

# Call Recorder

## Kvikguide for Apresa Client Pro

Dato og tid	Vælgthed	Noter	Ekstern ID	Navn på ekstern	Lokal ID	Navn på intern
08/06/2016 10:55:12	0:01:30		40420338	Recordit hnr.	640	Peder Nørgaard
06/06/2016 08:44:16	0:00:29		27771688	Recordit hnr.	642	Support 642
06/06/2016 09:10:15	0:06:29		32654510		640	Peder Nørgaard
06/06/2016 08:57:08	0:03:52		76414154	Recordit hnr.	640	Peder Nørgaard
03/06/2016 11:33:32	0:05:45		26343638	Peder Mobil	642	Support 642
03/06/2016 08:20:08	0:02:47		644	Jesper Rasmussen	640	Peder Nørgaard
03/06/2016 07:48:35	0:11:41		644	Jesper Rasmussen	640	Peder Nørgaard
02/06/2016 13:39:19	0:02:32		96105337		641	Helle
01/06/2016 15:55:30	0:01:08		53386938	Recordit hnr.	640	Peder Nørgaard
01/06/2016 15:55:03	0:00:20		53386938	Recordit hnr.	640	Peder Nørgaard
01/06/2016 15:34:04	0:02:35		53386938	Recordit hnr.	640	Peder Nørgaard
01/06/2016 15:33:36	0:00:23		53386938	Recordit hnr.	640	Peder Nørgaard
01/06/2016 15:20:31	0:01:11		96105349	Recordit hnr.	640	Peder Nørgaard
01/06/2016 14:36:38			51961378	Jesper Rasmussen	640	Peder Nørgaard
			88278453	Recordit hnr.	640	Peder Nørgaard
			25666000		640	Peder Nørgaard
			40448303		640	Peder Nørgaard



## Indholdsfortegnelse

1	Indledning.....	3
2	Opsætning .....	4
	2.0 Brugere .....	4
	2.1 Konto .....	7
	2.2 Server forbindelse .....	7
	2.3 Skærm.....	8
	2.4 Handlinger .....	9
	2.5 Hotkey .....	10
	2.6 Display .....	10
	2.7 Start / Afslut .....	11
	2.8 Sikkerhed .....	11
	2.9 Licensering.....	12

## 1 Indledning

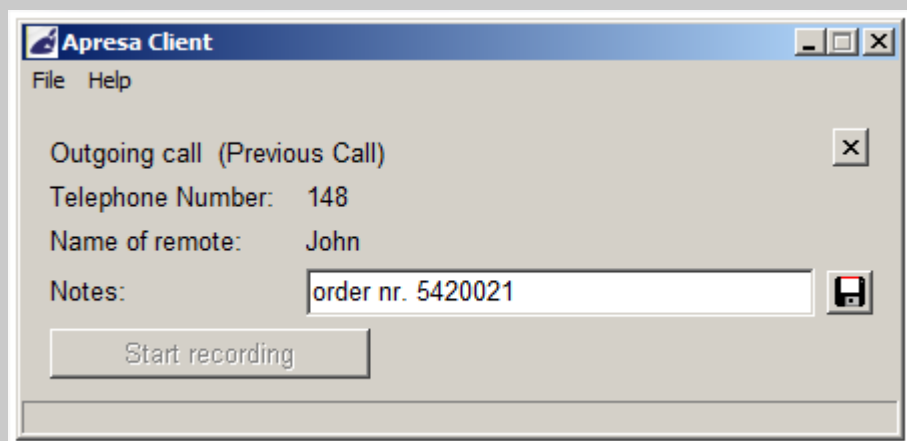
Apresa Client Pro er en pc-software, der laver skærmoptagelse, og Apresa-klienten kommunikerer med Apresa-server maskinen til kontrolopgaver og tilføjer information.

