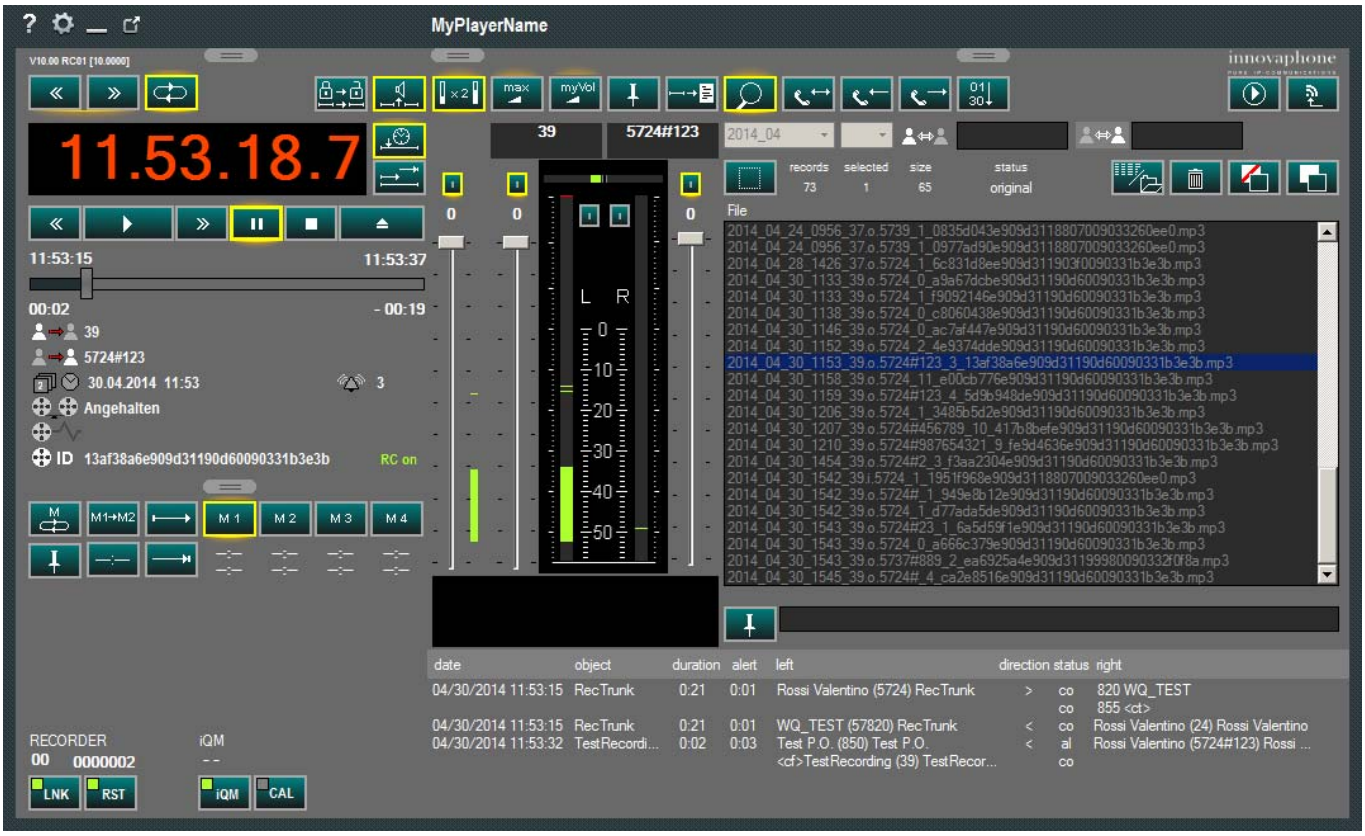
# Assistance en ligne innovaphone

## Fonctionnalités innovaphone
## Voice Recording



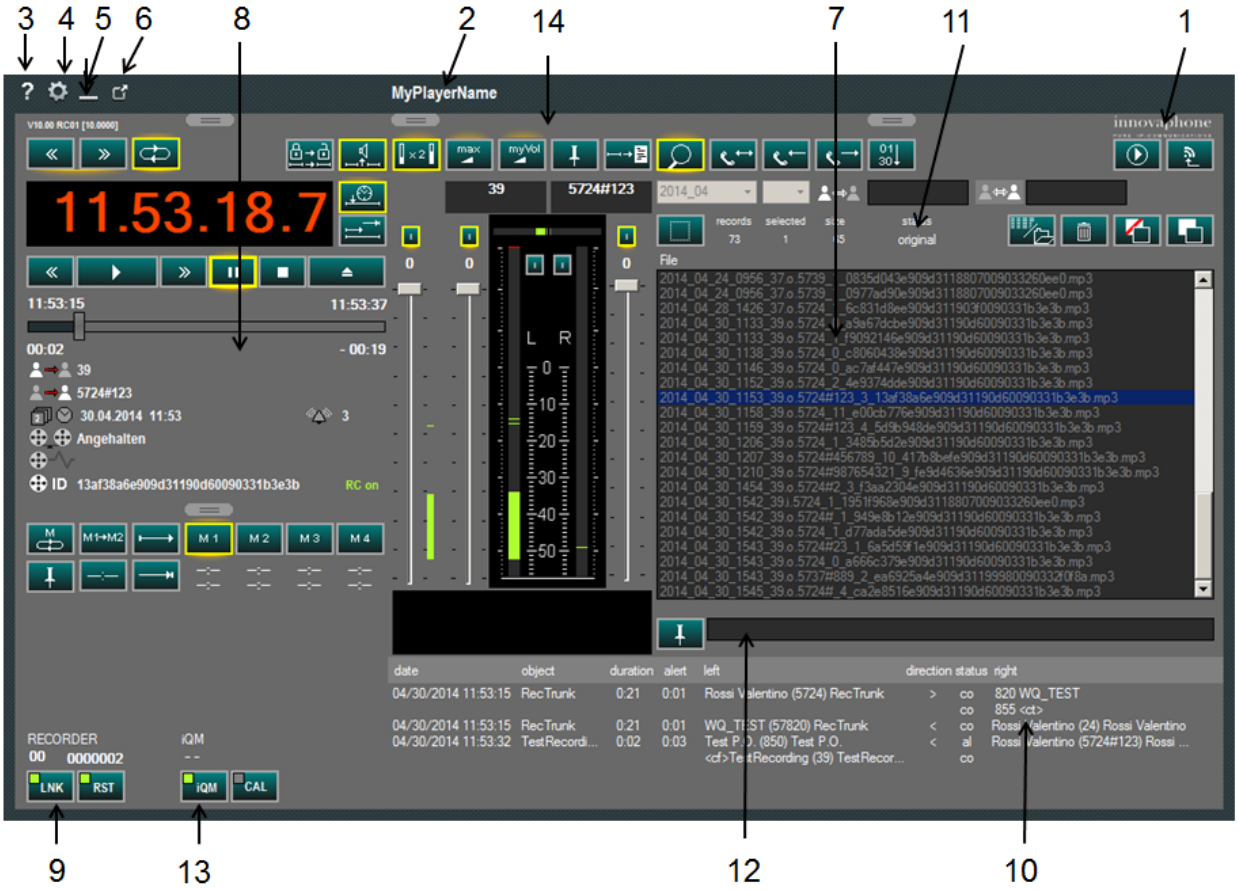

## innovaphone Voice Recording

**Le logiciel innovaphone Voice Recording a été développé pour l'enregistrement professionnel des conversations téléphoniques. Ceci implique que la solution soit utilisée exclusivement par un personnel qualifié.**

**Configuration et maintenance sont réservées à des techniciens spécialisés !**

Veuillez noter que certaines fonctions de votre configuration sont susceptibles d'être désactivées et que les illustrations peuvent différer !

# Présentation




(1) Logo, la version est affichée lorsqu'on passe dessus avec la souris, cliquer pour afficher l'info fournisseur complète

(2) Nom du lecteur

(3) Aide

(4) Ouvre la configuration (mot de passe éventuellement requis)

(5) Minimise le lecteur

(6) Termine l'application (après confirmation)

(7) Recherche, surligné si activé

(8) Lecture, surligné si activé

(9) Ecran enregistreur, affiche le statut de l'enregistreur et permet la réinitialisation en cas de défaillance

(10) Détails Reporting, affiche les détails de la conversation

(11) Intégrité de l'enregistrement, indique s'il s'agit de l'enregistrement original ou s'il a eu manipulation

