



Telephony Web Services

TWS Recorder v 3.1

Guide d'utilisation




© 2008 Algoria.
TWS™ (Telephony Web Services)
et produits associés, est une
marque déposée

Contacts & Support

ALGORIA

Adresse: 3, rue Verte
95100 Argenteuil
France
Tel: +33 1 34 34 40 34
Fax: +33 1 34 34 40 39
E-mail: support@algoria.fr
URL: <http://www.algoria.fr>

Documentation en ligne

Vous pouvez accéder à la documentation en ligne en cliquant sur l'icône  sur la **TWS Caller** sidebar, puis en choisissant l'option *Documentation*.

Contrôle Document

Version en cours 1.1
Version précédente 1.0

TWS Recorder 3.1 Guide d'utilisation
TWS Recorder 3.1 Guide d'utilisation

02 Juin 2009
29 Mai 2009

Table des matières

1• Présentation	1
2• Enregistrement.	1
3• Lecture des messages	2
3.1. Lecture des messages à partir de son logiciel de messagerie	
3.2. Lecture des messages à partir de l'interface Recorder Messages	
3.2.1. Filtrer les enregistrements	
3.2.2. Visualisation des messages	
3.2.3. Information de l'enregistrement	

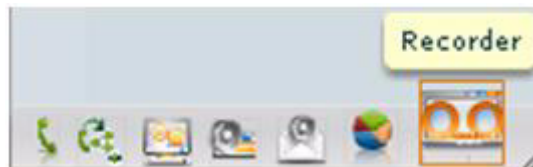
1. Présentation

TWS Recorder permet d'enregistrer et d'écouter vos conversations téléphoniques. **TWS Recorder** requiert TWS Caller (cf documentation TWS Caller).

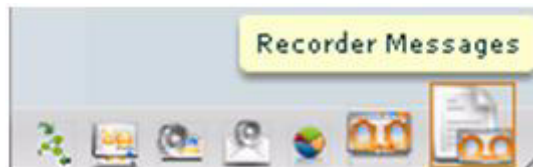
Il y a deux modes d'enregistrements:

- Enregistrement automatique: toutes les conversations de l'utilisateur sont enregistrées. Ce mode d'enregistrement est configuré par l'administrateur TWS(Cf. doc **TWS Recorder** configuration).
- Enregistrement manuel: l'utilisateur enregistre " manuellement " la conversation qu'il souhaite. C'est ce mode d'enregistrement que nous allons expliquer dans ce document.

Pour ouvrir le composant **TWS Recorder** dans TWS Caller, cliquez sur l'icône ci-dessous dans la barre des applications située en bas de la sidebar.

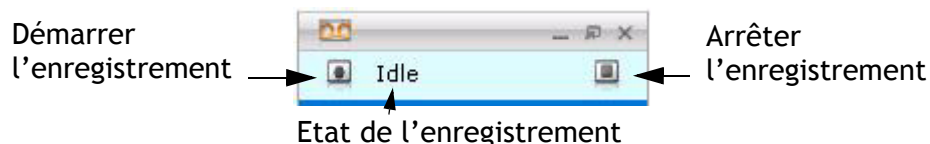


Quelque soit le mode d'enregistrement, l'utilisateur pourra consulter ses conversations enregistrés grâce à une page web, accessible depuis TWS Caller. Pour ouvrir l'interface **TWS Recorder Messages**, cliquez sur l'icône ci-dessous dans la barre des applications située en bas de la sidebar.

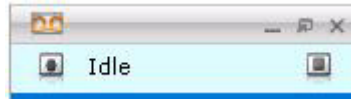


2. Enregistrement

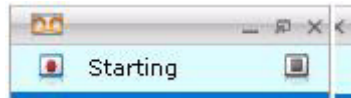
Le composant **TWS Recorder** se présente de la manière suivante:



Lorsque l'utilisateur est en ligne avec un correspondant, le bouton enregistrement devient actif:

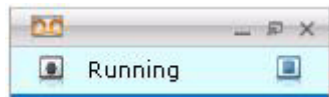


L'utilisateur peut alors déclencher un enregistrement en cliquant sur le bouton enregistrement (début d'enregistrement).



