport in de door de gebruiker geselecteerde taal. Rapporten kunnen ook worden toegevoegd aan bestaande taken om het aantal geplande e-mails dat wordt verzonden te minimaliseren. Geplande taken en acties kunnen worden beheerd in Configuratie.

> Rapporten die per e-mail worden verzonden, zijn standaard gecodeerd en beveiligd met een wachtwoord. Deze beveiliging kan worden uitgeschakeld bij het downloaden van rapporten.

Wanneer je een nieuw gepland rapport maakt klik op 'Nieuwe taak maken'. Definieer het taaktype (E-mail of FTP), geef de taak een naam zodat deze gemakkelijk kan worden herkend in de 'Geplande Taak' lijst in 'Configuratie'. Meer rapporten kunnen aan deze taak worden toegevoegd om meerdere geplande rapporten te versturen naar specifieke personen.

Een of meer e-mailadressen kunnen worden ingevoerd, waarna de tijd, datum en run interval voor het rapport kunnen worden ingesteld. Het rapport moet een naam krijgen en het formaat voor het rapport (CSV, PDF of HTML) moet worden gekozen.

Indien het aantal tekens in een rapport meer dan 20.000 bedraagt, zal de dienst een link sturen via e-mail en bij het klikken op de link kan de gebruiker alle records van het rapport downloaden in .csv-formaat . Als het aantal tekens minder dan 20.000 is, kan de pdf/html-optie worden geselecteerd. Deze mogelijkheid wordt geboden omdat het aantal pagina's in een PDF-verslag met meer dan 20.000 tekens meer dan 2000 pagina's zal bedragen en te groot zal zijn om bruikbaar te zijn voor de gebruiker.

Een rapport kan worden toegevoegd aan een bestaande geplande taak via het tabblad 'Toevoegen aan bestaande taak'. Bestaande taken verschijnen in een vervolgkeuzelijst, zodat de gebruiker de taak kan selecteren waaraan het rapport moet worden toegevoegd. Details zoals wanneer het rapport zal worden uitgevoerd, aan wie het rapport wordt gestuurd en hoe vaak, verschijnen wanneer een bestaande taak wordt geselecteerd.

De gebruiker moet het rapport een naam geven en het formaat kiezen (PDF, CSV of HTML), en vervolgens het rapport opslaan op de bestaande taak. Rapporten toegewezen aan taken kunnen worden bewerkt/verwijderd in Configuratie.

Wanneer een nieuwe ontvanger wordt toegevoegd aan een gepland rapport, wordt een e-mail getriggerd naar alle bestaande en nieuwe ontvangers. Een e-mail wordt ook verzonden naar de nieuwe ontvanger met het wachtwoord om toegang te krijgen tot het rapport.

4.3 Rapport Filters toepassen

Filters maken het mogelijk dat data uit de rapporten voldoet aan rapportage-eisen.

Rapportgegevens kunnen worden gefilterd op datum/tijd, extensie/gebruiker, groepsniveaus, DDI/DID/campagne of gesprekstype. Met behulp van restricties kan de zoekopdracht verder worden gefilterd op bestemming, gespreksduur of beltijd.

4.3.1 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. Dit 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 Niveaus

Een groep op rapportageniveau (divisie, afdeling, kostenplaats, site, contactgroep, rekeningen, rekeninggroepen) vergemakkelijkt het maken van rapporten te vergemakkelijken. In plaats van te filteren op meerdere extensies, kun je een groep of afdeling selecteren.

Het groepsfilter heeft vervolgkeuzemogelijkheden voor divisie, afdeling, kostenplaats, locatie, alle contactgroepen, alle accounts en alle accountgroepen. Gebruikers kunnen rapporten filteren om alle gespreksgegevens van een enkele groep weer te geven en/of bepaalde divisies/afdelingen/kostcentra/sites/alle contactgroepen te selecteren met behulp van de vervolgkeuzelijst. Al deze groepen worden opgehaald via synchronisatie met het telefonieplatform.

De dropdown-lijsten van gebruikers en gebruikersgroepen kunnen niet worden gewijzigd. De selectievakjes kunnen echter wel worden ingeschakeld/uitgeschakeld.Standaard worden alle beschikbare groepen geselecteerd, maar gebruikers kunnen het vinkje weghalen om een keuze te maken uit de dropdown.

4.3.4 Niveaus

In deze sectie kunnen parameters voor de evaluatie van gesprekken worden geconfigureerd.

4.3.5 Gespreksresultaten

Toevoegen, bewerken of verwijderen van definities.

4.3.6 Klant feedback

Toevoegen, bewerken of verwijderen van beschrijvingen van klant feedback.

4.3.7 Evaluatievragen

Bewerk of voeg evaluatievragen toe.

5. Favorieten

5.1 Favoriete Rapporten

Gefilterde en opgeslagen rapporten uit de rapportencatalogus (met behulp van het favorietenpictogram) worden in dit gedeelte opgeslagen.

Selecteer een rapportnaam om het rapport opnieuw te openen. Op het rapport worden dezelfde filters toegepast als toen het in de favorieten werd opgeslagen.

6. Gesprekopnames

6.1 Gesprekopnames overzicht

Gesprekopnames worden weergegeven in een tabel die het volgende bevat:

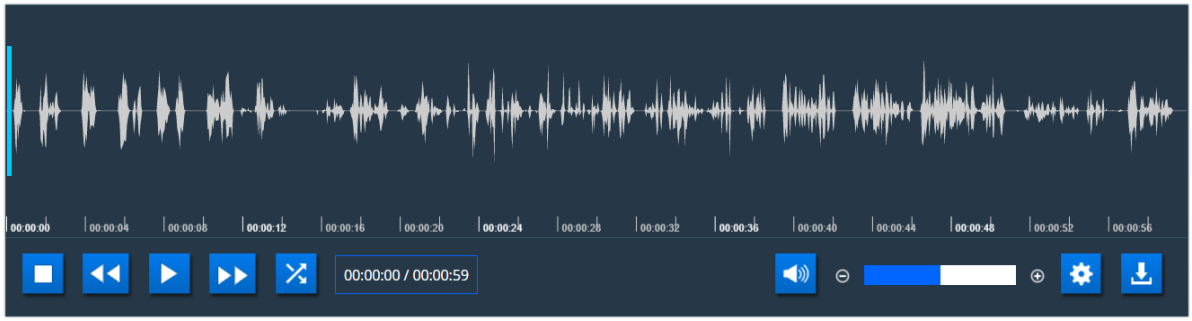
- **Gespreksdirectie** is het type (inkomend/uitgaand) gesprek dat is opgenomen.
- **Datum** van de gespreksopname.
- **Tijd** van de gespreksopname.
- **Toestel** veld toont het externe bedrijfsnummer, d.w.z. het nummer waarvandaan het gesprek is gekomen of waarnaar het gesprek is gevoerd. In het geval 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.

Indien beschikbaar worden ook de volgende evaluatiegegevens van de oproep weergegeven:

- **Gesprek Tag:** Notities die tijdens de evaluatie van de oproep zijn toegevoegd.
- **Markeer:** Door op het vlaggetje te klikken kan je het gesprek markeren en een notitie toevoegen.
- **Vlag:** Groene/Blauwe/Rode vlaggen verschijnen indien toegevoegd op het moment van call evaluatie.
    - Groene vlag impliceert een goed gesprek
    - Blauwe vlag impliceert een gemiddeld gesprek
    - Rode vlag impliceert een slecht gesprek op basis van feedback en evaluatie van de klant.
- **Eval:** Dit veld geeft aan of de oproep al dan niet geëvalueerd is.

