

CLOUD RECORDING

QUICK GUIDE



Business
Helt enkelt

INDHOLD

1. Indledning.....	3
2. Grundlæggende opsætning.....	3
a) Opsætning af Cloud Recording administrator.....	3
b) Opsætning af brugere.....	3
3. Adgang til Cloud Recording	4
4. Optagelse af opkald.....	4
a) Optag opkald til og fra brugere	4
b) Optag opkald til en svargruppe	5
d) Ekskluder udvalgte numre fra optagelse.....	7
5. Aflyt optagelse.....	8
6. Slet optagelse	9
7. Download optagelser	9

1. INDLEDNING

Denne quickguide beskriver hvordan 'Cloud Recording' fungerer i praksis. Vær dog altid opmærksom på gældende lovgivning. 3 yder ikke juridisk rådgivning, og det er virksomhedens eget ansvar at overholde dansk og international lovgivning.

Læs mere på Datatilsynets hjemmeside: <https://www.datatilsynet.dk/emner/overvaagning-og-sporing/optagelse-af-telefonsamtaler/>

2. GRUNDLÆGGENDE OPSÆTNING

A) OPSÆTNING AF CLOUD RECORDING ADMINISTRATOR

En superbruger er den person i virksomheden, som har adgang til de optagede telefonsamtaler. Følg nedenstående trin for at opsætte superbrugeren:

1. Åbn 3Kontakt.dk og log ind med dit administratorlogin til 3Kontakt
2. Vælg 'Brugere' under 'Brugeradministration'
3. Find den person som skal være administrator på Cloud Recording.
4. I oversigten klik på administratorens 'Brugernavn' (telefonnummer), og brugerens profil vil blive åbnet
5. Indtast en korrekt e-mailadresse til brugeren
6. Scroll ned i bunden og sæt kryds i 'Aktivér opkald optagelse'
7. Under UC Analytics rolle skal du vælge 'Superbruger'
8. Klik 'Gem' og en velkomstmail med login oplysninger til 'Cloud Recording' vil blive sendt til den indtastede e-mailadresse.

OBS: Vær opmærksom på, at der kan gå et par timer før mailen modtages.

B) OPSÆTNING AF BRUGERE

Her kan du aktivere de brugere, som skal kunne få deres opkald optaget – og, hvis ønsket, have adgang til egne optagelser. Bemærk dog at ingen opkald bliver optaget, før en politik konfigureres i Cloud Recording brugerfladen.

1. Åbn 3Kontakt.dk og log ind med dit administratorlogin til 3Kontakt
2. Vælg 'Brugere' under 'Brugeradministration'
3. Find de personer som skal have mulighed for at få optaget opkald
4. I oversigten klik på brugernes 'Brugernavn' (telefonnummer), og brugerens profil vil blive åbnet
5. Indtast en korrekt e-mailadresse til brugeren.
6. Scroll ned i bunden og sæt kryds i 'Aktivér opkald optagelse'
7. Skal brugeren også have adgang til at aflytte egne optagelser, skal du under UC Analytics rolle, vælge 'My console user'. Hvis brugeren ikke skal kunne aflytte egne samtaler, skal du blot gå videre til næste punkt.
8. Klik 'Gem' for at gemme. De brugere som blev konfigureret som 'My Console user' vil modtage en velkomstmail med login oplysninger til 'Cloud Recording'. Mailen vil blive sendt til den e-mailadresse, du indtastede i pkt. 5.

OBS: Vær opmærksom på, at der kan gå et par timer før mailen modtages.