Lorsque l'utilisateur clique sur le bouton enregistrement, l'état de l'enregistrement passe en état " Patienter ", pendant un petit laps de temps, afin de connecter la conversation avec un automate d'enregistrement.

Quand l'enregistrement est actif, le message actif s'inscrit dans l'état d'enregistrement.



Pour arrêter l'enregistrement, cliquer sur le bouton stop (Arrêter d'enregistrement). Le composant reprend alors son état initial. Puis l'enregistrement est envoyé à l'adresse e-mail de l'utilisateur (telle qu'elle a été définie par votre administrateur dans l'administration de **TWS Recorder**), sous forme d'un message incluant:

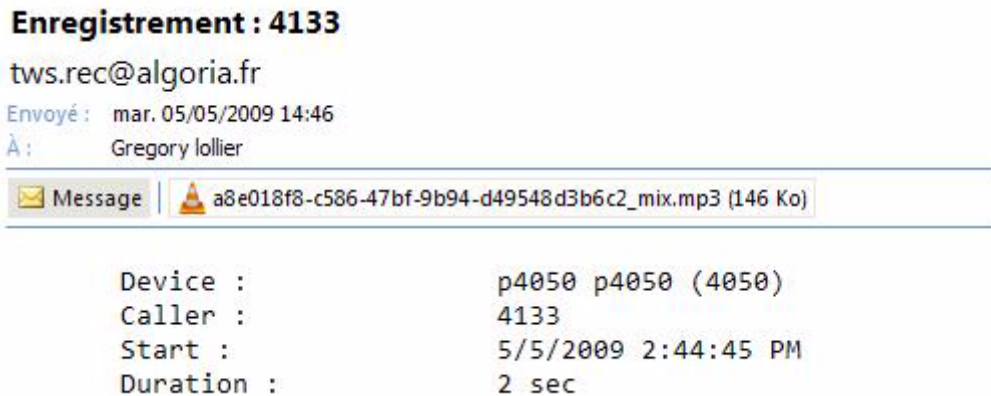
- Un fichier .mp3 contenant l'enregistrement,
- Le poste qui a effectué l'enregistrement,
- Le correspondant qui a été enregistré,
- La date et l'heure de début de l'enregistrement,
- La durée de l'enregistrement.

3. Lecture des messages

Les enregistrements des utilisateurs sont accessibles dans leur boîte mail et dans l'interface **TWS Recorder Messages**.

