HIP Recorder Handleiding



# Inhoud

Inho	oud	
1.	Inleiding.	
2.	Handleidi	ng voor van de call recording beheerder5
2	.1. Instellii	ngen via de Beheerportal5
	2.1.1.	Gebruikers voorzien van call recording optie5
	2.1.2.	Configureren van call recording instellingen via de Beheerportal5
2	.2. Instellii	ngen via de HIP Call Recorder portal6
	2.2.1.	Gebruikers toegang geven tot opnames
	2.2.2.	Teams samenstellen (niet beschikbaar voor Playback-gebruikers)7
	2.2.3.	De gespreksopnames van de gebruikers in uw organisatie9
3.	Handleidi	ng voor de call recording gebruiker11
3	.1. Opnem	en van gesprekken11
	3.1.1.	Via de I AM client11
	3.1.2.	Via Receptionist, Receptionist+ of Call Center Client Software11
	3.1.3.	Via telefoontoetsen (feature access code)12
	3.1.4.	Via de HIPPER+ app12
	3.1.5.	Via telefoon menu13
3	.2. De HIP	Recorder portal13
	3.2.1.	Opnames tonen en afspelen13
	3.2.2.	Zoeken van opnames14
	3.2.3.	Filteren van opnames15
	3.2.4.	Delen van opnames15
3	.3. De HIP	Recorder app17
	3.3.1.	Inloggen17
	3.3.2.	Proces van het opnemen van een gesprek voor gebruikers met een Playback licentie 19
	3.3.3.	Een opname of Playback voorzien van commentaar en labels20
	3.3.4.	Opname of Playback delen20
	3.3.5.	Een Opname of Playback zoeken20
	3.3.6.	Opnames automatisch verwijderen of bewaren via Black-/Whitelist20
	3.3.7.	Instellingen van de HIP Recorder app21

# 1. Inleiding

HIP Recorder is een cloud dienst waarmee u uw HIP gesprekken kunt opnemen, opslaan, analyseren en afspelen.

Zodra u HIP Call Recorder licenties voor uw organisatie heeft besteld, is deze dienst direct beschikbaar om gekoppeld te worden aan uw HIP gebruikers. Dit is een taak die u als klant zelf kunt doen via de Telefooncentrale optie in de Beheerportal of kunt overlaten aan uw HIP leverancier.

Afhankelijk van uw instellingen worden de gesprekken *altijd*, *altijd met pauze*, *op verzoek* (voor of tijdens het gesprek) of *nooit* opgenomen. Ook dit stelt u per gebruiker in via de Telefooncentrale functionaliteit in de Beheerportal.

Er zijn twee soorten licenties:

- **Option User Call Recording** Dit is de standaard call recording dienst waarbij de controle over de opname- en afspeelbevoegdheden binnen de klant centraal door een beheerder (adminstrator) plaatsvindt.
- Option User Playback Deze licentie is bestemd voor individuele gebruikers die zelf de controle willen hebben over hun gespreksopnames. De licentie vereist de HIP Recorder app, die eenmaal geinstalleerd, de gebruiker na ieder gesprek via een pushbericht vraagt of de opname (Playback) bewaard moet worden. Opnames van Playback-gebruikers worden "Playbacks" genoemd.

De structuur van de call recording omgeving voor uw organisatie is als volgt:

- Account Direct na de eerste bestelling van uw call recording licenties wordt er voor uw organisatie een Account op de HIP Call Recorder portal ingericht
- **Gebruiker** Voor elke HIP gebruiker met call recording is binnen het Account een gebruiker gecreëerd, waaraan de gespreksopnames worden gekoppeld. Elke gebruiker kan een eigen inlogmogelijkheid op de portal of app hebben, maar dat is niet noodzakelijk.
- **Team** Het is mogelijk om meerdere gebruikers in een team te plaatsen. Binnen een team hebben gebruikers de rol Luisteraar of Bijdrager. Een luisteraar kan alle opnames van alle gebruikers in het team beluisteren. Een Bijdrager kan alleen gesprekken opnemen en de eigen opnames inzien (mits toegang verleend door configuratie e-mailadres. Zie 2.2.1). Een gebruiker kan deel uitmaken van meerdere Teams.
- **Beheerder** De beheerder heeft de mogelijkheid om gebruikers een loginnaam te geven voor de Call Recorder portal, Teams samen te stellen, gebruikersrollen (Luisteraar of Bijdrager) toe te kennen en gespreksopnames van alle gebruikers te beluisteren en te downloaden.