3. ADGANG TIL CLOUD RECORDING

Cloud Recording brugerfladen tilgås ved at åbne følgende link i en browser: <https://recording.3kontakt.dk>
Her vil du blive bedt om at indtaste:

- **Kunde ref:** Din virksomheds domæne i 3Kontakt. Kunde ref. fremgår af den mail du får fra Cloud Recording platformen fra "Notifications" notifications@callreporting.solutions "Dit bruger ID"
- **E-mail:** Den e-mailadresse som du indtastede i ovenstående afsnit.
- **Adgangskode:** Adgangskoden fremgår af den mail du får fra Cloud Recording platformen fra "Notifications" notifications@callreporting.solutions "Dit kodeord"

4. OPTAGELSE AF SAMTALER

Cloud Recording kan optage samtlige opkald for en bruger eller en svargruppe, men kan også konfigureres til kun at optage i specifikke scenarier. Nedenfor har vi samlet de mest almindelige konfigurationsmuligheder:

Husk at uanset det ønskede optagelsesscenarie, skal alle brugere, som skal have optaget kald være aktiveret i punkt. 1.B

Hurtigt overblik

The screenshot shows the 'AFDELINGSPOLITIK' (Department Policy) configuration page. It includes sections for 'WHITELISTED DDIs: ALWAYS RECORD', 'INDGÅENDE GRUPPEPOLITIK' (Incoming Group Policy), and 'UDELUK KUNDENUMMER: OPTAG ALDRIG' (Exclude Customer Number: Never Record). Annotations on the right explain the options:

- Optag enkelt-brugere eller afdelinger. Vælg mellem udgående, indgående og interne opkald.** (Record individual users or departments. Choose between outgoing, incoming, and internal calls.)
- Optag opkald til svargrupper.** (Record calls to answer groups.)
- Optag indgående opkald til telefonnumre.** (Record incoming calls to phone numbers.)
- OBS: Disse optagelser kan ikke slettes manuelt.** (Warning: These recordings cannot be manually deleted.)
- Indtast telefonnumre, som aldrig skal optages.** (Enter phone numbers that should never be recorded.)
- Numeret bør indtastes i internationalt nummerformat.** (Number should be entered in international number format.)

A) OPTAG OPKALD TIL OG FRA BRUGERE

Cloud Recording kan konfigureres til at optage 3Kontakt brugernes opkald. Her kan systemet konfigureres til at optage alle opkald eller blot de valgte brugeres udgående, indgående eller interne opkald.

Aktiver optagelse på brugeren

1. Åbn Cloud Recording superuser brugerfladen
2. Vælg fanebladet 'Konfiguration' og derefter 'Politikker'
OBS: hvis du ikke kan se fanebladet 'Konfiguration' er det fordi, at du ikke har fået tildelt som superbruger. Se mere under 'Opsætning af superbruger'.
3. Under 'Afdelings politik' skal du sætte kryds i en eller flere af nedenstående muligheder:
 - a. **Optag indgående (red. udgående) opkald** – optager de opkald, hvor brugerne selv ringer op.
 - b. **Optag interne opkald** – optager opkald hvor brugerne ringer internt i virksomheden
 - c. **Optag indgående opkald** – optager opkald, hvor brugerne modtager et kald.
4. I 'Vælg afdeling' skal du sætte kryds i 'Check all' eller alternativt den 'Afdeling' som du vil optage.

'Afdelinger' synkroniseres fra 3Kontakt, og hvis du kun ønsker at en specifik gruppe af brugere skal optages, skal du gå ind i 3Kontakt admin brugerfladen, og indtaste samme 'afdeling' på hver enkelt bruger.

OBS: Der går ca. 2 timer fra du har ændret noget i 3Kontakt admin til det slår igennem i Cloud Recording.

5. Klik på 'Anvend' for at gemme. Opkald bliver nu optaget, for de valgte brugere, som samtidig har fået aktiveret 'Call recording' i 3Kontakt admin.

Klik venligst på Anvend for at gemme ændringerne Anvend Annuller

AFDELINGSPOLITIK

 ☒ Optag indgående opkald	 ☐ Optag interne opkald	 ☒ Optag indgående opkald
Vælg afdelinger: Outbound salg ▼	Vælg afdelinger: Outbound salg ▼	Vælg afdelinger: Outbound salg ▼