3.1. Lecture des messages à partir de son logiciel de messagerie

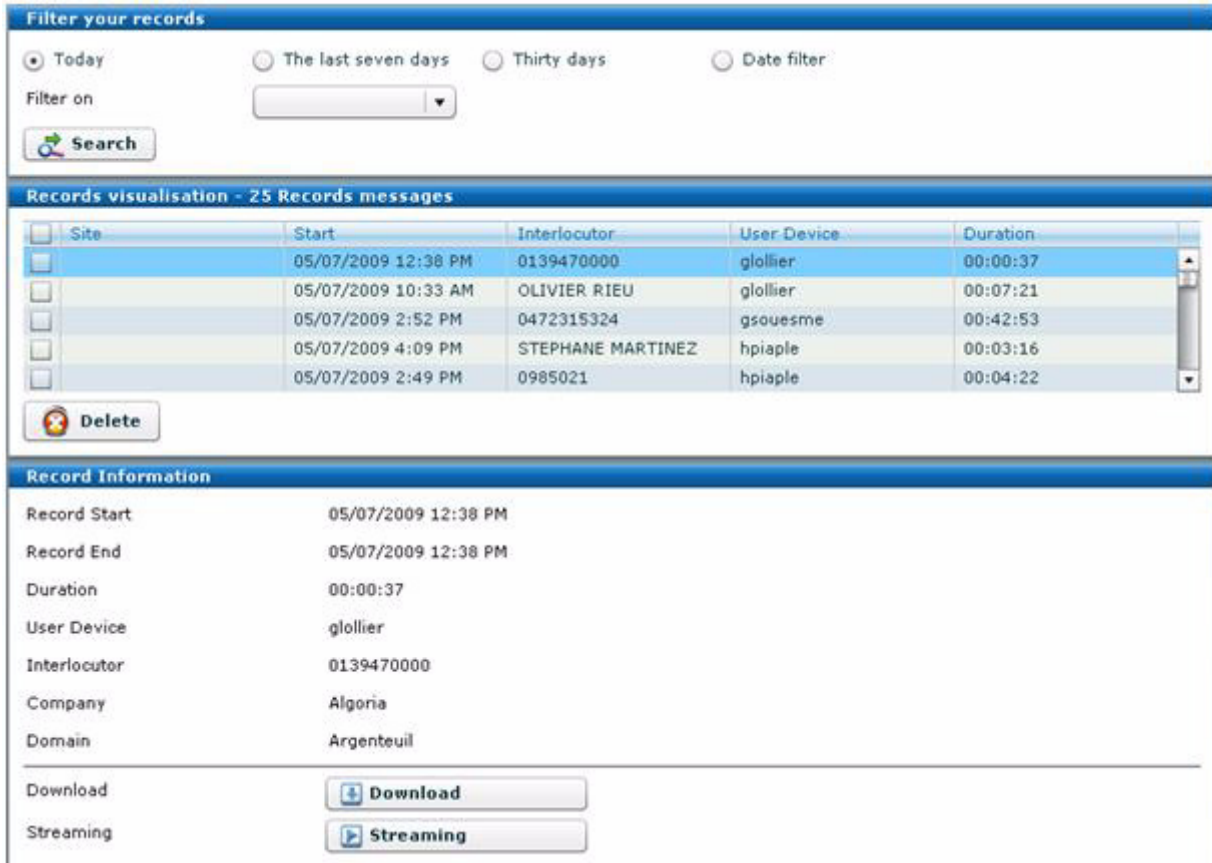
L'utilisateur accède à ses messages via son logiciel de messagerie (ex : Outlook, Lotus, ...). Le message envoyé par **TWS Recorder** se présente sous cette forme:



Afin de lire son enregistrement il ouvre le fichier .mp3 se trouvant en pièce jointe, en double cliquant sur la pièce jointe. Le message sera lu par le lecteur son installé sur le poste client (ex: Windows Media Player, VLC, Winamp, ...).

3.2. Lecture des messages à partir de l'interface Recorder Messages

L'interface **TWS Recorder Messages** se présente sous la forme suivante:



The screenshot shows the 'Filter your records' section with radio buttons for 'Today', 'The last seven days', 'Thirty days', and 'Date filter'. Below this is a 'Filter on' dropdown menu and a 'Search' button. The main area displays 'Records visualisation - 25 Records messages' as a table with columns for Site, Start, Interlocutor, User Device, and Duration. A 'Delete' button is located below the table. The bottom section, 'Record Information', provides details for a selected record, including start and end times, duration, user device, interlocutor, company, and domain. At the bottom, there are 'Download' and 'Streaming' buttons.

