



雲端電話錄音服務

用戶手冊

(版本 2.0.1)

目錄

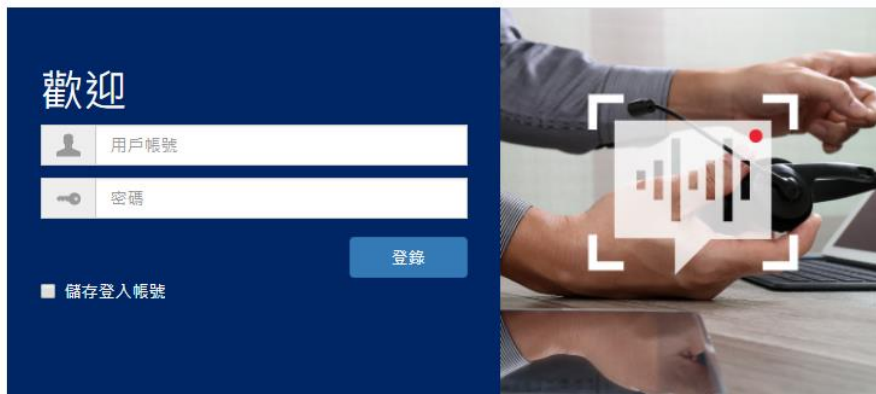
1	登入網站.....	3
2	搜尋錄音紀錄.....	4
3	搜尋錄音紀錄-進階.....	6
4	下載通話記錄.....	7
5	匯出 CDR.....	8
6	管理錄音記錄(鎖定/解除鎖定).....	10
7	收聽錄音記錄.....	11
8	標籤錄音記錄.....	12
9	標記(書籤 bookmark)錄音記錄.....	13
10	用戶錄音歡迎詞管理.....	14
11	群組錄音歡迎詞管理.....	15
12	用戶管理.....	16
13	操作報表.....	17
14	錄音驗證.....	18
15	調配記錄.....	20
16	標籤.....	22
17	群組管理.....	24
18	用戶號碼.....	26
19	自選播放條款.....	26
20	雙重認證.....	29
21	電腦綁定.....	31
22	面對面談話錄音 / 流動電話錄音.....	33
23	公司信息.....	36
24	更改語言.....	37
25	用戶信息.....	38
26	修改密碼.....	39
27	角色及等級制度.....	40
28	錄音啟用.....	41
29	通話場景.....	42

1 登入網站

用戶	登入
Admin	√
Manager	√
Supervisor	√
Agent	√

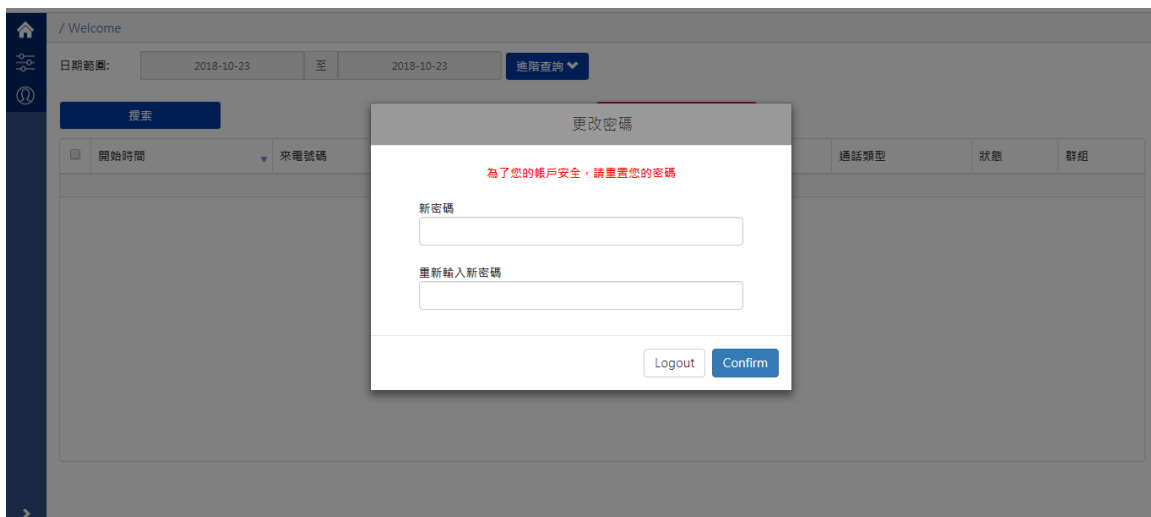
打開網頁瀏覽器並輸入<https://cloud-recording.hkbnes.net>

根據Welcome Letter 輸入登入名及密碼, 並按”登錄”



更改密碼

基於保安理由, 用戶需要於”第一次登入時”或”密碼重設”後更改密碼. 密碼必須最少八個數字及英文字符組成.



2 搜尋錄音紀錄

“服務→錄音”

用戶	搜尋錄音紀錄
Admin	√
Manager	√
Supervisor	√
Agent	√

用戶錄音記錄版面將在登錄後自動顯示

用戶可以按日期範圍進行搜索。用戶可以每次搜索最多一個月的記錄。

只需選擇日期範圍, 然後按一下 "搜索" 即可搜索結果

搜索結果將以表格格式輸出

欄	描述
開始時間	連線開始時間
來電號碼	來電電話號碼 (如果有)
接聽號碼	打出電話號碼 (如果有)
用戶號碼	用戶電話號碼
通話長度	總通話時間
通話類型	來電/打出
狀態	下載 - 檔案已被用戶下載 聽 - 檔案已被用戶收聽
群組	記錄屬於哪個群組
鎖定	admin 有權解鎖記錄給 香港寬頻企業方案 收聽 / 下載 < 只有 admin 可以使用此功能 >

服務 / 錄音

日期範圍: 2018-09-21 至 2018-10-22 進階查詢 ▾

搜索 檢索文件 下載 導出 CDR

<input type="checkbox"/>	開始時間	來電號碼	接聽號碼	用戶號碼	通話長度	通話類型	狀態	群組	鎖定
<input type="checkbox"/>	2018-10-04 18:11:10	21122302		21122560	00:00:23	Inbound SUB	Listen	sales	
<input type="checkbox"/>	2018-10-08 20:36:32	anonymous		21122560	00:01:24	Inbound SUB	Listen	sales	

顯示第 1 到第 2 項記錄，總共 2 項記錄

3 搜尋錄音紀錄- 進階

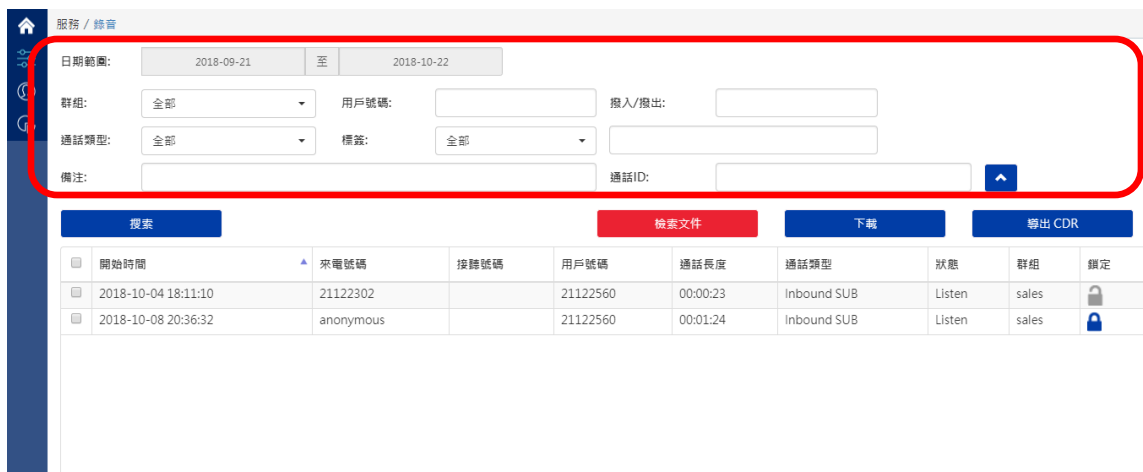
“服務→錄音”

用戶	搜尋錄音紀錄
Admin	√
Manager	√
Supervisor	√
Agent	√

用戶可以點擊 "高級搜索" 按鈕, 從以獲得進階搜尋選項。用戶可以使用以下的選項:

搜尋選項包括:

- 群組
 - 用戶被分配的群組
- "用戶號碼"
 - 用戶的電話號碼
- "來電/打出"
 - 來電或打出的電話號碼
- "通話類型"
 - 來電或打出
- 標籤
 - 用戶選擇的標籤
- 備註
 - 用戶輸入的備註
- "通話 ID"
 - 通話記錄的 ID



4 下載通話記錄

“服務→錄音”

用戶	下載通話記錄
Admin	√
Manager	√
Supervisor	√
Agent	×

用戶可以選擇需要下載的記錄，然後按一下 "下載"。記錄將以 mp3 格式下載。

The screenshot shows a web interface for managing call recordings. At the top, there is a search bar with a date range from 2018-09-21 to 2018-10-22 and a '進階查詢' (Advanced Search) dropdown. Below the search bar are three buttons: '搜索' (Search), '檢委文件' (Assign File), and '下載' (Download), with the 'Download' button highlighted by a red box. The main area contains a table of call records with columns for '開始時間' (Start Time), '來電號碼' (Caller Number), '接聽號碼' (Answered Number), '用戶號碼' (User Number), '通話長度' (Call Duration), '通話類型' (Call Type), '狀態' (Status), '群組' (Group), and '鎖定' (Locked). Two records are visible, both with checkboxes selected, also highlighted by red boxes. The first record is from 2018-10-04 18:11:10, and the second is from 2018-10-08 20:36:32. At the bottom, it says '顯示第 1 到第 2 項記錄，總共 2 項記錄' (Showing 1 to 2 records, total 2 records).

5 匯出 CDR

“服務→錄音”

用戶	匯出 CDR
Admin	√
Manager	×
Supervisor	×
Agent	×

用戶可以選擇需要匯出 CDR 的記錄，然後按一下 "匯出 CDR"。CDR 將以 csv 格式下載。

The screenshot shows a web interface for managing call recordings. At the top, there are search filters for date range (2018-09-21 to 2018-10-22) and a search button. Below the filters, there are buttons for '搜索', '檢索文件', '下載', and '匯出 CDR'. The '匯出 CDR' button is highlighted with a red box. Below the buttons is a table of call records with columns for start time, incoming number, receiving number, user ID, duration, call type, status, and agent. Two records are visible, both with checkboxes selected. The first record is from 2018-10-04 and the second is from 2018-10-08. At the bottom, it says '顯示第 1 到第 2 項記錄，總共 2 項記錄'.