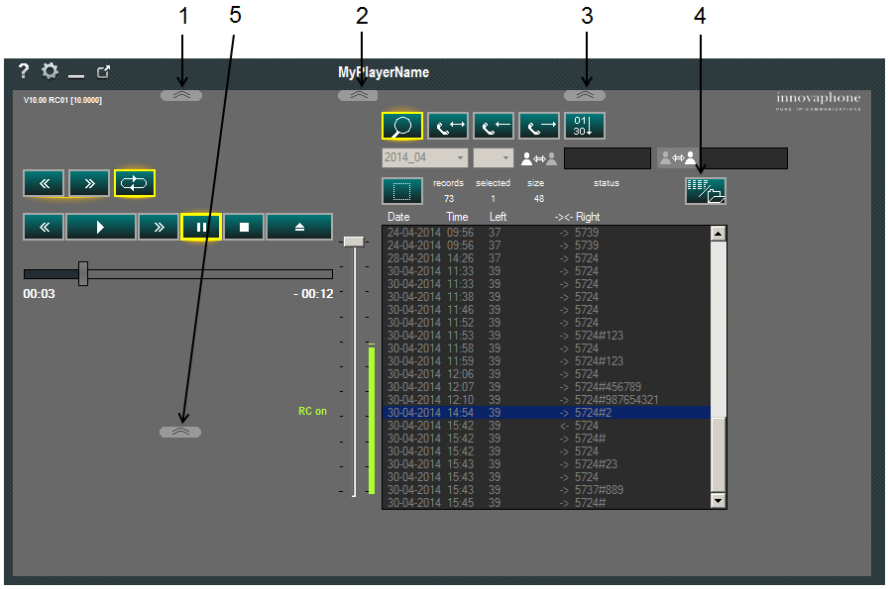
(12) Remarque agent

(13) Intégration iQM, affiche les appels perdus et permet de rappeler

(14) Contrôle et réglage audio

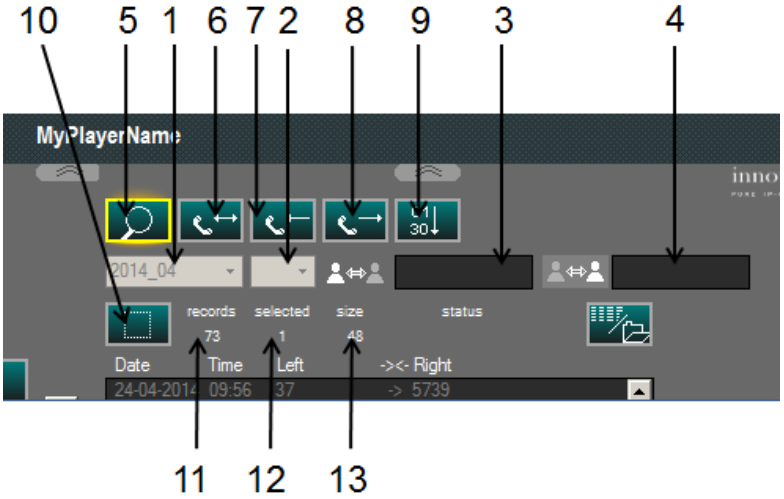
# Affichages

Les options de configuration du lecteur peuvent être limitées. De plus, l'utilisateur peut masquer des détails.



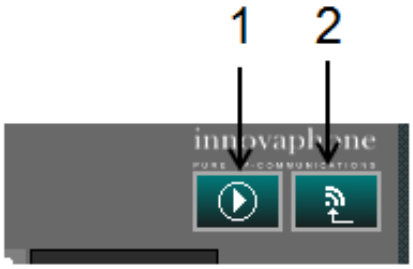

(1) Détails lecteur
(2) Détails audio
(3) Détails enregistrement
(4) Tableau/liste fichiers enregistrement
(5) Détails Mémoire

# Recherche




(1) Filtre basic date, mois, année
(2) Jour (vide = tous)
(3) Abonné A (peut être prédéfini dans la configuration), Wildcard possible
(4) Abonné B, Wildcard possible
(5) Affichage enregistrements oui/non
(6) Indique toutes les directions de la conversation
(7) Filtre appels entrants seulement
(8) Filtre appels sortants seulement
(9) Classement du plus ancien enregistrement au plus actuel ou l'inverse
(10) Tout sélectionner
(11) Nombre d'enregistrements trouvés
(12) Nombre d'enregistrements sélectionnés
(13 Taille du fichier