Site	Start	Interlocutor	User Device	Duration
	05/07/2009 12:38 PM	0139470000	glollier	00:00:37
	05/07/2009 10:33 AM	OLIVIER RIEU	glollier	00:07:21
	05/07/2009 2:52 PM	0472315324	gsouesme	00:42:53
	05/07/2009 4:09 PM	STEPHANE MARTINEZ	hpiaple	00:03:16
	05/07/2009 2:49 PM	0985021	hpiaple	00:04:22

Record Information

Record Start: 05/07/2009 12:38 PM
 Record End: 05/07/2009 12:38 PM
 Duration: 00:00:37
 User Device: glollier
 Interlocutor: 0139470000
 Company: Algoria
 Domain: Argenteuil

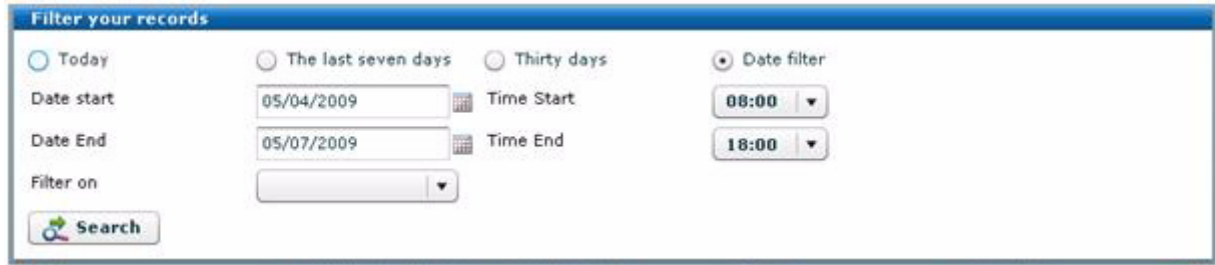
Download: [Download](#)
 Streaming: [Streaming](#)

3.2.1. Filtrer les enregistrements

L'utilisateur peut filtrer ses enregistrements par date, et, par nom d'utilisateur, ou par numéro d'utilisateur, ou par nom de l'interlocuteur, ou par numéro de l'interlocuteur.

TWS Recorder messages facilite la recherche par date en proposant des filtres pour récupérer les enregistrements de la journée, de la semaine, ou du mois. Néanmoins l'utilisateur peut gérer soi-même ses filtres de date en sélectionnant le bouton " Filtrer par date ". Dans ce cas, deux lignes supplémentaires apparaissent dans le panneau des filtres (voir ci-dessous), permettant de choisir, la date et l'heure de début, et la date et l'heure de fin. Les heures de début et

de fin sont liées aux dates de début et de fin. Si on prend l'exemple ci-dessous, la recherche sera du 04/05/2009 à 08 heures, jusqu'au 07/05/2009 à 18 heures.



The screenshot shows the 'Filter your records' window with the following settings:

- Radio buttons: Today (selected), The last seven days, Thirty days, Date filter.
- Date start: 05/04/2009
- Date End: 05/07/2009
- Time Start: 08:00
- Time End: 18:00
- Filter on: (empty dropdown)
- Search button: Search

TWS Recorder Messages permet d'ajouter un filtre en plus de celui de la date. Quatre filtres son disponible :

- Poste de l'utilisateur
- Nom de l'utilisateur
- Poste de l'interlocuteur
- Nom de l'interlocuteur



The dropdown menu shows the following options:

- User Device
- User Name
- Remote device
- Interlocutor

L'utilisateur est celui qui enregistre la conversation, et l'interlocuteur est celui qui est enregistré.


Lorsque l'utilisateur sélectionne le filtre " Nom d'utilisateur ", une liste déroulante apparait à côté de la liste des filtres (voir ci-dessous). Cette liste contient le nom des utilisateurs dont il a le droit de consulter les enregistrements (ces droits sont à configurer dans l'administration TWS).



The screenshot shows the 'Filter your records' window with the following settings:

- Radio buttons: Today (selected), The last seven days, Thirty days, Date filter.
- Filter on: User Name (dropdown), glollier (dropdown)
- Search button: Search

Pour les autres filtres, un champ de saisie apparait à côté de la liste déroulante des filtres (voir ci-dessous).

