

Nahrávání netelefoních rozhovorů

účel služby



Služba je určena k nahrání obsahu rozhovoru mezi přímo jednajícími osobami, kde telefonní přístroj je použit jako mikrofón a telefonní ústředna je použita jako nahrávací zařízení. Tato služba má dvě telefonní funkce:

- místní nahrávání rozhovoru a
- dálkové nahrávání rozhovoru.

V prvním případě bude nahrávání provedeno pomocí telefonu dané ústředny. Ve druhém případě pak bude nahrávání provedeno prostřednictvím libovolného telefonního přístroje veřejné telefonní sítě (např. pomocí mobilního telefonu).

K nahrávání netelefonních rozhovorů jsou určena dvě k tomuto účelu speciálně vyhrazená telefonní čísla. První číslo slouží pouze k nahrávání pomocí telefonů dané ústředny (tj. pro místní nahrávání rozhovorů). Druhé číslo slouží k nahrávání prostřednictvím libovolného telefonu veřejné telefonní sítě (tj. pro dálkové nahrávání rozhovorů). Na první telefonní číslo je možné se dovolat pouze z telefonů dané ústředny, na druhé telefonní číslo je přístup omezen pouze přístupovým kódem.

Jedná se o telefonní funkce, které může používat pouze oprávněný uživatel telefonu dané ústředny (prostřednictvím telefonu, Tenkého klienta nebo CTI programu). K takto nahraným hovorům pak má obvykle přístup rovněž pouze oprávněný uživatel příslušného telefonu.

Obsah každého nahraného hovoru je uložen do jednoho souboru či do sekvence několika souborů ve formátu WAV a tyto jsou k dispozici uživateli telefonu (pomocí mailu, CTI programu, IVR automatu nebo Tenkého klienta).

Nahrávání netelefonního hovoru patří mezi služby, jejichž využívání podléhá samostatnému licencování výrobcem a dodavatelem telefonních ústředn PhoNet. Rozsah využitelnosti této služby je proto definován příslušnými obchodními podmínkami i technickými prostředky.

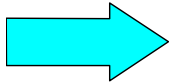
kód funkce



K telefonní službě nahrání netelefonního rozhovoru nepřísluší naprosto žádné kódy, neboť uživatelé telefonních přístrojů ji používají prostřednictvím volání na speciálně k tomuto účelu vyhrazená dvě telefonní čísla.

K této službě však musejí být zveřejněna dvě telefonní čísla sloužící k nahrávání netelefonních rozhovorů. Tato čísla určuje správce telefonní ústředny a uživatel si je může zobrazit prostřednictvím CTI programu či Tenkého klienta nebo jsou uvedeny v dokumentaci ústředny.

postup obsluhy

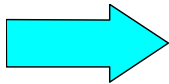


Místní nahrávání netelefonních rozhovorů:

1. Zvedněte sluchátko telefonu a zadejte telefonní číslo určené pro místní nahrávání rozhovoru.
2. Po hlasové výzvě umístěte sluchátko telefonu tak, aby mikrofon mohl snímat obsah rozhovoru nebo přepněte telefon do režimu hlasitého provozu, případně vhodně umístěte přenosný telefon.

Vaše probíhající osobní jednání začne být ihned nahráváno a tato funkce bude aktivní až do položení sluchátka nebo do překročení časového limitu této služby.

postup obsluhy



Dálkové nahrávání netelefonních rozhovorů:

1. Zvedněte sluchátko telefonu a zadejte telefonní číslo určené pro dálkové nahrávání rozhovoru.
2. Po hlasové výzvě zadejte číslo telefonu, který vlastníte v telefonní ústředně realizující tuto službu.
3. Po hlasové výzvě zadejte přístupový kód, který slouží k ochraně této telefonní služby.
4. Po hlasové výzvě umístěte sluchátko telefonu tak, aby mikrofon mohl snímat obsah rozhovoru nebo přepněte telefon do režimu hlasitého provozu, případně vhodně umístěte přenosný či mobilní telefon.

Vaše probíhající osobní jednání začne být ihned nahráváno a tato funkce bude aktivní až do položení sluchátka nebo do překročení časového limitu této služby.

nastavení



Nahrávání netelefonních rozhovorů lze konfigurovat (resp. aktivovat/deaktivovat) pomocí Tenkého klienta (viz dokument *Tenký klient*, kapitolu *Očíslovací plán*, podkapitolu *Porty ústředny*). Individuálně pro každý port ústředny je možné (resp. nutné):

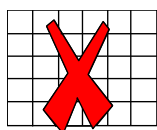
- zapnout/vypnout službu nahrávání netel. rozhovorů,
- zadat limit nahrávané délky rozhovoru (10 až 60 min),
- zadat přístupový kód pro dalk. nahrávání (3 až 6 číslic),
- zvolit způsoby předávání WAV souborů obsahujících nahrávky netelefonních rozhovorů, kde lze vícenásobně kombinovat tyto možnosti:
 - předávání pomocí mailu (nutno zadat adresu cílové schránky a max. velikost dílčích nahrávek) - tuto možnost lze zadat vícenásobně;
 - předávání pomocí CTI programu, Tenkého klienta či IVR automatu (není potřeba zadávat žádné parametry) - tuto možnost nemá smysl zadávat vícenásobně, neboť je tak pouze aktivováno předávání WAV souborů do interního archivu konkrétní ústředny;

Zapnutí/vypnutí služby správcem ústředny znamená, že uživatel daného telefonu pak bude/nebude mít možnost uskutečňovat nahrávání netelefonních rozhovorů. Max. počet portů se zapnutou službou nahrávání netelefonních rozhovorů je omezen počtem licencí pro tuto službu platných pro danou ústřednu.