Apresa klient kan også bruges til automatiserede tavshed på kommando (vigtigt for PCI-DSS-overholdelse)

Apresa-klienten skal installeres på den lokale pc, da det er funktionen for at registrere, hvad der foregår på din computers skærm, mens du er involveret i en telefonsamtale, der er optaget af Apresa eller for at lade dig kontrollere Apresa-funktionaliteten eller tilføje oplysninger

Apresa Client Pro er PC-software, der installeres på den enkelte medarbejders lokale PC, og kommunikerer med RECORDIT Voice Recording systemet for at give adgang til enkle kontrolfunktioner, at kunne tilføje informationer og lave Screen Recording.

Apresa Client Pro kan også anvendes til automatisk "Pause" og "Genoptag" af optagelser. (Vigtigt for PCI-DSS overholdelse)



**Vigtigt:** Client software fungerer kun, når RECORDIT systemet er konfigureret således at systemet kan identificere hvilken telefon/lokalnr. der "tilhører" hvilken burger/PC.

## 2 Opsætning

For at en bruger kan benytte Apresa Client Pro software, skal der være oprettet en brugerprofil i RECORDIT systemet.

For at oprette en brugerprofil, skal du åbne RECORDIT web interface og logge ind som administrator. Gå ind i menu "Options" og vælg der menu "Brugere".

Når du opretter en ny brugerprofil, skal du huske også at angive telefonnr. eller lokalnr., der tilhører brugeren. Opkald, der involverer disse telefoner, rapporteres til Apresa Client Pro, og på denne måde kan eksempelvis Screen Recording startes automatisk.

### 2.0 Brugere

Vælg menu "Indstillinger" menu, og derefter men "Brugere".

Her kan du manuelt administrere eksisterende brugeres rettigheder, samt oprette og nedlægge brugere.

Navn	Brugerkonto	Brugernavn	Telefoner	Medlem af	E-mail
649	✗	649	1	Organization, Recordit_users, Kontaktcenter, Outbound, Outbound-privat	
Administrator	✓	admin	0	Organization, Kontaktcenter, Outbound, Outbound-privat	
Formue 1	✓	Dan.vo@formuepleje.dk	1	Test Gr	Dan.vo@formuepleje.dk
Formue 2	✓	lv@formuepleje.dk	1	Test Gr	lv@formuepleje.dk
Helle	✗		1	Kontaktcenter, Outbound, Outbound-privat, Organization, Recordit, Recordit_users	
Martin	✓	msn@westergaard.dk	0	Demo group	msn@westergaard.dk
Peder	✓	PN	1	Organization, Recordit, Recordit_users, Kontaktcenter, Outbound, Outbound-privat	pn@recordit.nu
Peder Nørgaard	✓	Peder	1	Organization, Recordit, Kontaktcenter, Outbound, Outbound-privat	
S4B	✓	S4B	0	Organization, Kontaktcenter, Outbound, Outbound-privat	
Support	✓	Utne	1	Organization, Recordit, Recordit_users, Kontaktcenter, Outbound, Outbound-privat	
test	✓	test	0	Kontaktcenter, Outbound, Outbound-privat, Organization, Recordit	
Thomas Utne	✓	Thomas	1	Organization, Recordit, Recordit_users, Kontaktcenter, Outbound, Outbound-privat	tu@recordit.nu
TV2_Morten Brandstrup	✓	mobr@tv2.dk	1	TV2	mobr@tv2.dk

**Vigtigt:** Når du opretter en ny brugerprofil, skal du huske også at angive telefonnr. eller lokalnr., der tilhører brugeren. Opkald, der involverer disse telefoner, rapporteres til Apresa Client Pro, og på denne måde kan f.eks. Screen Recording startes automatisk.

- Tryk på "Tilføj" knappen.

En ny dialog-box åbner, og her tilføjes navn, telefonnr. og eller lokalnr., brugernavn og adgangskode, e-mail adresse, hvilken brugergruppe profilen skal tilhøre og endelig hvilke rettigheder der skal tildeles.

**Navn:** Navnet på den enkelte bruger.

**Telefoner:** Oversigt over telefonnr. eller SIP-navne, der tilhører den enkelte bruger.

- Vælg "Tilføj" for at tilføje eller redigere telefonnr. mv. Der kommer automatisk en liste med muligheder

**Brugerkonto:** Brugerprofil kan aktiveres og de-aktiveres. Det er naturligvis kun aktive brugerprofiler, der kan logge ind.