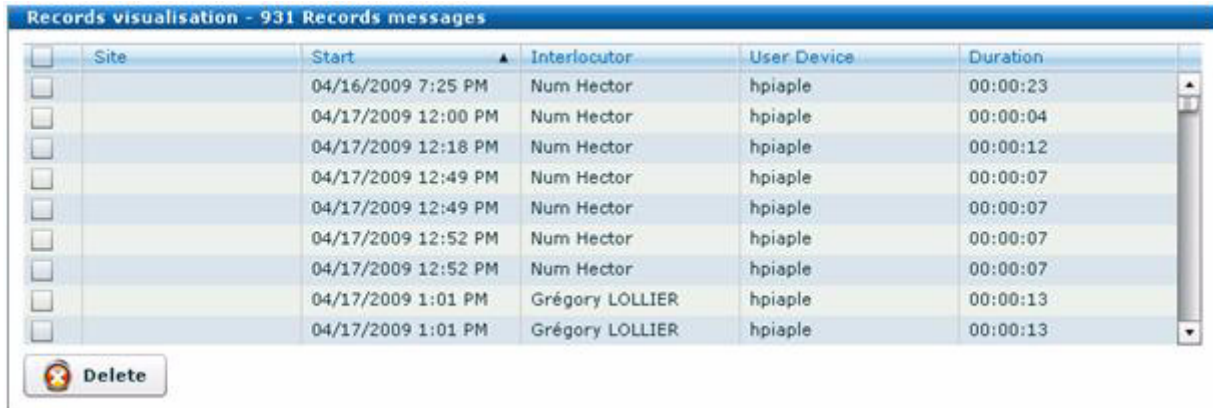


The screenshot shows the 'Filter your records' window with the following settings:

- Radio buttons: Today (selected), The last seven days, Thirty days, Date filter.
- Filter on: Remote device (dropdown), (empty text input)
- Search button: Search

3.2.2. Visualisation des messages

Le panneau central de l'application **TWS Recorder Messages** permet de visualiser le résultat de vos recherches (voir ci-dessous).



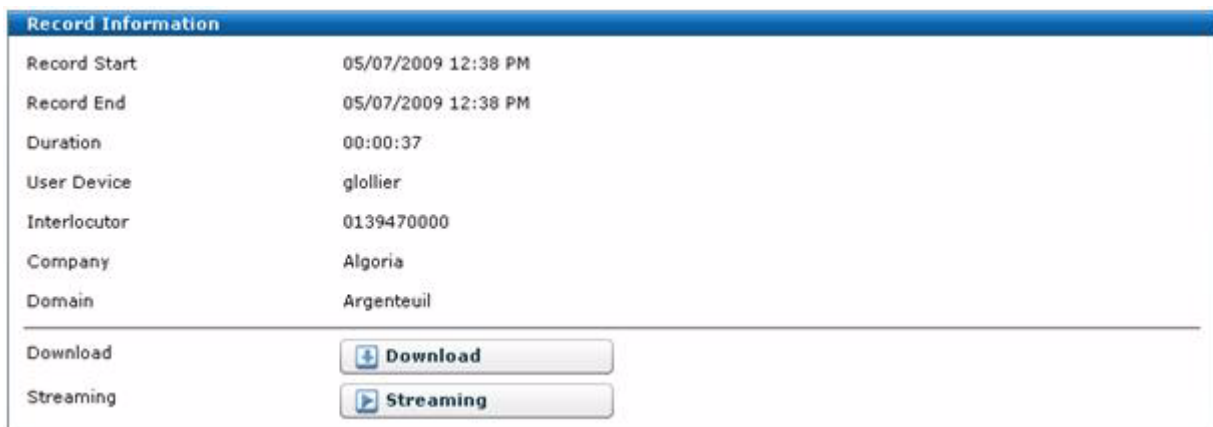
<input type="checkbox"/>	Site	Start	Interlocutor	User Device	Duration
<input type="checkbox"/>		04/16/2009 7:25 PM	Num Hector	hpiaple	00:00:23
<input type="checkbox"/>		04/17/2009 12:00 PM	Num Hector	hpiaple	00:00:04
<input type="checkbox"/>		04/17/2009 12:18 PM	Num Hector	hpiaple	00:00:12
<input type="checkbox"/>		04/17/2009 12:49 PM	Num Hector	hpiaple	00:00:07
<input type="checkbox"/>		04/17/2009 12:49 PM	Num Hector	hpiaple	00:00:07
<input type="checkbox"/>		04/17/2009 12:52 PM	Num Hector	hpiaple	00:00:07
<input type="checkbox"/>		04/17/2009 12:52 PM	Num Hector	hpiaple	00:00:07
<input type="checkbox"/>		04/17/2009 1:01 PM	Grégory LOLLIER	hpiaple	00:00:13
<input type="checkbox"/>		04/17/2009 1:01 PM	Grégory LOLLIER	hpiaple	00:00:13

