Lyssna på inspelade samtal i adminportalen

Sök fram, lyssna på, ladda ner och radera inspelade samtal från användare och köer under Inspelade samtal i adminportalen.

Under **Inspelade samtal** i adminportalen lyssnar du på inspelningar från användare och köer.

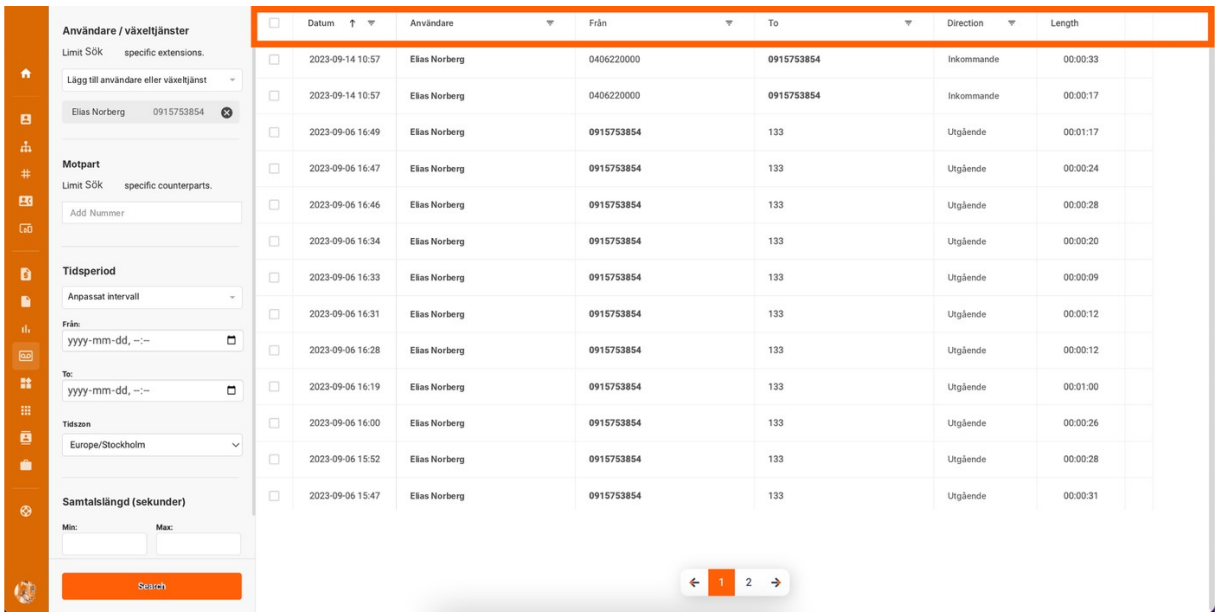
Kräver tillval. Samtal spelas bara in för användare med tillvalet Samtalsinspelning (ingår även i Kundkontakt Plus och Pro). Du behöver också rättigheten Tillgång till inspelade samtal.

Sök efter inspelningar

1. Logga in i adminportalen på admin.3koppla.tre.se och gå till **Inspelade samtal**.
2. **Användare och växeltjänster**: välj en eller flera användare eller växeltjänster.
3. **Motpart**: skriv ett nummer om du bara vill se samtal med det numret.
4. **Tidsperiod**: välj Senaste 24 timmarna, Senaste 7 dagarna, Förra månaden, Anpassat intervall eller Obegränsad.
5. **Samtalslängd (sekunder)**: ange kortaste och längsta längd. Lämna fälten tomma för att se alla samtal.
6. **Inaktiva nummer**: välj det om du vill söka bland nummer eller användare som har tagits bort.
7. Klicka på **Sök**.