CDR 範例:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Call ID	Call Date	User No.	Group ID	Inbound/Outbound No.	Call Type	Duration	Signature	File Path
2	1809071001000A010000015	9/7/2018 10:01	21122560	8	92015794	10	4	30eef59bd7a66d93d242bd5354726decd1065136954dc74d6246e53d6f056810	/2018/09/07/10/0
3									

以下是 CDR 的主要的描述

	描述
Call ID	錄音紀錄 ID
Call Date	連線開始時間
User No.	用戶電話號碼
Group ID	記錄屬於哪個群組
Inbound / Outbound No.	來電/打出電話號碼
Call Type	來電/打出
Duration	總通話時間
Signature	錄音驗證

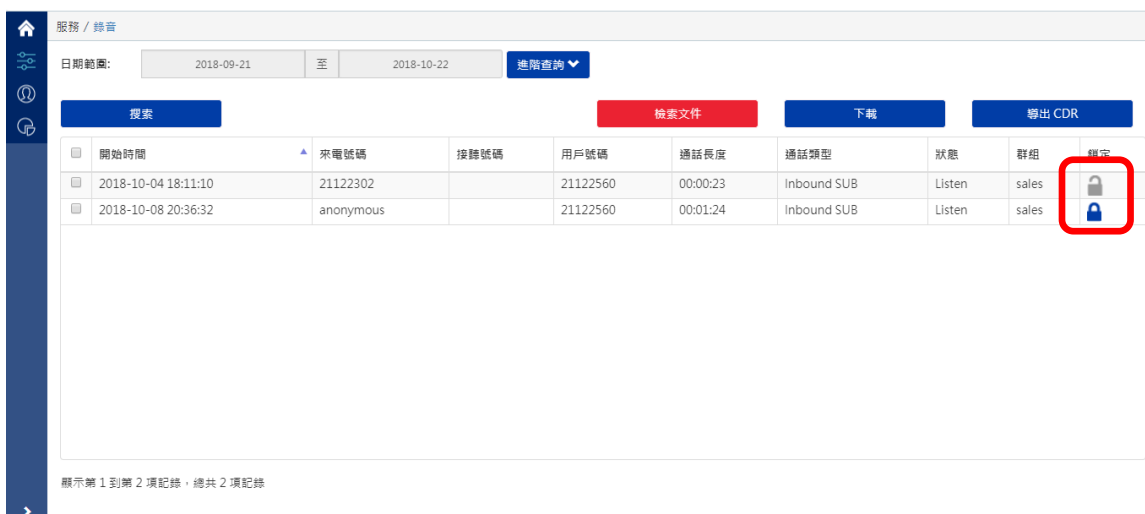
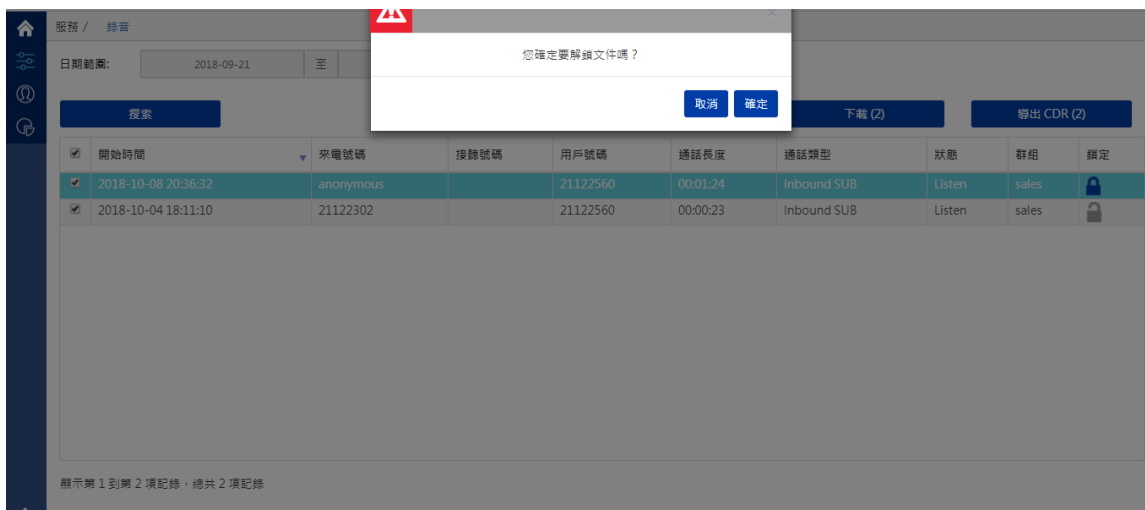
6 管理錄音記錄(鎖定/解除鎖定)

“服務→錄音”

用戶	錄音記錄鎖定或解除鎖定
Admin	√
Manager	×
Supervisor	×
Agent	×

如果 Admin 打算讓香港寬頻企業方案 聽取或下載錄音記錄, Admin 可以解鎖該記錄。

Admin 可以隨時解鎖/鎖定任何錄音記錄。




7 收聽錄音記錄

“服務→錄音”

用戶	收聽錄音
Admin	√
Manager	√
Supervisor	√
Agent	√

只有該公司的用戶可以(根據相應的存取權限存)聽取錄音記錄。如果公司 admin 想要將記錄分享給香港寬頻企業方案, 他可以解鎖該記錄從而允許 香港寬頻企業方案取該記錄。

用戶可以按一下 "錄音" 頁面中的其中一個記錄, "詳細資訊錄音記錄" 視窗將會彈出。

只需點擊 "播放" 按鈕  即可收聽

× 開始時間

2018-08-15 18:25:00

來電/接聽號碼

97802112

通話類型

Inbound SUB

通話ID

1808151825000A010000004

備注

dddd

用戶號碼

21122560

通話長度

00:00:08

閱讀狀態

Download

標籤

label-test

保存



速度 

No.	時間範圍	標記	+
1	00:00 - 00:07	dddd	
2	00:00 - 00:04	fill	
3	00:06 - 00:08		

8 標籤錄音記錄

“服務→錄音”

用戶	標籤錄音記錄
Admin	√
Manager	√
Supervisor	√
Agent	√

用戶可以按一下 "錄音" 頁面中的其中一個記錄, "詳細資訊錄音記錄" 視窗將會彈出。

只需選擇 "標籤" 的清單, 以供將來參考及搜尋。

× 開始時間

2018-08-15 18:25:00

來電/接聽號碼

97802112

通話類型

Inbound SUB

通話ID

1808151825000A010000004

備注

dddd

用戶號碼

21122560

通話長度

00:00:08

閱讀狀態

Download

標籤

label-test

保存

速度 1.0x

No.	時間範圍	標記	
1	00:00 - 00:07	dddd	+ 🔍 🗑️
2	00:00 - 00:04	fill	🔍 🗑️
3	00:06 - 00:08		🔍 🗑️

9 標記(書籤 bookmark)錄音記錄

“服務→錄音”

用戶	標記錄音記錄
Admin	√
Manager	√
Supervisor	√
Agent	√

用戶可以按一下 "錄音" 頁面中的其中一個記錄, "詳細資訊錄音記錄" 視窗將會彈出。

您可以根據所選時間並輸入記錄的描述。

× 開始時間

2018-08-15 18:25:00

來電/接聽號碼

97802112

通話類型

Inbound SUB

通話ID

1808151825000A010000004

備注

dddd

用戶號碼

21122560

通話長度

00:00:08

閱讀狀態

Download

標籤

label-test

保存

速度 1.0x

No.	時間範圍	標記	
1	00:00 - 00:07	dddd	+ 🔍 🗑️
2	00:00 - 00:04	fill	🔍 🗑️
3	00:06 - 00:08		🔍 🗑️


10 用戶錄音歡迎詞管理

“服務 → 用戶歡迎詞”

用戶	用戶錄音歡迎詞管理
Admin	√ 更改所有用戶的歡迎詞
Manager	√ 更改所有用戶的歡迎詞
Supervisor	√ 更改 supervisor 管理下所有用戶的歡迎詞
Agent	√ 更改 agent 的歡迎詞

用戶可以自訂錄音歡迎詞,用戶只需通過上傳檔案便可

用戶可以分別配置來電和接聽的錄音歡迎詞

按一下  上傳檔案 (mp3 格式, 最大 10MB 檔案大小)

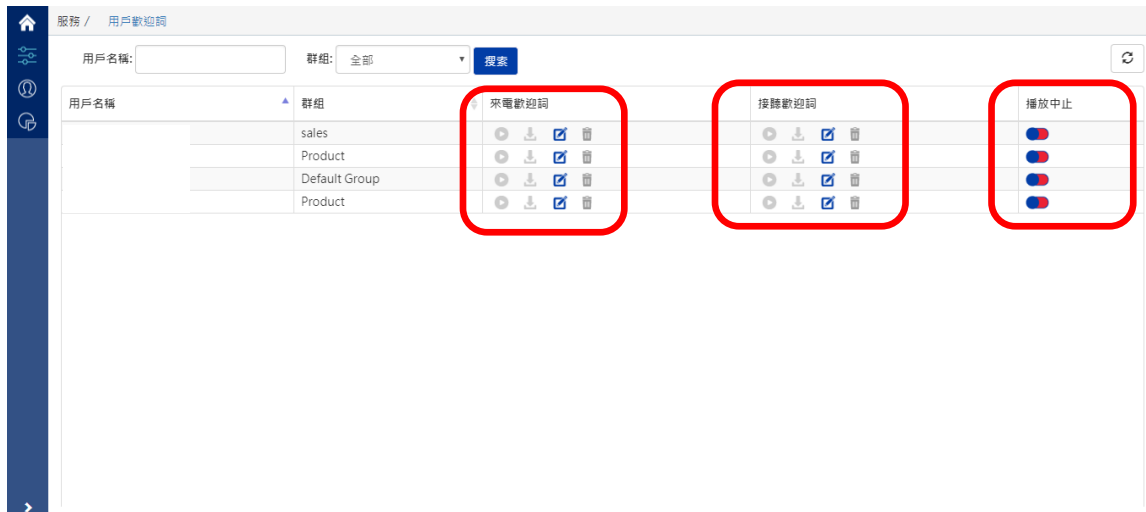
按一下  下載檔案

按一下  播放檔案

按一下  刪除檔案

如果選擇了播放中止功能,用戶可以在播放歡迎詞後隨時停止播放(按'0')。

如果用戶打出電話並已接通,用戶可以按'*6' 播放錄音歡迎詞




11 群組錄音歡迎詞管理

“服務 → 群組歡迎詞”

用戶	群組錄音歡迎詞管理
Admin	√ 更改所有用戶的歡迎詞
Manager	√ 更改所有用戶的歡迎詞
Supervisor	√ 更改 supervisor 管理下所有用戶的歡迎詞
Agent	×

用戶可以自訂錄音歡迎詞，用戶只需通過 上傳檔案便可

用戶可以分別配置來電和接聽的錄音歡迎詞

按一下  上載檔案 (mp3 格式, 最大 10MB 檔案大小)