6.2 Gesprekopname speler

6.2.1 Bedieningselementen voor afspelen

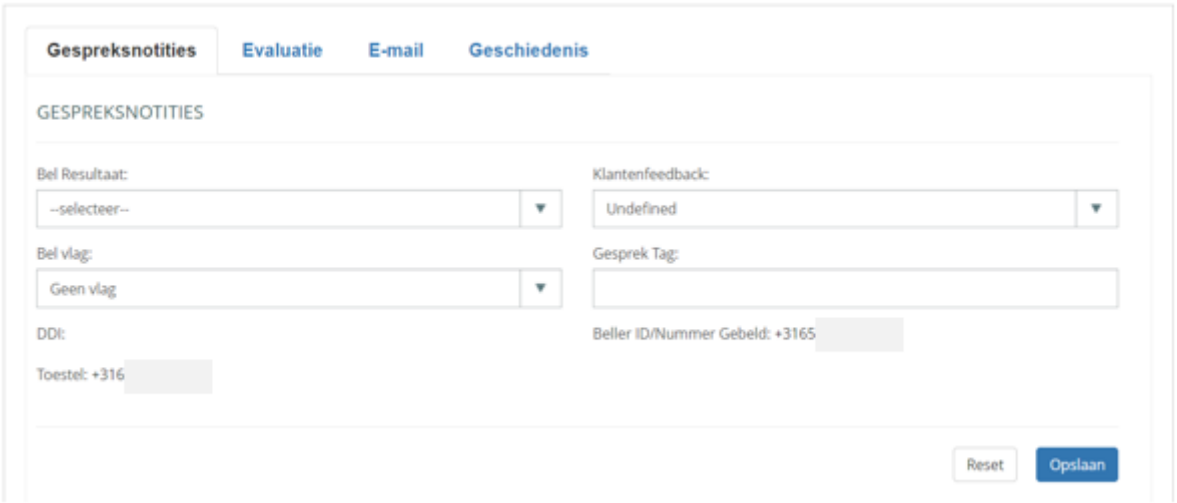


Naast de knoppen voor stoppen, terugspoelen, vooruitspoelen, pauzeren, dempen en afspelen, toont de speler de totale tijd van het gesprek en een tijdstempel binnen de gespreksopname (zowel als een digitale weergave en visuele schaal). Met het tandwiel kan de afspeelsnelheid van de gespreksopname worden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

Gesprekopnames kunnen vanuit de speler worden geëvalueerd met behulp van de verschillende gespreksnotities en evaluatieopties die hieronder worden beschreven.

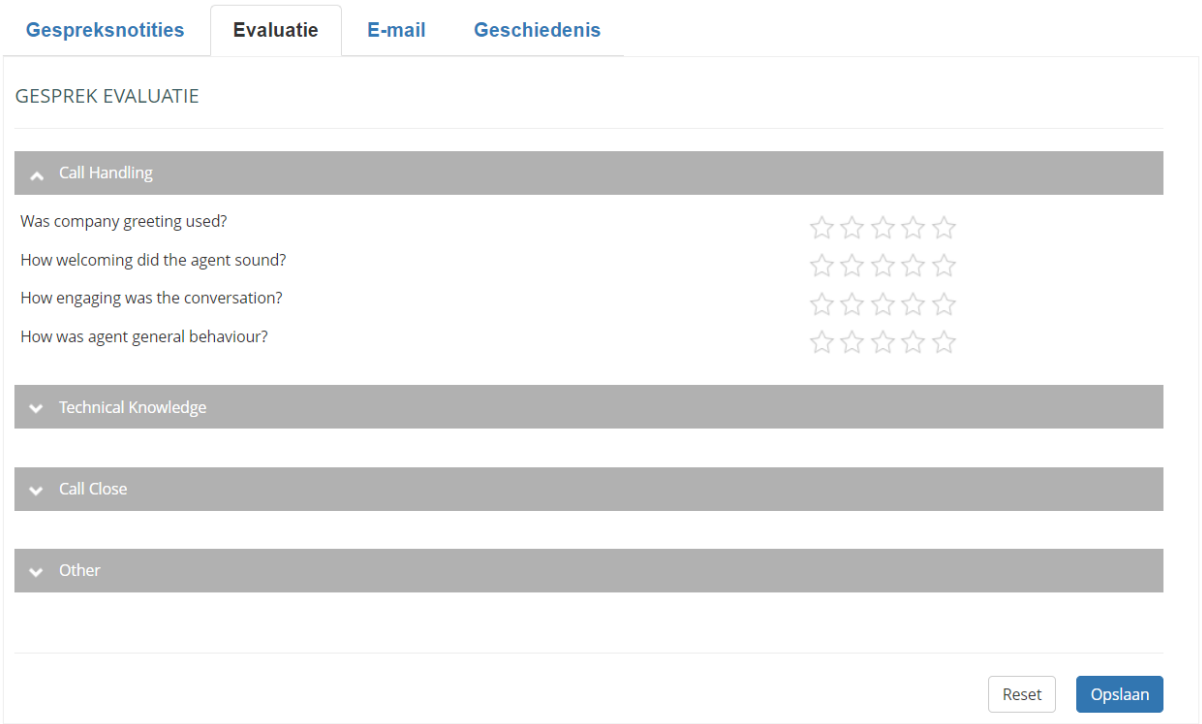
6.2.2 Gespreknotities



- **Bel Resultaat dropdown** kan worden gebruikt om het huidige gesprek een resultaat te geven, bijvoorbeeld een klacht gesprek. Wil je de antwoorden in de dropdown aanpassen? Dit kan de supervisor doen bij configuratie>geavanceerd>gesprek evaluatie.
- **Klantenfeedback dropdown** kan worden gebruikt om feedback te geven op de huidige oproep, bijvoorbeeld een beledigende beller. Wil je de antwoorden in de dropdown aanpassen? Dit kan de supervisor doen bij configuratie>geavanceerd>gesprek evaluatie.

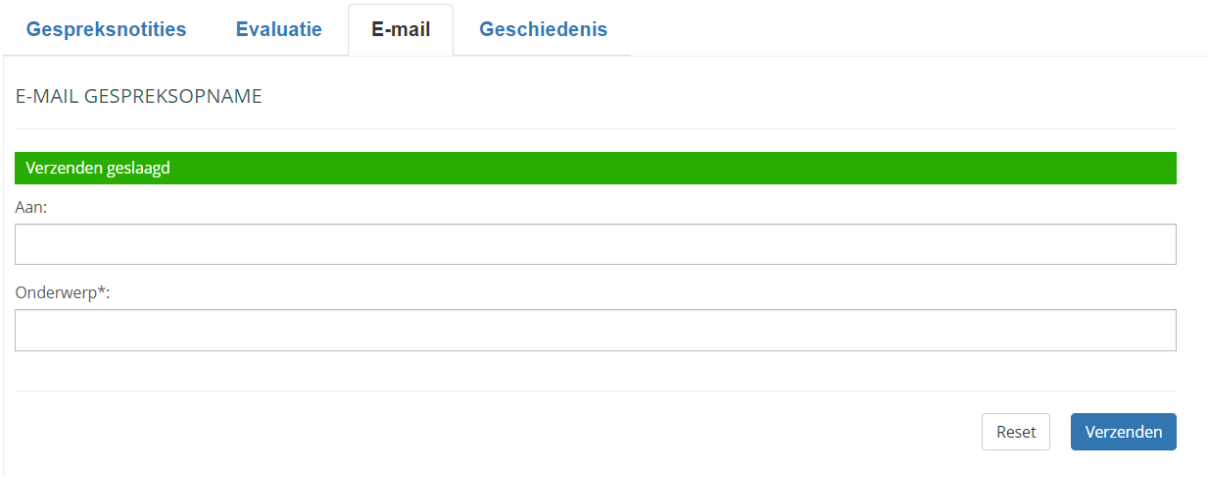
- **Bel vlag dropdown** kan worden gebruikt om een huidige oproep te markeren. Er zijn drie vlaggen, rood, groen en blauw. Deze vlaggen kunnen worden gebruikt om aan te geven welke oproepen bevredigend zijn en welke niet.
- **Gesprek Tag dropdown** kan worden gebruikt om een tag toe te voegen aan een specifieke gespreksopname die desgewenst beknopte informatie aan het gesprek geeft. Aan de hand van bepaalde steekwoorden kan je een gesprek makkelijk terugvinden.
- **DDI/DID** - het nummer dat door de externe partij is gekozen. Dit wordt alleen ingevuld voor inkomende gesprekken.
- **Caller ID /Number dialled** - dit veld geeft het nummer van de externe partij weer. Bij inkomende oproepen wordt de ID van de beller weergegeven en bij uitgaande oproepen het gekozen nummer.
- **Toestel** is het nummer van de agent die de oproep beantwoordt (voor inkomende oproepen) of de oproep plaatst (voor uitgaande oproepen).

