

PhoneLog

מערכת הקלטת שיחות

הוראות הפעלה למשתמש



מהד' 11 – יולי 2011


עמוד	נושא
3	הפעלת מערכת
4	כניסה למשתמשים מורשים
5	יציאה מהמערכת
6	איתור והשמעת שיחה
7	השמעת שיחה
7	שמירת שיחה בפורמט WAV – שליחה לאוטלוק
8	מחיקת שיחות
8	דו"ח שיחות
8	האזנה לשיחה בזמן אמת
9	הגדרות מערכת
12	רשימת טלפונים לחסימת הקלטה
12	שחזור בסיס נתונים
13	הרשאות / משתמשים / סיסמאות
14	הוספת משתמשים
15	נתונים סטטיסטיים
16	בסיס לקוחות / ספר טלפונים

הערה : חוק האזנות סתר מאפשר הקלטת שיחות במקרים הבאים :

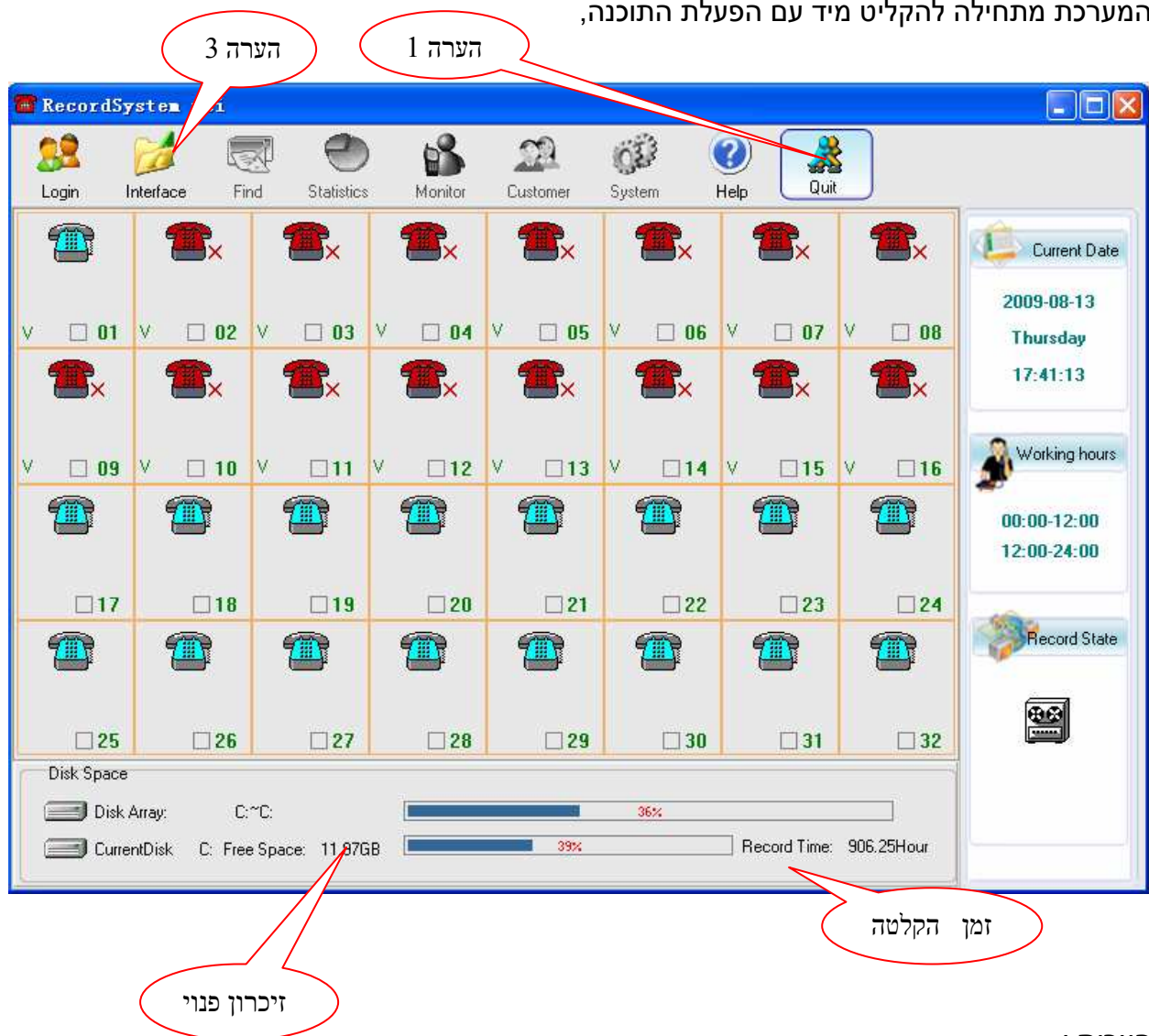
- אחד ממשתתפי השיחה – יודע ומודע שהשיחה מוקלטת .
- במקומות / עסקים פרטיים – קיים שילוט ברור על ביצוע הקלטת שיחות בכל מקרה – האחריות המלאה על שמירת הוראות החוק חלה על הלקוח ואין TAL מערכות בע"מ ו/או מי מטעמה, נושא באחריות כלשהיא בנושא.

הפעלת מערכת הקלטת שיחות

הפעלת מערכת ההקלטה אפשרית בשתי תצורות :

1. הקש  במסך "שולחן העבודה" - Desktop.
2. להפעלה אוטומטית של התוכנה עם הדלקת המחשב, יש להגדיר הפעלה אוטומטית בתוכנת ההקלטה.