按一下  下載檔案

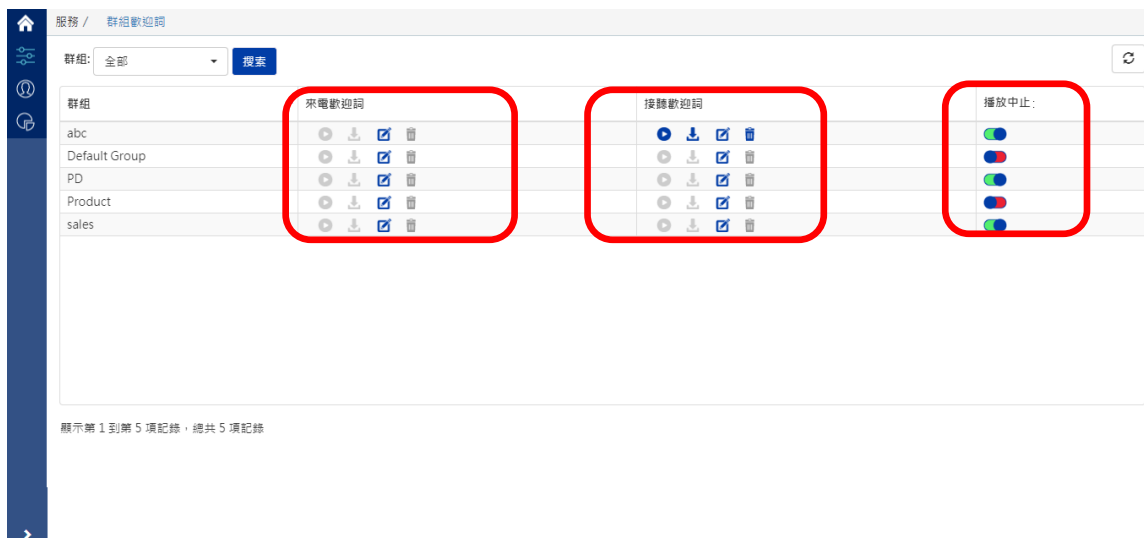
按一下  播放檔案

按一下  刪除檔案

如果選擇了播放中止功能，用戶可以在播放歡迎詞後隨時停止播放(按‘0’)。

如果用戶打出電話並已接通，用戶可以按‘*6’ 播放錄音歡迎詞

** 如果已經設定群組的錄音歡迎詞，系統並不會使用及播放用戶的錄音歡迎詞



12 用戶管理

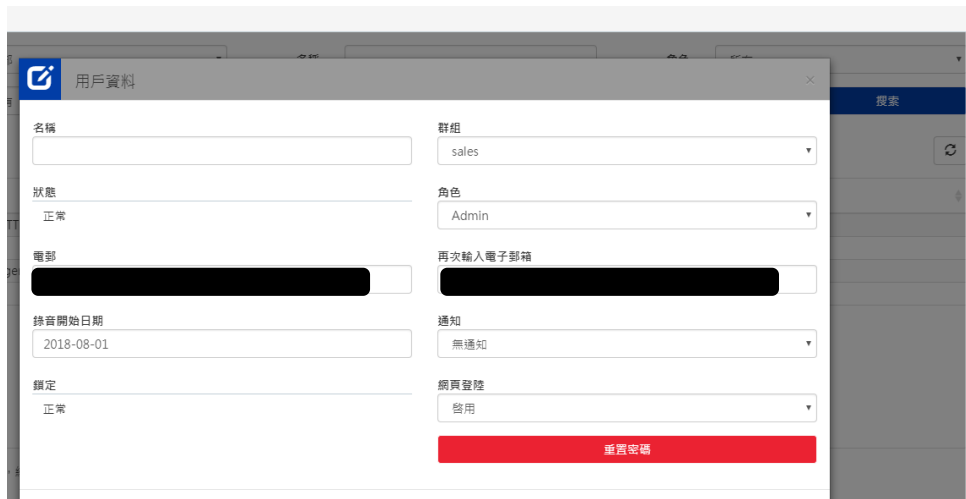
“服務 → 用戶信息”

用戶	用戶帳戶管理
Admin	√ 更改權限, 重置用戶密碼
Manager	√ 唯讀
Supervisor	√ 唯讀
Agent	×

Admin 可以編輯以下用戶的資訊及設定:

- 名稱
- 群組
- 角色
- 電郵
- 錄音開始日期
- 通知 (收取電郵通知設定)
- 網站登錄的權限(啟用/禁用)

此外, Admin 可以通過"重置密碼" 按鈕重置用戶密碼。電子郵件將發送給用戶包括最新的登錄資訊。



13 操作報表

“報表 → 操作報表”

用戶	操作報表
Admin	√ 唯讀
Manager	x
Supervisor	x
Agent	x

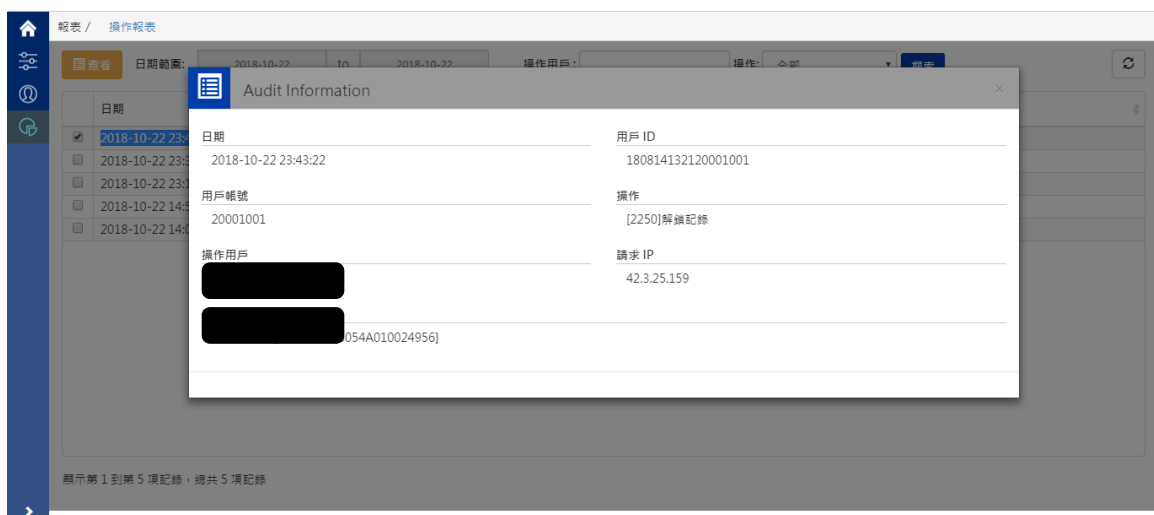
admin 可以通過以下方法搜索用戶的活動紀錄：

- 日期範圍
- 操作用戶
- 操作

搜索結果將以表格格式輸出



選擇其中一個記錄並按一下 "查看", 將會顯示有關該記錄更多的詳細資訊。



14 錄音驗證

“服務 → 錄音驗證”

用戶	錄音驗證
Admin	√
Manager	×
Supervisor	×
Agent	×

Admin 可以驗證記錄是否被曾經更改。

Admin 需要上傳錄製檔 (mp3 格式) 並提供認證檔案(signature)資料。

認證檔案(signature)資料可以在 CDR 中找到. (請參閱第 5 節-"匯出 CDR")

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Call ID	Call Date	User No.	Group ID	Inbound/Outbound No.	Call Type	Duration	Signature	File Path
2	1809071001000A010000015	9/7/2018 10:01	21122560	8	92015794	10	4	30eef59bd7a66d93d242bd5354726decd1065136954dc74d6246e53d6f056810	/2018/09/07/10/0
3									

如果檔在下载後被修改:



如果檔在下载後未修改:



15 調配記錄

“服務 → 調配錄音”

用戶	調配記錄
Admin	√
Manager	×
Supervisor	×
Agent	×

Admin 可以將錄音記錄從一個 "群組" 重新分配到另一個 "群組"

Admin 需要選擇錄音記錄基於

- "日期範圍" (最多一個月) 及
- "用戶電話號碼" (支援多項選擇)

此外, Admin 需要選擇重新分配給那一個 "群組" (例如, 銷售群組), 然後按一下 "調派錄音到其他群組"。

重新調配後, "Supervisor" 應該能夠查看到他管理的 "群組" (例如銷售群組) 的通話記錄。

服務 / 錄音

日期範圍: 2018-09-01 至 2018-10-01 進階查詢

搜索 檢索文件 下載

<input type="checkbox"/>	開始時間	來電號碼	接聽號碼	用戶號碼	通話長度	通話類型	狀態	群組
<input type="checkbox"/>	2018-09-07 10:01:45	92015794		21122560	00:00:04	Inbound SUB	Download	sales

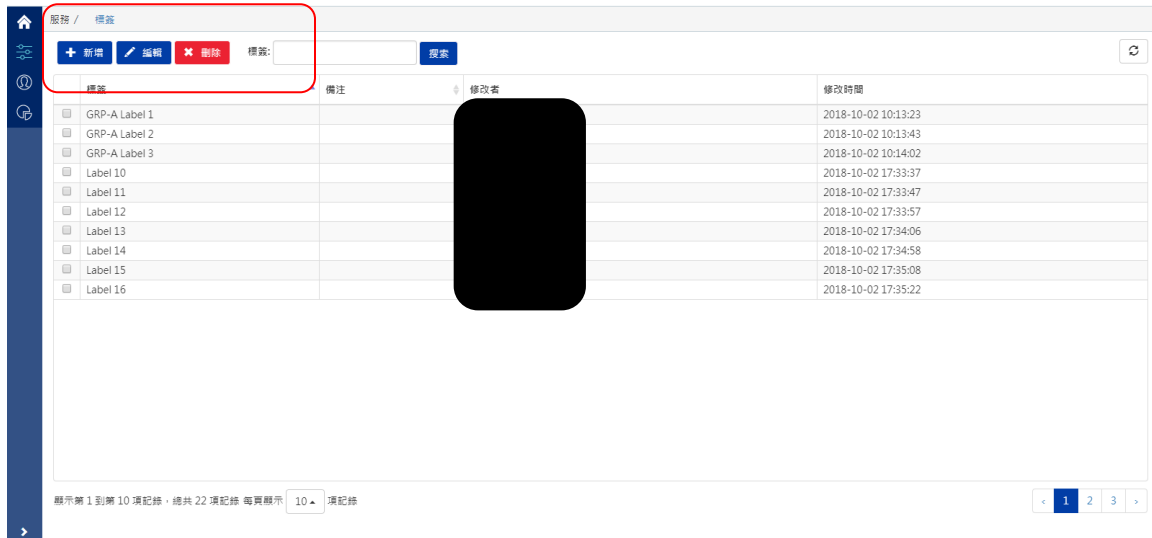
顯示第 1 到第 1 項記錄，總共 1 項記錄

16 標籤

“服務 → 標籤”

用戶	標籤管理
Admin	√ 新增/編輯/刪除
Manager	√ 唯讀
Supervisor	√ 唯讀
Agent	√ 唯讀

Admin 可以查看可使用的” 標籤”



Admin 可以按”新增”, 從而新增“標籤”

+
添加
✕

標籤

備注

修改者

修改時間

關閉
確認

Admin 可以按“編輯”，從而更改現有“標籤”



修改

標籤
GRP-A Label 1

備注

修改者
[Redacted]

修改時間
2018-10-02 10:13:23

關閉 確認

Admin 可以按“刪除”，從而更改刪除“標籤”



你確定要刪除嗎?