**Brugernavn og Adgangskode:** Det brugernavn og adgangskode, der skal bruges for at logge ind.

**E-mail:** Brugerens e-mailadresse.

**Medlem af:** En bruger kan tilhøre én eller flere grupper. Vælg under "Gruppe" hvis brugeren skal tilhøre en af dem.

- Vælg "Tilføj" ud for "Tilladelse" for at tildele personlige rettigheder til den enkelte bruger. Disse rettigheder vil være ud over evt. rettigheder, hvis brugeren tilhører en "Gruppe".

Yderligere information om rettigheder og tildeling, findes i Administrator vejledningen.

**Tilladelse** [X]

- Se optagelse
- Afspil optagelser
- Playback screen recordings
- Download optagelser
- Rediger noter
- Slet optagelser
- Rediger brugerkonti

Bruger / Brugergruppe:

special: egen

- Tenant administrator
- Web klient
- Adgang til kontaktlisten
- Rediger navne
- Tilføj optagelser (API)
- Se systeminfo, nulstil alarm
- [ Administrer brugerundergrupper ]
- Rediger optagefiltre
- Rediger opsætning (Administrator)
- Level 2 administrator
- Level 3 administrator

Agent Evaluering: Ingen ▼

OK Annuller

- Vælg "OK" for at gemme bruger-oprettelsen.

## Konfigurering af Apresa Client Pro

Vælg Menu “Arkiv” og vælg så menu “Indstillinger”.

### 2.1 Konto

Apresa Client - Indstillinger

Konto | Serverforbindelse | Skærm | Handlinger | Hotkey | Display | Start/Afslut | Sikkerhed

Brugernavn: Utne

Password: \*\*\*\*\*

OK Annuller

Tilføj brugernavn og adgangskode, der bruges til log-in til RECORDIT systemet.

### 2.2 Server forbindelse

Apresa Client - Indstillinger

Konto | Serverforbindelse | Skærm | Handlinger | Hotkey | Display | Start/Afslut | Sikkerhed

