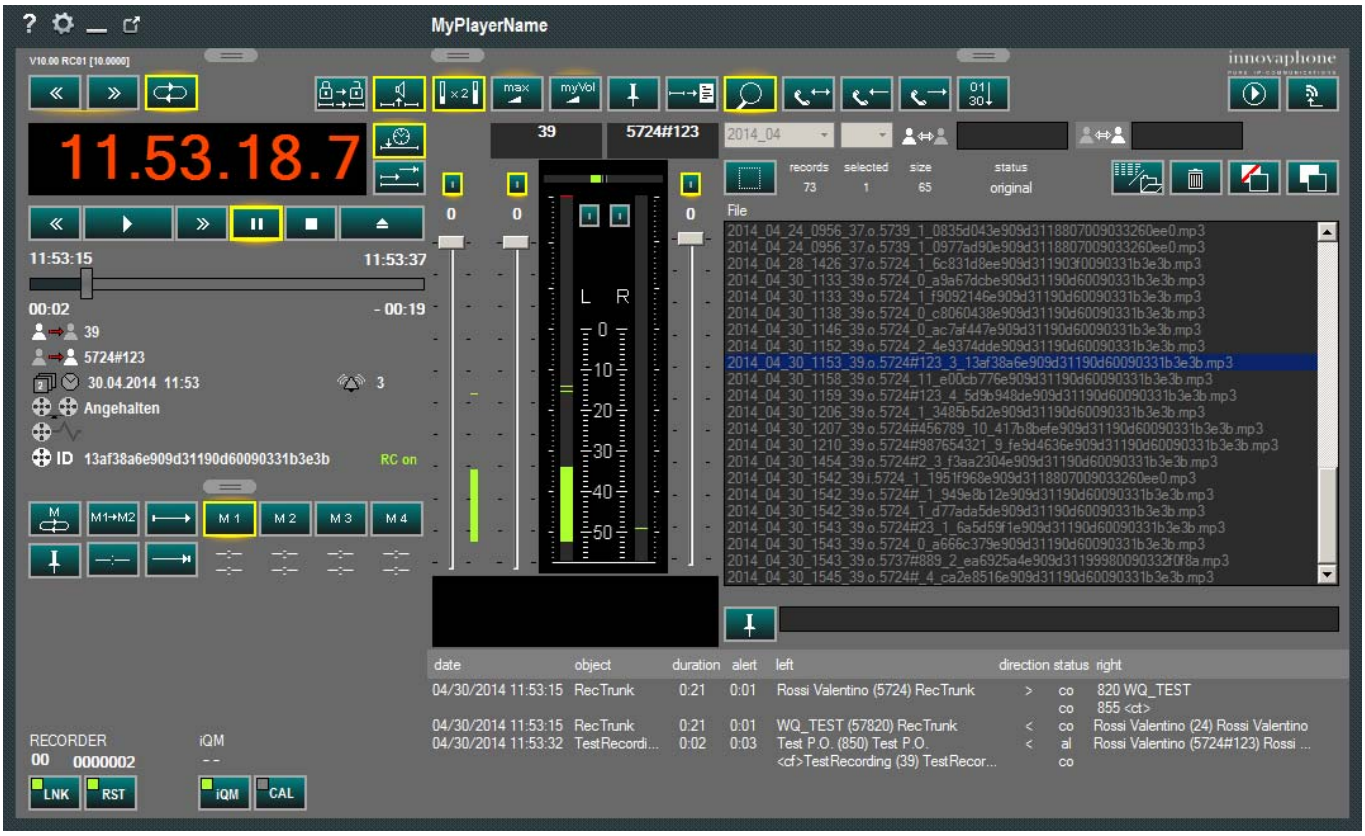
innovaphone Online Hilfe

Funktionalitäten des innovaphone Voice Recording



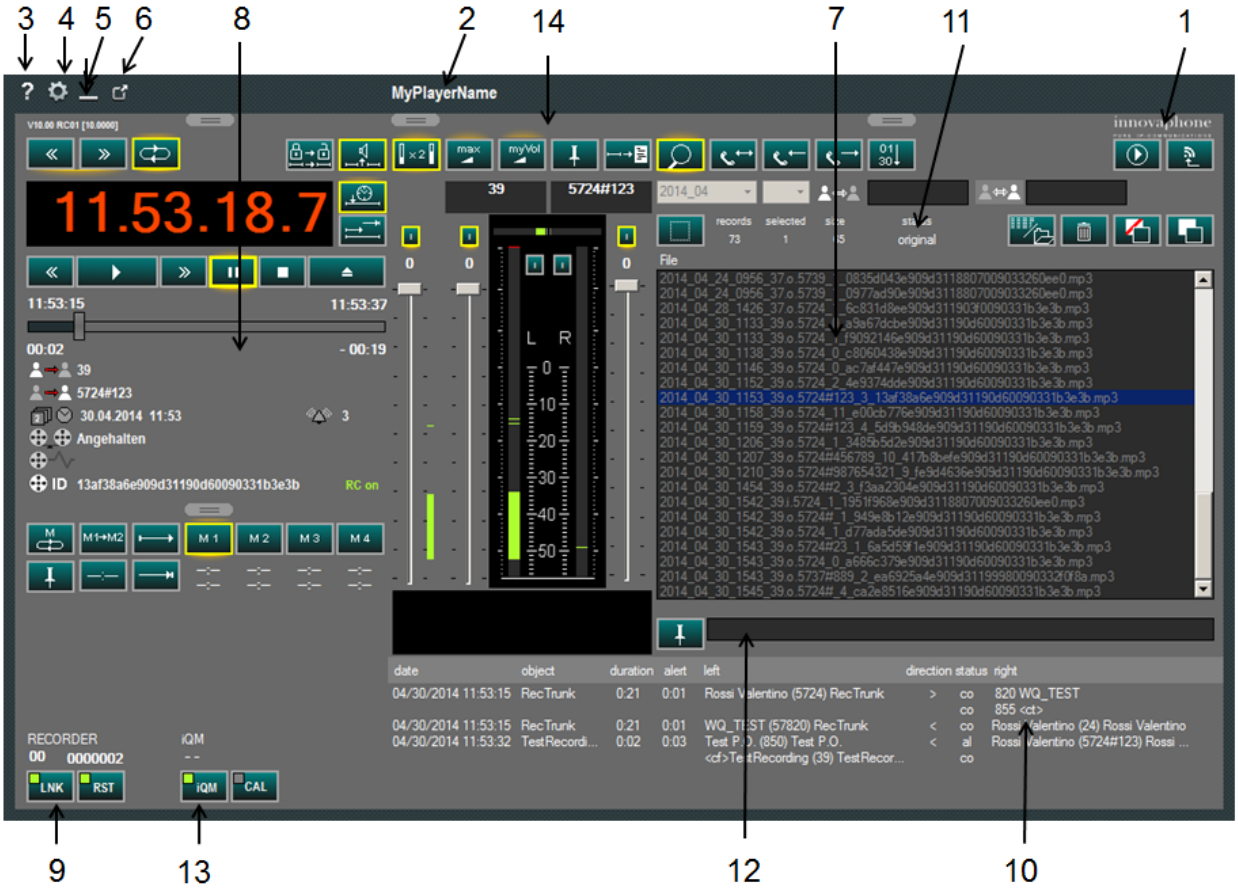
innovaphone Voice Recording

Die innovaphone Voice Recording Software wurde für den professionellen Einsatz von Gesprächsaufzeichnungen entwickelt. Es wird vorausgesetzt, dass diese Lösung nur von ausgebildetem Personal bedient wird.

Die Konfiguration und die Wartung sind ausschließlich geschulten Technikern vorbehalten!

Bitte beachten Sie, dass eventuell einige Funktionen bei Ihrer Konfiguration abgeschaltet sind und sich die Abbildungen unterscheiden können!

Übersicht



(1) Anzeige von Logo und Version. Ein Mausklick zeigt die komplette Herstellerinfo an

(2) Name des Players

(3) Ein Klick auf das Fragezeichen öffnet dieses Dokument

(4) Öffnet die Konfiguration (eventuell Passworteingabe erforderlich)

(5) Player wird minimiert ausgeführt

(6) Beendet die Applikation (nach Bestätigung)

(7) Suche, Glimmeffekt (wenn aktiv)

(8) Wiedergabe, Glimmeffekt (wenn aktiv)

(9) Recorder Monitor, zeigt Betriebszustand des Recorders an und erlaubt ein Zurücksetzen bei einer Störung

(10) Reporting Details, zeigt die Details des Gesprächs an

(11) Integrität der Aufnahme, zeigt an, ob die Aufnahme das Original ist oder eine Manipulation vorliegt

