

Merkblatt Sprachaufzeichnung mit Nrecording-basic



A. Allgemein

Allgemein

Nutzen Sie die Möglichkeit der Sprachaufzeichnung und optimieren Sie die Qualität Ihrer Gespräche mit Kunden. Mit Nrecording-basic können Sie von jedem Endgerät aus Gespräche aufzeichnen. Diese Funktion ist pro Nebenstelle aktivierbar und wird monatlich abgerechnet. Sie können individuelle Ansagen vor Aufzeichnungsbeginn einspielen, anschließend wird die Aufzeichnung per E-Mail zugeschickt (MP3- oder WAV-Datei). Der Versand erfolgt an die E-Mail-Adresse der Nebenstelle, welche im Voicemail-Dialog hinterlegt ist. Die Aufzeichnungen werden nach Versand sofort gelöscht.

Beachten Sie, dass die meisten E-Mail-Server größere Anhänge blockieren (z.B. größer 10MB). Im WAV-Format entspricht 1 Minute Aufzeichnung ca. 1 MB, während im MP3-Format bis zu 10 mal längere Aufzeichnungen möglich sind, ohne dass die Qualität der Sprachaufzeichnung beeinträchtigt wird. Verweigert Ihr E-Mail-Server die Annahme einer E-Mail vom Aufzeichnungssystem, wird die Aufzeichnung gelöscht und ist somit verloren. Prüfen Sie daher vorher Ihr E-Mail-Serversystem.



Bitte beachten Sie die gesetzlichen Vorgaben für die Aufzeichnung von Sprache!

Die Sprachaufzeichnung mit Nrecording-basic funktioniert NICHT, bei internen Konferenzen oder wenn der Anruf zur Nebenstelle über eine Gruppe, Skills oder Warteschlange erfolgt. Es gilt, dass nur diejenigen Gespräche aufgezeichnet werden können, die direkt über die Nebenstelle geführt werden.

B. Konfiguration

Konfiguration

Um die Sprachaufzeichnung mit Nrecording-basic zu nutzen, müssen Sie folgende Schritte durchführen:

- Laden Sie als Erstes die individuelle Ansage für die Signalisierung, dass das folgende Gespräch aufgezeichnet wird, im nfon Serviceportal (portal.nfon.com) hoch.
-

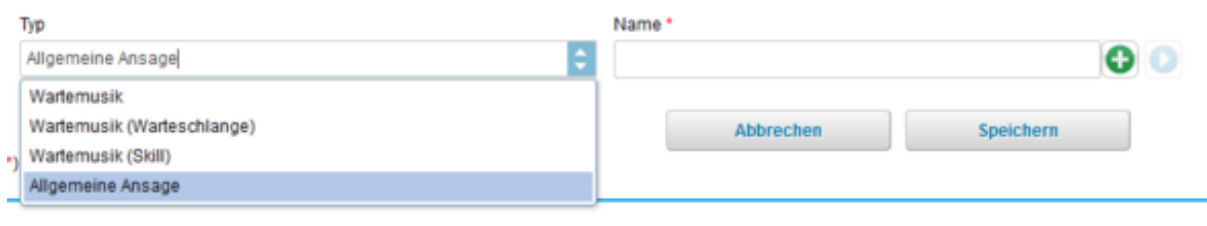
Gehen Sie auf **ELEMENTE / Ansagen**.



- Drücken Sie auf **Neue Ansage anlegen**.



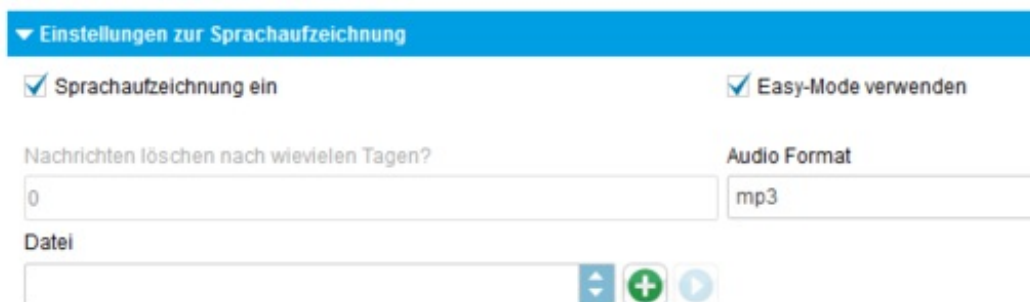
- Geben Sie einen eindeutigen Namen ein und Drücken Sie auf **Speichern**.



- Gehen Sie auf **ADMINISTRATION / Profil**



Scrollen Sie zum Reiter **Einstellungen zur Sprachaufzeichnung** und wählen Sie **Sprachaufzeichnung ein** und **Easy-Mode-verwenden**



- Wählen Sie dort die zuvor hochgeladene Datei aus, oder laden Sie eine neue direkt über das grüne Plus-Symbol hoch.