B) OPTAG OPKALD TIL EN SVARGRUPPE

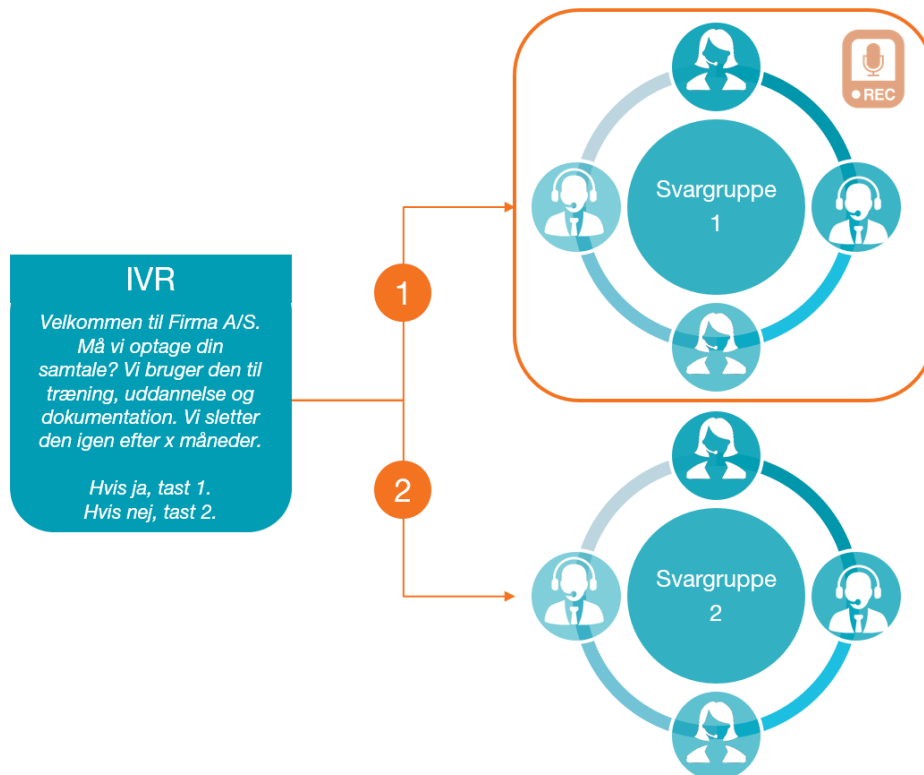
Sådan konfigureres Cloud Recording til at optage opkald til en enkelt svargruppe.



Forbered kaldsflowet i 3Kontakt

Det første du skal gøre, er at oprette kaldsflowet i 3Kontakt. Typisk vælger mange at oprette en IVR, som og en svargruppe hvor opkald bliver optaget og en svargruppe hvor opkald ikke bliver optaget.

Et kaldsflow kan eventuelt se sådan ud:



Til overstående scenarie skal du bruge 1 IVR nummer og 2 svargrupper i 3Kontakt. De 2 svargrupper kan eventuelt konfigureres ens, og have den samme brugergruppe med de samme brugere. Efterfølgende konfigureres svargruppen i Cloud Recording til at optage alle indgående opkald.

Læs mere om hvordan kaldsflowet konfigureres i 3Kontakt admin selvbetjening i 3Kontakt administrator quickguiden og læs mere om hvordan Cloud Recording aktiveres på svargruppen nedenfor.

OBS: Vi anbefaler at navngive den svargruppe, hvor opkald optages, til noget ala: "gruppe (opkald optages)".

Aktiver optagelse på svargruppen

1. Åbn Cloud Recording superuser brugerfladen
2. Vælg fanebladet 'Konfiguration' og derefter 'Politikker'
OBS: hvis du ikke kan se fanebladet 'Konfiguration' er det fordi, at du ikke har fået tildelt som superbruger. Se mere under 'Opsætning af superbruger'.
3. Find gruppen du vil optage i 'INDGÅENDE GRUPPEPOLITIK' og sæt den til 'Optag altid (samtykke via IVR)'
4. Klik på 'Anvend' for at gemme og indgående opkald vil nu blive optaget.

Klik venligst på Anvend for at gemme ændringerne Anvend Annuller

AFDELINGSPOLITIK

☐ Optag indgående opkald

☐ Optag interne opkald

☒ Optag indgående opkald

Vælg afdelinger:

Vælg afdelinger:

Vælg afdelinger:

WHITELISTED DDIs: ALWAYS RECORD

Politikker	DDI (Forretnings Nummer)*
☐ Optag altid	+4531144508 - Jens Test CPM
☒ Optag altid	+4531153595 - Gruppe (opkald optages)
☐ Optag altid	+4531195747 - Default attendant group name
☐ Optag altid	+4531215531 - Basissvargruppe
☐ Optag altid	+4531364098 - Joakim Jensen F5 - 3Kontakt test
☐ Optag altid	+4531955022 - Default for Name

* DDI is a direct dial number.