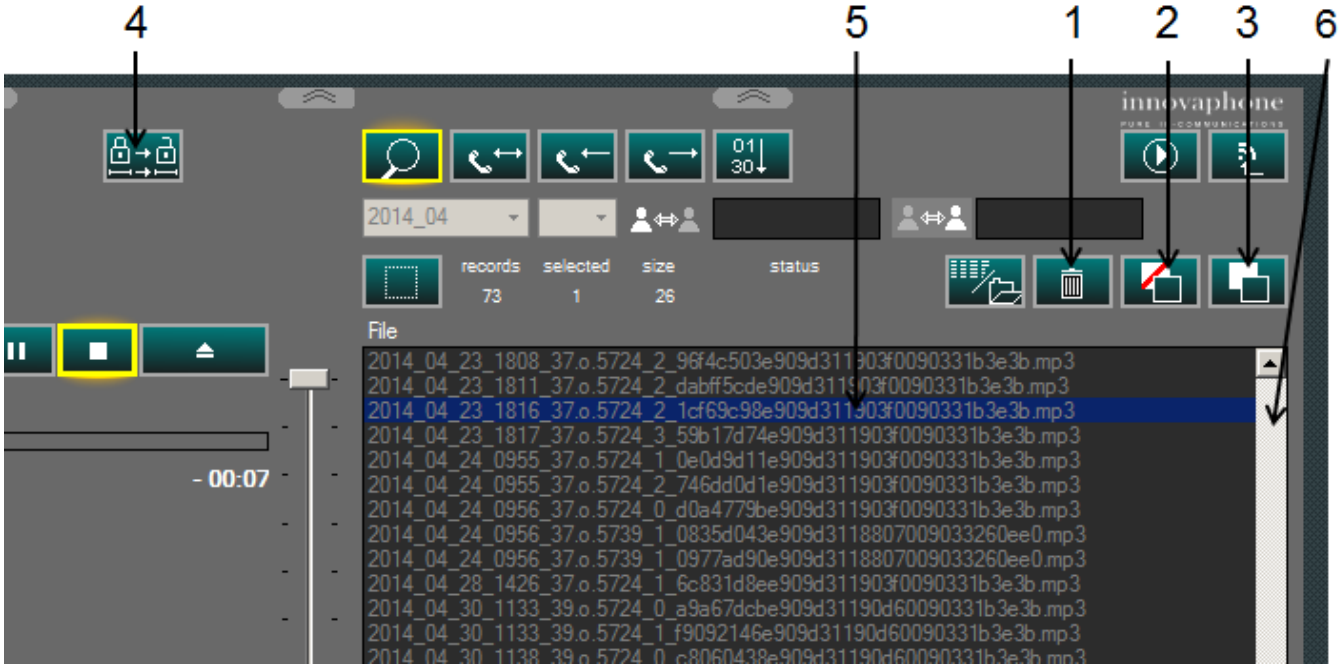
# Mode de fonctionnement




(1) Passe du lecteur multimédia au lecteur enregistreur

(2) Enregistrements récents en haut, Commandes essentielles seules visibles (mode appel de détresse)

# Gestion des enregistrements




(1) Effacer l'enregistrement

(2) Déplacer l'enregistrement

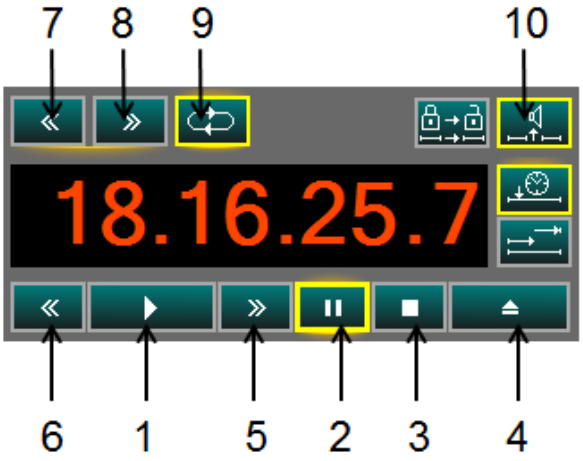
(3) Copier l'enregistrement

(4) Exporter l'enregistrement sauvegardé sur le lecteur

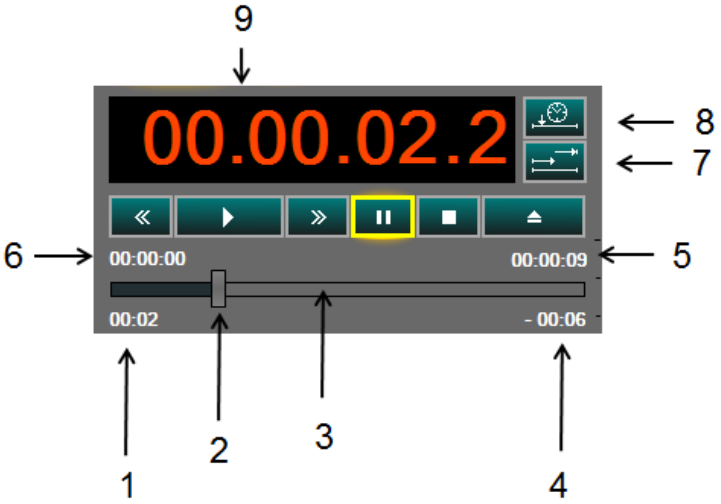
(5) Enregistrement sélectionné, double clic = lecture

(6) Barre de défilement, affichée automatiquement si besoin

# Lecture




(1) Démarrer la lecture
(2) Pause
(3) Arrêt
(4) Eject, effacer des listes de lecture éventuelles et mode recherche actif
(5) Avance rapide
(6) Retour rapide
(7) Prochain enregistrement sur la liste
(8) Enregistrement précédent sur la liste
(9) Répétition en boucle, lecture des listes de lecture complètes
(10) Bip sonore entre les enregistrements



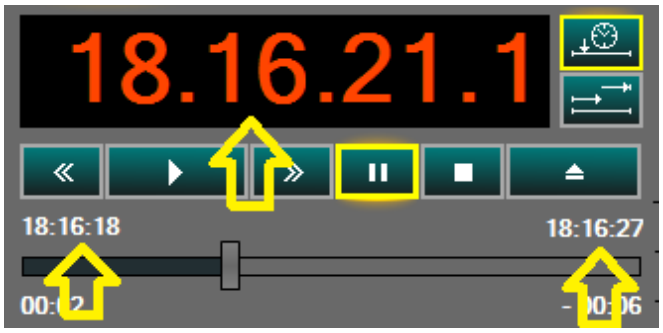

(1) Durée de lecture actuelle
(2) Position de lecture, peut être déplacée à volonté avec la souris
(3) Représentation graphique du temps de lecture écoulé et restant
(4) Temps restant
(5) Durée, temps restant ou arrêt
(6) Temps de démarrage, durée ou temps d'arrêt
(7) Représentation position horodatage ou compte à rebours
(8) Représentation de l'horodatage historique

## Compte à rebours

La durée du compte à rebours est de 9 secondes ; compte à rebours actuel : 4,2 secondes.