עם הפעלת המערכת יוצג מסך ראשי:
המערכת מתחילה להקליט מיד עם הפעלת התוכנה,



הערות :

1. סגירת / כיבוי המערכת אפשרית רק למשתמשים המורשים לכך.
2. בתחתית המסך מוצגים נתוני האחסון של השיחות המוקלטות, מצב הכונן ויתרת נפח אחסון פנוי בכונן תוך הצגת זמן הקלטה נותר בשעות.
3. פקד INTERFACE משנה את התצוגה במסך הראשי. במצב זה מוצג למנהל המערכת סטאטוס השלוחות המוקלטות, נתוני זיהוי שיחה, זמן שיחה.

דיווחי סטאטוס – ערוצי המערכת
 המערכת מציגה סטאטוס של כל ערוץ הקלטה

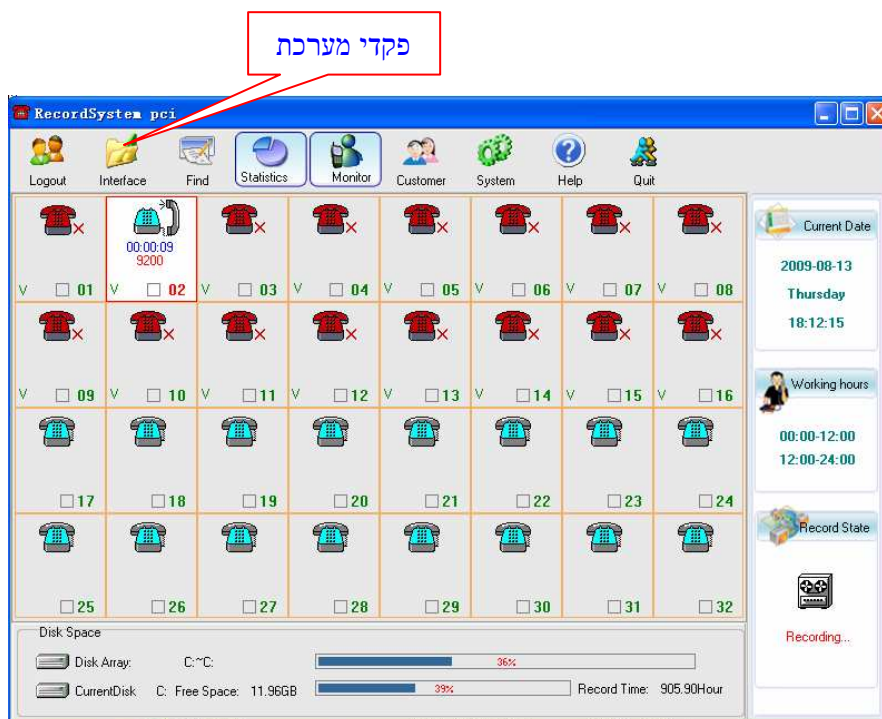
-  אין חיבור לקו/שלוחה
-  ערוץ מחובר ומוכן להקלטה
-  ערוץ מנותק ממקור ההקלטה
-  ערוץ מחובר ומקליט
-  המערכת אינה מזהה הרמת שפופרת או רמת שמע, המערכת אינה מקליטה



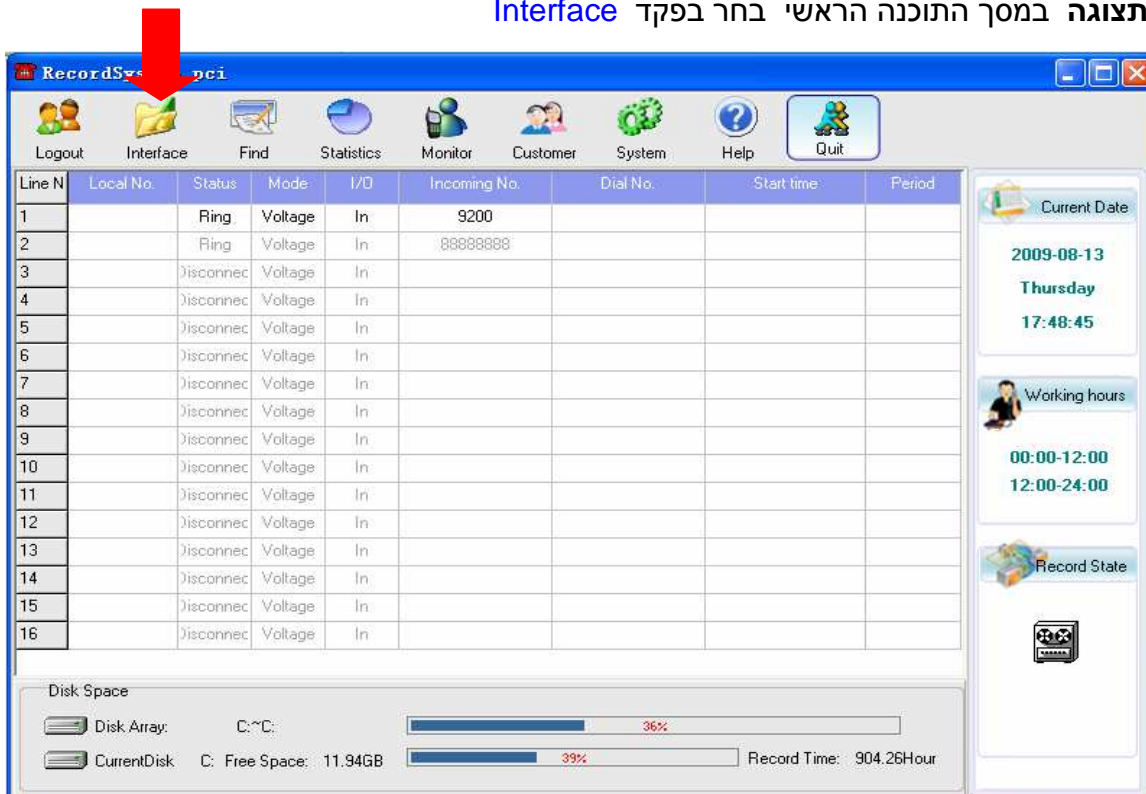
- כניסת משתמשים למערכת :
1. בחר פקד Login בסרגל.
 2. בחר User Name
 3. הקש סימא
 4. הקש " OK "

גדרת בררת מחדל – משתמש = 1 , סימא = 123 .
 לאחר הפעלת המערכת מומלץ להגדיר סימא חדשה.