IP adresse på Apresa serveren: 192.168.1.200

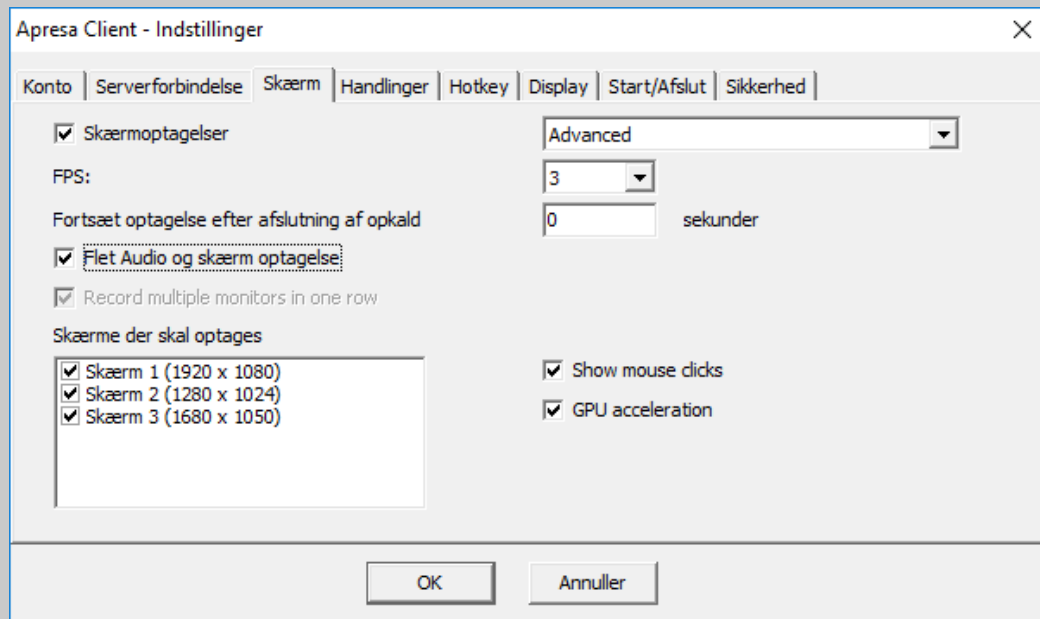
Sikker HTTPS forbindelse

OK Annuller

**Server IP adresse:** IP-adresse eller IP-navn på RECORDIT server. Hvis der bruges en ikke-standardport, skal du f.eks. tilføje et kolon og port nummer: 1.2.3.4:9000

**Sikker HTTPS-forbindelse:** Aktiveres denne funktion, vil Apresa Client Pro kommunikere med RECORDIT serveren via HTTPS protokol. Tilsvarende skal HTTPS også konfigureres i RECORDIT serveren.

## 2.3 Skærm



**Skærmoptagelser:** Er denne option aktiveret, optages det der foregår på PC-skærmen under en telefonsamtale, og efterfølgende uploades det til RECORDIT-serveren.

**FPS:** Her angives hvor mange billeder/screen shots pr. Sekund. Jo højere antal billeder giver en bedre afspilningskvalitet, men kræver også mere processor ressourcer og HDD kapacitet.

**Fortsæt optagelse efter afslutning af opkald:** Her angives hvor mange sekunder efter afsluttet telefonsamtale, at screen recording skal fortsætte. Startes et nyt opkald, startes altid automatisk ny screen recording.

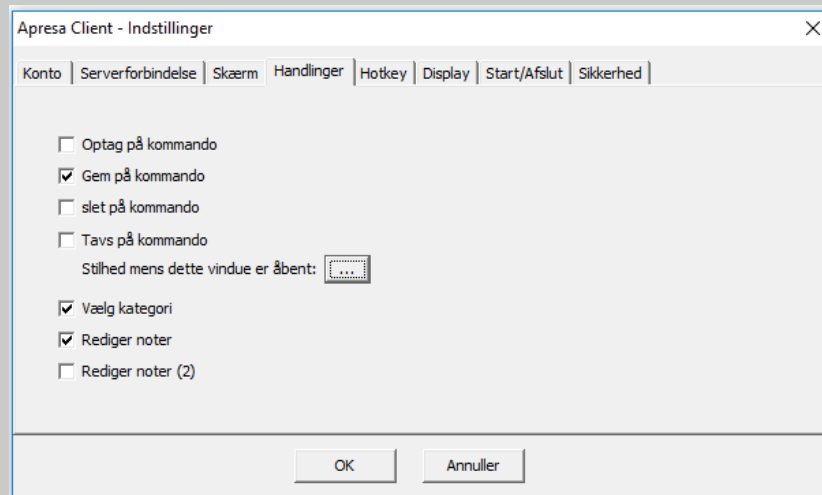
**Flet audio og skærm optagelse:** Flette lydoptagelsen, som leveret af Apresa-serveren, med skærmoptagelsen. Denne indstilling er som standard aktiveret. Fusionsprocessen finder sted efter afslutningen af opkaldet og bruger meget CPU-effekt.

**Skærme der skal optages:** Har medarbejderens PC tilknyttet mere end én skærm, kan man her vælge hvilke(n), der skal laves Screen Recording på. Hver skærm er optaget separat, og de separate optagelser uploades til RECORDIT serveren i en kombineret .zip file.

**OBS:** Musens bevægelser er ikke altid registreret korrekt i et multi-skærms setup.



## 2.4 Handlinger



**Optag på kommando:** Vælges dette, vises en knap "Start optagelse" i Client, som bruges til manuel start af optagelser. Et igangværende opkald optages først fra brugeren har trykket "Start optagelse". For at dette fungerer, skal funktionen, "Optag på kommando" være aktiveret for det tilhørende telefonnr./lokalnr. I RECORDIT serveren

**Gem på kommando:** Vælges denne option, vises en knap "Gem dette opkald" i Client, som bruges vælge det aktuelle opkald skal gemmes. Et opkald, hvor "Gem dette opkald" benyttes, gemmes i sin fulde længde, uanset hvornår i samtalen, man vælger at bruge muligheden. For at dette fungerer, skal funktionen, "Gem på kommando" være aktiveret for det tilhørende telefonnr./lokalnr i RECORDIT serveren.