6.2.3 Evaluatie



Gebruikers hebben de mogelijkheid om opnamen te kunnen evalueren op diverse onderdelen aan de hand van een schaal van 5. Evaluatieresultaten kunnen worden geanalyseerd in Gesprek Evaluatie rapporten. Standaard zijn er vragen gedefinieerd. Deze vragen kunnen worden bewerkt of verwijderd in **Configuratie>Geavanceerd>Gesprek evaluatie.**

6.2.4 E-mail



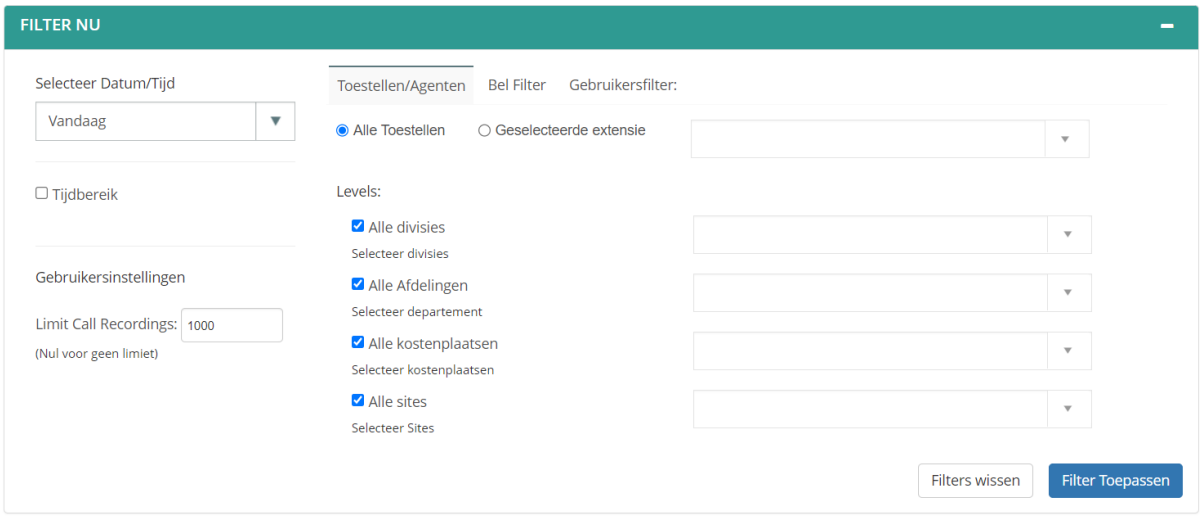
Gebruikers kunnen een link naar gespreksopnames e-mailen met de mogelijkheid om een onderwerpregel aan de e-mail toe te voegen. De e-mail tab zal alleen zichtbaar zijn in de gespreksopname speler als e-mail toestemming is verleend aan de gebruiker. Standaard is de e-mail toestemming voor een gebruiker ingesteld op "Nee", dan zal de e-mail tab verborgen zijn in de gespreksopname speler. Dit pas je aan bij **Configuratie>Logins.**

6.2.5 Geschiedenis



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

6.3 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.

6.3.1 Selecteer Datum/Tijd

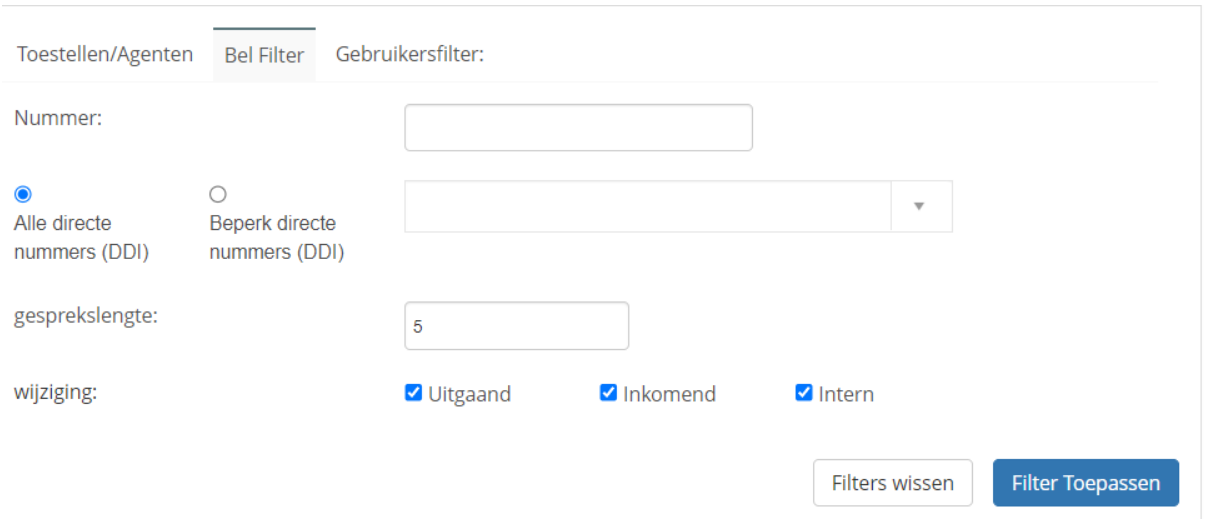
Gebruikers kunnen datum- of tijdfilters toepassen om gespreksinformatie te analyseren voor een specifieke datum, tijdsperiode of bijvoorbeeld openingsuren. Selecteer de vervolgkeuzelijst Datum/Tijd om voor gedefinieerde datums, tijdsperiode, openingsuren (of niet-openingsuren) te selecteren of voer aangepaste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

6.3.2 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.

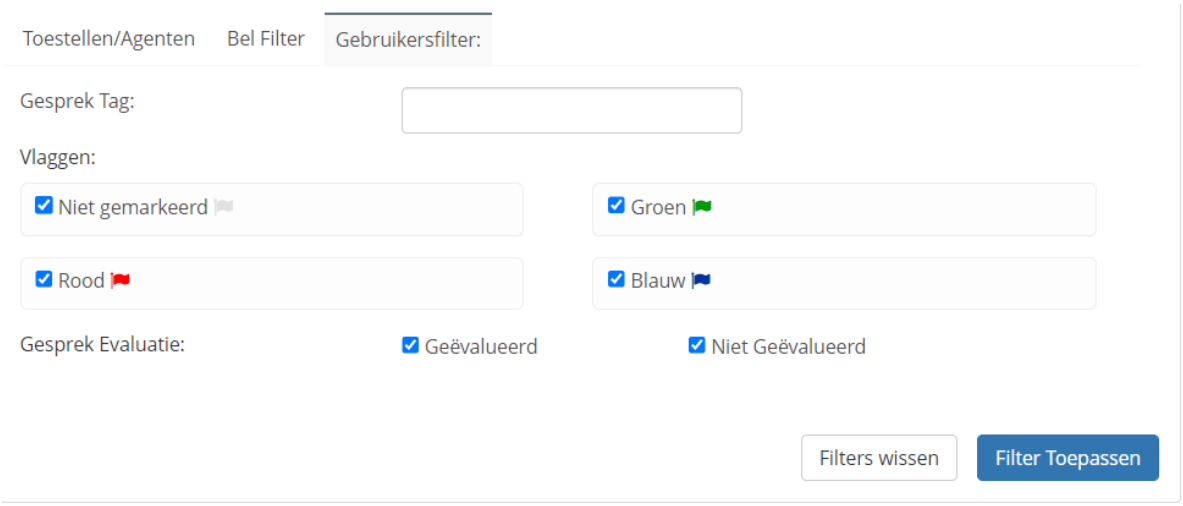
6.3.3 Bel Filter



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).