מסך תוכנה ראשי – לאחר הקשת משתמש וסימא חוקיים : פקדי המערכת מוארים



לשינוי התצוגה במסך התוכנה הראשי בחר בפקד **Interface**



יציאה מהמערכת

למניעת מחיקת נתונים או ביצוע שינויים במערכת ע"י גורמים שלא הורשו לכך, מומלץ לבצע Logout, בזמן שלא מבצעים פעולות עדכון/חיפוש במערכת. מזעור החלון הראשי יבצע פעולה אוטומטית של Logout.

המערכת ממשיכה בפעולתה התקינה ומבצעת הקלטת שיחות גם במצב של Logout.

סגירת המערכת / כיבוי מערכת

הקשה על Quit, המערכת תבקש אישור לפעולת הסגירה. (פקד ימני בשורת הסרגל) בהקשת אישור המערכת תיסגר. פעולת ההקלטה תופסק.

איתור והשמעת שיחה מוקלטת

במסך ראשי הקש **Find** בסרגל , המסך הבא יוצג :

The screenshot shows the 'Search' application window. At the top, there is a table with the following data:

Line No.	Local No.	Date	Time	Dial No.	Incoming No.	Length	Important	Reserve
1		2009-08-13	17:39:01	9200		00:00:13		
1		2009-08-13	17:38:55		8105	00:00:02		
6		2009-08-13	17:38:42			00:00:04		

Below the table, there are playback controls including a progress bar, volume control (set to 255), and buttons for 'Start A', 'Mark as important', and 'Mark as Reserve'. There are also buttons for 'Search', 'Delete', 'Extraction', 'Export', 'Print', 'UnanswerCall', 'View Log', and 'Exit'. The bottom section contains 'Call options' with dropdowns for 'Begin Date' (2009-08-13), 'End Date' (2009-08-13), 'Line No.' (000), 'Greater than' (000 Minute), 'I/O' ([ALL]), 'Less than' (999 Minute), and checkboxes for 'Important' and 'Reserve'. There are also radio buttons for 'Customer information' (Customer, Phone No.) and 'Specific' (Incoming No., Dial No., UserName, UserGroup, Remark, LocalNo.), along with a 'Search Inof' field.

הערה : משתמש אשר אינו מורשה לביצוע איתור שיחות – **פקד Search** יישאר כבוי בהפעלת המערכת.

פרמטרים לאיתור שיחה מוקלטת :

1. **Date** – תאריך, ניתן לבצע חתך שיחות על פי טווח תאריכים. ברירת המחדל תציג איתור לתאריך היומי.
2. **Line number** – ניתן לבצע חתך על פי מס' שלוחה או לבחור 000 להצגת כל השלוחות.
3. **Call options** – מאפשר בחירת איתור השיחות הנכנסות / יוצאות או כל השיחות. ניתן להגדיר טווח זמן לאורך השיחה המבוקשת לאיתור. ניתן לבצע חיפוש של שיחות שסומנו כחשובות או לא למחיקה.
3. בחירת **Specific** מאפשרת חיפוש ממגוון פרמטרים : מס' טלפון נכנס / יוצא, הערה ועוד...
Customer Information – ניתן לבצע איתור שיחה על פי שם חברה, אנשי קשר, מס' טלפון.

איתור שיחה

לאחר בחירת פרמטרים לאיתור שיחה – בחר [search](#) .
רשימת השיחות תוצג על פי סדר כרונולוגי. ניתן לשנות את סדר הצגת הנתונים ע"י לחיצה על כותרת השדה .

השמעת שיחה – סמן שורה של שיחה , הקש בתחתית המסך על לחיץ ההשמעה.
ניתן לקדם את השמעת השיחה ע"י גרירת הסמן באמצעות העכבר.
Volume – מאפשר לבקר את עוצמת ההשמעה של ההקלטה.



השמע הקלטה : מקש

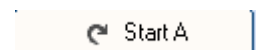
הפסק השמעה : מקש

הרץ קדימה 10 שניות : מקש

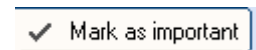
החזר אחורה 10 שניות : מקש

עצור השמעה : מקש

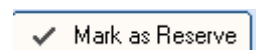
סימון קטע להשמעה , לחץ בתחילת הקטע ובסיומו.



סימון שיחה כשיחה חשובה, ניתן לאתר שיחות ע"פ פרמטר זה.



סימון שיחה לשימור, שיחה שסומנה לשימור לא תימחק עד לביטול הסימון.



פרמטרים במערכת

START TIME – זמן תחילת שאילתת חיפוש

END TIME – זמן סיום שאילתת חיפוש

LINE NUMBER – ערוץ חומרה במערכת, סימון 000 יבצע חיפוש בכל הערוצים

DIRECTION – כיוון שיחה, [ALL] כל השיחות – נכנסות ויוצאות

IMPORTANT – סימון הקלטה כחשובה

RESERVATION – סימון שיחה לשימור

LINE NUMBER – מס' הקו או השלוחה המוקלטים

ניתן להעתיק שיחות לצורך גיבוי או שמירה במדיה מגנטית, להלן שיטת הגיבוי :

סמן את השיחה או השיחות שברצונך לשמור .