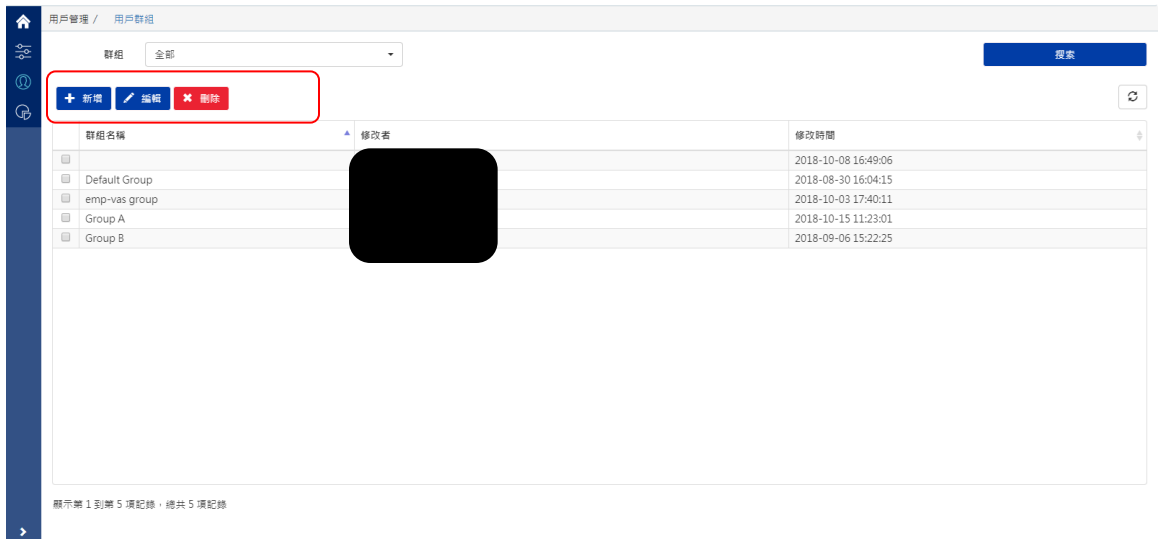
取消 確定

17 群組管理

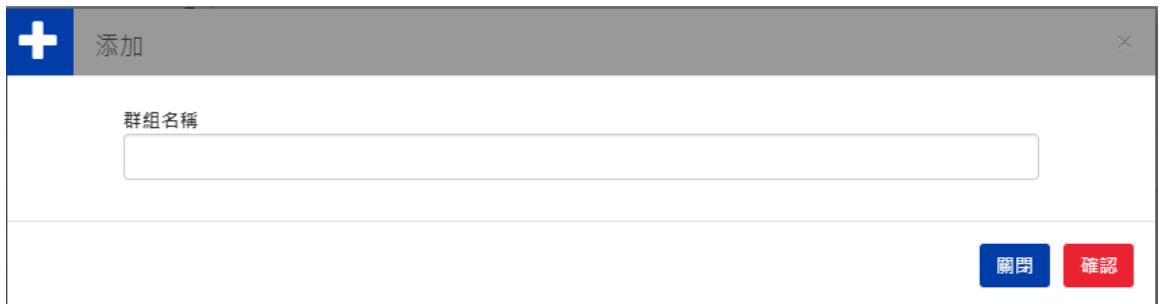
“用戶管理→ 用戶群組”

用戶	群組管理
Admin	√ 新增/編輯/刪除
Manager	√ 唯讀
Supervisor	√ 唯讀
Agent	×

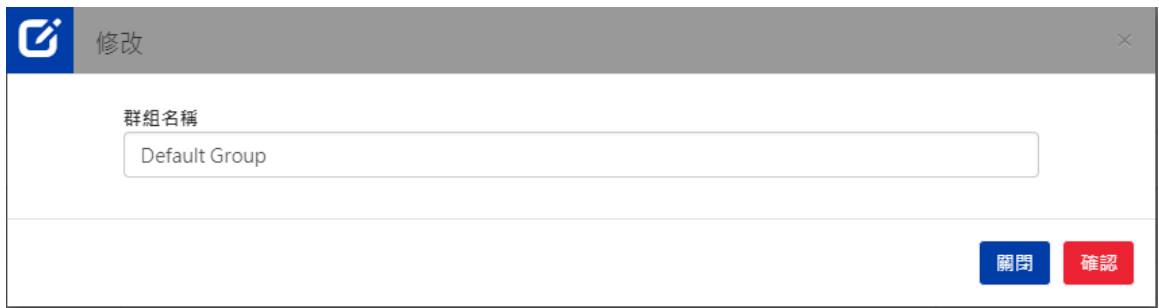
Admin 可以查看可使用的“群組”



Admin 可以按“新增”，從而新增“群組”

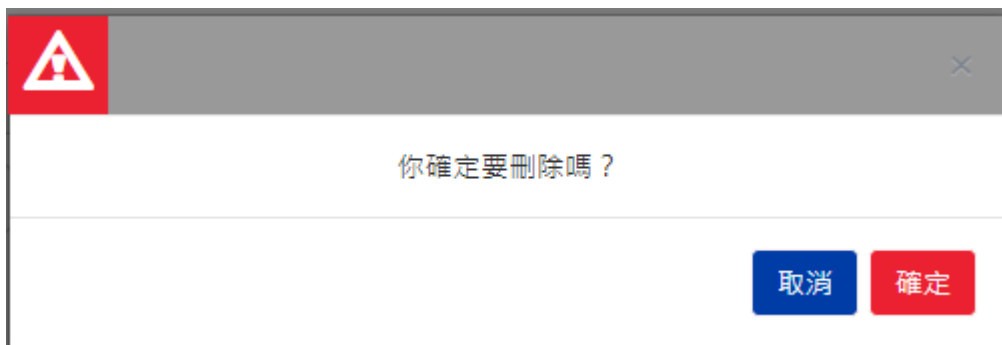


Admin 可以按“編輯”，從而更改現有“群組”



The screenshot shows a dialog box titled "修改" (Edit) with a pencil icon. It contains a text input field labeled "群組名稱" (Group Name) with the text "Default Group" inside. At the bottom right, there are two buttons: "關閉" (Close) in blue and "確認" (Confirm) in red.

Admin 可以按“刪除”，從而更改刪除“群組”



The screenshot shows a confirmation dialog box with a warning icon (a triangle with an exclamation mark) in a red box. The text inside asks "你確定要刪除嗎？" (Are you sure you want to delete?). At the bottom right, there are two buttons: "取消" (Cancel) in blue and "確定" (Confirm) in red.

18 用戶號碼

“用戶管理→用戶號碼”

用戶	用戶號碼
Admin	√ 唯讀
Manager	√ 唯讀
Supervisor	√ 唯讀
Agent	√ 唯讀

Admin 可以查看其公司的現有用戶和號碼的關係
另外可是查看用戶號碼的”生效日期”及”狀態”。
“狀態”分別有”正常”，”等待生效”及”等待啟動”。

用戶號碼	功能	用戶名稱	生效日期	狀態
37920410	打出,來電	Sup_Eng_1	2018-10-31 00:00:00	等待啟動
37920400	打出,來電	Sup_Eng_1	2018-10-31 00:00:00	等待啟動
21001234	打出,來電	21001234	2018-10-26 00:00:00	等待啟動
21128026	打出,來電	21128026	2018-10-25 11:50:47	等待啟動
37920403	打出,來電	3790401	2018-10-10 11:30:00	正常
37920402	打出,來電	3790401	2018-10-09 09:51:00	正常
37920499	打出,來電	Gary	2018-10-05 00:00:00	正常
37920444	打出,來電	Gary	2018-10-05 00:00:00	正常
37920435	打出,來電	Sup_Eng_1	2018-09-21 21:48:35	正常
37920433	打出,來電	Agent_Eng_1	2018-09-21 20:53:33	正常

用戶名稱	用戶號碼
Sup_Eng_1	37920410
功能	
打出,來電	
生效日期	狀態
2018-10-31 00:00:00	等待啟動

19 自選播放條款

“服務→自選播放條款”

用戶	自選播放條款
Admin	√ 新增/編輯/刪除 所有群組的條款
Manager	√ 新增/編輯/刪除 所有群組的條款
Supervisor	√ 唯有
Agent	√ 唯有

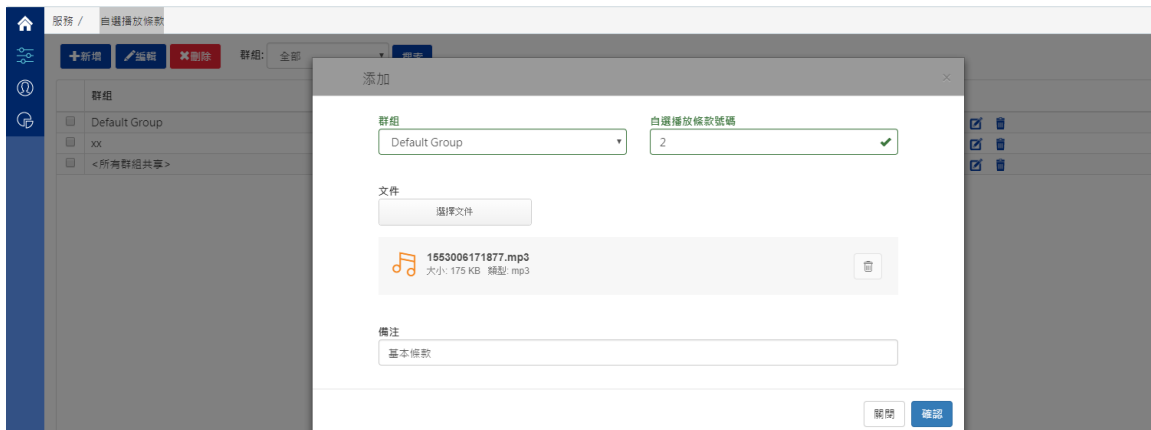
Admin 可以查看已上傳的“自選播放條款”。



Admin 按“新增”後會彈出以下視窗

Admin 需要填入以下資料:

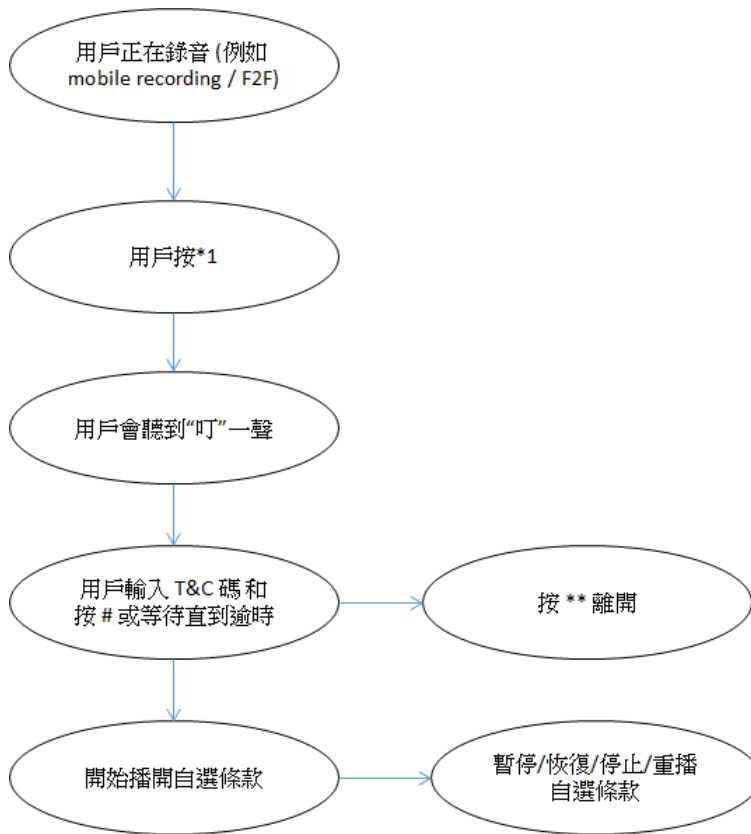
添加	必須/ 可選填
群組	必須
自選播放條款號碼	必須
文件	必須
備注	可選填



建立自選播放條款後, Admin 可以在表格內看到新加入的條款。



“自選播放條款”的使用流程:

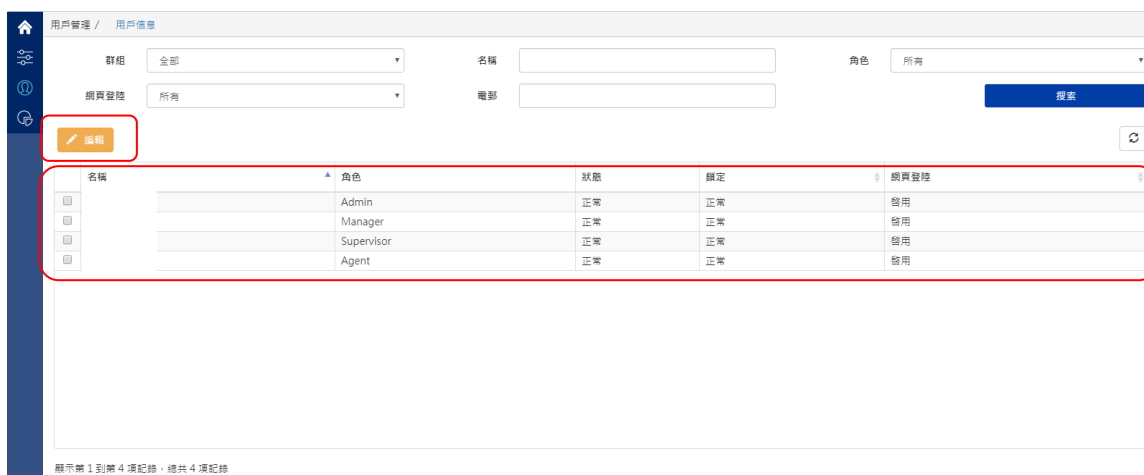


20 雙重認證

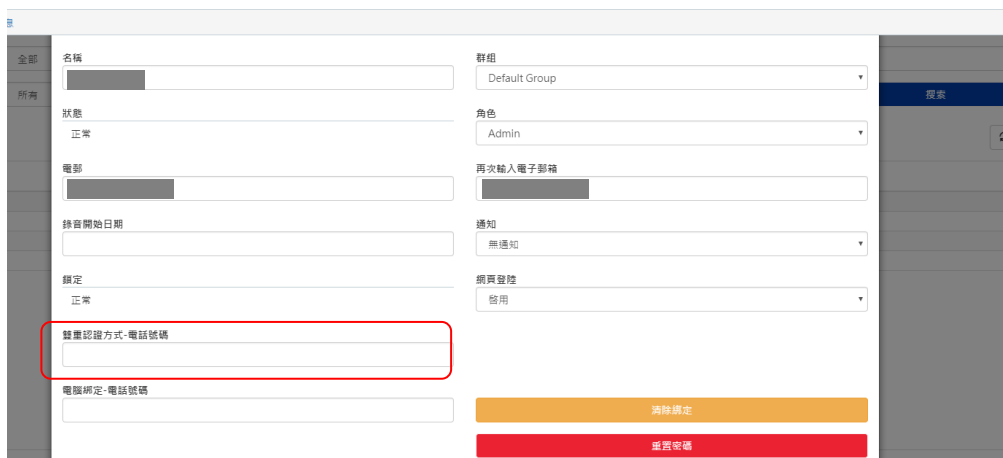
“用戶管理 → 用戶信息”

用戶	雙重認證
Admin	√ 編輯
Manager	√ 唯讀
Supervisor	√ 唯讀
Agent	×

指定用戶需由 Admin 選擇, 方能使用 “雙重認證” 功能。



Admin 需填上“雙重認證方式-電話號碼” 然後按“確認” 儲存。



“雙重認證”的使用流程:

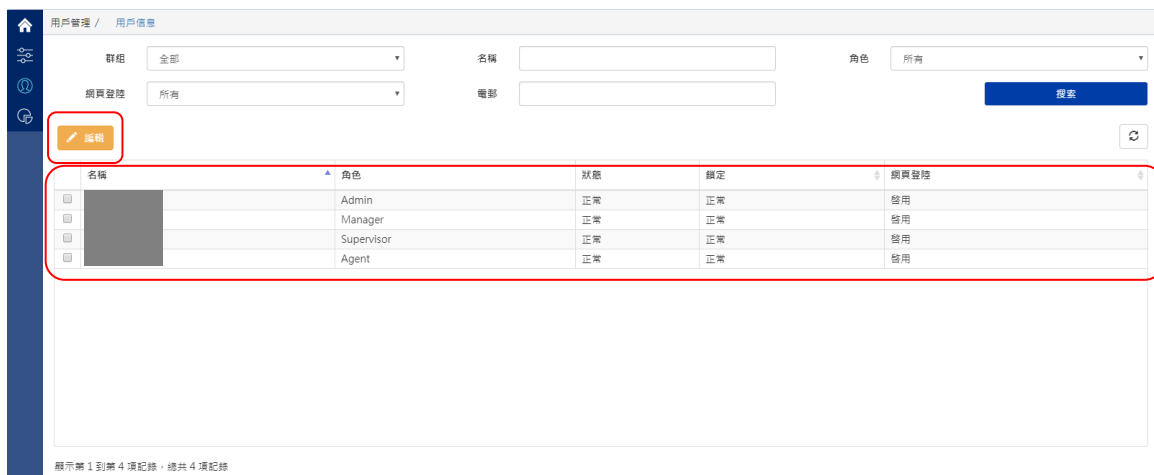


21 電腦綁定

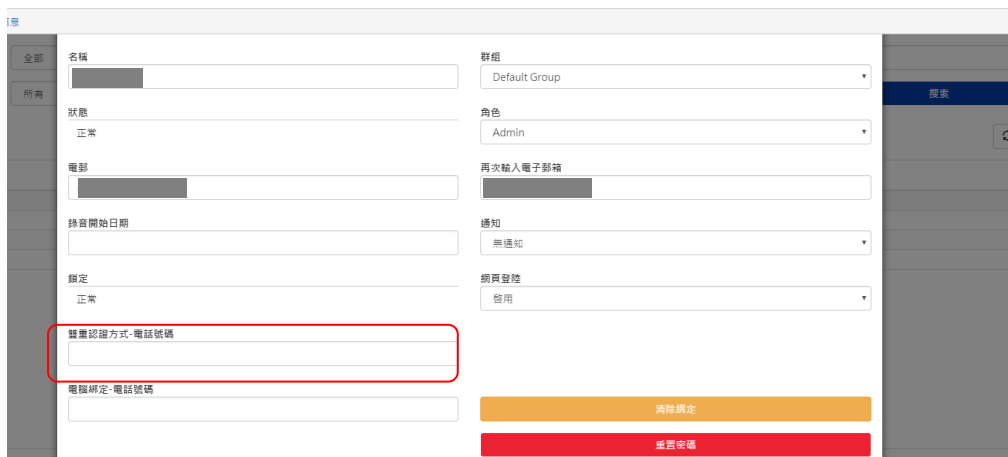
“用戶管理 → 用戶信息”

用戶	電腦綁定
Admin	√ 編輯
Manager	√ 唯讀
Supervisor	√ 唯讀
Agent	×

指定用戶需由 Admin 選擇, 方能使用 “雙重認證” 功能。



Admin 需填上“電腦綁定-電話號碼” 然後 按“確認” 儲存。



Admins 可以按“清除綁定”從而解除之前已經綁定的電腦

“電腦綁定”的使用流程:



22 面對面談話錄音 / 流動電話錄音

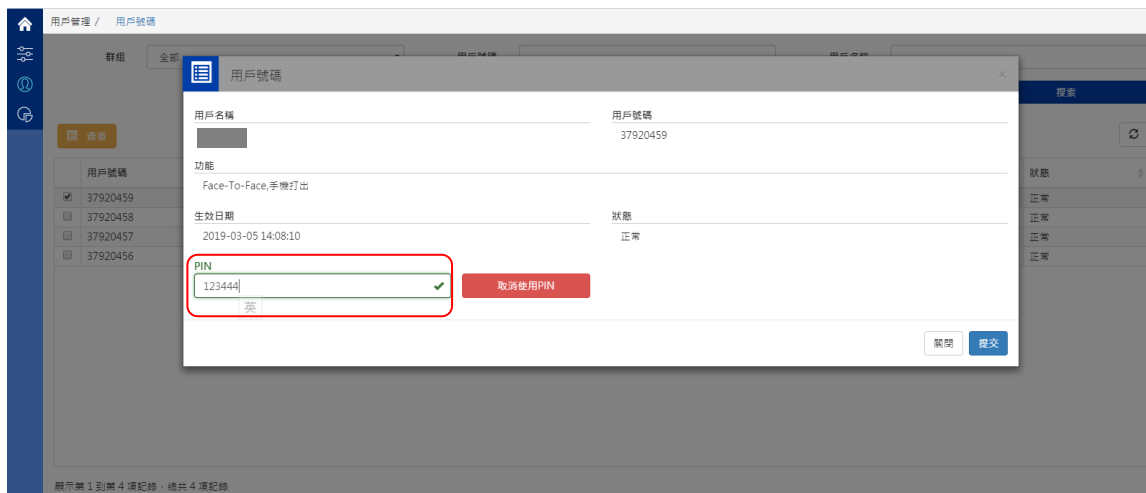
“用戶管理 → 用戶號碼”