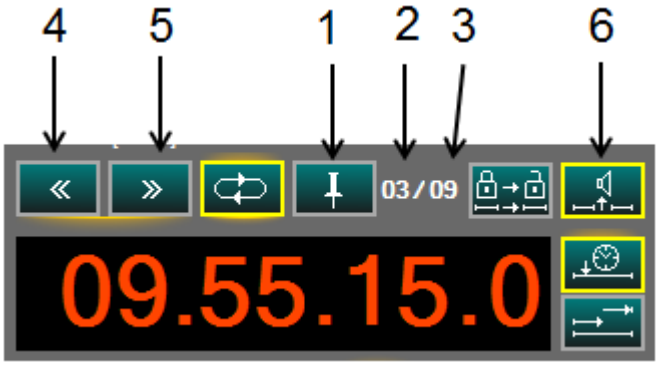
## Hordodatage historique

Représentation avec horodatage historique (la conversation a duré de 18:16:18 à 18:16:27, position de lecture actuelle 18:16:21,1)



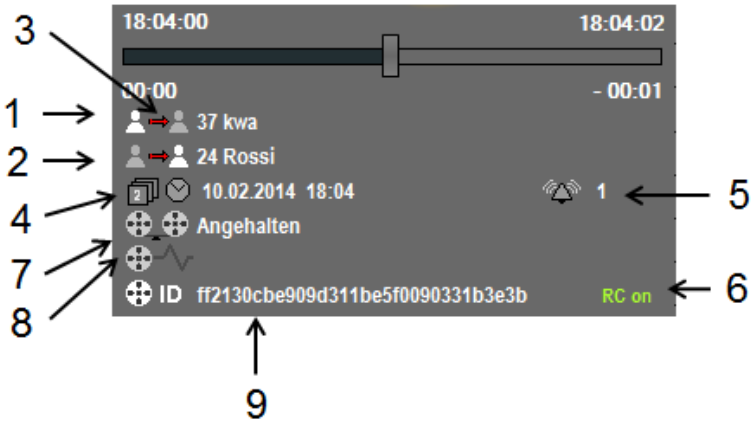

## Listes de lectures

Si plusieurs enregistrements sont sélectionnés dans le champ de recherche suivi de l'actionnement de la touche lecture, ces enregistrements sont copiés dans une liste de lecture et lus successivement si la répétition en boucle est activée




(1) Sélectionner et choisir un enregistrement dans la liste de lecture, tous les autres enregistrements sont effacés de la liste, l'enregistrement choisi reste sélectionné dans la liste.
(2) Enregistrement actuel dans la liste de lecture
(3) Nombre d'enregistrements dans la liste de lecture (max. 99)
(4) Enregistrement précédent dans la liste de lecture
(5) Enregistrement suivant dans la liste de lecture
(6) Bip sonore entre les enregistrements

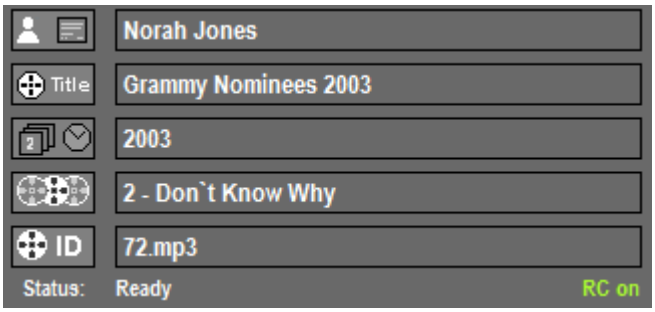
# Détails de lecture



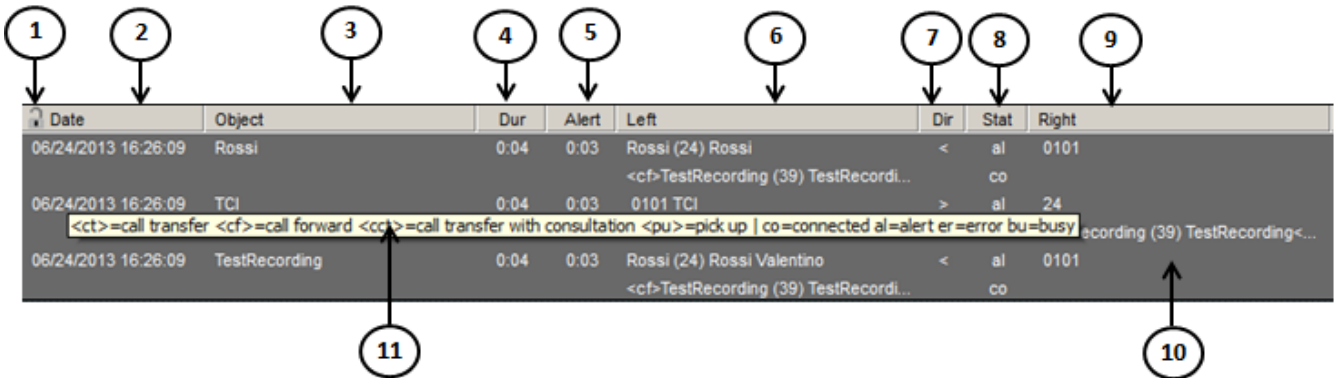

(1) Utilisateur interne
(2) Utilisateur externe
(3) Direction de l'appel
(4) Date et heure du début de l'enregistrement
(5) Durée de la sonnerie
(6) Affichage télécommande via Reporting activé
(7) Statut du lecteur
(8) Statut du système
(9) Identifiant de l'appel

# Détails de lecture d´enregistement mp3

Lors de la lecture d'enregistrements mp3, le tag ID3v1 est sélectionné et affiché.