6.3.4 Toestellen/Agenten



Dit veld stelt gebruikers in staat om het aantal getoonde gespreksopnamen te beperken. Om alle opnamen weer te geven, voer je 0 (nul) in het veld gebruikersinstellingen in.

Oproep opnames kunnen worden gefilterd op:

- Gesprek Tag
- Vlaggen
- Evaluatie

6.4 On-Demand Gesprekopname

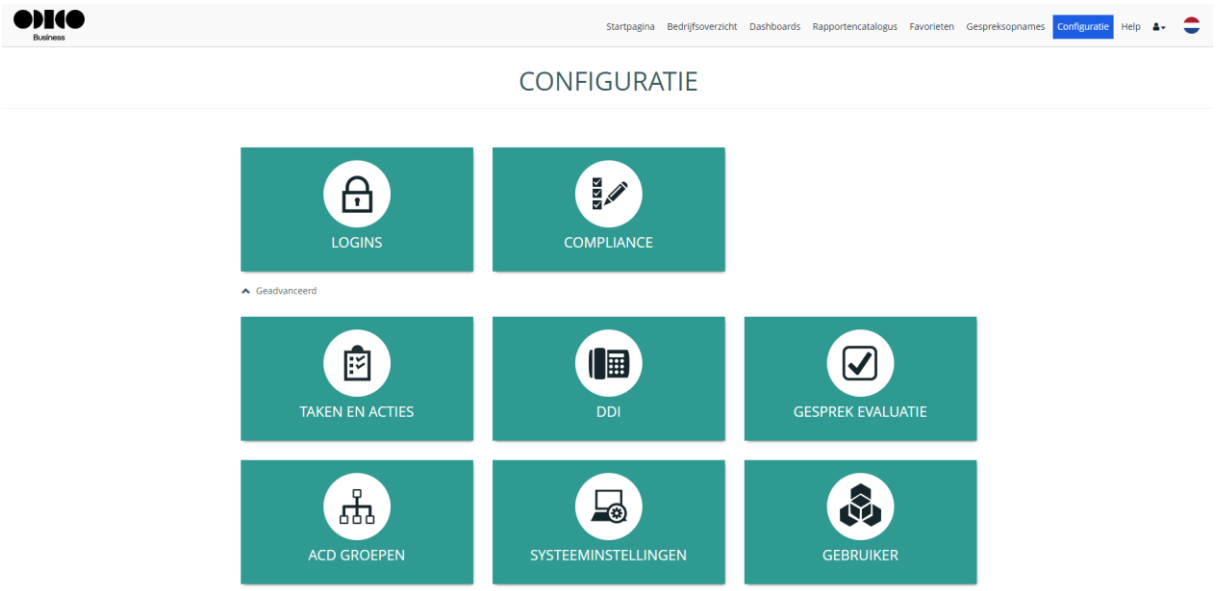
Wanneer een gebruiker On-demand Gesprekopname heeft geconfigureerd, zal de gespreksopname automatisch beginnen wanneer een gesprek wordt verbonden. De opname kan worden opgeslagen door op de opslaan knop te klikken in de desktop of mobiele applicatie op elk moment tijdens het gesprek voordat het gesprek is beëindigd. Als niet op de knop Opslaan wordt geklikt, wordt de opname gewist. Nadat tijdens een gesprek op de knop Opslaan is geklikt, verschijnt voor de duur van het gesprek een knop Weggooien in de toepassing waarmee de gebruiker de opname kan weggooien.

6.5 Gesprekopname pauzeren/hervatten

Het verzoek om de opname te pauzeren/hervatten wordt geïnitieerd door het Telepo-telefoonsysteem. Wanneer een gebruiker op 'Pauze' drukt, wordt de gespreksopname gepauzeerd (alle processen van de opname worden ook gepauzeerd) en wanneer op de knop 'Hervatten' wordt gedrukt, wordt de gespreksopname hervat (alle processen van de opname worden ook hervat).

7. Configuratie

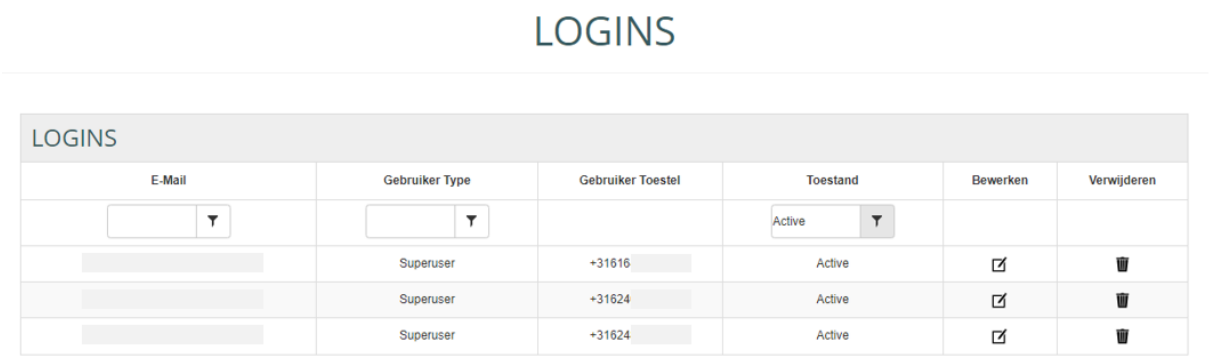
Onder configuratie vind je Logins en Compliance, onder geadvanceerd vind je Taken en acties, DDI, Gesprek evaluatie, ACD groepen, Systeeminstellingen en gebruiker.



7.1 Logins

De sectie logins stelt gebruikers in staat om gebruikersaccounts op het systeem te bewerken.

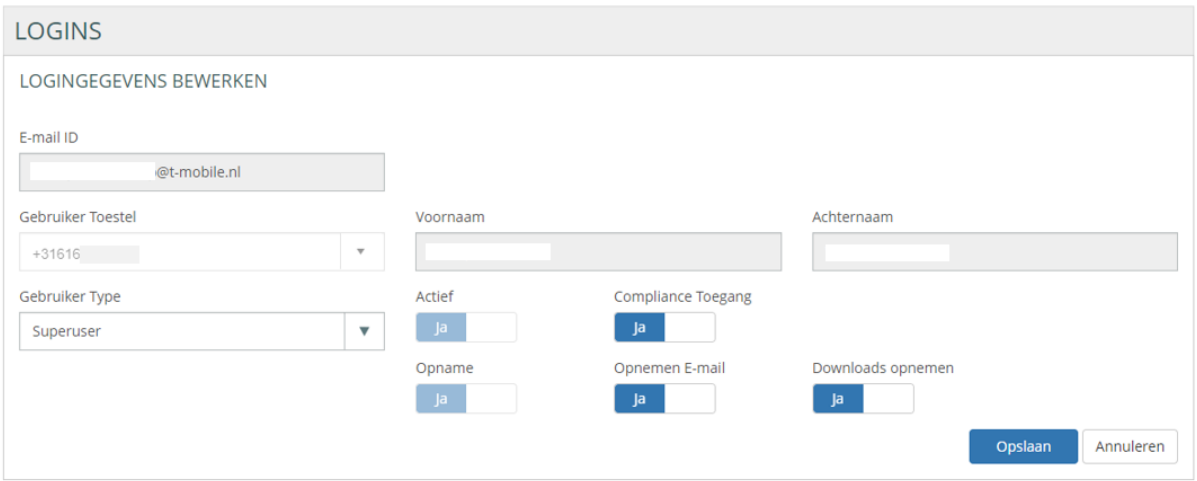
7.1.1 Login-rollen maken/bewerken



De kolom “toestand” toont de status van de accounts en toont twee opties; Active of Inactive, met de standaard filteroptie ingesteld op Active. Het filter wordt gebruikt om klantprofielen te verfijnen op basis van status. Als er geen filter wordt toegepast, verschijnen alle actieve en inactieve gebruikers in het raster. Door op het potloodje in de kolom Bewerken te klikken is het mogelijk om een gebruiker te bewerken.