בחר - **EXTRACTION** . המערכת תיפתח חלון לבחירת יעד השמירה.

ההקלטה תישמר בפורמט WAV סטנדרטי

עם סיום העתקת השיחות המסך ייסגר. השיחה תישמר במקום ובשם הקובץ שהוקש.

מחיקת הקלטות – מתאפשרת רק לגורמים אשר אושרו לביצוע המחיקה.
בחר את השיחות המיועדות למחיקה, הקש **DEL**, אשר מחיקה. השיחות ימחקו מהמערכת.

Export – יצוא נתונים לאקסל.
Unanswered call – פרוט שיחות שלא נענו
View log – נתוני טכנאים

הוספת הערה לשורת שיחה

להוספת הערה ל- הקלטה, בחר את השיחה הרצויה, רשום הערה בחלון **REMARK**,
הקש **SAVE REMARK**.
ההערה תישמר בשורת השיחה. ניתן לבצע איתור על פי ההערה או חלק ממנה.

הדפסת דו"ח שיחות

ניתן להדפיס דו"ח שיחות שאותרו על פי הפרמטרים שנבחרו. בחר **PRINT** המסך הבא יוצג

Line No.	Local No.	Date	Time	Dial No.	Incoming No.	Length
1		2009-08-13	17:39:01	9200		00:00:13
1		2009-08-13	17:38:55		8105	00:00:02
6		2009-08-13	17:38:42			00:00:04



ניתן לדפדף ולבחור בין הדפים להדפסה


print area

page : 1 to

ok cancel

האזנה לשיחה בזמן ביצוע ההקלטה :

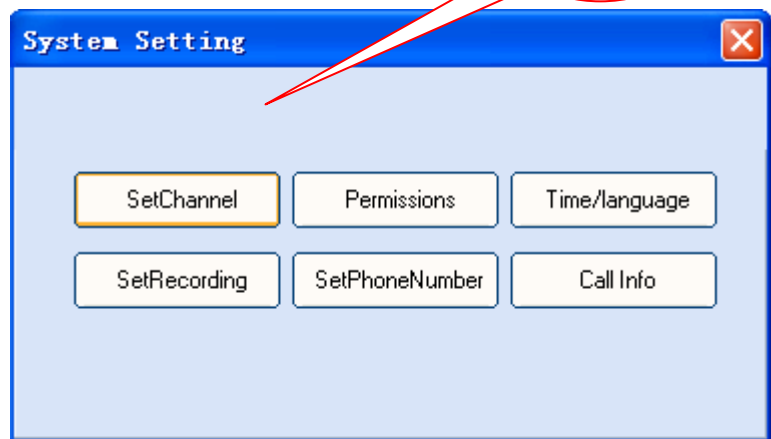
ניתן לבצע ניטור שיחות תוך כדי ביצוע השיחה וההקלטה. ביצוע הניטור מתאפשר רק למשתמש שהורשה לתכונה.

לביצוע ניטור – בחר **Monitor** במסך ראשי, סמן העכבר יציג  בזמן שהעכבר יסמן שלוחה השיחה תושמע במערכת השמע של המחשב. מבצע השיחה לא יקבל חייווי על ביצוע האזנה.
סיום הניטור ע"י הקשה חוזרת על **Monitor**.

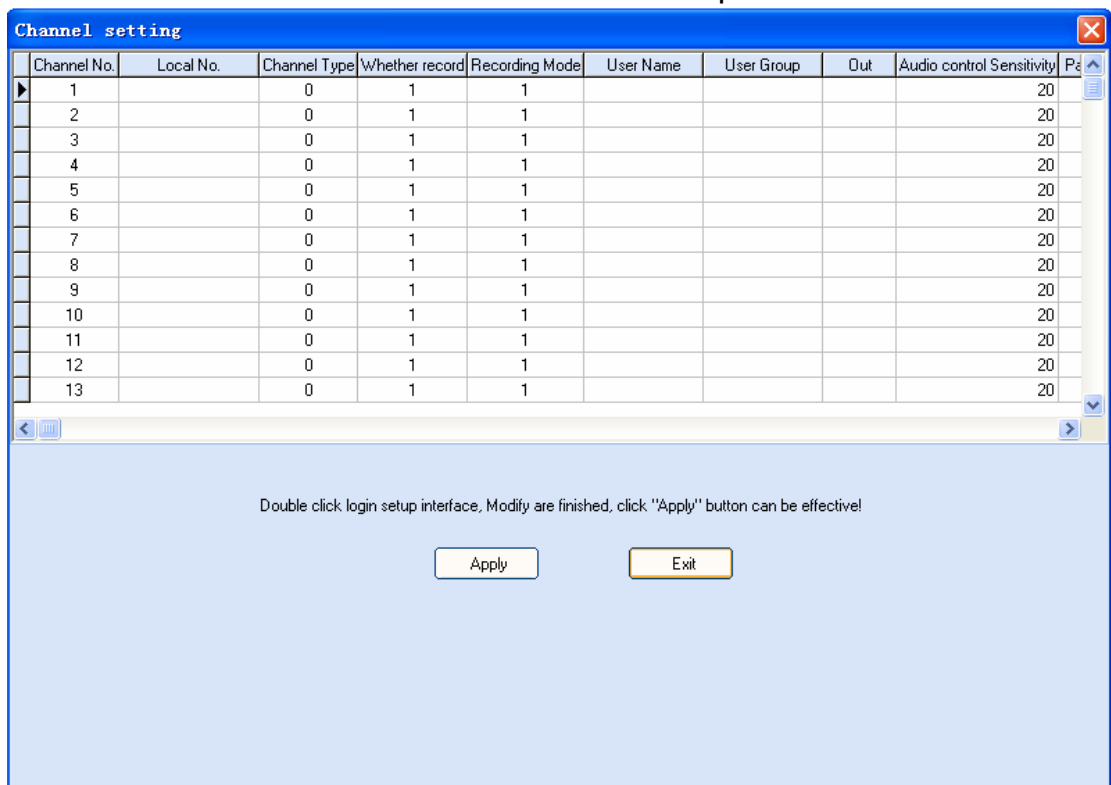
הגדרות מערכת

במסך ראשי . (תכונה זו שמורה למורשים בלבד), יוצג המסך הבא :