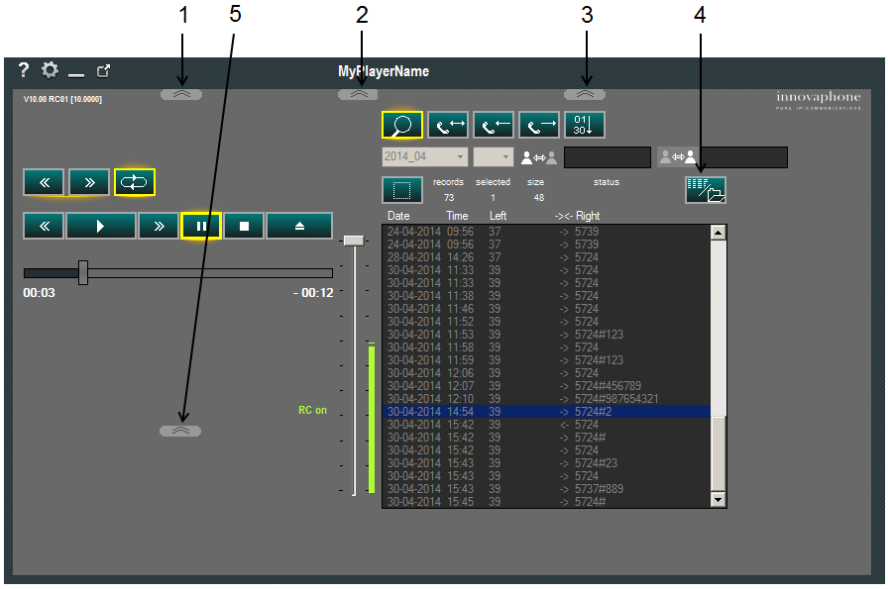
(12) Agenten Anmerkung

(13) iQM Integration, zeigt verlorene Anrufe und ermöglicht Rückruf

(14) Audio Kontrolle und Einstellung

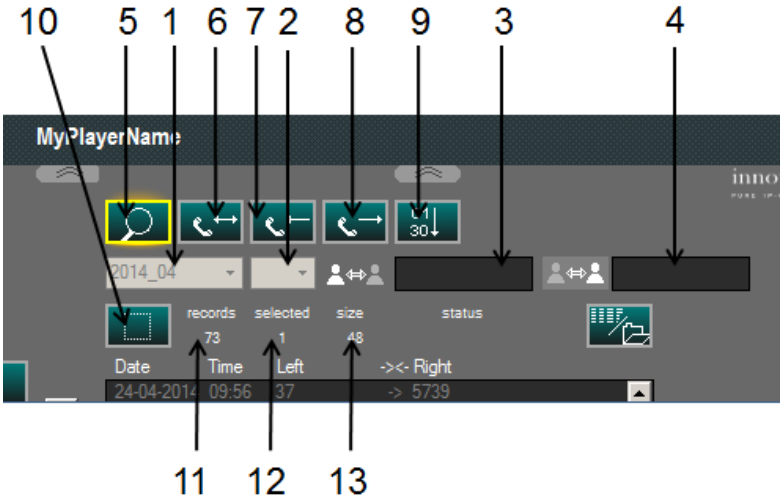
Ansichten

Der innovaphone Voice Recording Player kann durch eine entsprechende Konfiguration in seinen Möglichkeiten eingeschränkt werden. Zusätzlich kann der Anwender Details ausblenden



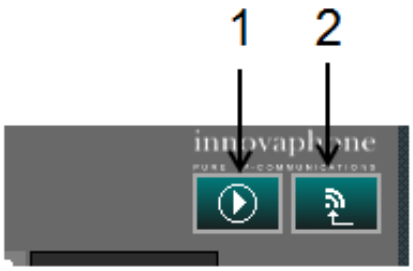
(1) Player Details
(2) Audio Details
(3) Record Details
(4) Tabelle / Dateiliste Aufnahmen
(5) Memory Details

Suche



(1) Basic Jahr- und Monatsfilter
(2) Tag (leer = Alle)
(3) A Teilnehmer (kann in der Konfiguration auch fest vorgegeben werden), Wildcard möglich
(4) B Teilnehmer, Wildcard möglich
(5) Aufnahmen anzeigen ein/aus
(6) Zeigt alle Gesprächsrichtungen
(7) Filter nur ankommende Gespräche
(8) Filter nur abgehende Gespräche
(9) Sortiert von der ältesten zur aktuellsten Aufnahme oder umgekehrt
(10) Alles auswählen
(11) Anzahl der gefundenen Aufnahmen
(12) Anzahl der ausgewählten Aufnahmen
(13) Dateigröße

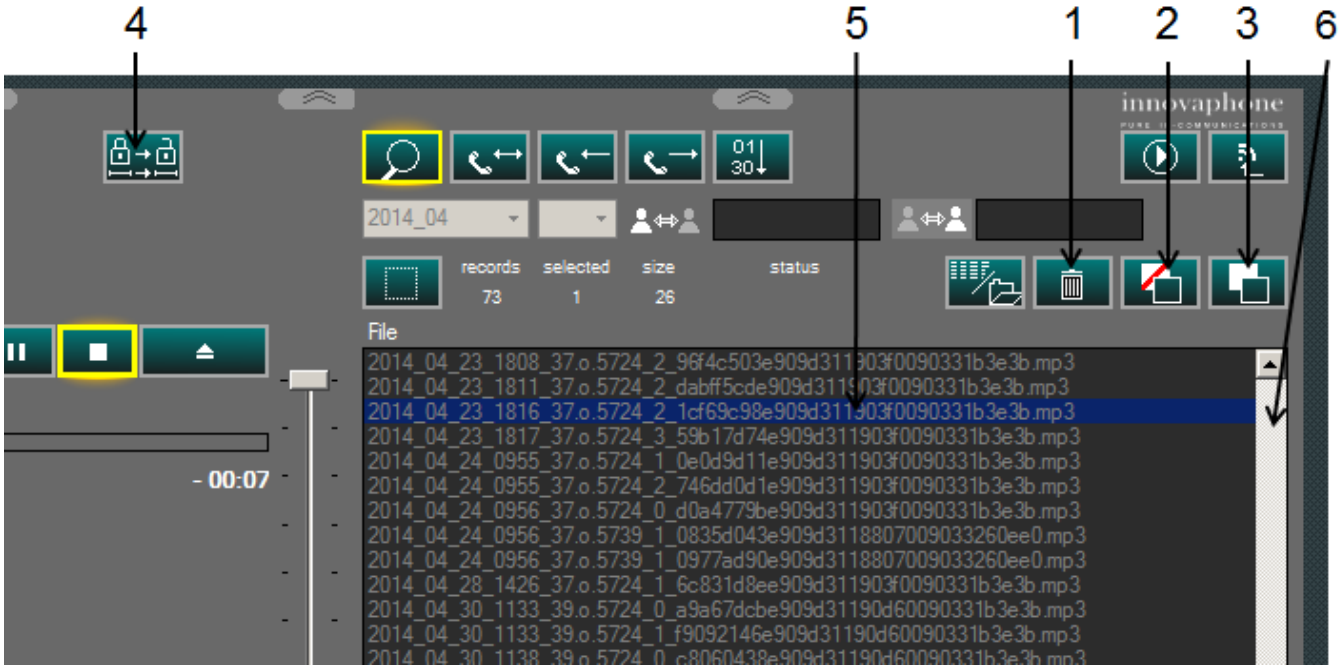
Betriebsart



(1) Schaltet zwischen Mediaplayer und Recording Player um

(2) Letzte Aufnahmen an oberster Stelle; nur essentielle Bedienelemente sind sichtbar (Notrufmodus)