# Détails de la conversation

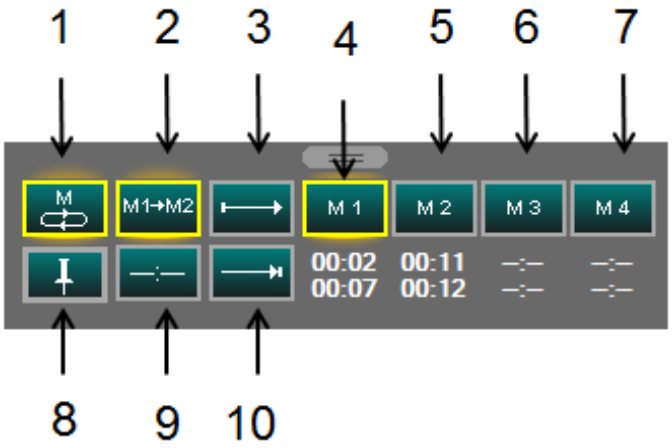



(2) Date et heure
(3) Objet selon PBX
(4) Durée de la communication
(5) Durée de la sonnerie
(6) À gauche, abonné A selon PBX
(7) Direction
(8) Statut (*)
(9) À droite, abonné B selon PBX
(10) Enregistrement détails
(11) Infobulle en anglais

(*)
(ct) Connecté
(cf) Renvoi d'appel
(cc) Transfert avec consultation
(pu) Appel intercepté
(co) Connecté
(al) Appelant
(er) Erreur
(bu) Occupé

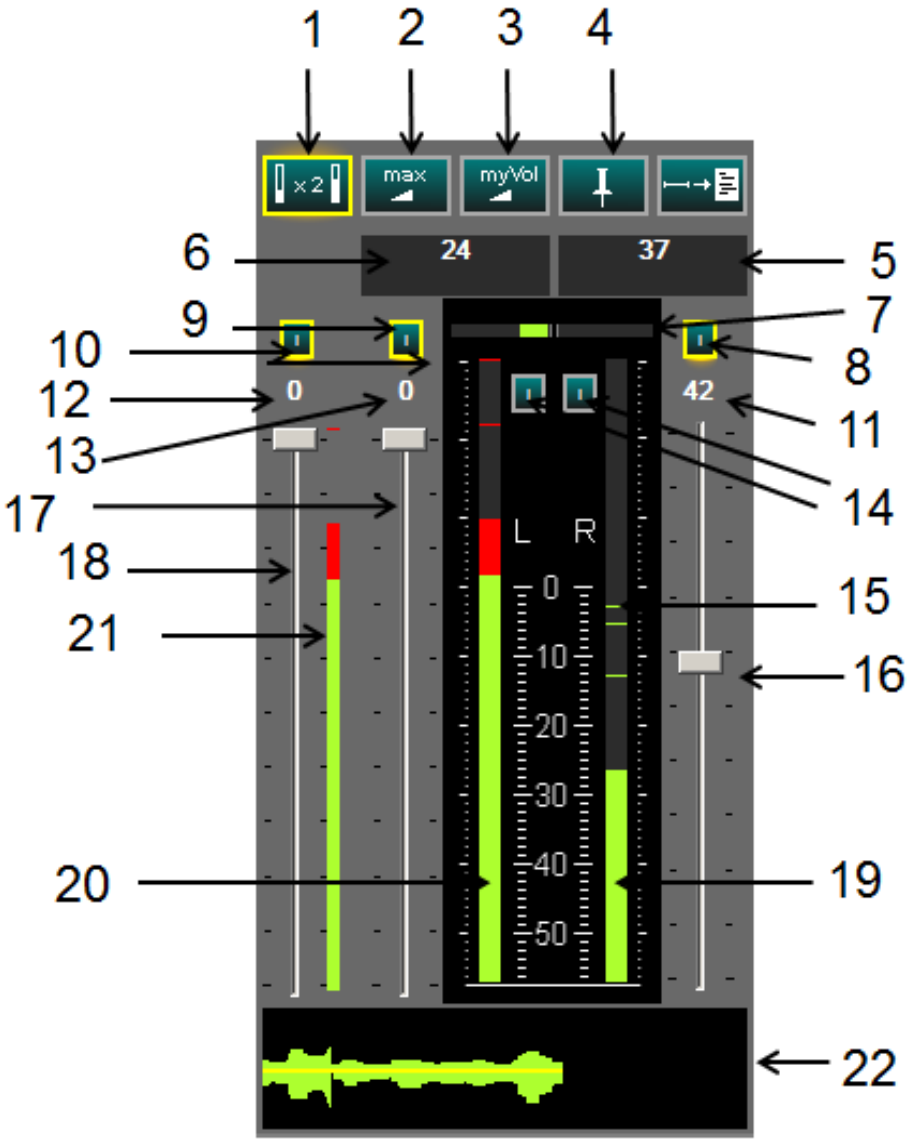
# Mémoire

Jusqu'à 4 extraits par enregistrement peuvent être mémorisés et lus (de position – à position).