L'utilisateur peut trier vos messages par colonnes (site, début de l'enregistrement, interlocuteur, poste utilisateur, durée).

Afin de supprimer un ou plusieurs messages, l'utilisateur doit cocher la case de sélection se trouvant au début de chaque ligne de la liste de visualisation des messages, puis cliquez sur supprimer. Si l'utilisateur clique sur la boîte de sélection se trouvant en entête de la liste, tous les messages seront sélectionnés ou désélectionnés.

3.2.3. Information de l'enregistrement

A chaque fois que l'utilisateur clique sur une ligne de la liste de visualisation des messages, l'information relative à ce message s'affiche dans le panneau inférieur de l'application **TWS Recorder Messages** (voir ci-dessous).



Record Start	05/07/2009 12:38 PM
Record End	05/07/2009 12:38 PM
Duration	00:00:37
User Device	glollier
Interlocutor	0139470000
Company	Algoria
Domain	Argenteuil
Download	<input type="button" value="Download"/>
Streaming	<input type="button" value="Streaming"/>

A partir de ce panneau l'utilisateur peut télécharger et écouter en streaming la conversation enregistrée.

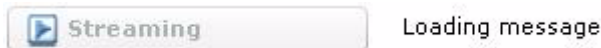
Télécharger un enregistrement: Pour télécharger un message l'utilisateur doit effectuer un clic sur le bouton télécharger. Une fenêtre s'ouvre afin de choisir l'emplacement sur votre ordinateur où l'utilisateur désire copier son message. Le format du fichier est à configurer dans l'administration TWS, par l'administrateur TWS. Trois choix sont possibles, ".mp3", ".wav", ".spx".

Lire l'enregistrement en streaming: A partir du panneau d'information l'utilisateur peut lire son enregistrement sur son ordinateur. Pour cela il clique sur le bouton " Streaming ".

Si le fichier n'est pas au format ".mp3", il sera converti par le serveur TWS. En attendant cette conversion le bouton n'est plus cliquable et un texte d'information s'affiche à côté pour vous décrire les actions du serveur TWS (voir ci-dessous).



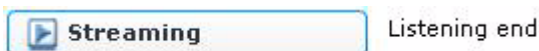
Une fois le fichier converti il faut le charger dans le lecteur Flash (voir ci-dessous).



Lorsque le chargement est terminé la lecture du message se lance. Un bouton " Stop " s'intercale alors entre le bouton " streaming " et le texte d'information. Ce bouton permet de stopper la lecture de l'enregistrement à tout moment (voir ci-dessous).



Lorsque la lecture du message est terminée, le bouton " streaming " redevient cliquable et le texte d'information vous informe de la fin de l'écoute pendant deux secondes avant de disparaître (voir ci-dessous).



En cas d'erreur pendant la phase de conversion ou la phase de chargement, le texte d'information, signalera l'erreur (voir ci-dessous).