Aufnahme Verwaltung



(1) Aufnahme löschen

(2) Aufnahme verschieben

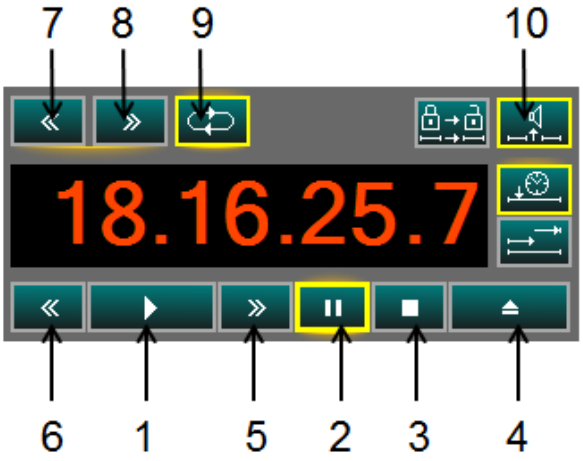
(3) Aufnahme kopieren

(4) In Player geladene Aufnahme exportieren

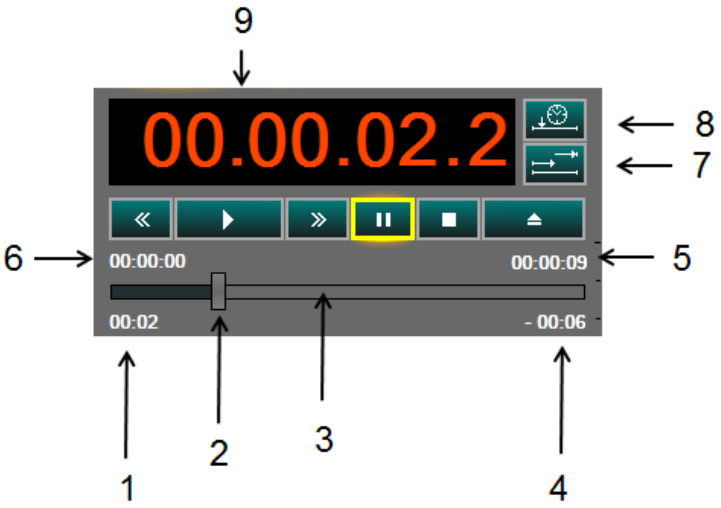
(5) Ausgewählte Aufnahme, Doppelklick = Wiedergabe

(6) Bildlaufleiste, wird automatisch eingeblendet wenn erforderlich

Wiedergabe



(1) Start Wiedergabe
(2) Pause
(3) Stopp
(4) Auswerfen, eventuelle Wiedergabe-löschen und Suchmodus ein
(5) Sprung vorwärts
(6) Sprung rückwärts
(7) Nächste Aufnahme in Liste
(8) Vorherige Aufnahme in Liste
(9) Endlosbetrieb, bei Playliste Wiedergabe der gesamten Liste
(10) Aufmerksamkeitston zw. Aufnahmen



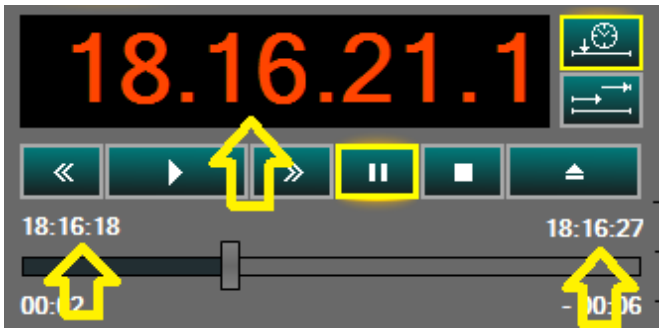
(1) Dauer bisherige Wiedergabe
(2) Wiedergabeposition, kann mit der Maus beliebig verschoben werden
(3) Verstrichene und verbleibende Wiedergabe grafisch
(4) Rest Zeit
(5) Dauer, Rest- oder Stopp-Zeit
(6) Start, Zeit Dauer oder Stopp-Zeit
(7) Darstellung Zeitstempel Position oder Zeitstempel
(8) Darstellung Historischer Zeitstempel

Countdown Darstellung

Die Countdown-Dauer beträgt 9 Sekunden; momentane Countdown-Zeit: 4,2 Sekunden.

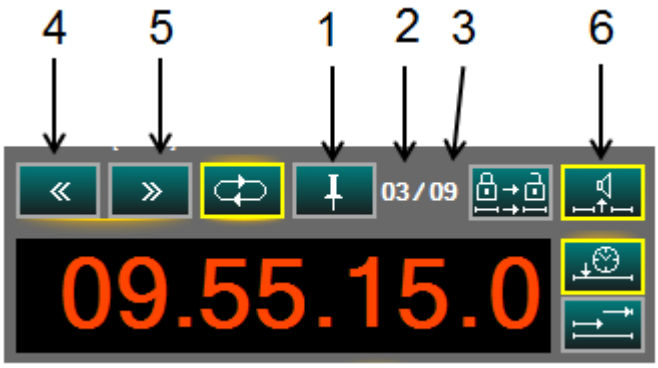
Historischer Zeitstempel

Ein Gespräch dauerte von 18:16:18 bis 18:16:27; momentane Wiedergabeposition 18:16:21,1.



