Aktivera samtalsinspelning för användare

Så kommer du igång med tillvalet Samtalsinspelning: lägg till tillvalet, ge rättigheter, välj profiler och se hur länge inspelningar sparas.

Med tillvalet Samtalsinspelning spelas användarens samtal in när en profil med inspelning är aktiv. Användaren lyssnar på sina inspelningar i samtalshistoriken, och administratörer med rätt rättigheter lyssnar under **Inspelade samtal** i adminportalen.

Kräver tillval. Användaren behöver tillvalet Samtalsinspelning. Det ingår också i Kundkontakt Plus och Kundkontakt Pro.

1. Lägg till tillvalet

1. Logga in i adminportalen på admin.3koppla.tre.se.
2. Gå till **Användare** → **Licens**.
3. Markera användaren.
4. Klicka på **Samtalsinspelning** i panelen till höger för att lägga till tillvalet.

2. Ge rättigheter

1. Gå till **Användare** → **Rättigheter**.
2. Markera användaren.
3. Välj vilka rättigheter användaren ska ha:**Inspelade samtal** (användarrättighet): användaren kan lyssna på sina egna inspelningar.**Tillgång till inspelade samtal**: lyssna på och ladda ner inspelningar under Inspelade samtal i adminportalen, för alla användare eller en grupp.**Radera inspelade samtal**: ta bort inspelningar i adminportalen.
4. Klicka på **Spara**.

Rättigheterna visas först när minst en användare har tillvalet.

3. Välj vilka profiler som spelar in

Profilerna styr när samtal spelas in. Både administratörer och användare kan ändra det.

1. Gå till **Användare** → **Profiler**.
2. Markera användaren och välj profilen.
3. Kryssa i **Samtalsinspelning** för att spela in samtal när profilen är aktiv.
4. Klicka på **Spara ändringar**.

Användaren kan också ändra inställningen själv i appen.

Lagring

- Inspelade samtal sparas i 90 dagar, om inget annat har avtalats. Vill ni ha en annan lagringstid, kontakta Tre Företag på kundservice@tre.se.
- Användare med rättigheten Radera inspelade samtal kan ta bort inspelningar under **Inspelade samtal** i adminportalen.

Samtal utomlands

- Samtal direkt till och från mobilen spelas inte in när användaren är utomlands.
- Samtal till användarens fastnummer kan spelas in även om användaren svarar i mobilen utomlands.
- Utgående samtal från 3Koppla Mobilapp kan spelas in om du ringer med VoIP.

Gäller inte 3Koppla Bas. Användare med 3Koppla Bas kan inte ha tillval.

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: /samtalsinspelning-aktivera

Metabeskrivning: Så kommer du igång med tillvalet Samtalsinspelning: lägg till tillvalet, ge rättigheter, välj profiler och se hur länge inspelningar sparas.

Kategori: 3Koppla > Admin

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

Att verifiera:

- Bekräftat mot Tres interna guide: Admin - Inspelade samtal.pdf, Softphone - Hantering av samtalsinspelning i 3Koppla.pdf. Lagringstid 90 dagar enligt Tres beslut (guiderna anger 2 år).
- Guidens text säger kryssrutan 'Spela in alla direktsamtal', men skärmbilderna visar 'Samtalsinspelning' (och 'Personlig samtalsinspelning'). Artikeln följer skärmbilderna – kontrollera.
- Guiden skriver 'Användare > Licenser', skärmbilderna visar 'Licens'. Kontrollera menynamnet.
- Bekräfta reglerna för inspelning utomlands för Tres mobilabonnemang i 3Koppla.
- Skärmbild saknas: steget där tillvalet Samtalsinspelning läggs till under Licens.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

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