Inlogrollen worden hieronder uitgelegd:

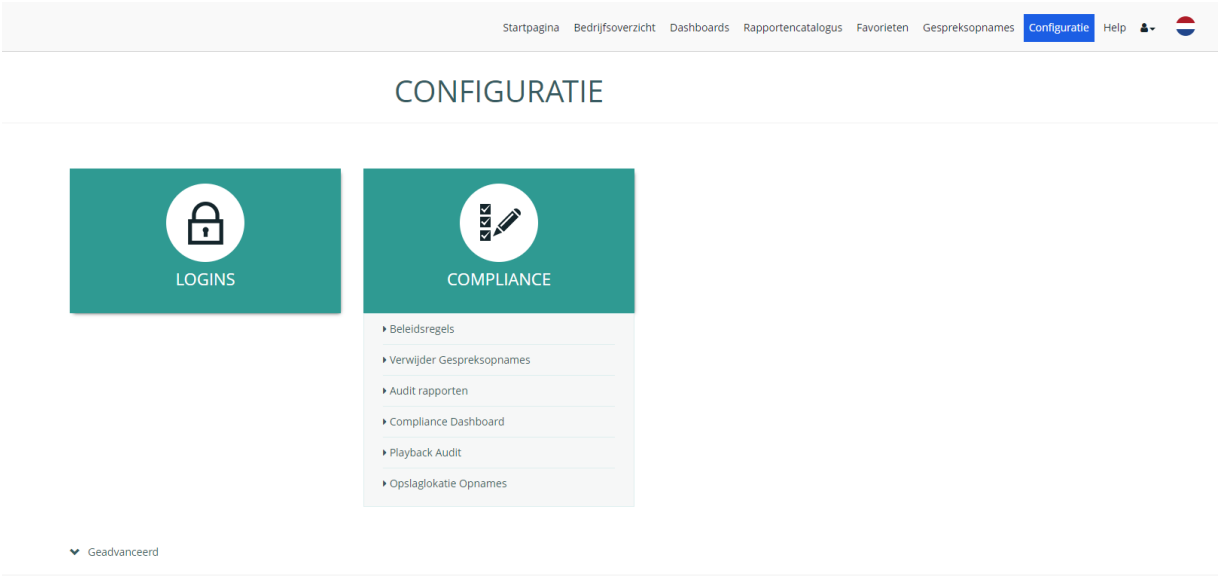
- **My Console Users** kunnen alleen gespreksinformatie bekijken op basis van hun eigen extensie.
- **Superusers** hebben volledige toegang tot het portaal. Compliance toegang kan alleen worden verleend aan Superusers met behulp van de 'ja/nee' selectietool op het Inlogscherm. Dit geeft geautoriseerde gebruikers toegang tot compliance management. Wanneer toegang is verleend, zal de sectie Compliance in Configuratie zichtbaar worden.
- **Restricted Users** hebben toegang tot alle dashboards, opnames en rapporten voor de specifieke afdeling/afdeling/kostenplaats/site die geselecteerd is. Deze gebruiker heeft geen toegang tot de configuratiesectie van de applicatie.



Logingegevens bewerken

- **Type gebruiker:** Hier kun je zien welke licentie de type gebruiker heeft. Het is niet mogelijk dit type in de portal te wijzigen. Dit kan wel op de achtergrond via de T-Mobile supportdesk.
- **Compliance toegang:** Mogelijkheid om de compliance rapporten in te zien.
- **Opnemen E-mail:** Mogelijkheid om de gespreksopnames te per mail te versturen naar een opgegeven persoon.
- **Downloads opnemen:** Mogelijkheid om gespreksopnames te downloaden.

7.2 Compliance



7.2.1 Beleidsregels

Beleidsregels voor gespreksopname worden beheerd in Beleidsregels.

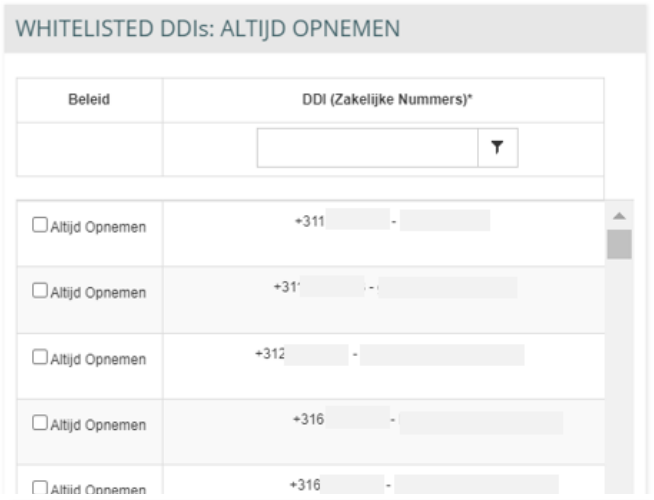


Bovenaan en onderaan de pagina vindt je opties om wijzigingen in de beleidsregels toe te passen of te annuleren. Klik op 'Toepassen' om elke gemaakte wijziging op te slaan.

Regels kunnen worden gedefinieerd voor:

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

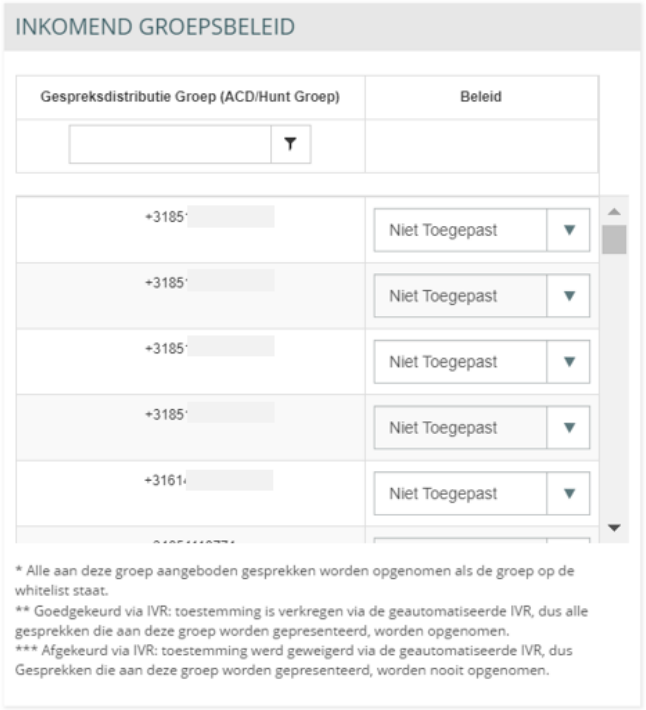
7.2.1.3 Whitelisted DDIs: Altijd opnemen



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.

7.2.1.4 Inkomend groepsbeleid



Dit beleid is van toepassing op inkomende g esprekken 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 Keuzemnu):** 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.

