Samtalsinspelning i Softphone

Så slår du på samtalsinspelning i Softphone, hittar dina inspelade samtal och laddar ner dem.

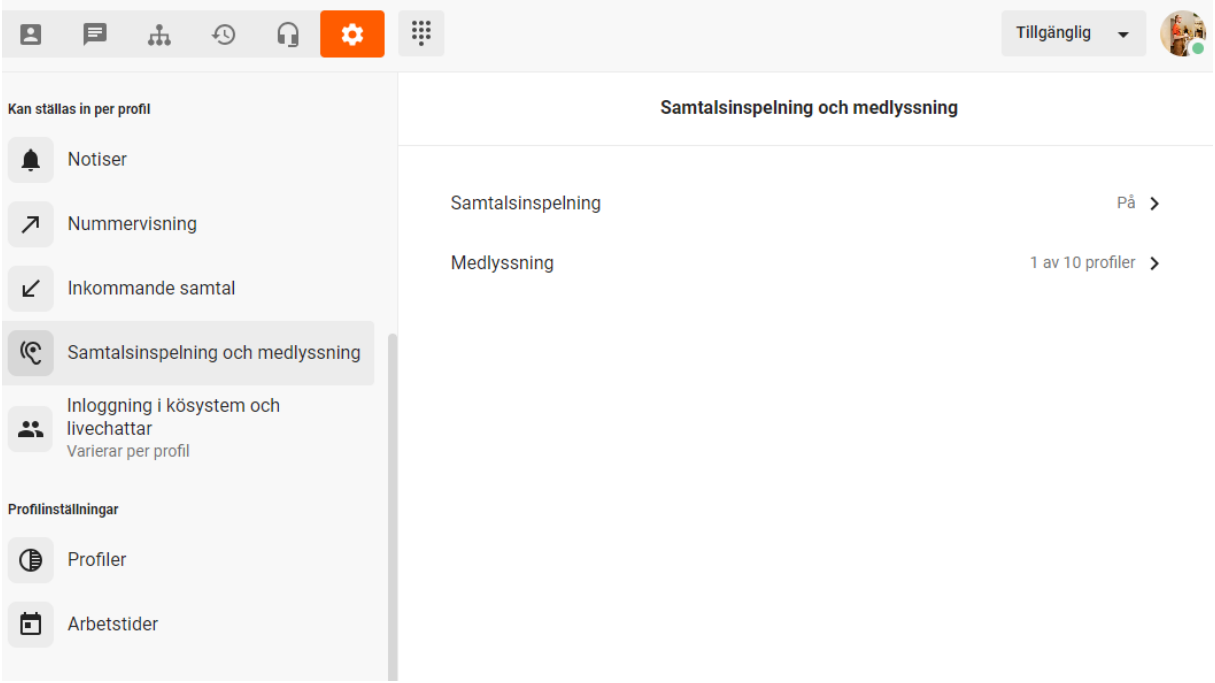
Gäller inte 3Koppla Bas. Användare med 3Koppla Bas kan inte använda Softphone.

Med tillvalet Samtalsinspelning kan dina samtal spelas in. Inspelningen styrs av vilken profil du har aktiv.

Kräver tillval. Samtalsinspelning är ett tillval som aktiveras per användare. Det ingår också i Kundkontakt Plus och Kundkontakt Pro. Din administratör behöver också ge dig rättigheten att lyssna på dina inspelade samtal.

Slå på samtalsinspelning

1. Gå till **Inställningar** → **Samtalsinspelning och medlyssning**.
2. Klicka på **Samtalsinspelning** och slå på inspelningen.
3. Vill du bara spela in i vissa profiler, välj profilerna där.



Samtalsinspelning och medlyssning under Inställningar.

Din administratör kan också ställa in i vilka profiler samtal spelas in, i adminportalen under **Användare → Profiler**.

Hitta dina inspelade samtal

1. Gå till fliken med samtalshistorik.
2. Klicka på samtalet du vill lyssna på.
3. Där kan du också ladda ner inspelningen.

Administratörer med rätt rättigheter hittar alla inspelningar i adminportalen under **Inspelade samtal**.

Hur länge sparas inspelningarna?

Inspelade samtal sparas i 90 dagar, om inget annat har avtalats. Vill ni ha en annan lagringstid, kontakta Tre Företag på kundservice@tre.se.

Samtal utomlands

- Samtal direkt till och från ditt mobilnummer spelas inte in när du är utomlands.
- Samtal till ditt fastnummer kan spelas in, även om du svarar på mobilen utomlands.
- Utgående samtal som du ringer via VoIP i 3Koppla Mobilapp kan spelas in utomlands, om inspelning är påslagen i den aktiva profilen.

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-softphone

Metabeskrivning: Så slår du på samtalsinspelning i Softphone, hittar dina inspelade samtal och laddar ner dem.

Kategori: 3Koppla > Softphone

Telavox-original: https://support.telavox.com/sv_SE/installningar/samtalsinspelning

Att verifiera:

- Bekräftat mot Tres interna guide: Softphone - Hantering av samtalsinspelning i 3Koppla.pdf, Admin - Inspelade samtal.pdf. Lagringstid 90 dagar enligt Tres beslut (guiderna anger 2 år).
- Guiden anger vägen Inställningar → Samtalsinspelning; skärmbilden visar Inställningar → Samtalsinspelning och medlyssning. Kontrollera hur val per profil görs (tidigare beskrivet som 'Redigera efter profil').
- Bekräfta reglerna för inspelning vid samtal utomlands för 3Koppla.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

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