用戶	設定 PIN
Admin	√ 編輯所有用戶的 PIN
Manager	√ 編輯所有用戶的 PIN
Supervisor	√ 編輯在自己監督下用戶的 PIN
Agent	√ 編輯自己的 PIN

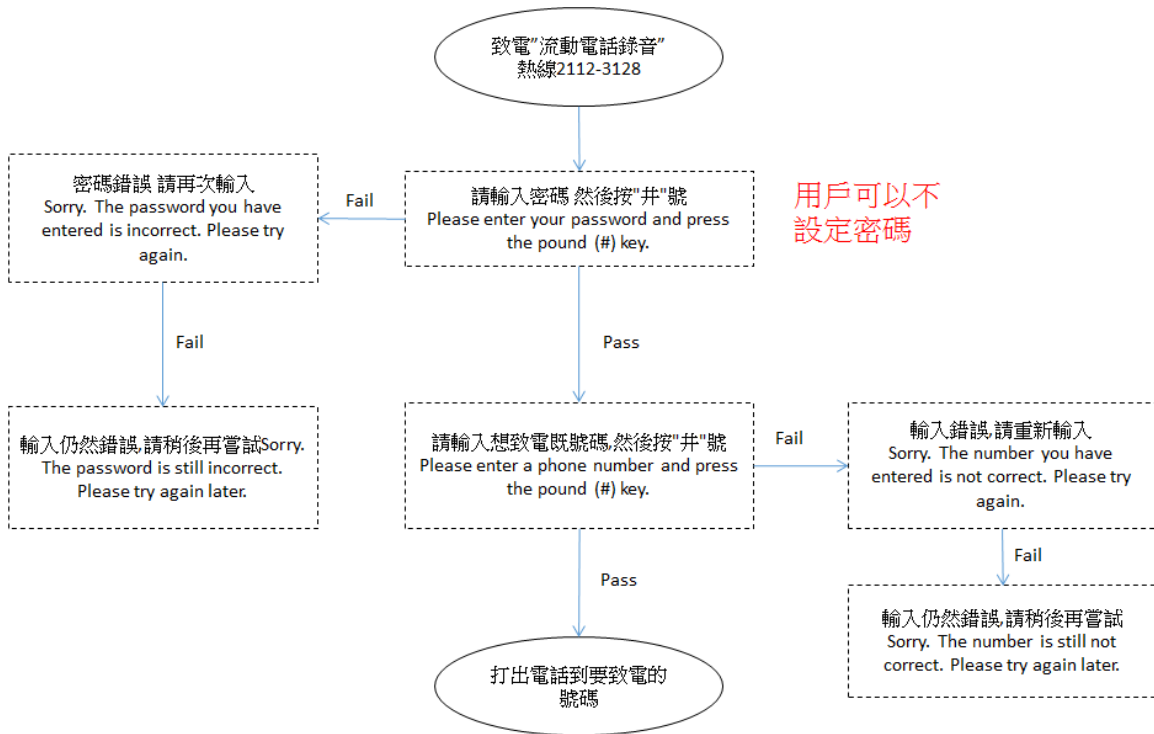
Admin 需選取“用戶號碼”，然後設定 PIN 作認證之用。



Admin 可設定 PIN (只限數字 – 最多 6 位數字)

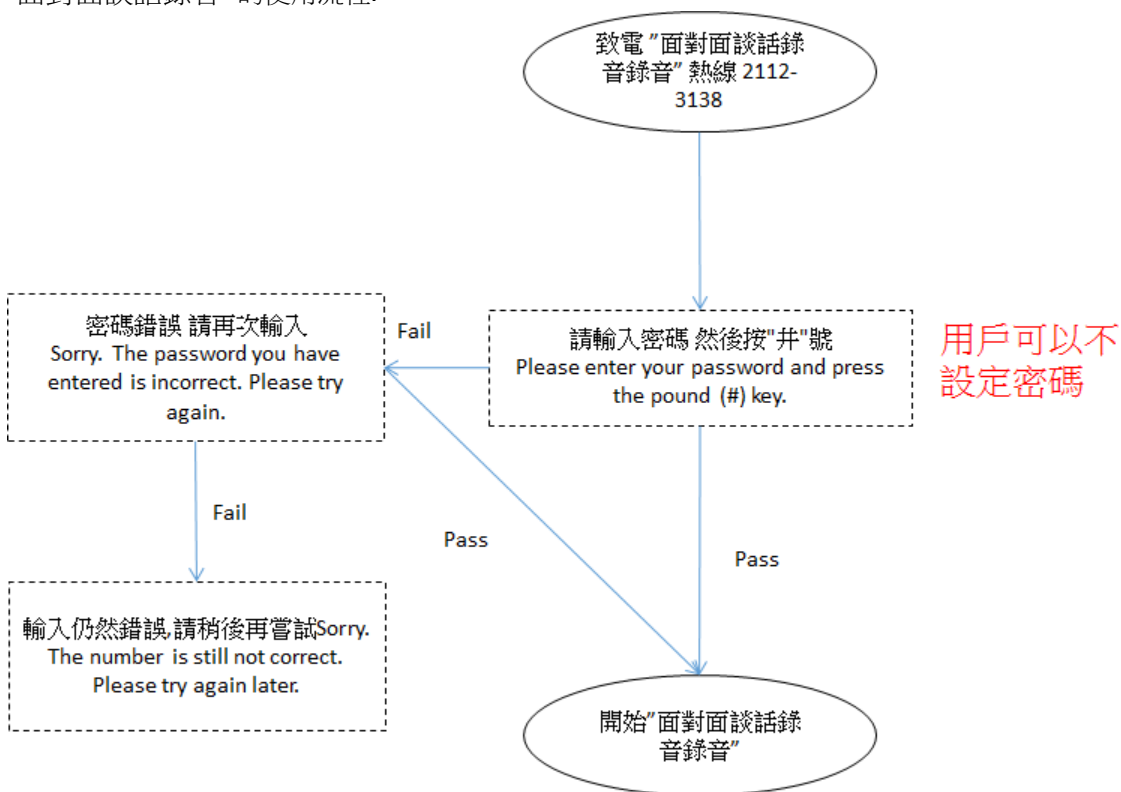


“流動電話錄音”的使用流程:



用戶可以不
設定密碼

“面對面談話錄音”的使用流程:



使用“流動電話錄音”或“面對面談話錄音”的用戶，同時間只可以支持一個的通話連線。如果“面對面談話錄音”的用戶需要更多的通話連線，可向香港寬頻企業方案訂購。

例如，如果號碼用戶 2112-0000 申請了“面對面談話錄音”，當用戶使用 2112-0000 致電 2112-3128。當用戶使用另一個電話 2112-0000（使用 MADN）並同時致電 2112-3128 時，電話將不能接通，用戶並會聽到以下提示：

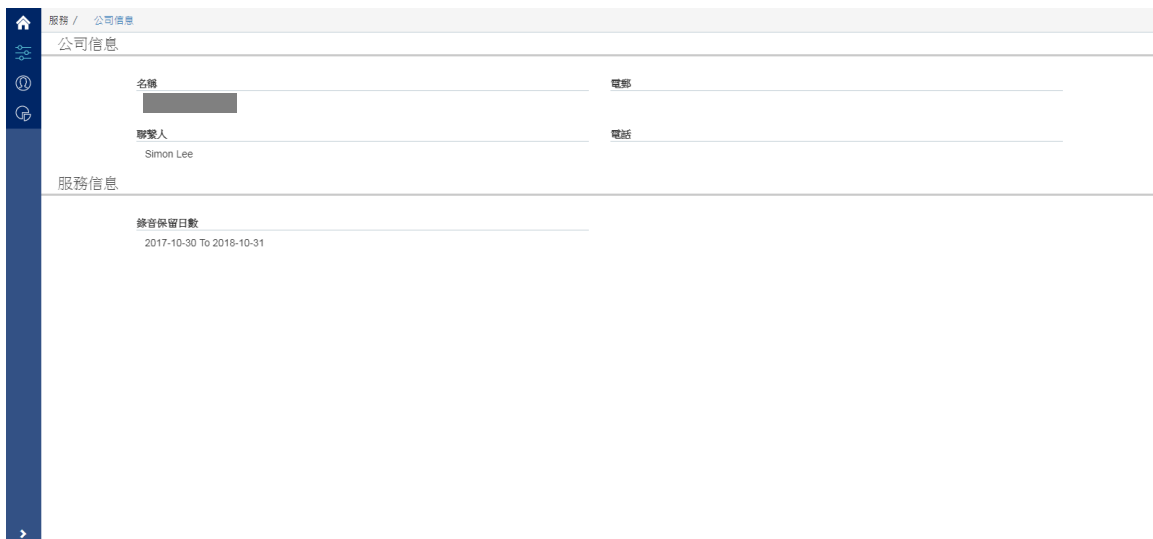
“唔好意思，閣下嘅通話連線暫時已經超出訂購數目，請稍後再致電”

23 公司信息

“服務 → 公司信息”

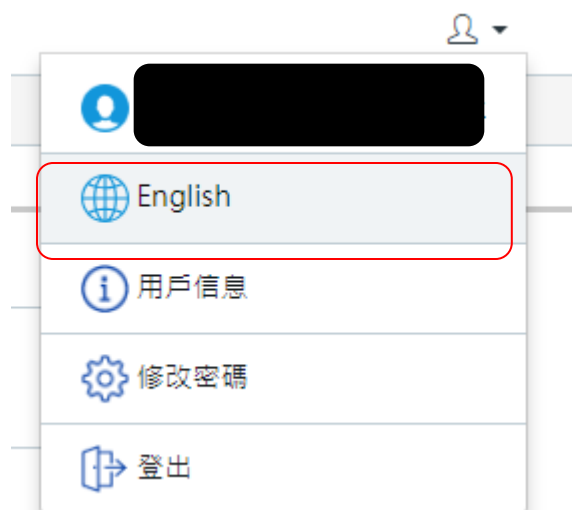
用戶	公司信息
Admin	√ 唯讀
Manager	√ 唯讀
Supervisor	√ 唯讀
Agent	√ 唯讀