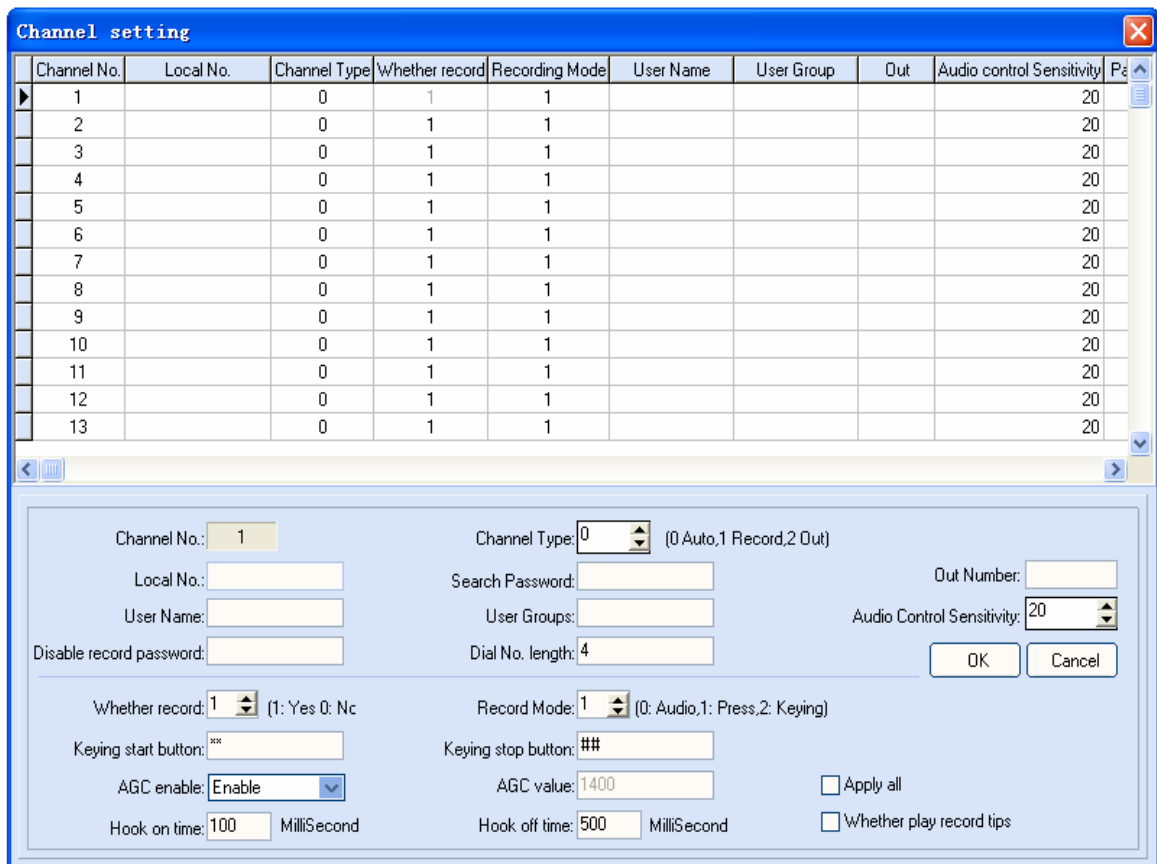
System



SET CHANNEL – יפתח המסך הבא



הקש פעמיים על אחד מ - CHANNEL NO. , יפתח מסך הגדרת ערוצי הקלטה הבא:



Channel number – מס' הערוץ לתכנות הגדרות

Channel type – הגדרת ממשק ההקלטה בקושחה של הערוץ – בררת מחדל: 0 – הקלטה אוטומטית

Telephone number – הכנס מס' השלוחה או הקו המחובר לערוץ הקלטה זה.

Query password – לא בשימוש – מיועד למערכות עם גישה מרחוק בטווח טלפוניה.

Out number – קידומת בשימוש במרכזיה פרטית לקבלת קו חוץ.

User name – שם משתמש בשלוחה המחוברת לערוץ זה.

User group – ניתן להגדיר קבוצות של משתמשים, לדוגמא – מח' רכש...

Audio control sensitivity - בקרת עוצמת רגישות, ממוצע הרגישות נע בין 15 ל - 60. מס' נמוך מיצג רגישות גבוה יותר.

Disable recording password – במקרה של הקלטה ידנית, סיסמא לביטול ההקלטה.

Dial no. length - אורך מס' מחוייג בשיחת חוץ. להקלטת כל השיחות – בחר "0". כאשר אורך המספר המחוייג

קטן מהמספר בשדה זה – שיחת חוץ לא תוקלט.