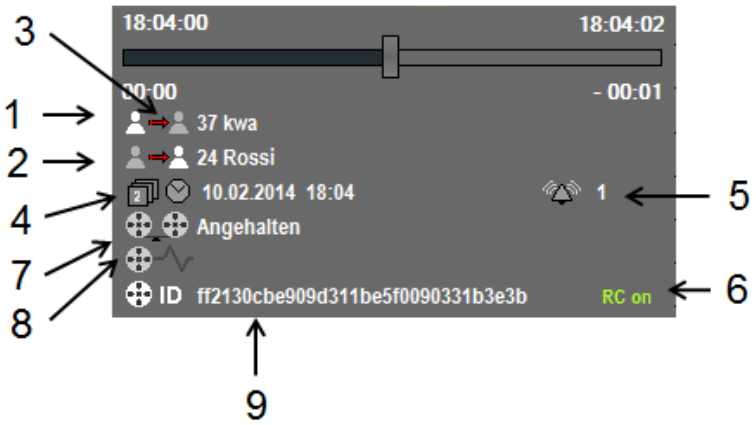
Playlisten

Werden im Suchfeld mehrere Aufnahmen markiert und die Play Taste gedrückt, so werden diese in eine Playliste kopiert und nacheinander wiedergegeben - sofern der Endlosbetreib aktiviert ist.



(1) Aufnahme aus Playliste markieren und auswählen, alle anderen Aufnahmen werden aus Liste gelöscht. Die ausgewählte Aufnahme bleibt in der Suchliste markiert
(2) Aktuelle Aufnahme in Wiedergabeliste
(3) Anzahl Aufnahmen in Playliste (max. 99)
(4) Vorherige Aufnahme in Playliste
(5) Nächste Aufnahme in Playlisten Liste
(6) Aufmerksamkeitston zw. Aufnahmen (Beep)

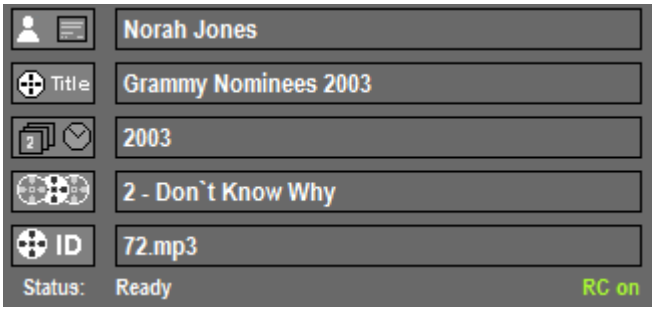
Wiedergabedetails



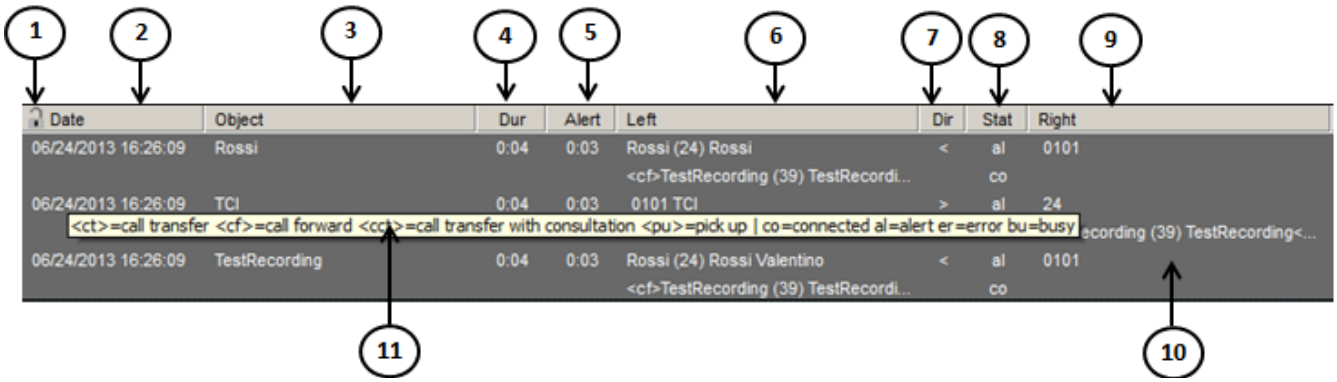
(1) Interner Teilnehmer
(2) Externer Teilnehmer
(3) Rufrichtung
(4) Datum und Zeit bei Aufnahmebeginn
(5) Klingeldauer
(6) Anzeige Fernsteuerung durch Reporting ein
(7) Status Player
(8) Status System
(9) Ruf ID

Wiedergabedetails von mp3 Aufnahmen

Bei der Wiedergabe von mp3 Aufnahmen wird der ID3v1 Header ausgelesen und dargestellt.



