

KERTEL RECORD

Guide utilisateur



KERTEL RECORD

La solution d'enregistrement d'appels de Kertel

Ce système d'enregistrement d'appels est un outil lié au système Kertel Centrex qui vous donne la possibilité de réécouter les appels passés sur vos lignes téléphoniques Kertel.

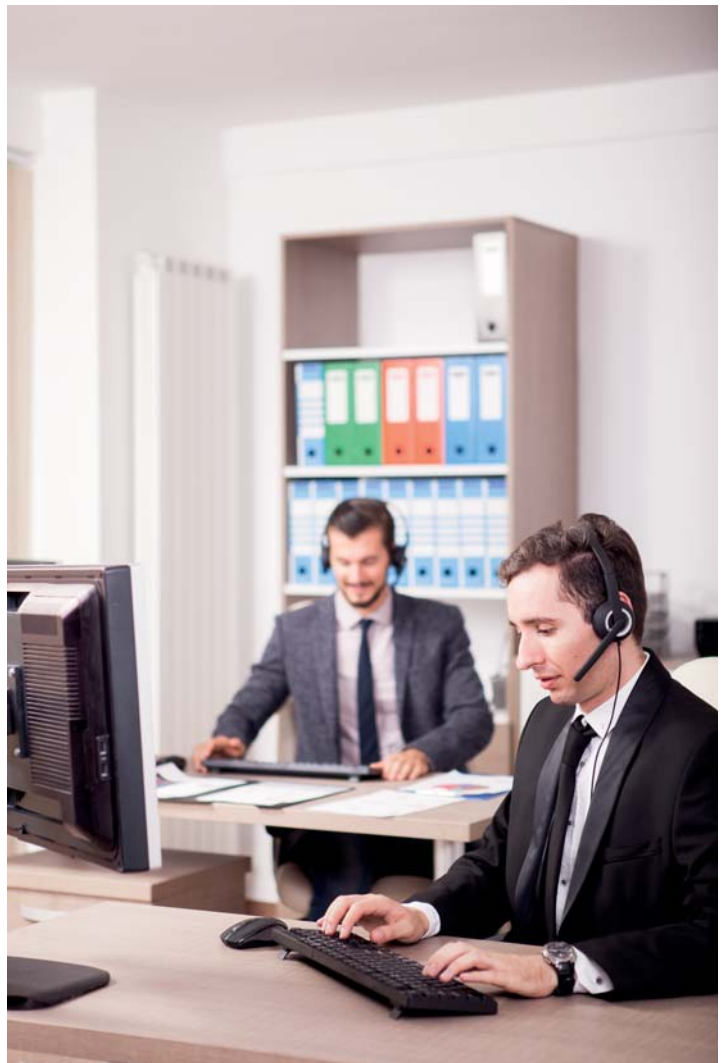
Kertel Record est un outil indispensable pour améliorer vos process sur plusieurs aspects :

- **Satisfaction client** : en enregistrant les échanges que vos collaborateurs ont avec vos clients, vous pouvez apporter des axes de progression à vos téléconseillers et ainsi améliorer le service délivré.

- **Prospection commerciale** : perfectionner la prospection téléphonique de vos équipes en identifiant les axes d'amélioration via l'écoute des enregistrements.

- **Formation** : les conversations téléphoniques, notamment lorsqu'elles sont guidées par des scripts, sont de formidables outils de formation pour les nouveaux collaborateurs.

- **Preuve juridique** : en cas de réclamation, être capable de fournir un enregistrement d'appels peut vous permettre d'apporter une preuve essentielle à la suite des échanges, surtout si la responsabilité juridique de votre entreprise est engagée.



L'utilisation de Kertel Record

La solution repose sur deux applicatifs : l'Extranet Web (partie administrateur) et l'App Windows.