**Slet på kommando:** Vælges denne option, vises en knap "Slet" i Client, som bruges vælge det aktuelle opkald skal slettes. Et opkald, hvor "Slet" benyttes, slettes i sin fulde længde, uanset hvornår i samtalen, man vælger at bruge muligheden. For at dette fungerer, skal funktionen, "Slet på kommando" være aktiveret for det tilhørende telefonnr./lokalnr i RECORDIT serveren.

**Tavs på kommando:** Er denne funktion aktiveret, kan brugeren ved at vælge denne funktion i Client, sætte optagelse på pause under en del af et igangværende opkald. For at genoptage optagelse, brugeren trykker igen på "Start stilhed". Når der laves pause i optagelse af opkald, bliver Screen Recording samtidig automatisk indstillet. For at dette fungerer, skal funktionen, "Tavs på kommando" være aktiveret i RECORDIT serveren

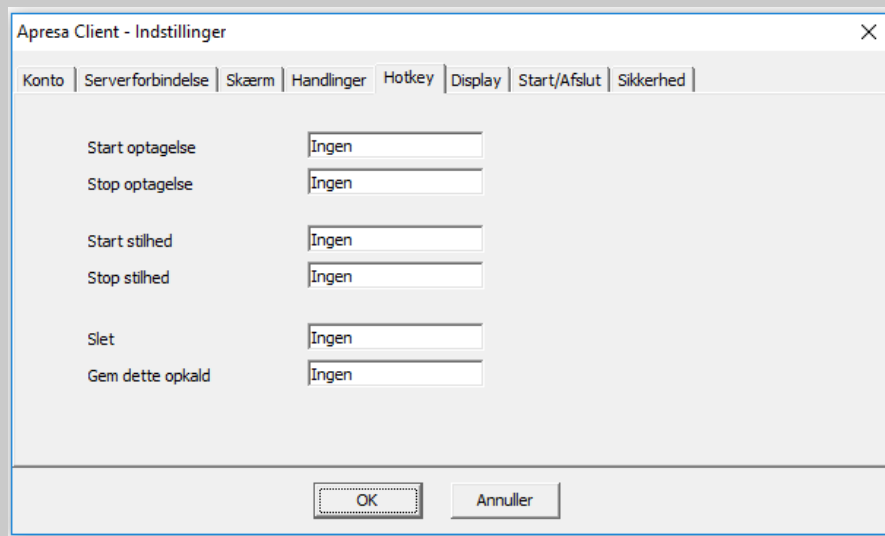
**Stilhed mens dette vindue er åbent:** Når denne funktion er aktiveret, Client reagerer når et applikationsvindue, der indeholder en specifik tekst i titlen åbnes. Optagelse af den igangværende samtale bliver så automatisk indstillet. Når brugeren forlader det pågældende applikations vindue, optagelse af den igangværende samtale bliver automatisk genoptaget. For at vælge en af de genkendte applikations vinduer, klik på drop-down knappen. Når du gennemser en webside, vil browsertitlen normalt indeholde websidens titel.

**Vælg kategori:** Er denne funktion aktiveret, kan brugeren tildele opkaldet en kategori. De forskellige kategorier defineres i RECORDIT serveren under "Indstillinger", "Systemindstillinger" og "Kategorier".

**Rediger noter:** Aktiveres denne funktion, kan der tilføjes note til den aktuelle optagelse, under samtalen. Det forudsætter at brugeren er tildelt denne rettighed i RECORDIT serveren.