INDGÅENDE GRUPPEPOLITIK

Opkald Distributionsgruppe (ACD/Hunt Group)	Politikker
+4531215531	Ikke anvendt
+4531153595	Optag altid (samtykke via IVR)* Optag altid (samtykke via IVR)* Ikke anvendt Optag altid (whitelist)* Optag altid (samtykke via IVR)* Optag aldrig (afvist via IVR)*

* Alle opkald, der præsenteres for denne gruppe vil blive optaget, dvs. indstillet til Optag altid.
 ** Samtykke via IVR: Samtykke er opnået via den automatiserede IVR, så alle opkald præsenteret for denne gruppe vil blive optaget. Denne mulighed er tilgængelig for at...
 *** Afvist via IVR: Samtykke blev nægtet gennem den automatiserede IVR, så opkald til denne gruppe registreres aldrig.

D) EKSKLUDER UDVALGTE NUMRE FRA OPTAGELSE

Du kan konfigurere numre/brugere som ikke skal optages. Dette kan f.eks. numre på familiemedlemmer eller andet.

Ekskluder nummer fra at blive optaget

1. Åbn Cloud Recording superuser brugerfladen
2. Vælg fanebladet 'Konfiguration' og derefter 'Politikker'
OBS: hvis du ikke kan se fanebladet 'Konfiguration' er det fordi, at du ikke har fået tildelt som superbruger. Se mere under 'Opsætning af superbruger'.
3. I menuen 'UDELUK KUNDENUMMER: OPTAG ALDRIG' kan du indtaste det telefonnummer, du ønsker at ekskludere i 'Indtast kundennummer'. Husk at bruge samme nummerformat, som mobilnetværket. I de fleste tilfælde vil det være internationalt nummerformat: +45xxxxxxxx
4. Klik på 'Add' og nummeret vil vises under 'Udelukket kundennummer'
5. Klik på 'Anvend' for at gemme.



UDELUK KUNDENUMMER: OPTAG ALDRIG

☒ Indtast kundennummer

70131415

☐ Vælg fra brugeroversigten

Add

Udelukket kundennummer:

Kundennummer	Slet
31200118	

Klik venligst på Anvend for at gemme ændringerne

Anvend Annuller

5. AFLYT OPTAGELSE

For at aflytte optagelser skal du gøre følgende:

1. Åbn Cloud Recording brugerfladen
2. Klik på fanebladet 'Opkalds-optagelser'
3. Dagens optagelser vises nu automatisk.
OBS: Hvis der ikke er nogen optagelser, kan du klikke på 'Anvend filtre' og vælge fx 'Denne måned' i stedet for 'I dag'
4. Klik på højttalerikonet ud for den optagelse du ønsker at afspille:

Hjem Virksomhedsindsigt Dashboards Rapportkatalog Favoritter **Opkalds-optagelser** Konfiguration Hjælp