De opgenomen gesprekken kunnen op de volgende manieren worden afgespeeld via de HIP Call Recorder portal en de HIP Recorder app:

- Gebruiker met rol Bijdrager kan eigen opnames afspelen (mits toegestaan, zie 2.2.1)
- Gebruiker met rol Luisteraar kan eigen opnames en die van de teamleden\* afspelen
- Beheerder kan alle opnames afspelen en downloaden, behalve Playbacks (alleen via de portal)

\* Het afspelen van gesprekken van teamleden is niet beschikbaar voor gebruikers met Playback. Deze kan alleen eigen opnames (Playbacks) beluisteren. Tevens kunnen Playbacks niet door andere teamleden of de beheerder beluisterd worden. Om veiligheidsredenen kunnen gebruikers de gespreksopnames niet downloaden. Hiermee wordt voorkomen dat de gebruiker of anderen de inhoud van een gedownload bestand veranderden. In plaats daarvan kunnen de gespreksopname alleen worden afgespeeld (gestreamd) vanaf een browser.

De volgende hoofdstukken beschrijven de beheers- en afspeelmogelijkheden van de beheerder (hoofdstuk 2) en de opname- en afspeelmogelijkheden voor de gebruiker (hoofdstuk 3).

## 2. Handleiding voor van de call recording beheerder

## 2.1. Instellingen via de Beheerportal

Via de Telefooncentrale tab in de Beheerportal, kunt u de call recording optie aan uw gebruikers koppelen en configureren.

#### 2.1.1. Gebruikers voorzien van call recording optie

Login in de Beheerportal, open de Telefooncentrale en selecteer een user. Hier treft de optie call recording. Selecteer deze en kies de gewenste call recording optie.

lemeen	Call recording licenties Configuratie
oorschakelen	
Call recording	Option User Call Recording 90 dagen
	Option User Call Recording 365 dagen
	Option User Call Recording 7 jaar
	Opslaan

Alleen beschikbare licenties worden hier getoond. In het bovenstaande voorbeeld is er een user licentie besteld met een retentietijd van 90 dagen. U kunt aan een gebruiker altijd maar 1 licentie toewijzen.

## 2.1.2. Configureren van call recording instellingen via de Beheerportal

Om beschikbare CR services per user te configureren klikt de u op de tab "Configuratie". Hier kunt u de opname-instellingen beheren.

Doorschakelen	Call recording licenties Configuratie
Call recording	Altijd Altijd met Pauze/Hervatten Op aanvraag Op aanvraag met gebruiker startkeuze Nooit Speel Call Recording Start/Stop melding Neem voicemail op
	Opelaan

Toelichting van de opname-instellingen:

- **Nooit** Gesprekken worden niet opgenomen, gespreksopname is uitgeschakeld. Dit is de standaard instelling.
- Altijd leder gesprek (zowel inkomend als uitgaand) wordt altijd opgenomen. Er is geen mogelijkheid om tijdens het gesprek te pauzeren. Voor gebruikers met een Playback licentie dient altijd voor deze optie gekozen te worden.
- Altijd met pauze leder gesprek wordt opgenomen, met mogelijkheid om de opname handmatig te pauzeren en te hervatten.
- **Op verzoek** Gesprekken worden automatisch opgenomen van begin tot eind. Tijdens het gesprek kan worden aangegeven dat het gesprek bewaard moet worden. Als dit niet wordt gedaan, wordt de opname na beëindiging van het gesprek verwijderd. Zodra is aangegeven dat het gesprek bewaard moet worden, wordt het mogelijk om de opname te pauzeren of te hervatten.
- **Op verzoek met start door gebruiker** Tijdens het gesprek kan een opname worden gestart. Het gesprek wordt vanaf dan opgenomen en de opname kan gepauzeerd en hervat worden.

Vanaf dit moment worden de gesprekken volgens de geselecteerde wijze opgenomen.

#### Let op! Voor gebruikers met een Playback licentie dient optie "Altijd" geselecteerd zijn!

De gespreksopnames kunnen nu door de beheerder of een teamuser met Luisteraars-rechten via de HIP Call Recorder portal worden beluisterd maar nog niet door de gebruiker zelf.

## 2.2. Instellingen via de HIP Call Recorder portal

Bij de bestelling van call recording licenties heeft u als beheerder een welkomstmail ontvangen voor de HIP Call Recorder portal. Het email adres waarop u dit heeft ontvangen is tevens de inlognaam van de beheerder op de portal. Via de welkomstmail kunt u uw account activeren en uw wachtwoord instellen.

Daarna logt u in via de volgende link: <u>https://callrecording.voipit.nl/</u>.