Gesprächsdetails

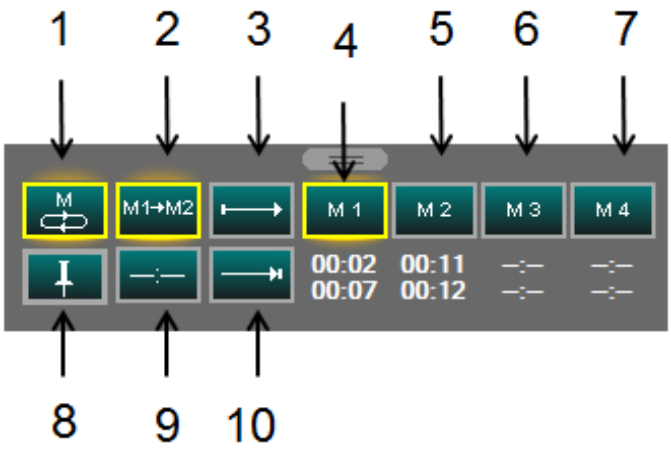


(2) Datum und Zeit
(3) Objekt aus PBX Sicht
(4) Gesprächsdauer
(5) Klingeldauer
(6) Links, A Teilnehmer aus PBX Sicht
(7) Richtung
(8) Status (*)
(9) Rechts, Teilnehmer B aus PBX Sicht
(10) Datensatz Detailansicht
(11) Tooltip in Englisch

(*)
(ct) Verbunden
(cf) Anrufumleitung
(cc) Verbunden mit Ankündigen
(pu) Gesprächsübernahme
(co) Verbunden
(al) Rufend
(er) Fehler

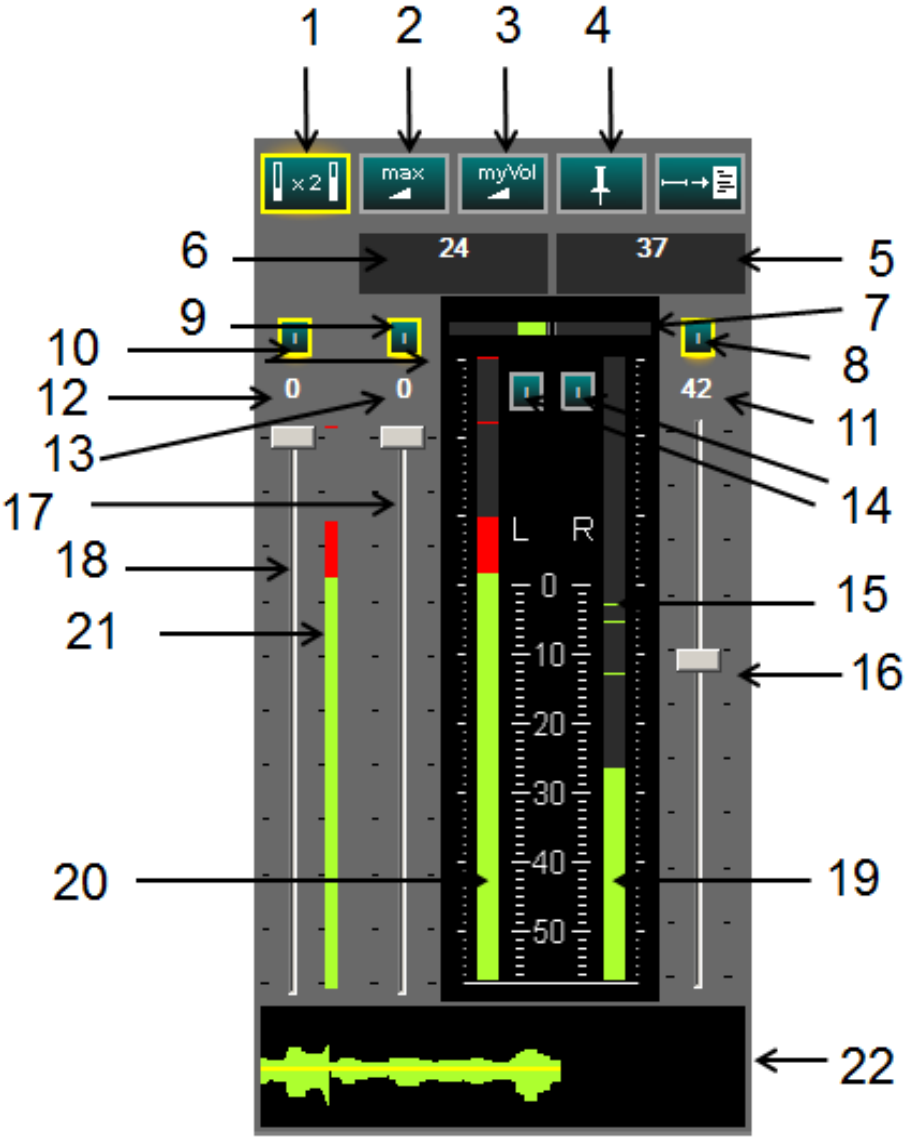
Memory

Pro Aufnahme können bis zu 4 Ausschnitte abgespeichert und wiedergegeben werden (von Position – bis Position).