EXTRANET WEB



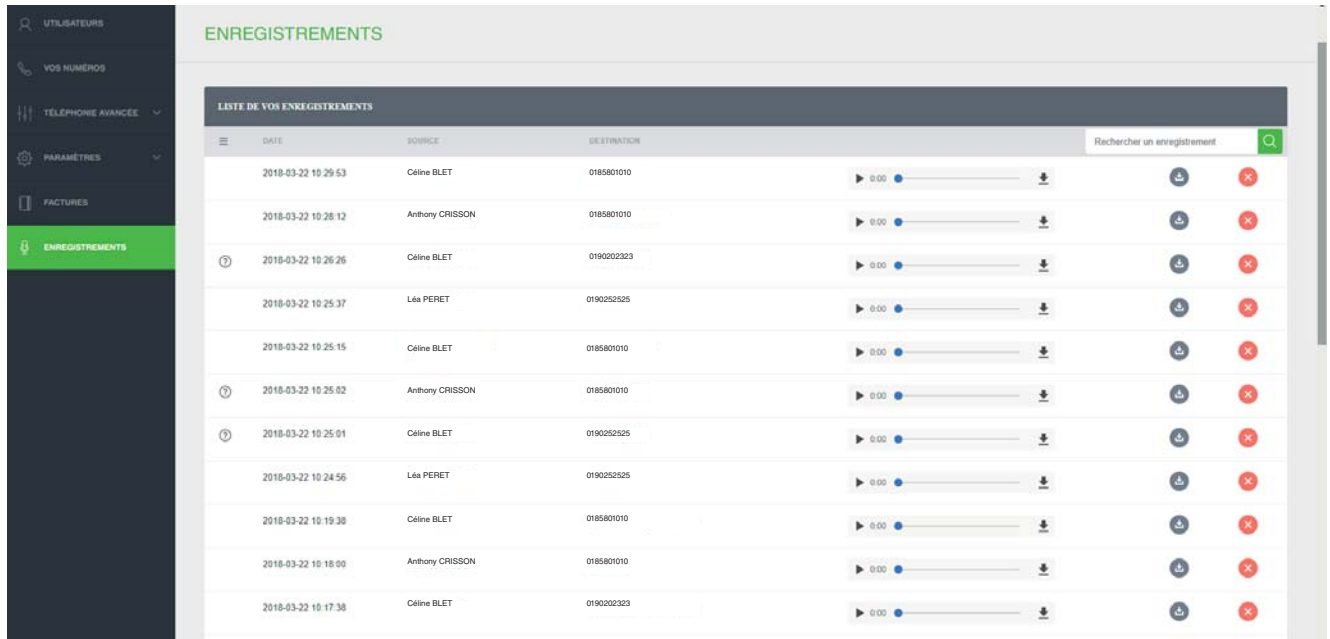
- Accessible de partout via un navigateur Web
- Consultation des enregistrements
- Ecoute à la volée
- Téléchargement des fichiers audio un par un

SOFTWARE



- Logiciel à installer sur ordinateur Windows 10
- Consultation des enregistrements
- Ecoute à la volée
- Téléchargement des fichiers audio un par un ou en masse
- Téléchargement automatique quotidien des fichiers audio
- Archivage

Mode d'emploi Extranet Web





LISTE DE VOS ENREGISTREMENTS				
DATE	SOURCE	DESTINATION	Rechercher un enregistrement	
2018-03-22 10:29:53	Céline BLET	0185801010	▶ 0:00	⬇
2018-03-22 10:28:12	Anthony CRISSON	0185801010	▶ 0:00	⬇
2018-03-22 10:26:26	Céline BLET	0190202323	▶ 0:00	⬇
2018-03-22 10:25:37	Léa PERET	0190252525	▶ 0:00	⬇
2018-03-22 10:25:15	Céline BLET	0185801010	▶ 0:00	⬇
2018-03-22 10:25:02	Anthony CRISSON	0185801010	▶ 0:00	⬇
2018-03-22 10:25:01	Céline BLET	0190252525	▶ 0:00	⬇
2018-03-22 10:24:56	Léa PERET	0190252525	▶ 0:00	⬇
2018-03-22 10:19:38	Céline BLET	0185801010	▶ 0:00	⬇
2018-03-22 10:18:00	Anthony CRISSON	0185801010	▶ 0:00	⬇
2018-03-22 10:17:38	Céline BLET	0190202323	▶ 0:00	⬇

Enregistrements :

Vous pouvez retrouver la liste de tous vos enregistrements dans l'onglet « **Enregistrements** » de votre Extranet. Cette option est accessible uniquement depuis la partie « **Administration** ».