Tuto telefonní službu mohou uživatelé jednotlivých telefonů též přivětivě ovládat a nahrávky přehrávat z CTI programů nebo z Tenkého klienta. Výjimkou jsou zapnutí/vypnutí této služby a limit nahrávané délky rozhovoru, které může pro jednotlivé telefony provádět jen správce ústředny. Definice způsobu předávání výsledných nahrávek je společná pro služby: nahrávání hlasových zpráv, uživatelské nahrávání hovorů i nahrávání netelefonních rozhovorů.

Současně je potřeba respektovat i výkonnostní poměry telefonní ústředny. Celkové množství všech nahrávání (tj. v rámci všech různých telefonních služeb) nesmí překročit výkonnostní možnosti HW a SW ústředny. Záměry na masivní nahrávání hovorů je proto vhodné předem konzultovat s dodavatelem systému PhoNet. Každá ústředna má navíc výrobcem omezen počet souběžně prováděných nahráváníí.

specifika



Tato služba funguje nezávisle na druhu koncového zařízení (tj. pro analogový, ISDN a IP telefon).

Pro IP telefony a VoIP brány platí, že celý řetězec čísla telefonu i přístupového kódu je nutné odeslat potvrzovacím tlačítkem (např. <SEND> či <#>) nebo je nutné určitou dobu vyčkat (např. 4 sec).

Není-li prostřednictvím tzv. dostupů zamezeno volat z vnitřních telefonů na telefonní číslo určené pro dálkové nahrávání netelefonních rozhovorů, pak je možné tuto službu použít i při vnitřních voláních v rámci dané ústředny. To může být použito při nahrávání prostřednictvím cizího telefonu (tj. má-li být nahrávka doručena uživateli jiného telefonu, než který je použit k nahrávání rozhovoru). V takovém případě nemusí být tato služba povolena pro telefon použitý k nahrávání, ale musí být povolena pro cizí telefon, jehož číslo i přístupový kód je nutno při zahájení služby zadat.

Z důvodu různorodosti způsobu vzájemného propojení telefonních ústředen nelze garantovat, že telefonní číslo pro dálkové nahrávání hovorů lze vždy úspěšně začlenit do konference telefonů napojených na veřejné síť a realizovat tak nepřímo nahrávání telefonních hovorů nenapojených na danou ústřednu zajišťující službu nahrávání netelefonních rozhovorů.

zpoplatnění CZK-EUR

Tato služba je realizována jako telefonní hovor, a to na účet telefonu, ze kterého je nahrání rozhovoru provedeno. Služba je tedy zpoplatněna jako hovor mezi daným telefonem a telefoním číslem sloužícím k nahrávání netelefonních rozhovorů. Jsou-li telefonní služby telefonu sloužícího k nahrávání zpoplatňovány na principu tzv. kreditu, pak může být nahrávání netelefonního rozhovoru znemožněno či přerušeno z důvodu nepředplacení telefonních služeb.

evidence



Nahrávání netelefonních rozhovorů je evidováno jako běžné telefonní hovory, kde jako číslo volaného je uvedeno jedno ze dvou speciálně vyhrazených telefonních čísel (tj. ze záznamu o hovoru lze nepřímou určit, že se jednalo o nahrávání netelefonního rozhovoru). V rámci telefonní ústředny je vedena navíc i technologická evidence o vytvořených nahrávkách netelefonních rozhovorů, která slouží pro CTI programy, IVR automat a Tenkého klienta.

poznámky



Kvalita nahrávky je závislá na kvalitě mikrofonu použitého telefonu, na dispozici nahrávaného prostoru i na hlasitosti a zřetelnosti probíhajícího osobního rozhovoru. Mikrofony ve sluchátku běžných telefonů nejsou příliš citlivé, lépe lze používat prostorové mikrofony sloužící pro hlasité vedení telefonního hovoru nebo eventuálně mikrofony mobilních telefonů.

Je-li pro daný port ústředny souběžně aktivována jiná služba pro nahrávání hovorů, pak tato je telefonní ústřednou zajištěna nazávisle na službě nahrávání netelefonních rozhovorů. Nastavení vlastností různých služeb nahrávání se vzájemně neovlivňují.

Způsoby předávání souborů obsahujících nahrávky netelefonních rozhovorů z telefonní ústředny příslušnému uživateli jsou specifikovány v popisu datového rozhraní VOICE. Způsoby předávání souborů WAV obsahujících nahrávky rozhovorů mohou být kombinovány (např. mohou být odesílány pomocí mailu a současně přehrávány pomocí CTI programu či IVR automatu).

V případě nahrávání velkého počtu telefonních hovorů je nutné počítat s velkým objemem dat (resp. WAV souborů) předávaných z ústředny uživateli. Jedné minutě nahraného hovoru odpovídá cca 480 kBYTE výsledného souboru.

§

Za právní nebo etické souvislosti nahrávání obsahu netelefonních rozhovorů zodpovídají daný uživatel a provozovatel ústředny. Stejně tak i za právní a etické souvislosti následného nakládání s nahrávkami netelefonních rozhovorů zodpovídají uživatel a provozovatel ústředny.