用戶可以查看記錄保留期從而知道查看可以檢索記錄記錄的時期。



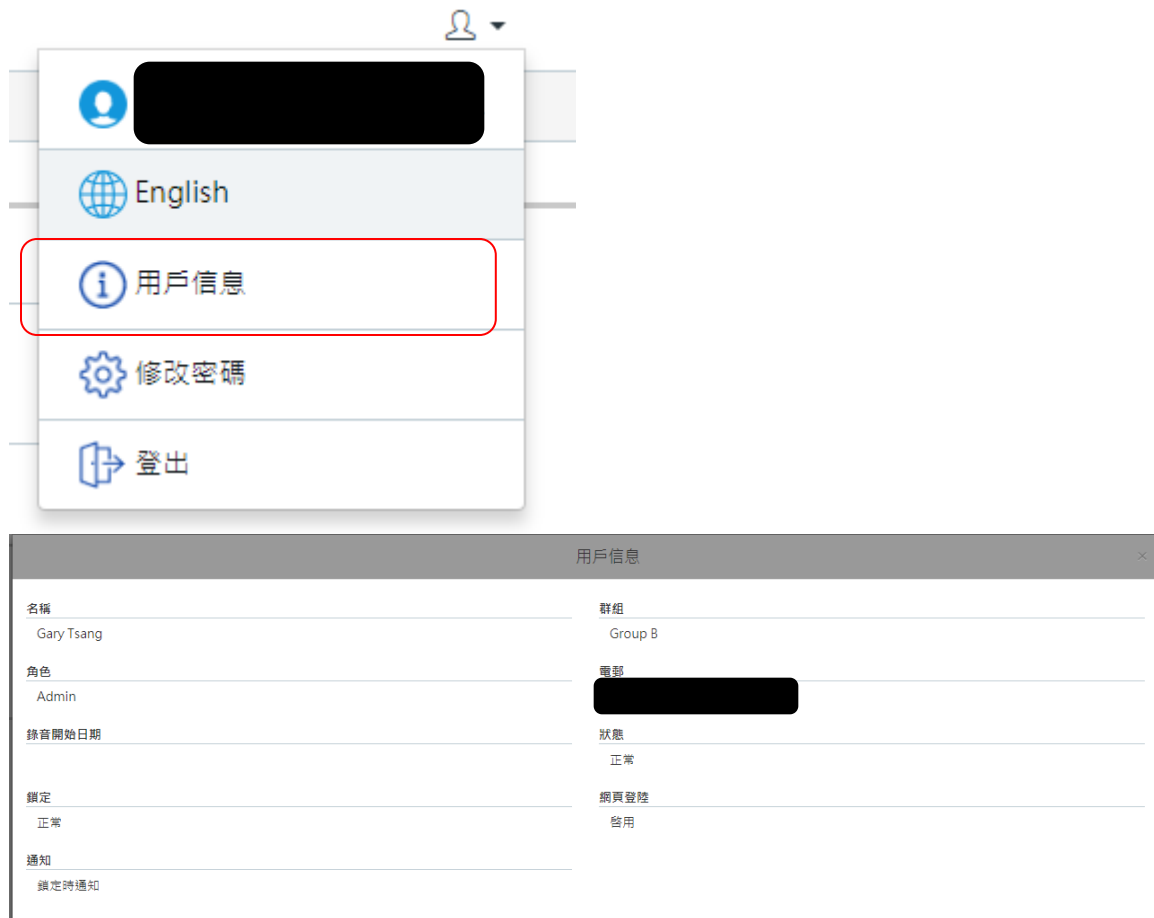
24 更改語言

用戶可以根據自己的選擇更改語言設定(英文和繁體中文)。



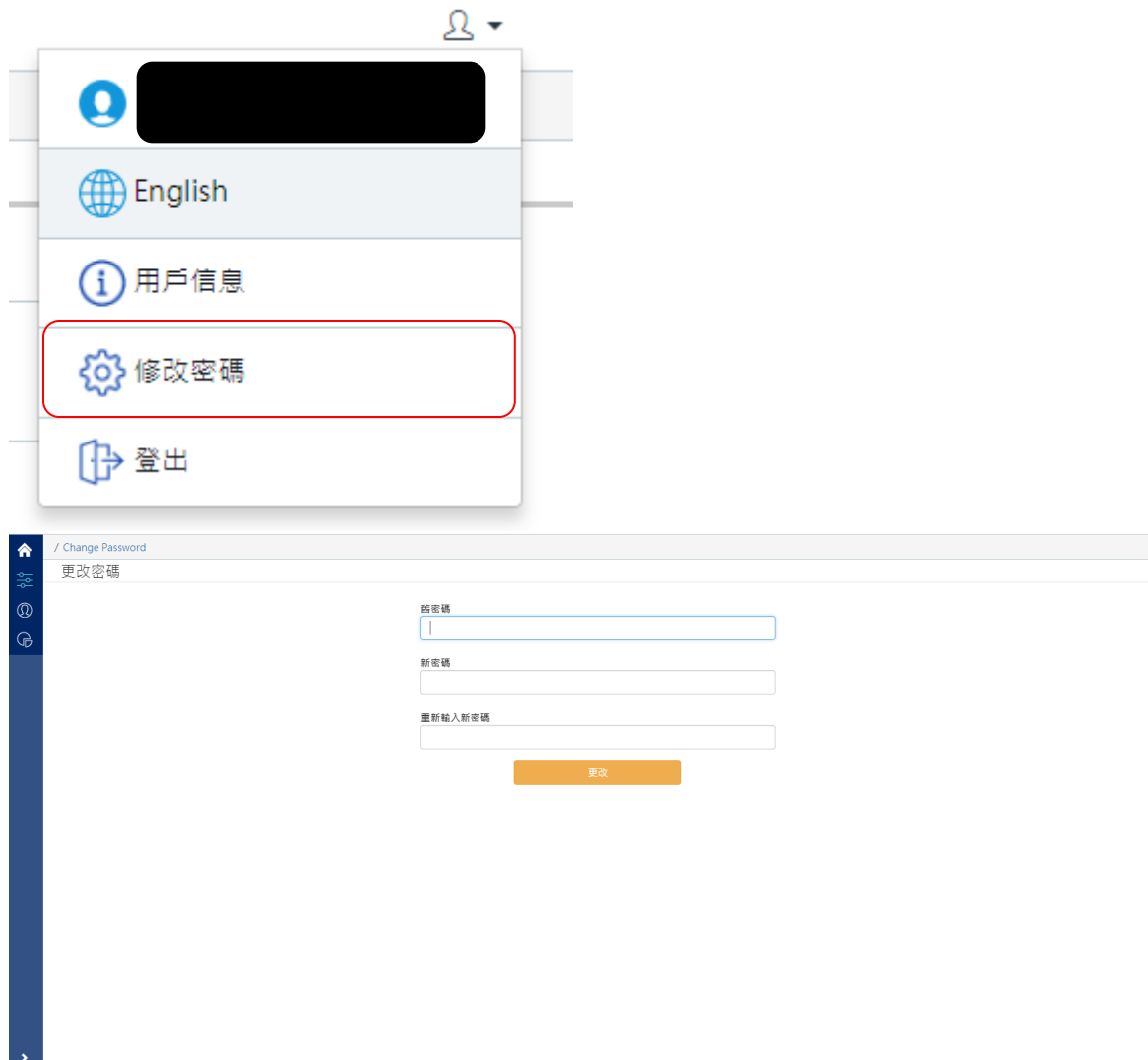
25 用戶信息

用戶可以查看其帳戶的詳細資料

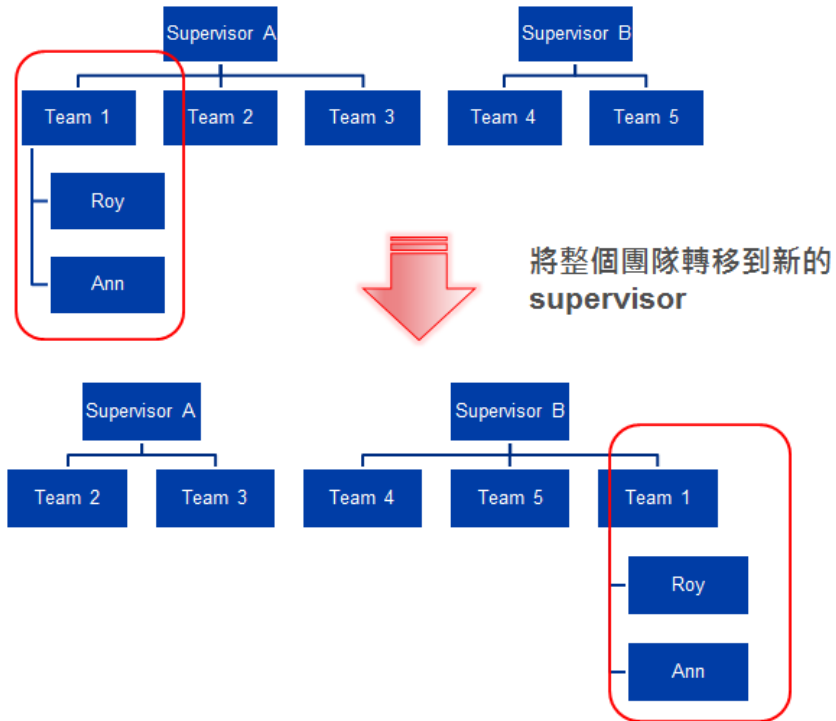
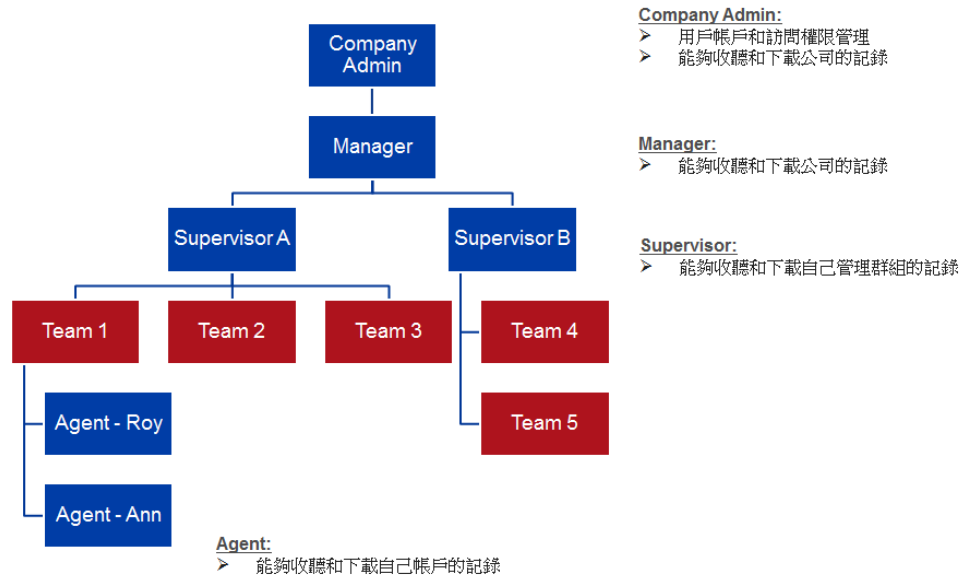