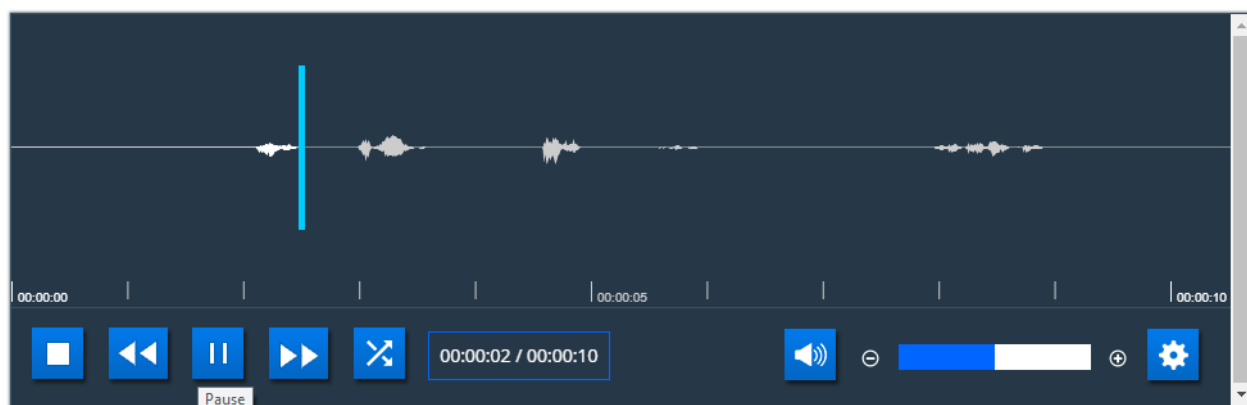
OPKALDS-OPTAGELSER

ANVEND FILTRE +

DETLJER

	Dato	Tid	Lokalnum...	Bruger	Nummer/O...	DDI	Kanal	Varighed	Opkalds...	Flag	Eval	
✓	19 Aug 2019	11:06:15	a269743592	Ronni Hansen	+4531200118	+4531346362		00:00:11			✓	
✓	19 Aug 2019	11:02:16	a269743592	Ronni Hansen	+4531200118	+4531346362		00:00:10			✓	
✓	19 Aug 2019	10:47:56	a269743592	Ronni Hansen	+4531200118	+4531346362		00:00:14			✓	
➔	19 Aug 2019	10:23:31	a269743592	Ronni Hansen	+45312001**			00:00:09			✓	

Optagelsen afspilles nu i Cloud Recordings indbyggede afspiller



6. SLET OPTAGELSE

For at slette en optagelse, skal du gøre følgende:

1. Åbn Cloud Recording brugerfladen
2. Klik på fanebladet 'Konfiguration'
3. Vælg 'Slet opkaldsoptagelser'
4. Her ser du en liste over dagens optagelser. Hvis listen er tom, kan du klikke på 'Anvend filtre' og vælge f.eks. 'Denne måned'.
5. Marker den/de optagelser du vil slette, og klik på 'Slet valgte'

ANVEND FILTRE

+

DETAILJER

✓ ↗	Dato	Tid	Expiry Date	Lokalnummer	Bruger	Numme...	DDI	Kanal	Varighed	Opkalds...	Flag	Eval	🔊	Edit
☐ ✓	19 Aug 2019	11:06:15	19 Aug 2119 📅	a269743592	N/A	+4531200 118	+4531346 362		00:00:11		🚩	✓	🔊	🚫
☐ ✓	19 Aug 2019	11:02:16	19 Aug 2119 📅	a269743592	N/A	+4531200 118	+4531346 362		00:00:10		🚩	✓	🔊	🚫
☐ ✓	19 Aug 2019	10:47:56	19 Aug 2119 📅	a269743592	N/A	+4531200 118	+4531346 362		00:00:14		🚩	✓	🔊	🚫
☒ ↗	19 Aug 2019	10:23:31	19 Aug 2119 📅	a269743592	N/A	+4531200 1**			00:00:09		🚩	✓	🔊	🗑

Slet alt

Slet valgte

Annuller

7. DOWNLOAD OPTAGELSER

Af sikkerhedsmæssige årsager er det ikke muligt at downloade optagelser. Hvis du har brug for at udlevere en optagelse til tredjepart, kan du generere et link, som sendes til kundens email adresse.

1. Åbn Cloud Recording brugerfladen
2. Klik på fanebladet 'Opkaldsoptagelser'
3. Find optagelsen du vil videresende – eventuelt ved at søge på kundens telefonnummer
4. Når optagelsen er fundet klik da på højttalerikonet, og afspilleren vil åbne.
5. Indtast kundens e-mailadresse og et emnefelt på e-mailen.

6. Klik på 'Send' og en e-mail med link vil blive afsendt fra Cloud Recording

CALL PLAYER



Historik

EMAIL CALL RECORDING

Til*:

navn@domain.dk

Emne*:

Telefonsamtale

Nulstil Send