Als nächsten Schritt legen Sie das Format der Datei fest, welches Sie später nach einer Aufzeichnung an Ihre E-Mail Adresse gesendet bekommen. Wenn Sie auf den Dropdown klicken, können Sie zwischen einer WAV- und MP3-Datei wählen. Wir empfehlen in diesem Fall die MP3-

Datei auszuwählen, da eine MP3-Datei eine Zusendung von deutlich längeren Aufzeichnungen möglich macht.

- Wählen Sie anschließend, wer bei dem Aufzeichnungsstart informiert werden soll.

Wer soll bei Aufzeichnungsstart informiert werden?

Keiner
Keiner
Extern
Intern
Beide

- Klicken Sie abschließend auf **Speichern** am Ende der Seite.
- Gehen Sie auf **ZIELE**.



- Suchen Sie nach der entsprechenden Nebenstelle und gelangen Sie in deren Konfigurationsmenü mit einem Doppelklick.
- Scrollen Sie zu dem Reiter **Konfiguration**.
- Bestimmen Sie im Bereich **Wann soll die Sprachaufzeichnung stattfinden**, ob die Sprachaufzeichnung **Nie** oder **bei Bedarf** stattfinden soll.

▼ Konfiguration

Amtsbezeichnung	international	CTI	kein CTI
Bevorzugte Amtsleitung	+49 (89) 21909729(0-9)	Wann soll Sprachaufzeichnung stattfinden	Nie
Rufnummernanzeige	Gesamte Rufnummer anzeigen		Bei Bedarf
Länge Rufnummernvorschlag	0	Automatisches Rückvermitteln nach fehlgeschlagenem Transfer (Sekunden)	0
Timeout für automatischen Ruf	0	Angezeigte Nebenstelle bei internen Anrufen	Keine Aktion

- Klicken Sie anschließend auf **Speichern**, um die Konfiguration abzuschließen.

Nebenstelle

Name*: Max Mustermann

Nebenstelle (Interne Rufnummer)*: 123

Referenziert von (Herkunftsdienst)

Name	Typ

Durchwahlen

Hinzufügen	Bearbeiten	Löschen	Durchwahl
<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>			123

Endgerät

VoiceMail

Konfiguration

*) Pflichtfeld

Speichern Abbrechen

Im Konfigurationsdialog der entsprechenden Nebenstelle finden Sie die Funktion "Sprachaufzeichnung".

Konfiguration

Klingelton*: Klingelton 1

Sprache*: Deutsch

Timeout für automatischen Ruf*: 0

Länge Rufnummervorschlag*: 0

Gegensprechanlage eingeschaltet Anklöpfen

Zugriff auf zentrales Telefonbuch CallCenter Agent

Wann soll Sprachaufzeichnung stattfinden: bei Bedarf

Amtsbezeichnung*: international

Bevorzugte Amtsleitung: +49 (89) 45300(000-599)

Angezeigte Nebenstelle bei internen Anrufen: (Funktionen) Keine Aktion

Rufnummernanzeige*: Gesamte Rufnummer anzeigen

Angezeigte Durchwahlen

Hinzufügen	Bearbeiten	Löschen	Durchwahl
<input type="checkbox"/>			

Unter "Sprachaufzeichnung" können Sie nun festlegen, wann eine Aufzeichnung stattfinden soll. Die Funktion ist deaktiviert, solange die Auswahl auf "nie" eingestellt ist.

Wann soll Sprachaufzeichnung stattfinden:

nie

nie

bei Bedarf

Wählen Sie die Option "bei Bedarf", wird das Gespräch nur aufgezeichnet, wenn Sie einen bestimmten *-Code



während des Gesprächs eingeben. Sie starten, unterbrechen oder beenden die Sprachaufzeichnung mit der Eingabe *1 in das Telefon. Bei der Option "bei Bedarf" wird erst aufgezeichnet, sobald der Agent *1 in das Telefon eingibt. Nach Gesprächsende wird die Sprachaufzeichnung an die E-Mail Adresse der Nebenstelle versendet, welche im Voicemail-Dialog hinterlegt ist.



Bei Mittel Telefonen können Sie auch alternativ zur manuellen Eingabe des *-Codes eine Funktionstaste Ihres Telefons mit dem Funktionscode *1 belegen. So müssen Sie für eine Sprachaufzeichnung bzw. Unterbrechung nur die Funktionstaste am Telefon drücken.

snom Telefone besitzen eine Aufnahme-Taste (Record-Taste). Diese kann ebenfalls für die Sprachaufzeichnung bzw. Unterbrechung genutzt werden. Funktionstasten können bei snom Telefonen NICHT mit dem Funkitondcode *1 belegt werden.