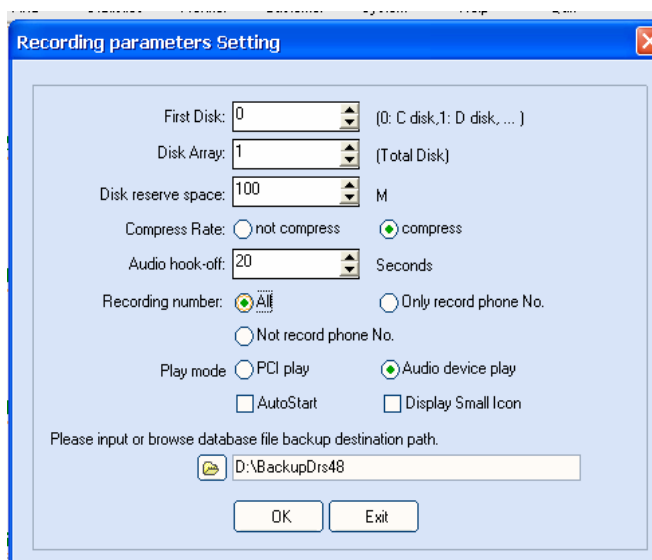
Whether record – סטאטוס ההקלטה בערוץ. במקרה שהוקש סח יוצג הסטאטוס הבא:

Recording mode – מוד הקלטה, 0 – שלוחה רגילה/קו אנלוגי, 1 – שמע אנלוגי, 2 – ידני לפי קוד.

Key control start-up key - קוד להקשה במקלדת הטלפון לשמירת שיחה.

Key control stop key – קוד להקשה במקלדת הטלפון לביטול שמירה של שיחה מוקלטת.

הגדרת נתוני מערכת



First Disk – כונן ראשי במערכת

Disk Array – ברירת מחדל 1

Disk reserve space – נפח אחסון בכונן.

מתחת לנפח אחסון זה המערכת תמחק

הקלטות ישנות ותפנה מקום אחסון.

Compress Rate – מוד שמירה,

במצב דחיסה נפח האחסון של שיחה קטן יותר.

Recording Number – הגדרה למס' מוקלטים.

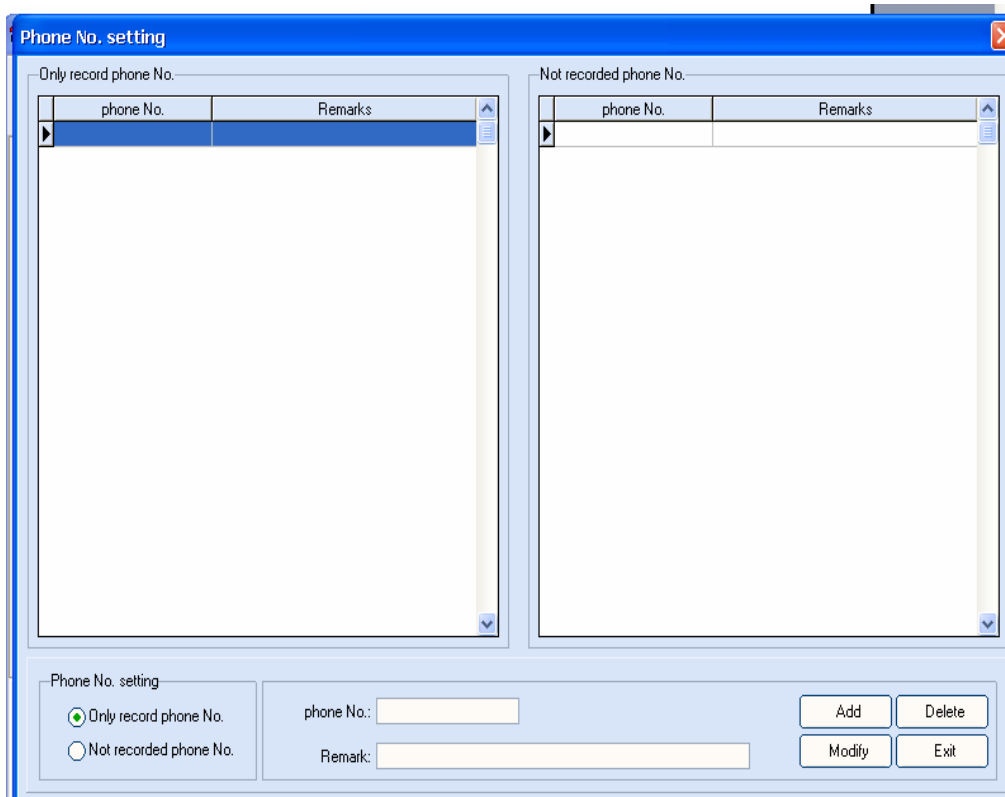
הסבר על הגדרת המספרים – בהמשך.

Play Mode בררת מחדל **Audio device play**

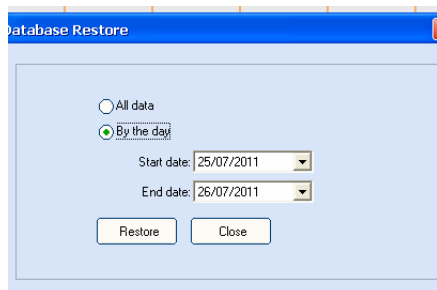
Auto Start - הפעלת התוכנה אוטומטית בפתיחת

מחשב.

Backup – הגדרת מקום הגיבוי בכונן או ברשת.