(1) Lecture Mémoire actuelle
(2) Lecture de toutes les positions Mémoire
(3) Saisie de la position Démarrer/
À partir de
(4) Position Mémoire
(5) Position Mémoire 2
(6) Position Mémoire 3
(7) Position Mémoire 4
(8) Sauvegarder les positions Mémoire
de cet enregistrement
(9) Effacer position Mémoire
(10) Saisie de la position Arrêt/Jusqu'à

# Volume

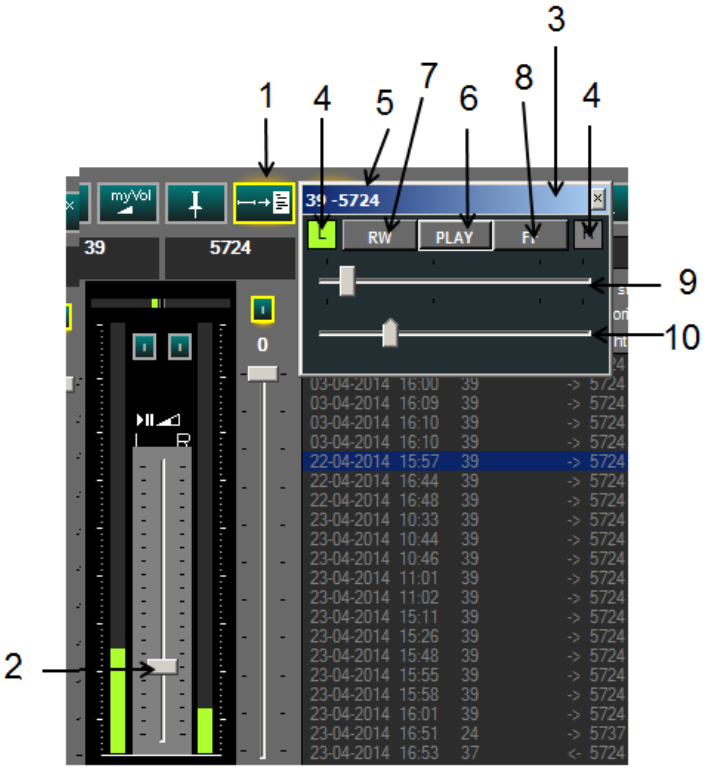



(1) Indicateur sonomètre plus sensible
(2) Volume, canal gauche et droit sur maximum
(3) Activer les réglages archivés
(4) Stocker les réglages
(5) Numéro et nom utilisateur canal droit
(6) Numéro et nom utilisateur canal gauche
(7) Niveau indicateur différentiel L-R et R-L
(8) Canal droit muet
(9) Canal gauche muet
(10) L+R muet
(11) Indicateur assourdissement canal droit
(12) Indicateur assourdissement total
(13) Indicateur assourdissement canal gauche
(14) Durée de retour sonomètre L/R, amortie (I) ou directe (P)
(15) Dernières valeurs maximales
(16) Volume canal droit
(17) Volume canal gauche
(18) Régulateur de volume total
(19) Niveau canal droit
(20) Niveau canal gauch
(21) Niveau total, retour amorti
(22) Historique des 5 dernières secondes

# Retranscription

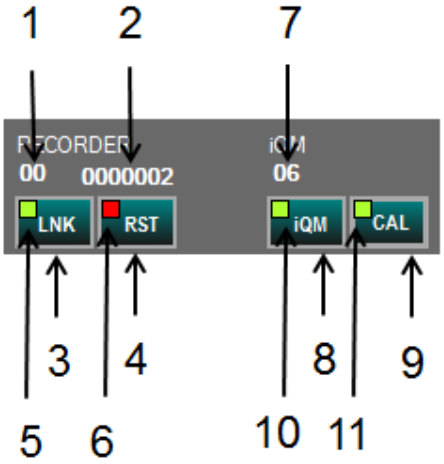
Permet la retranscription en tout confort de la communication (p.ex dans un fichier Word).

La fonction Autostopp arrête automatiquement le lecteur lorsque l'utilisateur qui n'est pas en train de parler dépasse à nouveau le seuil sonore.