**Rediger noter (2):** Det samme er gældende her.

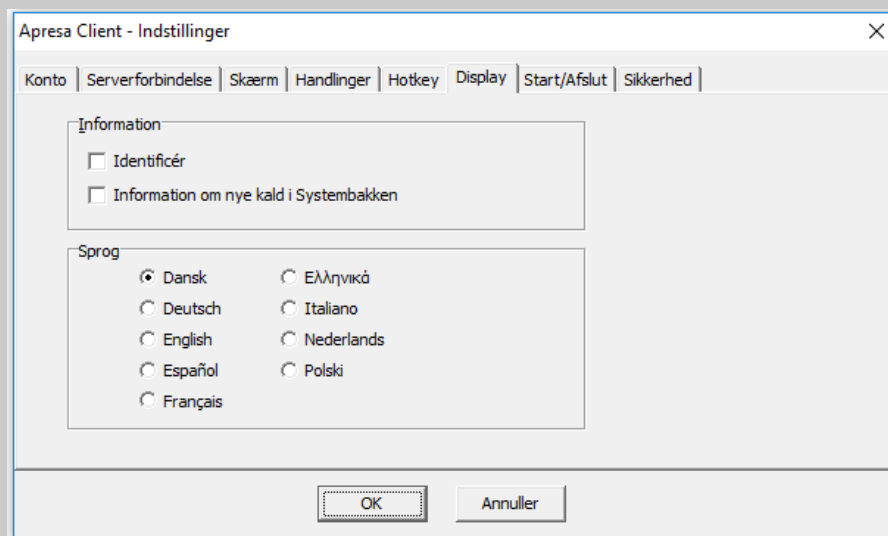
## 2.5 Hotkey



Her kan man i stedet for at bruge musen lave sine egne Hotkeys til de samme funktioner som man har på sin forside af Apresa Client Pro.

Man skal blot stå i feltet og vælge de taster på tastaturet man gerne vil bruge.

## 2.6 Display



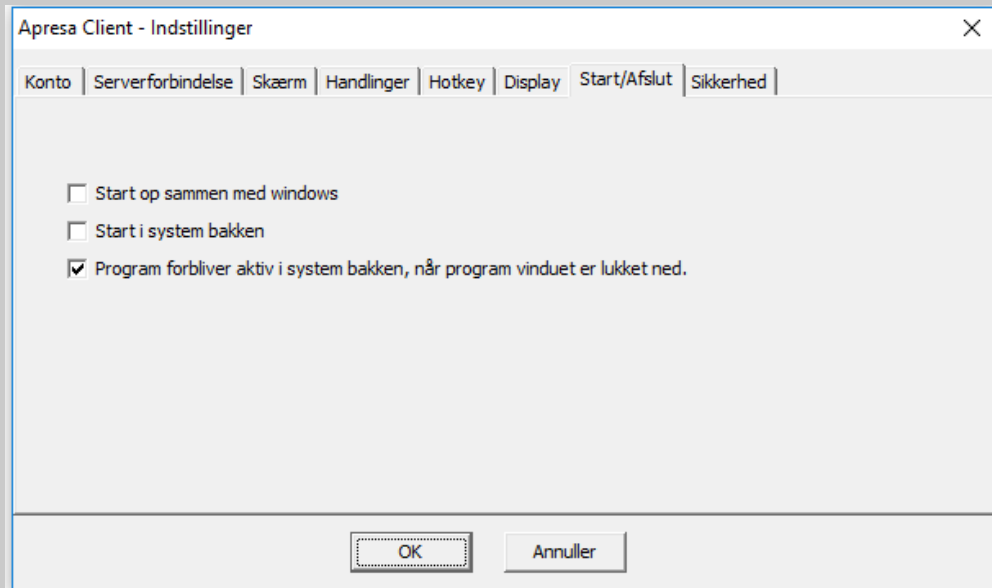
### Information:

**Identificér:** Viser en unik identifikation (ID) for opkaldet, som kan bruges senere til finde opkaldet i webgrænsefladen.

- **Information om nye kald i Systembakken:** Her er der en indikation på at der er et kald.