26 修改密碼

出於安全原因，建議用戶經常更改密碼。密碼應包含至少 8 個字符的字母數字

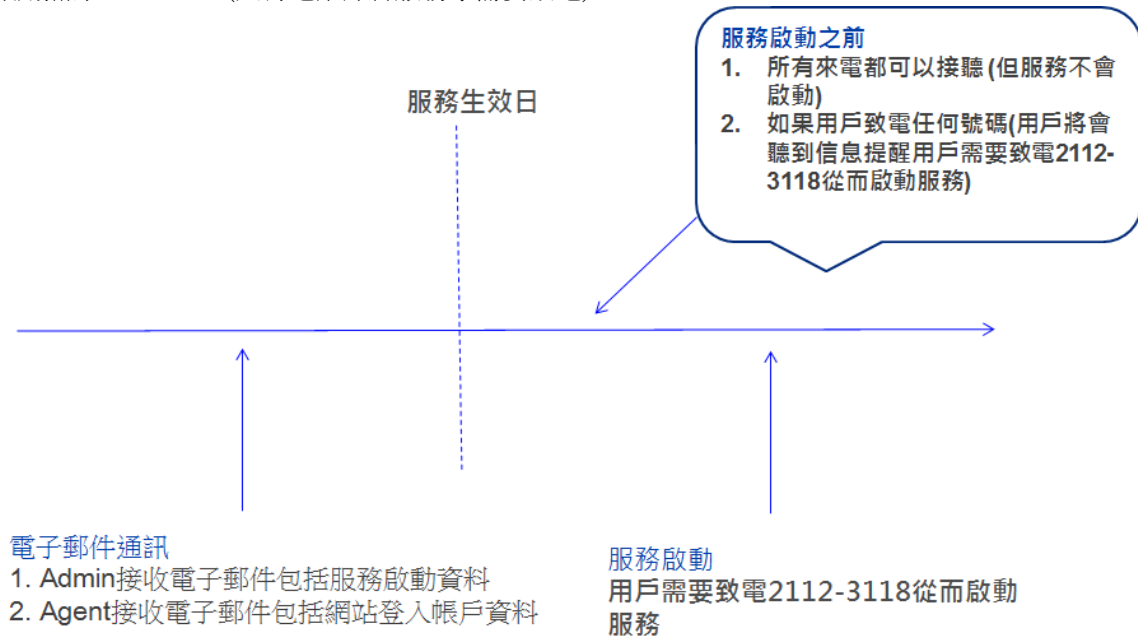


27 角色及等級制度



28 錄音啟用

啟用熱線: 2112-3118 (只有電話錄音服務才需要致電)



29 通話場景

重要提示:

如果您是錄音用戶，所有已轉發(Transferred)/已轉接(Forwarded)的通話仍然會錄音，直到已轉發/已轉接的通話結束。

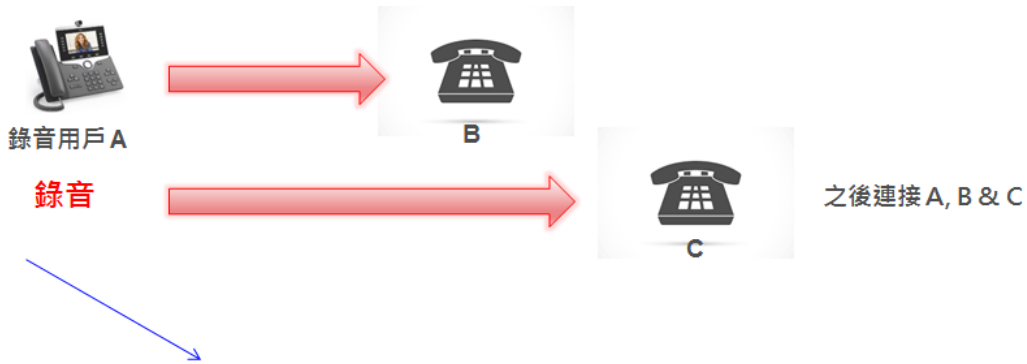
(1) 雲端電話錄音用戶已經啟動來電轉駁(Call Forward):



(2) 來電者以 133 致電:



(3) 雲端電話錄音用戶召開多方會議:



第一個錄音紀錄:
致電 B (AB 交談內容 + ABC 交談內容)

第二個錄音紀錄:
致電 C (AC交談內容 + ABC交談內容)

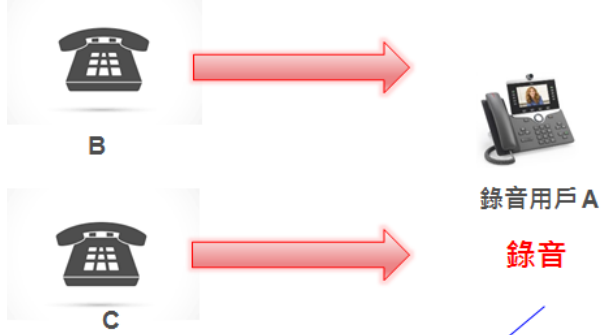
(4) 雲端電話錄音用戶轉接(transfer)到其他電話號碼:



第一個錄音紀錄:
A 來電 (AB 交談內容 + AC 交談內容)

第二個錄音紀錄:
致電 C (BC交談內容 + AC交談內容)

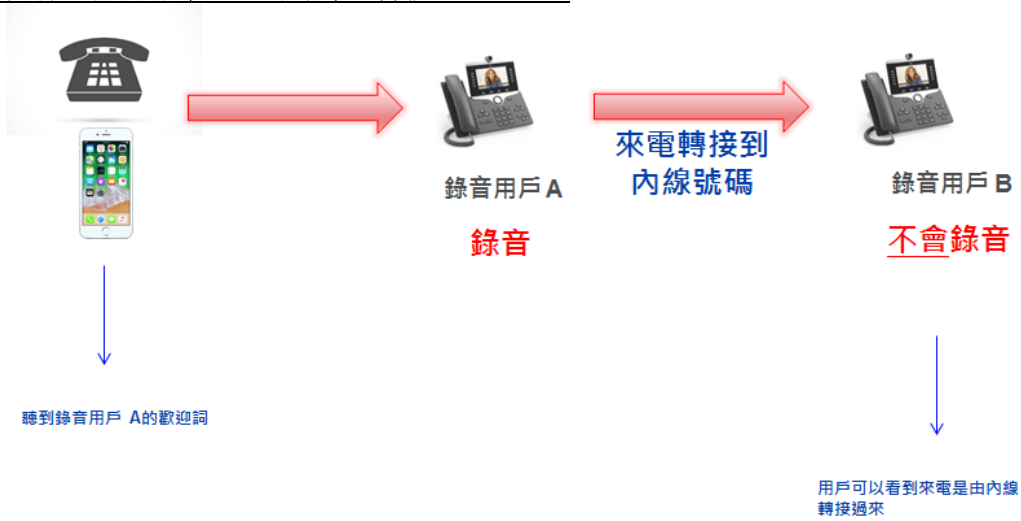
(5) 雲端電話錄音用戶來電等候的情況(Call Waiting)



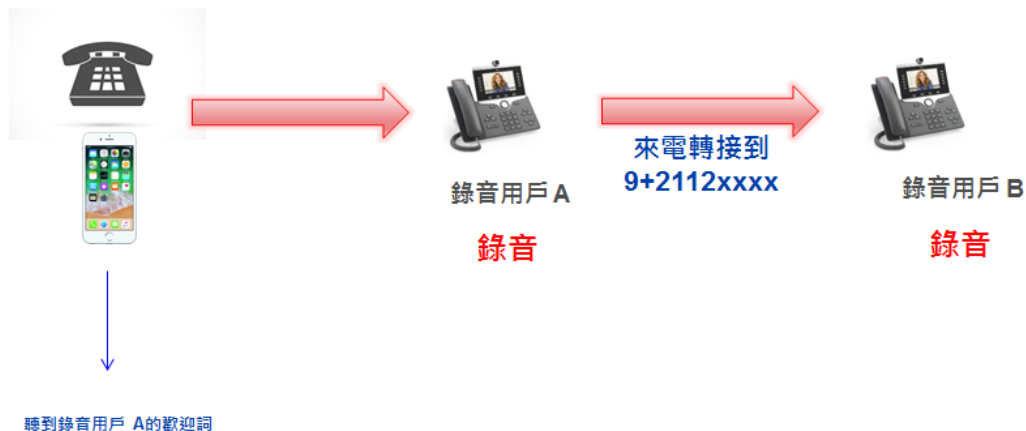
第一個錄音紀錄：
B 來電 (AB 交談內容 + 音樂 + AB 交談內容)

第二個錄音紀錄：
C 來電 (AC 交談內容)

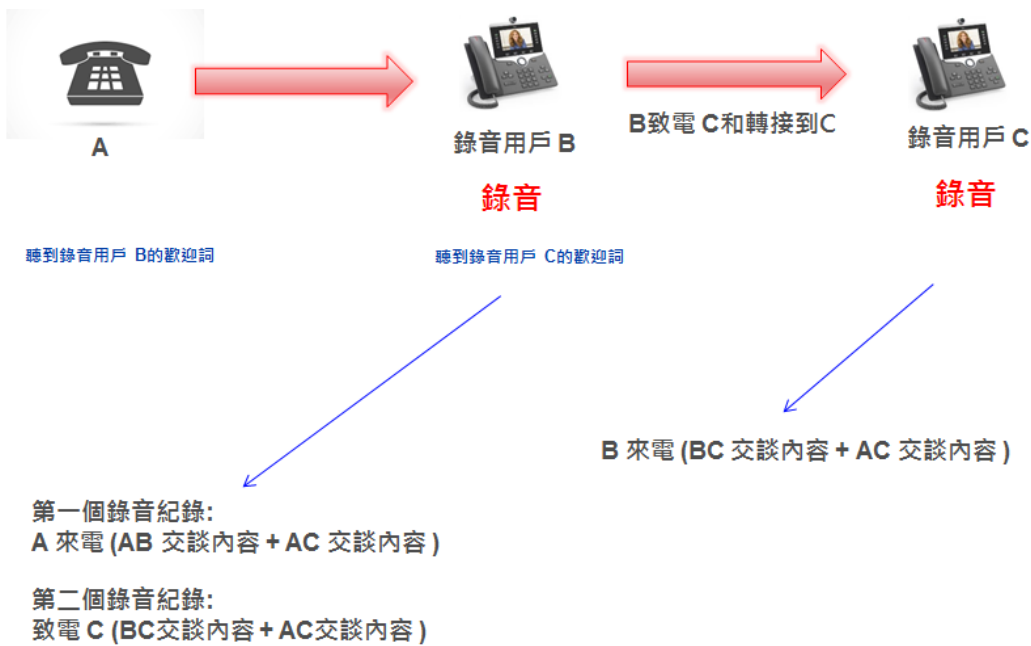
(6) 雲端電話錄音用戶已經啟動來電轉駁 Call Forward



(7) 雲端電話錄音用戶已經啟動來電轉駁 Call Forward



(8) 雲端電話錄音用戶轉接(transfer)到其他電話號碼:



(9) 雲端電話錄音用戶召開多方會議:



第一個錄音紀錄:
A 來電 (AB 交談內容 + ABC 交談內容)

第二個錄音紀錄:
致電 C (BC交談內容 + ABC交談內容)

(10) 雲端電話錄音用戶召開多方會議:



錄音紀錄:
A 來電 (AB 交談內容 + ABC 交談內容)

B使用BLF speed dial 致電C之後 連接 A, 這種情況不會有錄音