(1) Wiedergabe der aktuellen Memory
(2) Wiedergabe aller Memory
(3) Einschreiben der Start/Von Position
(4) Memory Position 1
(5) Memory Position 2
(6) Memory Position 3
(7) Memory Position 4
(8) Memory Positionen dieser Aufnahme speichern
(9) Memory Position löschen
(10) Einschreiben der Stopp/Bis Position

Lautstärke

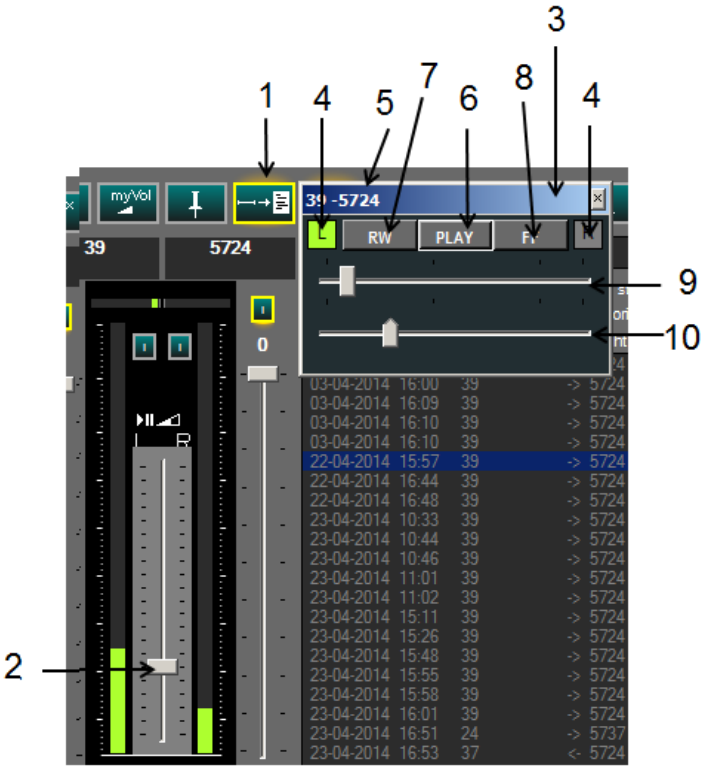


(1) Pegelanzeige empfindlicher
(2) Laustärke, linker und rechter Kanal auf Maximum
(3) Gespeicherte Einstellungen aktivieren
(4) Einstellungen speichern
(5) Nummer und Namen Teilnehmer rechter Kanal
(6) Nummer und Namen Teilnehmer linker Kanal
(7) Pegel Differenzanzeigen L-R und R-L
(8) Rechter Kanal Stumm
(9) Linker Kanal Stumm
(10) L+R Stumm
(11) Anzeige Dämpfung rechter Kanal
(12) Anzeige Dämpfung Summe
(13) Anzeige Dämpfung linker Kanal
(14) Rücklaufzeit Pegelanzeige L/R, gedämpft (I) oder direkt (P)
(15) Letzte Spitzenwerte
(16) Lautstärke rechter Kanal
(17) Lautstärke linker Kanal
(18) Lautstärkeregler Summe
(19) Pegel rechter Kanal
(20) Pegel linker Kanal
(21) Pegel Summe, Rücklauf gedämpft
(22) Pegelverlauf letzte 5 Sekunden

Transkription

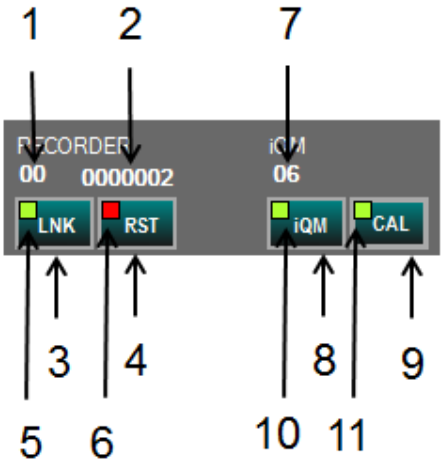
Transkription ermöglicht eine komfortable Abschrift des Gesprächs (z.B. in ein Word Dokument).

Die Autostopp Funktion hält den Player automatisch an, wenn der momentan nicht sprechende Teilnehmer wiederum den Pegel Schwellwert überschreitet.



(1) Transkription EIN/AUS
(2) Regler zum Einstellen des Autostopp Schwellwertes
(3) Bei eingeschalteter Transkription erscheint ein kleines, im Vordergrund gehaltenes Fenster zur Fernsteuerung des Players. Der Player kann so wie gewünscht minimiert werden
(4) Anzeige zuletzt gesprochener Teilnehmer (L oder R), bei Mausover-Event wird Detail angezeigt
(5) Anzeige Rufnummer und Namen der Teilnehmer
(6) Play/Pause Taste
(7) Sprung zurück
(8) Sprung vor
(9) Position in Aufnahme Grafisch und veränderbar
(10) Anzeige Schwellwert, veränderbar