**Sprog:** Forskellige sprog for systemtekster kan vælges.

## 2.7 Start / Afslut

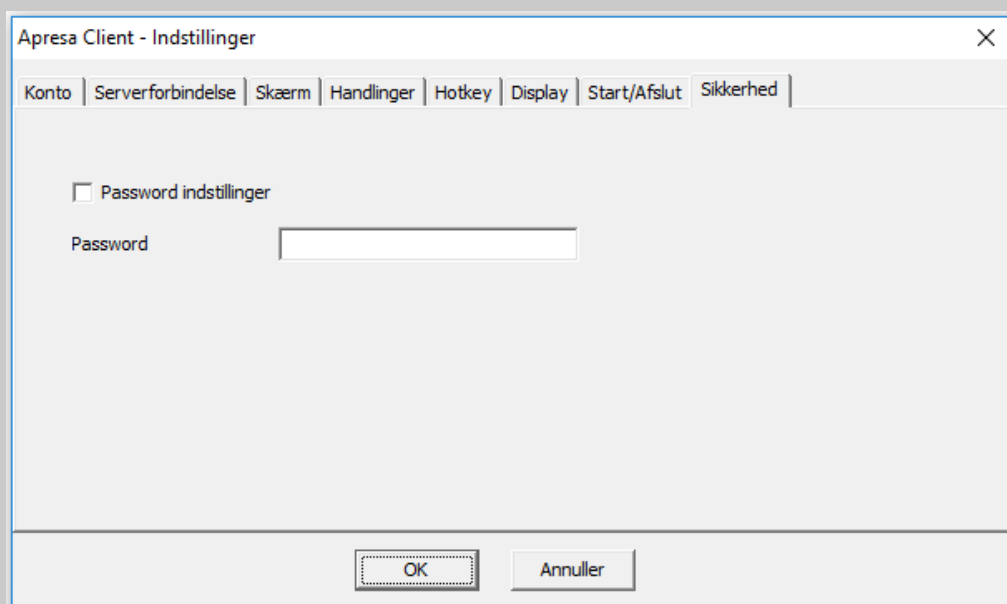


**Start-op med Windows:** Start Client programmet samtidig med login i Windows.

**Start i systembakken:** Start Client programmet i systemproceslinjen, (nederste højre hjørne i skærmen).

**Program forbliver aktiv i systembakken, når programvinduet er lukket ned:** Når denne indstilling er aktiveret, vil softwaren flytte til systembakken og fortsætte med at være åbent og aktivt, når hovedvinduet er lukket. For helt at lukke softwaren, skal du højre-klikke på ikonet på proceslinjen, og vælg Exit, eller vælg Arkiv, Exit fra hovedmenuen.

## 2.8 Sikkerhed

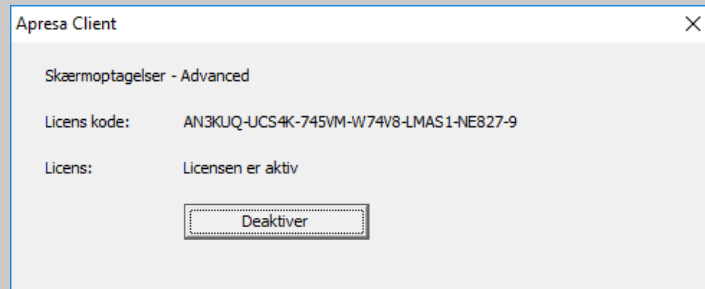


Her kan man låse sine indstillinger, så andre ikke kan ændre på opsætningen.

Vælg Menu "Arkiv" og vælg så menu "Licensering".

## **2.9 Licensering**

**Aktiver/deaktiver licens:** For man får den høje kvalitet på skærm Recording skal der aktiveres en licens. Når licensen er aktiveret, vil det se ud som i nedenstående billede, hvis der ikke er indtastet en licens, vil linjen være tom og der vil i 'deaktiver' knappen stå 'Aktiver'.



recordit.nu Support Download

**RECORDIT**<sup>®</sup>  
we know how

**Log on**

Username

password

**Log on**

Skomagervej 4C, 7100 Vejle | Tlf: 7022 3638 | salg@recordit.nu | support@recordit.nu

Følg også recordit.nu på: 