

Uživatelské nahrávání hovorů

účel služby



Služba je určena k příležitostnému nebo trvalému nahrávání telefonních hovorů probíhajících z určitého telefonního přístroje, a to pro potřeby jeho uživatele. Tato služba má dvě telefonní funkce:

- nahrání aktuálního hovoru a
- nahrávání všech následujících hovorů.

V prvním případě bude nahrán pouze právě probíhající telefonní hovor, a to od okamžiku aktivace služby až do konce daného hovoru. Ve druhém případě pak budou nahrávány všechny hovory, a to od okamžiku aktivace služby až do jejího zrušení uživatelem.

Nahrání aktuálního hovoru patří mezi služby při spojení (tj. aktivované v průběhu telefonního hovoru). Nahrávání všech hovorů patří mezi služby v klidu (tj. NEaktivované v rámci telefonního hovoru). Jedná se o telefonní funkce, které si může zřídit nebo zrušit sám uživatel daného telefonu (prostřednictvím telefonu, Tenkého klienta nebo CTI programu). K takto nahraným hovorům pak má obvykle přístup rovněž pouze uživatel daného 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).

Uživatelské nahrávání hovorů patří mezi služby, jejichž využívání podléhá samostatnému licencování výrobcem a dodavatelem telefonních ústředen PhoNet. Rozsah využitelnosti této služby je proto definován příslušnými obchodními podmínkami i technickými prostředky.

kód funkce

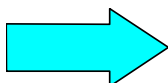


Implicitně platí následující kódy funkcí:

- *81** ... pro nahrání aktuálního hovoru,
- *82** ... pro aktivaci nahrávání všech hovorů a
- #82** ... pro zrušení nahrávání všech hovorů.

Správce ústředny může tyto kódy změnit, a to jednotně pro celou telefonní ústřednu. Platné kódy jsou uvedeny v dokumentaci ústředny nebo si je uživatel může zobrazit prostřednictvím CTI programu či Tenkého klienta.

postup obsluhy

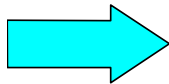


Nahrání aktuálního hovoru:

1. V průběhu hovoru pouze zadejte kód ***81**.

Právě probíhající hovor začne být ihned nahráván (druhý účastník hovoru není o nahrávání informován) a tato funkce je aktivní až do konce telefonního hovoru.

postup obsluhy

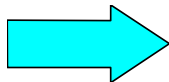


Aktivace nahrávání všech hovorů:

1. Zvedněte sluchátko telefonu a zadejte kód ***82**.
2. Vyčkejte na potvrzovací tón nebo hlásku.
3. Položte sluchátko telefonu.

Všechny následující hovory uskutečněné z tohoto telefonu budou nahrávány (druzí účastníci hovoru nebudou o nahrávání informováni), a to až do pozdějšího manuálního zrušení nahrávání.

postup obsluhy



Zrušení nahrávání všech hovorů:

1. Zvedněte sluchátko telefonu a zadejte kód **#82**.
2. Vyčkejte na potvrzovací tón nebo hlásku.
3. Položte sluchátko telefonu.

Další telefonní hovory uskutečněné z tohoto telefonu již nebudou nahrávány, a to až do opětovné manuální aktivace nahrávání.

nastavení



Uživatelské nahrávání hovorů 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):

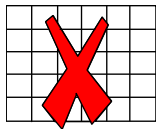
- zapnout/vypnout službu uživatelského nahrávání,
- zvolit způsoby předávání WAV souborů obsahujících uživatelské nahrávky hovorů, kde lze vícenásobně kombinovat tyto možnosti:
 - předávání pomocí mailu (nutno zadat adresu cílové schránky a max. velikost dílčích nahrávek) - tuto možnost lze zadat vícenásobně;
 - 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 nahrávání všech následujících hovorů.

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

Tuto telefonní službu mohou uživatelé jednotlivých telefonů též přívětivě ovládat a nahrávky přehrávat z CTI programů nebo z Tenkého klienta. Výjimkou je samozřejmě zapnutí/vypnutí této služby, 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, digitální i IP telefon) či na druhu telefonního spoje (tj. pro analogovou, digitální i VoIP linku). V případě, že se jedná o telefonní hovor vedený vůči VoIP portu ústředny, pak je z důvodu jeho nahrávání vždy automaticky propojen přes telefonní ústřednu (resp. přes její RTP server).

U některých druhů IP telefonů nebo VoIP brán se může vyskytnout problém, že daný přístroj není schopen odeslat do ústředny znak <*> či <#>. V takovém případě je potřeba změnit kódy těchto funkcí. Pro IP telefony a VoIP brány navíc platí, že celý řetězec kódu služby je nutné zpravidla odesílat potvrzovacím tlačítkem (např. <SEND> či <#>) nebo je nutné určitou dobu vyčkat (např. 4 sec). U některých druhů VoIP koncových zařízení se nedají odeslat v průběhu hovoru do ústředny signalizační značky (tj. volba) a z takových přístrojů nelze používat funkci pro nahrání aktuálního hovoru (resp. nelze ji ovládat z telefonu, ale pouze z CTI programu).

Další specifikum IP telefonů a VoIP brán spočívá v tom, že místo potvrzovacího tónu vydají většinou tón obsazovací. To je jeden z důvodů, proč je vhodné v konfiguraci ústředny zvolit místo potvrzovacího tónu raději potvrzovací hlásku, a to alespoň pro všechna VoIP koncová zařízení nebo pro všechny porty ústředny.

zpoplatnění CZK-EUR

Aktivace této služby nemá žádný vliv na cenu telefonních hovorů. Podléhají-li tedy telefonní služby příslušného portu ústředny zpoplatnění na principu tzv. kreditu, pak se uživatelské nahrávání hovorů žádným způsobem neprojeví na jeho výši.

evidence



Uživatelské nahrávání hovorů je vyznačeno v záznamech o hovorech, a to bez odlišení od eventuálního systémového nahrávání hovorů (tj. ze záznamu o hovoru lze určit, že konkrétní telefonní hovor byl nahráván, ale nelze určit, zda se jednalo o službu systémového či uživatelského nahrávání). V rámci telefonní ústředny je vedena pouze její vnitřní technologická evidence o uživatelských nahrávkách hovorů.

poznámky



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

Pokud jsou na portu ústředny realizovány různé telefonní služby (např. přesměrování hovoru, zpětný dotaz nebo konference), pak nahrávány jsou vždy pouze časové úseky, po které byl daný port (tj. port s aktivovaným systémovým nahráváním hovorů) ve stavu hovoru.

Je-li nahráván telefonní hovor, při kterém je na jedné straně hovoru IVR automat ústředny zajišťující nahrávání, pak garantováno je pouze nahrání druhé strany telefonního hovoru (tj. není garantováno nahrání strany IVR automatu).

Způsoby předávání souborů obsahujících uživatelské nahrávky hovorů z telefonní ústředny příslušnému uživateli jsou specifikovány v popisu datového rozhraní VOICE.

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 uživatelského nahrávání obsahu telefonních hovorů zodpovídají daný uživatel a provozovatel ústředny. Stejně tak i za právní a etické souvislosti následného nakládání s nahrávkami telefonních hovorů zodpovídají uživatel a provozovatel ústředny.