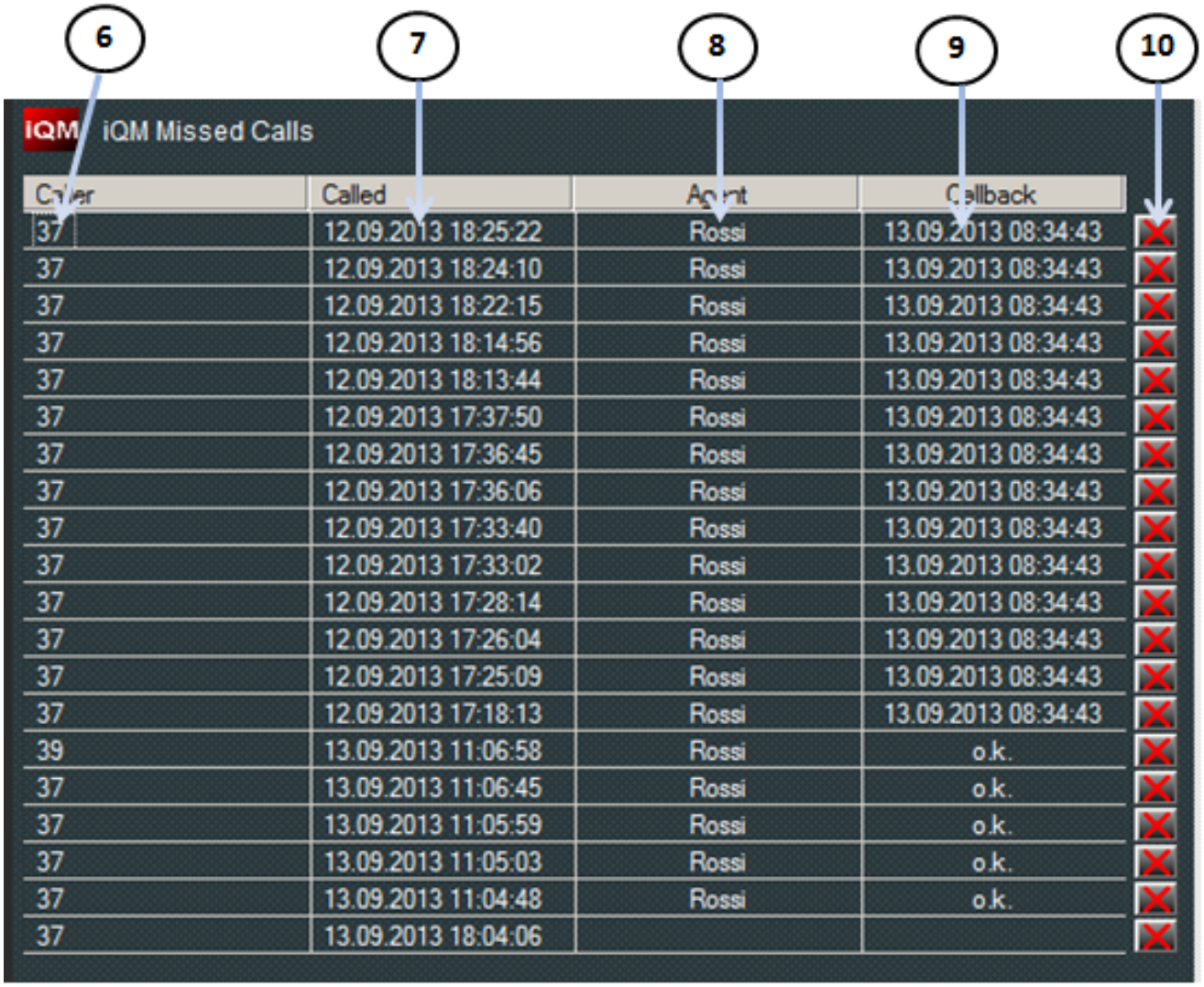
Link Recorder / iQM



Recorder:
(1) Kanäle in Beobachtung
(2) Anzahl gespeicherte Gespräche
(3) Versuche, manuelle Verbindung herzustellen
(4) Rekorder Fehler zurücksetzen (besetzt)
(5) Verbindung zum Rekorder, rot= unterbrochen, grün=antwortet
(6) Recorder Status, rot= in Alarm, grün= o.k.

iQM:
(7) Anzahl unbeantwortete Anrufe
(8) Versuche, manuelle Verbindung herzustellen
(9) Öffne/Schließe iQM Fenster
(10) Verbindung zum iQM Server, Grün =o.k., Rot=nicht verbunden
(11) iQM Fenster offen/geschlossen

iQM Integration (verlorene Anrufe)



Caller	Called	Agent	Callback	
37	12.09.2013 18:25:22	Rossi	13.09.2013 08:34:43	✕
37	12.09.2013 18:24:10	Rossi	13.09.2013 08:34:43	✕
37	12.09.2013 18:22:15	Rossi	13.09.2013 08:34:43	✕
37	12.09.2013 18:14:56	Rossi	13.09.2013 08:34:43	✕
37	12.09.2013 18:13:44	Rossi	13.09.2013 08:34:43	✕
37	12.09.2013 17:37:50	Rossi	13.09.2013 08:34:43	✕
37	12.09.2013 17:36:45	Rossi	13.09.2013 08:34:43	✕
37	12.09.2013 17:36:06	Rossi	13.09.2013 08:34:43	✕
37	12.09.2013 17:33:40	Rossi	13.09.2013 08:34:43	✕
37	12.09.2013 17:33:02	Rossi	13.09.2013 08:34:43	✕
37	12.09.2013 17:28:14	Rossi	13.09.2013 08:34:43	✕
37	12.09.2013 17:26:04	Rossi	13.09.2013 08:34:43	✕
37	12.09.2013 17:25:09	Rossi	13.09.2013 08:34:43	✕
37	12.09.2013 17:18:13	Rossi	13.09.2013 08:34:43	✕
39	13.09.2013 11:06:58	Rossi	o.k.	✕
37	13.09.2013 11:06:45	Rossi	o.k.	✕
37	13.09.2013 11:05:59	Rossi	o.k.	✕
37	13.09.2013 11:05:03	Rossi	o.k.	✕
37	13.09.2013 11:04:48	Rossi	o.k.	✕
37	13.09.2013 18:04:06			✕

(6) Rufnummer aufgegebener Anruf, Doppelklick ruft zurück

(7) Zeitstempel Anruf

(8) Rückgerufen von Agent

(9) Rückgerufen oder Gesetzt am

(10) Rückruf gelöscht

innovaphone AG
Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-9
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2015 innovaphone® AG
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.
E06/2015