רשימת טלפונים
 רשימת טלפונים להקלטה או
 לאי הקלטה

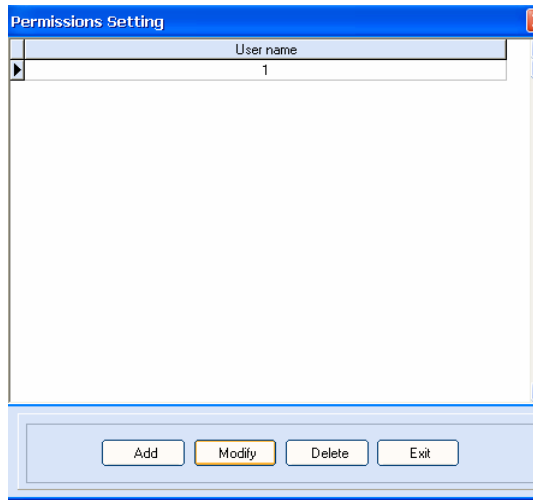


שחזור בסיס נתונים
 ניתן לבצע שיחזור בסיס הנתונים

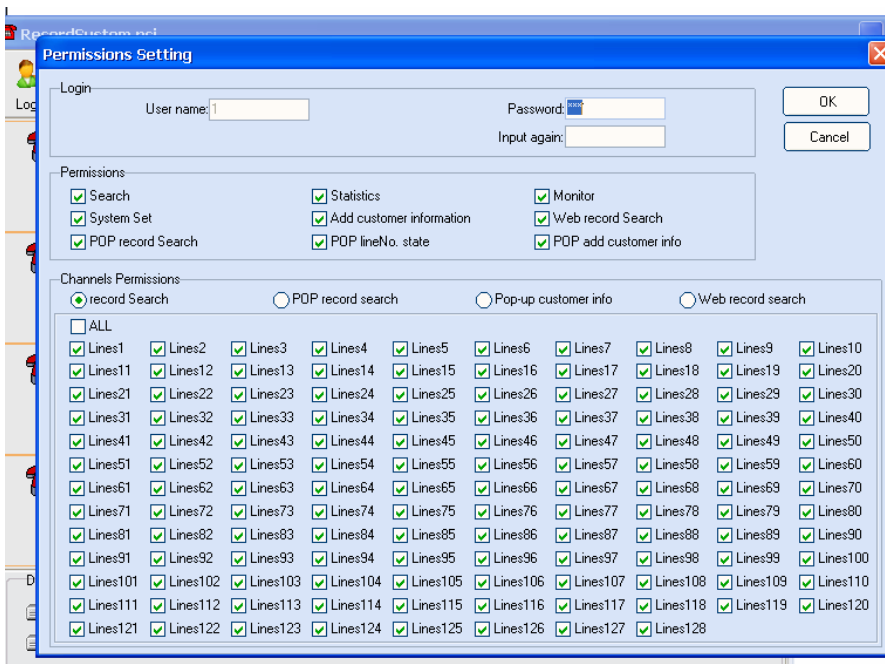
- כל הנתונים
- לפי טווח תאריכים

הרשאות למשתמשים

מנהל המערכת – משתמש 1 הינו בעל הרשאה כוללת לכל תכונות המערכת.

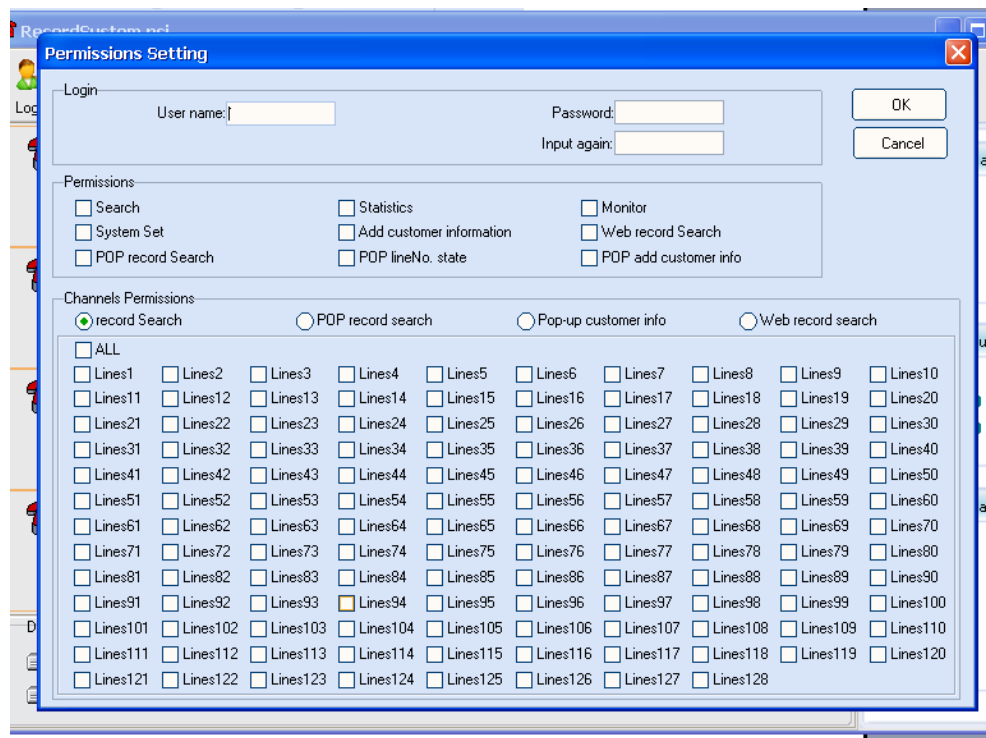


להלן מסך ההרשאות של מנהל המערכת



כפי שמוצג – למנהל המערכת הרשאה גורפת לכלל התכונות והערוצים.