Resultatlistan

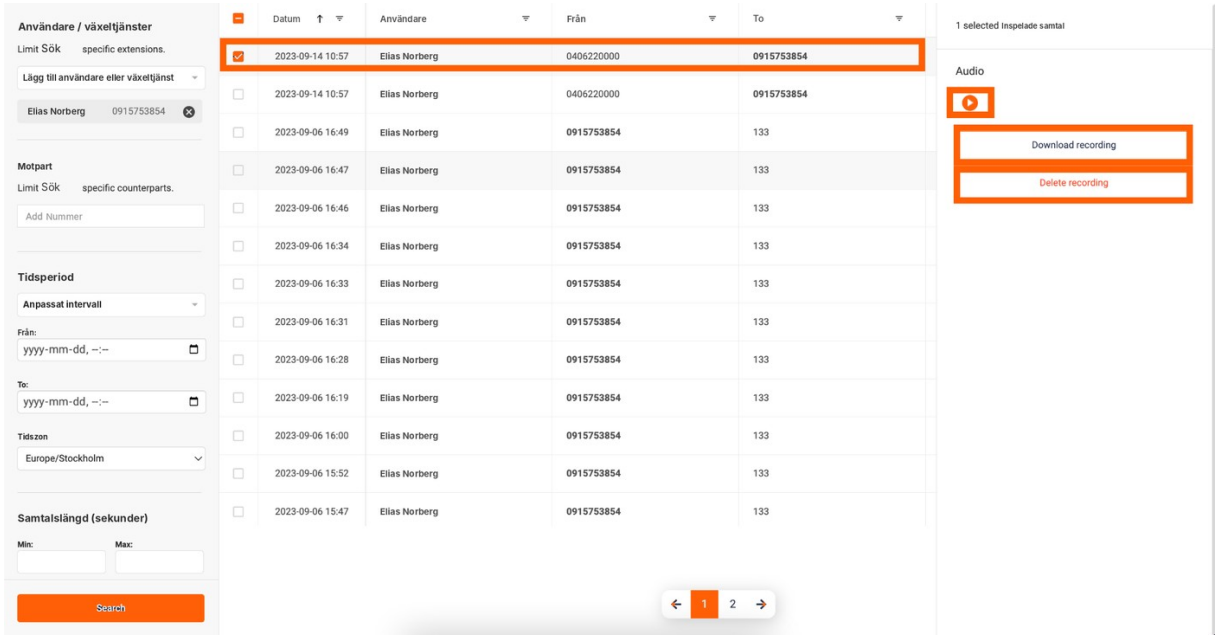
- **Datum**: datum och tid för samtalet.
- **Användare**: användaren som samtalet hör till.
- **Från** och **Till**: vem som ringde och vem som svarade.
- **Riktning**: inkommande eller utgående.
- **Längd**: hur långt samtalet var.



Resultatlistan med en rad per inspelat samtal.

Lyssna, ladda ner och radera

1. Markera en inspelning i listan.
2. Spela upp den för att lyssna.
3. Välj **Ladda ner** för att spara inspelningen.
4. Välj **Radera** för att ta bort den. Det kräver rättigheten Radera inspelade samtal.



Markera en inspelning för att spela upp, ladda ner eller radera den.

Inspelade samtal sparas i 90 dagar, om inget annat har avtalats. Ladda ner de inspelningar ni behöver spara längre, eller kontakta Tre Företag på kundservice@tre.se om ni vill ha en annan lagringstid.

Gäller inte 3Koppla Bas. Användare med 3Koppla Bas kan inte vara administratörer.

Ert ansvar. Ert företag ansvarar för att samtalsinspelning och medlyssning används enligt de lagar och regler som gäller för er verksamhet och för personuppgifter. Ni ansvarar också för att tjänsten är rätt inställd, till exempel vilka användare som har tillgång till inspelning och medlyssning och hur länge inspelade samtal sparas.

Behöver du hjälp?

Kontakta i första hand administratören för 3Koppla på ditt företag. Du når också Tres kundservice på 0771-735 311 (kortnummer 311 från din 3Mobil) eller kundservice@tre.se.

INTERNT – inför publicering (tas bort, publiceras inte)

Föreslagen URL: /inspelade-samtal-i-3koppla-admin

Metabeskrivning: Sök fram, lyssna på, ladda ner och radera inspelade samtal från användare och köer under Inspelade samtal i adminportalen.

Kategori: 3Koppla > Admin

Telavox-original: https://support.telavox.com/sv_SE/administration/inspelade-samtal-adminportalen

Att verifiera:

- Kontrollera sökfälten och tidsalternativen under Inspelade samtal i adminportalen.
- Bekräftat mot Tres interna guide: Admin - Inspelade samtal.pdf, Softphone - Hantering av samtalsinspelning i 3Koppla.pdf (nedladdning, radering via rättighet). Lagringstid 90 dagar enligt Tres beslut.
- Skärmbilder saknas: sökvyn, resultatlistan och uppspelning/nedladdning i Inspelade samtal.
- Bilder: Telavox-skärmbilder omgjorda till 3Koppla-profil (illustration) – byt mot riktiga 3Koppla-skärmbilder när sådana finns.
- Telavox-logotypen i vänstermenyn är övermålad i 22_02_3k.png. Engelska rester: kolumnerna 'To', 'Direction' och 'Length', knapparna 'Download recording'/'Delete recording' samt 'Limit … specific extensions' i sökpanelen.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

Länkar till andra artiklar är markerade i fetstil. Lägg in länkarna i CMS:et.