Le chargement affiche les derniers enregistrements jusqu'à J-7.

Son principal avantage est la rapidité d'affichage.

Vous avez accès à plusieurs informations : La date, la source (l'appelant), la destination (l'appelé), le lecteur audio qui vous permet d'écouter votre enregistrement. Puis les boutons « **Télécharger** »  et « **Supprimer** » .

Pour écouter un enregistrement, cliquez sur le bouton « **Play** » :



* Selon le navigateur utilisé, le visuel du player peut être différent.

Vous pouvez voir la durée de l'enregistrement et l'avancée de la conversation grâce au minuteur et à la barre d'évolution.

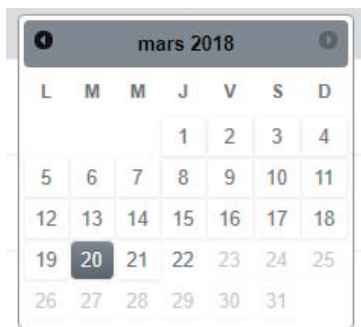


Vous pouvez également régler le volume audio grâce au curseur :



La recherche s'effectue sur l'ensemble des champs et pages.

Il est possible de changer le jour de référence via l'icône .



Si je sélectionne le 20/03/2018 dans le calendrier, l'affichage contiendra les enregistrements du 13/03/2018 au 20/03/2018.

En cas de transferts d'appels, voici le fonctionnement :

Prenons l'exemple suivant :

- **A** appelle **B**
- **B** met en attente **A**
- **B** appelle **C**
- **B** transfère **A** et **C**
- **A** est en communication avec **C**

Dans ce cas nous aurons 3 enregistrements :

- **A <-> B**
- **B <-> C**
- **A <-> C**

Les appels concernés par un transfert sont identifiés par l'icône  .
En cliquant dessus, une recherche automatique est lancée afin de retrouver l'ensemble des appels liés à ce(s) transfert(s).

Voici ce qui va s'afficher :

LISTE DE VOS ENREGISTREMENTS						
	DATE	SOURCE	DESTINATION			Rechercher un enregistrement 
	2018-03-22 10:29:53	Céline BLET	0185801010	 0:00  		
	2018-03-22 10:28:12	Anthony CRISSON	0185801010	 0:00  		
	2018-03-22 10:26:26	Céline BLET	0190202323	 0:00  		

Téléchargement :

Vous pouvez télécharger vos enregistrements au format MP3 en cliquant sur ce bouton :



Mode d'emploi App Windows

TELECHARGEMENT

Téléchargement automatique quotidien

Téléchargement immédiat

Choisir l'heure de la récupérations des enregistrements 00 : 00 Valider


Emplacement des fichiers C:\ProgramData\Mosaica\RecordGrabber\AllRecords ...

ECOUTE

● Non Téléchargé
 ● Téléchargé
 ● Erreur

UTILISATEURS INTERNES		
Nom	Prénom	N° Court
CARRA	Elisa	98
PRET	Caroline	88
ABELAM	Ali	99
PERREZ	Eric	86
PROT	Véronique	87
VINCENT	Karine	92
TUKILIMI	Nara	85
PICARD	Jérôme	82
BINET	Claire	96
MASSET	Anthony	94
PERNOT	Marie-France	93

ENREGISTREMENTS			
Date	Source	Destination	Statut
2018-03-13 16:48:03	CARRA Elisa	PROT Véronique	●
2018-03-12 17:38:02	CARRA Elisa	PROT Véronique	●
2018-03-11 10:52:05	CARRA Elisa	BINET Claire	●
2018-03-11 09:15:03	CARRA Elisa	PERREZ Eric	●
2018-03-10 11:27:15	CARRA Elisa	BINET Claire	●
2018-03-10 08:45:03	PERREZ Eric	CARRA Elisa	●
2018-03-09 17:38:05	BINET Claire	CARRA Elisa	●
2018-03-08 11:52:03	PERREZ Eric	CARRA Elisa	●
2018-03-08 09:28:12	BINET Claire	CARRA Elisa	●
2018-03-07 19:45:08	CARRA Elisa	BINET Claire	●
2018-03-07 15:36:02	CARRA Elisa	BINET Claire	●




Récupération des informations des enregistrements terminée

Téléchargement :

Vous pouvez soit télécharger vos écoutes immédiatement, soit faire un téléchargement automatique quotidien.