הוספת משתמש והרשאה למערכת



בחר שם משתמש והקלד ב – User Name
 בחר סיסמא עבורו והקש אותה בשני השדות

להלן משמעות הפרמטרים הניתנים להגדרה עבור כל משתמש

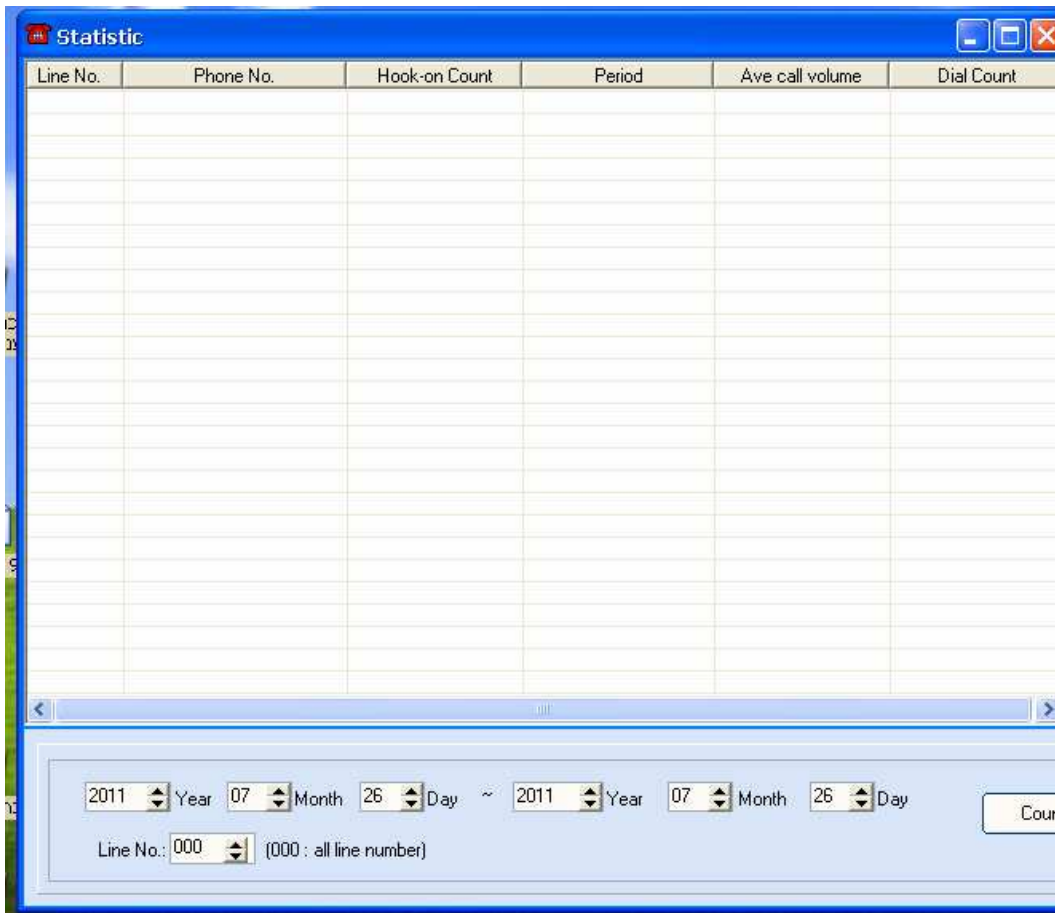
Permissions – הרשאות ברמת מערכת

- Search – איתור שיחה
- System Set – שינוי הגדרות מערכת
- POP Record search – הרשאה לאיתור שיחה ממחשב העובד ב – Client
- Statistics – הרשאה לביצוע חתך סטטיסטי
- Add Customer Information – הרשאה להוספת נתוני לקוח בספר טלפונים
- POP line number state – הרשאה לתצוגת נתוני הקפצת מסך ב – Client
- Monitor – הרשאה להאזנה לשיחה בזמן ביצוע השיחה
- Web record search – הרשאה לביצוע חיפוש ברשת
- POP add customer info – הרשאה להוספת נתוני לקוח במצב Client

- Channels Permissions – הרשאות ברמת הערוץ
- Record search – איתור הקלטה
- POP record search – הרשאה להקפצת מסך איתור הקלטה
- POP UP customer info – הרשאה להקפצת מסך נתוני לקוח
- WEB record search – הרשאה לאיתור שיחה ברשת

עבור כל משתמש - ניתן לבחור את כל הערוצים או ערוצים מוגדרים.

נתונים סטטיסטיים



המערכת מציגה נתונים סטטיסטיים על פי טווח תאריכים וערוץ מבוקש
 בטבלה מוצגים הנתונים הבאים :
 מס' השלוחה/קו
 מס' הרמות השפופרת הכולל לשיחות נכנסות ויוצאות – Hook on count
 זמן כולל לשיחות – Period
 זמן ממוצע לשיחה – Ave call volume
 כמות שיחות יוצאות – Dial count

ניתן לייצא את נתוני המערכת לאקסל

הגדרת נתוני לקוח – ספר טלפונים

Customer	Name	Phone No.1	Phone No.2	Phone No.3	Mobile1	Mobile2	Addresses
טל מערכות תקשורת	מאיר לביא	052-3224408		050-3013632			14192 ת.ד. אשדוד

Add Delete Modify Save Cancel Exit ExportToExcel LoadFromExcel AddFromExcel

Customer: טל מערכות תקשורת Name: מאיר לביא
 Addresses: 14192 ת.ד. אשדוד Postalcode: 77041
 Phone No.1: 052-3224408 Phone No.2:
 Phone No.3: 050-3013632 Fax number: 08-8670138
 Mobile1: Mobile2:
 Remark: משוק מערכות הקלטה ויישומים משולבי טלפוניה ומחשוב לתחום העסקי

המערכת מאפשר יבוא נתונים מאקסל ויצוא לאקסל.
 במסך זה – מנהל המערכת יכול להוסיף לקוחות, לעדכן מידע וכמובן למחוק מהמערכת.
 בעבודה עם Client, הקפצת הנתונים מבוצע ממסך זה.
 כמו כן – ניתן להגדיר לקוחות נוספים מתוך מסך ה – Client.