(1) Retranscription OUI/NON
(2) Régulateur du seuil maximum de l'Autostopp
(3) Lorsque Transcription est activée, une petite fenêtre s'affiche au premier-plan pour piloter le lecteur à distance. Le lecteur peut ensuite être minimisé si besoin
(4) Affichage du dernier interlocuteur (L ou R), plus de détails en passant la souris
(5) Affichage du numéro ou du nom des interlocuteurs
(6) Touche Lecture/Pause
(7) Retour
(8) Avance
(9) Position dans l'enregistrement graphique et modifiable
(10) Affichage seuil maximal, modifiable

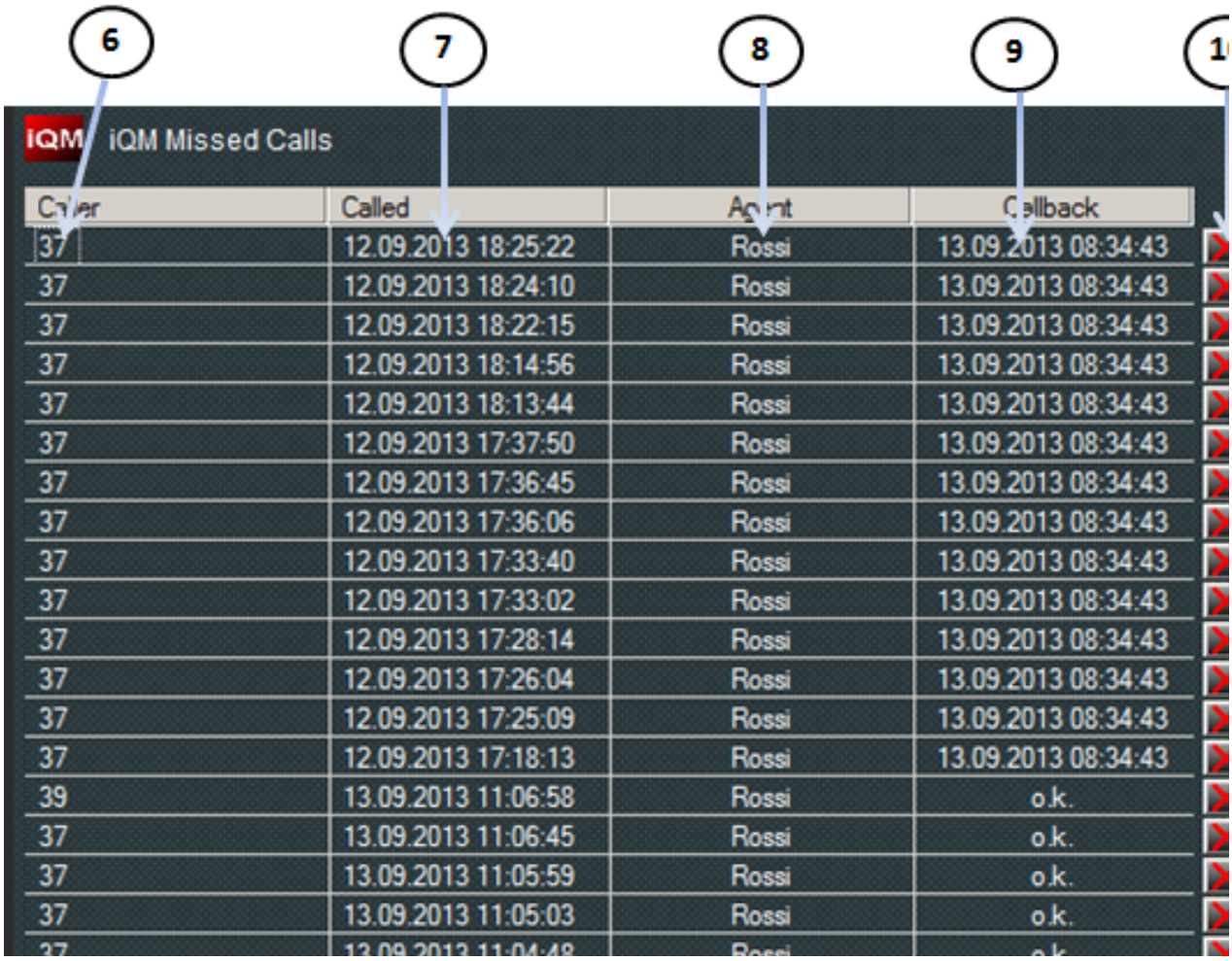
# Enregistreur Link / iQM




Recorder:
(1) Canaux observés
(2) Nombre de conversations enregistrées
(3) Essais connexion manuelle
(4) Erreur enregistrement Reset
(5) Connexion enregistreur, rouge = interrompue, vert = activée
(6) Statut enregistreur, rouge = en alerte, vert = o.k.

iQM:
(7) Nombre d'appels en absence
(8) Essais connexion manuelle
(9) Ouvre/Ferme fenêtre iQM
(10) Connexion serveur iQM, vert = o.k., rouge = pas connecté
(11) Fenêtre iQM ouverte/fermée

# iQM Integration (appels manqués)




| 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. |

(6) Numéro de l'appel non abouti, double clic pour rappeler

(7) Appel horodatage

(8) Rappelé par agent

(9) Rappelé ou placé le

(10) Rappel effacé

**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
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et des modifications techniques.
E 06/2015