Pour un téléchargement immédiat, cliquer sur le bouton «  ».

Pour un téléchargement automatique quotidien, cochez la case

Vous pouvez définir l'heure de récupération des enregistrements. Pour cela, il vous suffit de programmer l'heure via l'horloge  et de valider.

Vous pouvez voir l'évolution de votre téléchargement dans la barre de chargement tout en bas :

Téléchargement des enregistrements en cours 

Vos fichiers d'enregistrements vont s'enregistrer par défaut à cet emplacement :

C:\ProgramData\Mosaica\RecordGrabber\AllRecords

Si vous souhaitez changer d'emplacement, cliquez sur 

Ecoute et Enregistrements :

L'Ecoute comporte deux parties : Les « **Utilisateurs internes** » et de les « **Enregistrements** ».

La partie « **Utilisateurs internes** » présente la liste de tous les utilisateurs de l'entreprise :
Nom, prénom, n° court.

UTILISATEURS INTERNES		
Nom	Prénom	N° Court
CARRA	Elisa	98
PRET	Caroline	88
ABELAM	Ali	99
PERREZ	Eric	86
PROT	Véronique	87
VINCENT	Karine	92
TUKILIMI	Nara	85
PICARD	Jérôme	82
BINET	Claire	96
MASSET	Anthony	94
PERNOT	Marie-France	93

La partie « **Enregistrements** » liste tous les enregistrements d'appels de la date la plus récente à la plus ancienne. Vous avez accès aux informations suivantes :
Date et heure, Source (appelant), Destination (appelé), Statut (état du téléchargement).

ENREGISTREMENTS			
Date	Source	Destination	Statut
2018-03-13 16:48:03	CARRA Elisa	PROT Véronique	●
2018-03-12 17:38:02	CARRA Elisa	PROT Véronique	●
2018-03-11 10:52:05	CARRA Elisa	BINET Claire	●
2018-03-11 09:15:03	CARRA Elisa	PERREZ Eric	●
2018-03-10 11:27:15	CARRA Elisa	BINET Claire	●
2018-03-10 08:45:03	PERREZ Eric	CARRA Elisa	●
2018-03-09 17:38:05	BINET Claire	CARRA Elisa	●
2018-03-08 11:52:03	PERREZ Eric	CARRA Elisa	●
2018-03-08 09:28:12	BINET Claire	CARRA Elisa	●
2018-03-07 19:45:08	CARRA Elisa	BINET Claire	●
2018-03-07 15:36:02	CARRA Elisa	BINET Claire	●

Les différents statuts :

ECOUTE

● Non Téléchargé ● Téléchargé ● Erreur

- **Téléchargé** : votre message a bien été téléchargé.
- **Non Téléchargé** : votre message n'est pas encore téléchargé (ex: appel récent) mais le sera lors du prochain téléchargement.
- **Erreur** : votre message n'a pas été téléchargé (Téléchargement non complet ou suppression du message sur le serveur avant le téléchargement).

Pour consulter les appels d'un utilisateur, il vous suffit de cliquer sur l'utilisateur en question dans l'encadré « **Utilisateurs internes** ».

UTILISATEURS INTERNES		
Nom	Prénom	N° Court
CARRA	Elisa	98
PRET	Caroline	88
ABELAM	Ali	99
PERREZ	Eric	86
PROT	Véronique	87
VINCENT	Karine	92
TUKILIMI	Nara	85
PICARD	Jérôme	82
BINET	Claire	96
MASSET	Anthony	94
PERNOT	Marie-France	93

Pour lire les enregistrements, il vous suffit tout simplement de vous servir du lecteur audio.