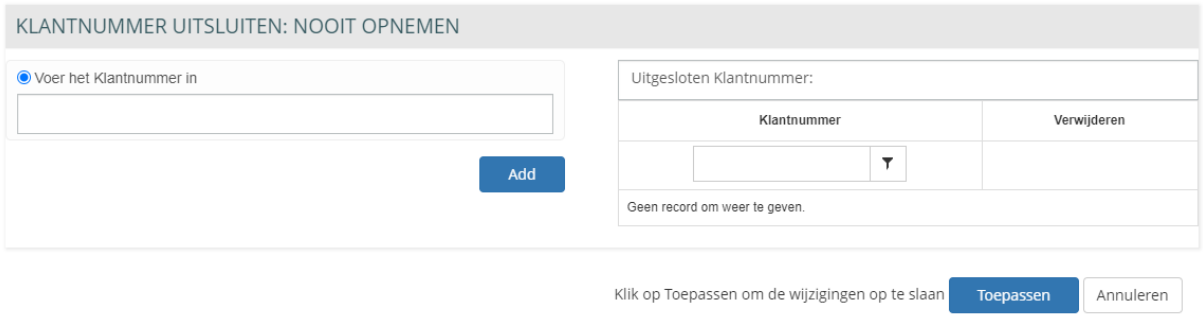
De lijst met belgroepen wordt weergegeven en er kunnen beleidsregels worden geselecteerd in het drop-down menu. Selecteer een regel voor elke groep en pas dit toe. Voor alle Keuzemenu-opties is een Keuzemenu-setup op klantniveau vereist.

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.

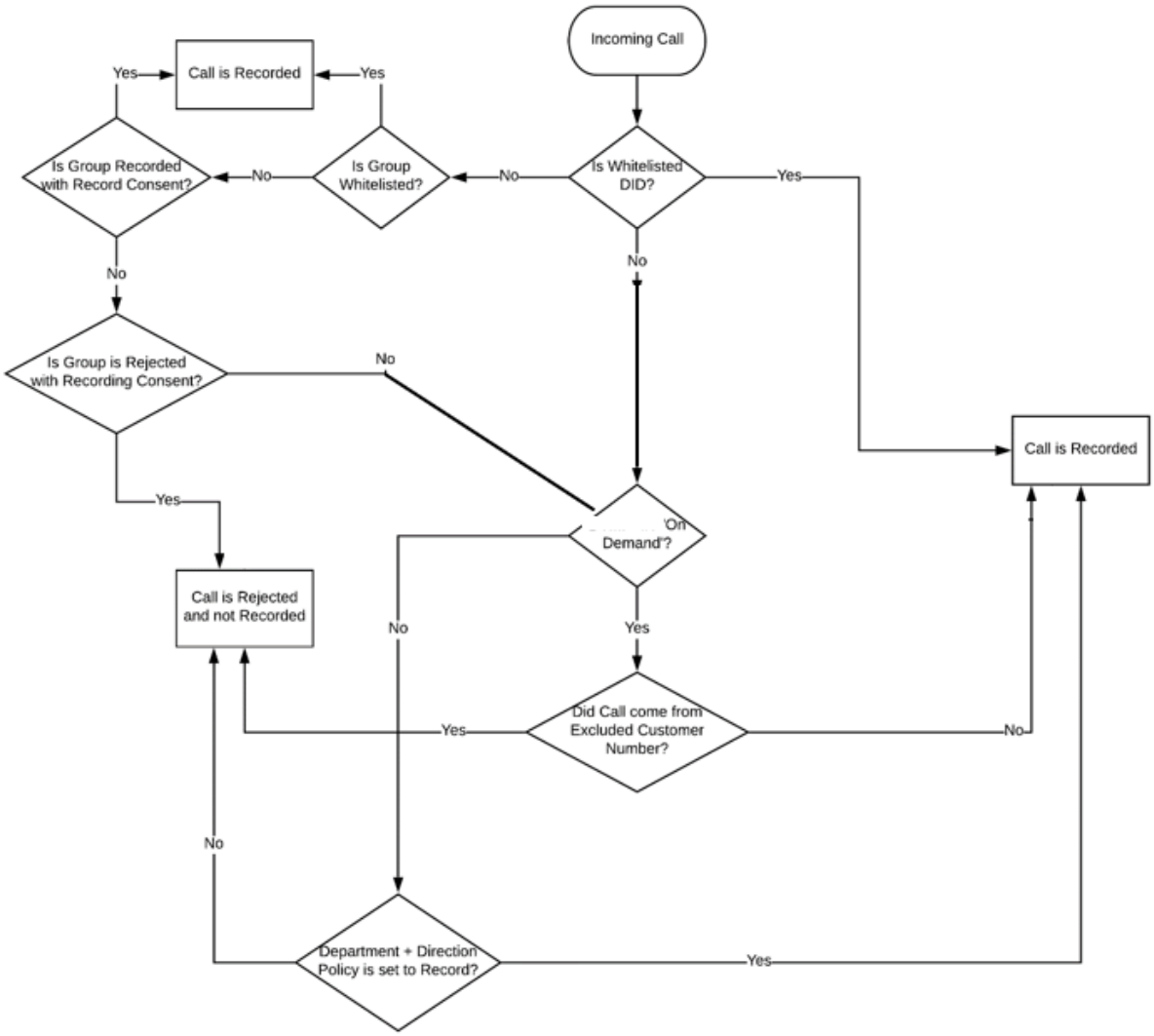
7.2.1.5 Klantnummer uitsluiten: Nooit opnemen



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' in de sectie Compliancy, en de laatste zes cijfers van het telefoonnummer zullen worden gemaskeerd met een asterisk. Telefoonnummers kunnen individueel worden toegevoegd.

7.2.1.6 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 Keuzemenu 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.

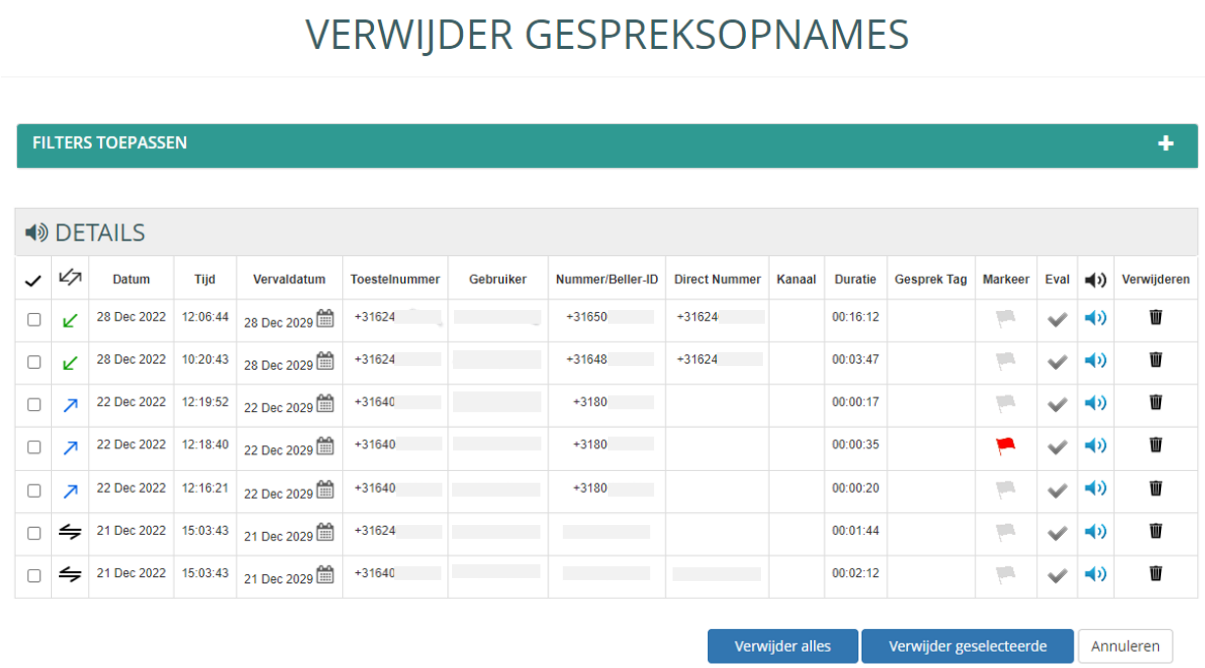
7.2.1.7 Prioriteit in beleidsregels

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 is 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.

7.2.2 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.

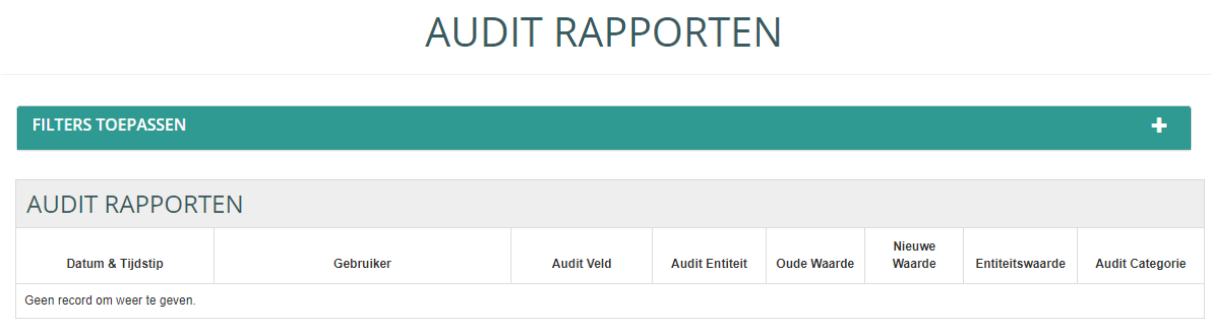
Gespreksopnamen worden weergegeven in een tabel die het volgende bevat:

- **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.

Indien beschikbaar worden ook de volgende evaluatiegegevens van de oproep weergegeven:
- **Gesprek Tag:** Notities die tijdens de evaluatie van de oproep zijn toegevoegd.
- **Vlag:** Groene/Blauwe/Rode vlaggen verschijnen indien toegevoegd op het moment van call evaluatie.
  - Groene vlag impliceert een goed gesprek
  - Blauwe vlag impliceert een gemiddeld gesprek
  - Rode vlag impliceert een slecht gesprek op basis van feedback en evaluatie van de klant.
- **Eval:** Dit veld geeft aan of de oproep al dan niet geëvalueerd is.

7.2.3 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.

7.2.4 Compliance Dashboard



Het compliance dashboard biedt essentiële compliance informatie met betrekking tot gesprekken, waaronder het totaal aantal opgenomen gesprekken, afgewezen gesprekken, verwijderde gesprekken, gesprekken in afwachting van verwijdering en het totaal aantal gepauzeerde/hervatte opnamen.

Dashboardstatistieken kunnen worden gefilterd op datum met behulp van de begin- en einddatumfilters boven aan het dashboard.

7.2.4.1 Bovenste tegels

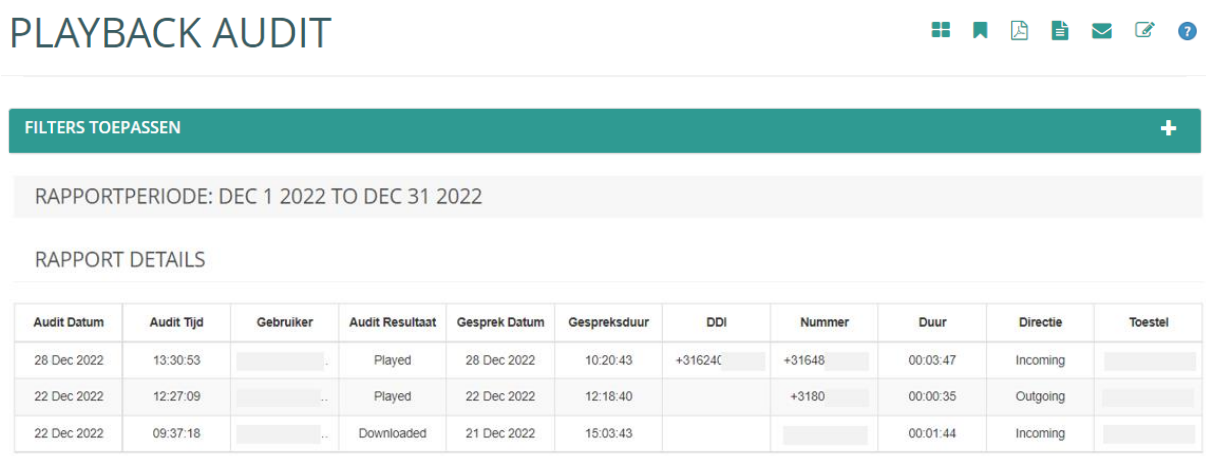
- **Totaal Opgenomen** toont het aantal gesprekken dat is opgenomen op basis van toestemming of beleidsregels.
- **Totaal Afgewezen** toont het aantal gesprekken dat is afgewezen op basis van toestemming of beleidsregels.
- **Totaal verwijderd** toont het aantal oproepen dat door een gebruiker is verwijderd.
- **Totaal in afwachting van verwijdering** toont het aantal oproepen die in afwachting zijn van verwijdering. Deze gesprekken zijn verwijderd maar worden 30 dagen in de buffer bewaard in afwachting van verwijdering.
- **Totaal Opnames Gepauzeerd/Hervat** toont het aantal oproepen die zijn gepauzeerd/hervat terwijl ze werden opgenomen.

7.2.4.2 Opgenomen gesprekken

Dit onderdeel geeft details over alle gesprekken die zijn opgenomen. Het toont een samenvatting van informatie over opgenomen gesprekken op basis van een afdelingsbeleidsregel, Whitelisted DDI of toestemming van de beller. Elk onderdeel kan aangeklikt worden om toegang te krijgen tot een samenvattend rapport voor de specifieke categorie:

- **Toestemming verleend** geeft het totale aantal oproepen weer waarvoor de beller toestemming tot opname heeft gegeven.
- **Whitelisted DDIs** geeft het totale aantal gesprekken weer dat is opgenomen omdat de DDI/DID in de witte lijst is opgenomen.
- **Inkomend Beleid** geeft het totale aantal oproepen weer dat is vastgelegd volgens het afdelingsbeleid dat is ingesteld voor inkomende oproepen.
- **Uitgaand beleid** geeft het totale aantal gesprekken weer dat is opgenomen volgens het afdelingsbeleid dat is ingesteld voor uitgaande gesprekken.
- **Intern Beleid** geeft het totale aantal oproepen weer dat is opgenomen conform het afdelingsbeleid dat is ingesteld voor interne oproepen.

7.2.5 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.

7.2.6 Opslaglocatie opnames

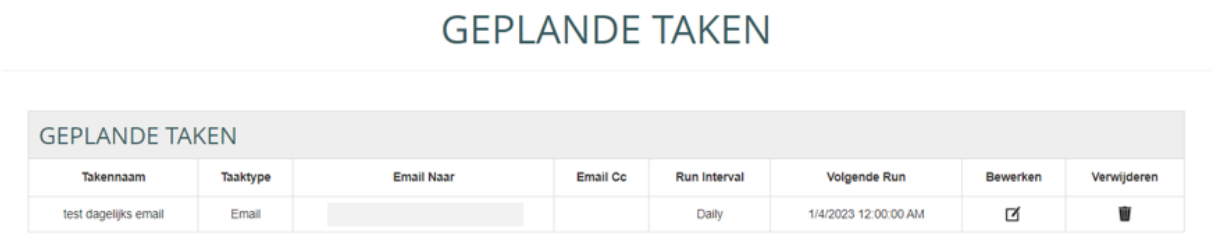
Deze functionaliteit werkt niet.

7.3 Taken en acties

Elk rapport kan worden ingepland als een "taak" en gemaild als een "actie" vanuit een rapport. Geplande taken en acties kunnen worden beheerd in Configuratie. Het plannen van taken, zoals het dagelijks versturen van rapporten, kan je instellen bij Rapporten Catalogus.

7.3.1 Geplande taken

In Configuratie > Geplande Taken, kunnen gebruikers taken bekijken die zijn gepland en de eerste datum van elke geplande taak zien.



Door te klikken op de optie bewerken, hebben gebruikers de mogelijkheid om de tijd en datum van de geplande taak te wijzigen, evenals het interval tussen de taken. Gebruikers kunnen ook e-mailadressen toevoegen of verwijderen van degenen die het rapport toegestuurd moeten krijgen.

7.3.2 Geplande acties

In Configuratie > Geplande Acties, kunnen acties voor elke taak worden bekeken of verwijderd. Aan elke taak kunnen meerdere acties worden toegewezen. Bijvoorbeeld, een Manager kan rapporten van verschillende afdelingen (acties) willen ontvangen op dezelfde datum elke maand (de taak).

7.4 DDI (doorkiesnummers)

Deze functionaliteit werkt niet.

7.5 Gesprekevaluatie

In deze sectie kunnen parameters voor de evaluatie van gesprekken worden geconfigureerd.

7.5.1 Gespreksresultaten

Toevoegen, bewerken of verwijderen van definities.





7.5.2 Klant feedback

Toevoegen, bewerken of verwijderen van beschrijvingen van klant feedback.

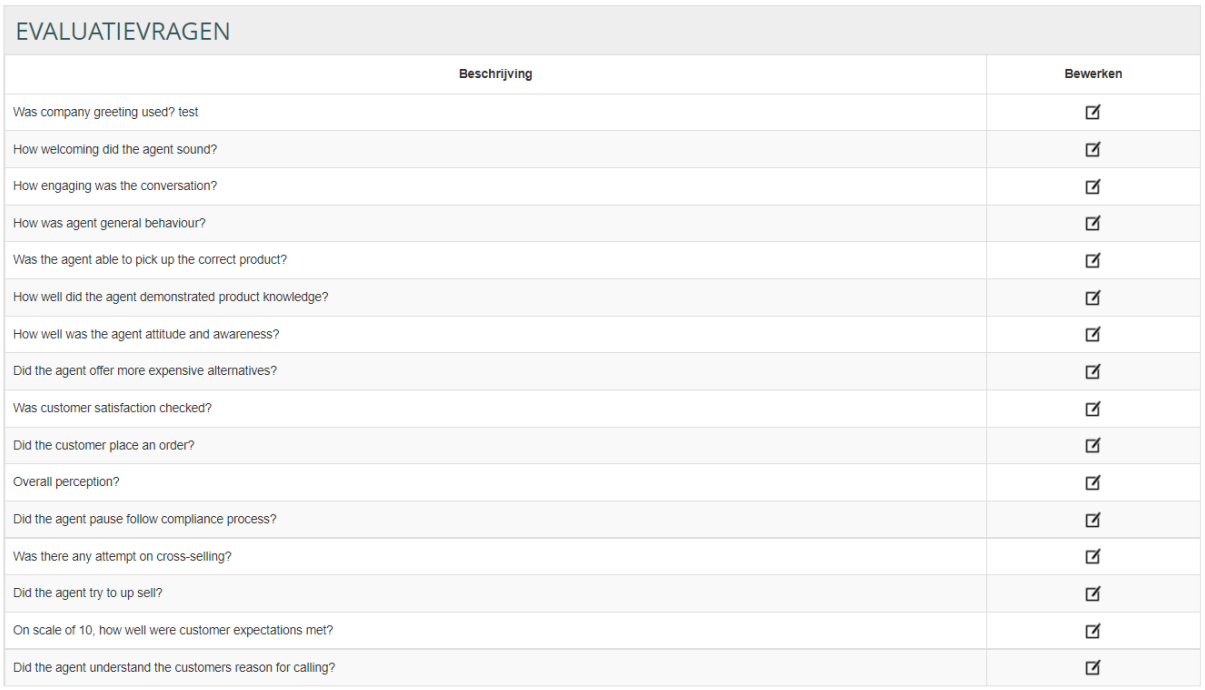


KLANTENFEEDBACK

Beschrijving	Bewerken	Verwijderen
Undefined		
Abusive Caller		
Satisfactory Call		
Unsatisfied Customer		

7.5.3 Evaluatievragen

Bewerk of voeg evaluatievragen toe.



EVALUATIEVRAGEN

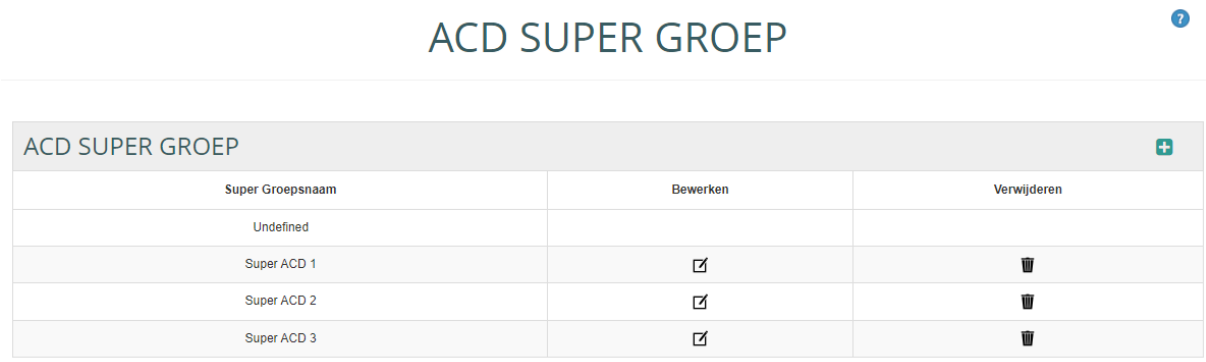
Beschrijving	Bewerken
Was company greeting used? test	
How welcoming did the agent sound?	
How engaging was the conversation?	
How was agent general behaviour?	
Was the agent able to pick up the correct product?	
How well did the agent demonstrated product knowledge?	
How well was the agent attitude and awareness?	
Did the agent offer more expensive alternatives?	
Was customer satisfaction checked?	
Did the customer place an order?	
Overall perception?	
Did the agent pause follow compliance process?	
Was there any attempt on cross-selling?	
Did the agent try to up sell?	
On scale of 10, how well were customer expectations met?	
Did the agent understand the customers reason for calling?	

7.6 ACD Groepen

ACD Groepen en ACD Super Groups kunnen bewerkt worden om rapporten te kunnen filteren op specifieke waarden.

7.6.1 ACD Group
Bestaande ACD groepen kunnen bewerkt worden in deze sectie maar het veld Groep Beschrijving is niet bewerkbaar. Nieuwe ACD groepen kunnen niet worden toegevoegd. Elke ACD Groep kan worden toegewezen aan een Super Groep. Een terugbeltijd (minuten) kan aan elke ACD groep worden toegewezen.

7.6.2 ACD Super Group
In deze sectie kan een nieuwe ACD Super Groep worden toegevoegd. Supergroepen die hier worden toegevoegd verschijnen in de ACD Groep lijst > Supergroep veld.



7.7 Systeeminstellingen

7.7.1 Business Performance Settings

Deze functionaliteit werkt niet.

7.7.1.1 Financiële koppeling

Deze functionaliteit werkt niet.

7.7.1.2 Handelstijden

Deze functionaliteit werkt niet.

7.7.1.3 Performance Parameters

Deze functionaliteit werkt niet.

7.7.1.4 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.

7.7.1.5 Enforce 2FA (twee-factor authenticatie)

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

7.7.2 API Token

Deze functionaliteit werkt niet.