2.2.1. Gebruikers toegang geven tot opnames

Om de gebruiker toegang te geven tot de portal en app voor beluisteren van zijn of haar eigen gespreksopnames dienen de gebruikersgegevens te worden aangevuld met het emailadres van deze gebruiker. Dit is voor Playback-gebruikers altijd vereist.

Hiervoor logt u in op de HIP Call Recorder portal en selecteert u in de rechterbovenhoek "Account".

Daarna selecteert u de tab "Gebruikers".

	A Home
	Opnamen
1	🚔 Account
	L Profiel
1.	Help
	Versie
1	් Afmelden

Hallo Pe U bent aar	ter Jansen Igemeld om 12:34:46 PM (Amster	rdam time) op 11 Jul 2017		Ø -
П	Pieter de Vries	Standaard gebruiker		
П	Jan Peters	Standaard gebruiker		
П	Peter Jansen	Beheerder	pjansen@bedrijf.nl	*
П	Marcel Peters	Standaard gebruiker		
П	Maarten de Vries	Standaard gebruiker		

Vervolgens klikt u achter de gebruiker op instellingen (tandwieltje) en kunt u het email adres invullen en de email versturen waarmee de gebruiker het wachtwoord kan instellen.

 Mile account - Marcel Peters								
Mijn account : Marcel Peters Algemeen Gebruikers Teams Binnenkomend Berichten API								
Profiel dub.points Externe id's U kunt uw profiel wijzigen op gravatar.com								
Rol Standaard gebruiker 🔻								
Gebruikersnaam e-mail niet ingesteld								
Wachtwoord  Wachtwoord resetten niet ingesteld door gebruiker Klik op Wijzigingen opslaan' om de gebruiker een e-mail te sturen met instructies voor het resetten van het wachtwoord.								

#### 2.2.2. Teams samenstellen (niet beschikbaar voor Playback-gebruikers)

U kunt teams samenstellen waarvan gebruikers lid kunnen worden. Teamleden hebben standaard "Bijdrager"-rechten. Dat betekent dat hun opgenomen gesprekken beluisterd kunnen worden door andere leden van het team, maar alleen als die leden "Luisteraars"-rechten hebben. Om teams te creëren gaat u in de HIP Call Recorder portal via de accountinstellingen naar de tab "Teams". Hier klikt u op "Team toevoegen".

Mijn account										
Algemeen Gebruike	rs Teams	Binnenkomend	API							
+ Team toevoeg	en									
Sales	#360	3								
Ondersteuning	#875.	2			¢					
Inkoop	#463	9			¢ Î					
Klantenservice	#101	В			¢ 🔒					

Hier vult u de teamnaam in en eventueel een beschrijving.

camtoevoegen			
Naam			
Productontwikkeling			
eschrijving			
Alle ontwikkelaars			
		)	
	🗶 Annuleren	<ul> <li>Wijzigingen opslaan</li> </ul>	
		,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	

Nadat u op "Wijzigingen opslaan" heeft geklikt kunt u in het volgende scherm gebruikers toevoegen aan het team. Hier geeft u per gebruiker aan of deze de opnames van andere teamleden mag beluisteren door de optie "Luisteraar" aan te vinken. Om de opnames van deze gebruiker binnen het Team voor alle Luisteraars inzichtelijk te krijgen dient het dub.point aangevinkt te worden. Hierdoor is het ook mogelijk om bepaalde teamleden alleen Luisteraar-rechten te geven, zonder diens eigen gesprekken voor andere Luisteraars toegankelijk te maken.

PI -	Pieter de Vries	pdevries@bedrijf.nl
П	Jan Peters	jpeters@bedrijf.nl
PI -	Peter Jansen	pjansen@bedrijf.nl
FI.	Marcel Peters	mpeters@bedrijf.nl
П	Maarten de Vries	mdevries@bedrijf.nl
		Selecteer machtigingen Pieter de Vries × Machtigingen Luisteraar dub.points

2.2.3. De gespreksopnames van de gebruikers in uw organisatie

Als beheerder heeft u de rechten om de gespreksopnames (behalve de Playbacks) van alle gebruikers in uw organisatie te beluisteren en als enige het recht om deze te downloaden.

Hiervoor logt u in met uw beheerder account op de HIP Call Recorder portal en selecteert u in de rechterbovenhoek "Opnames".



Vervolgens ziet u een lijst met alle opnames van alle gebruikers. U kunt deze beluisteren door op de

Play knop te klikken of downloaden door in het rechter menu in het opname bericht op  $\frac{1}{2}$  te klikken. Deze optie ontbreek bij Playbacks.

Als Beheerder heeft u de mogelijkheid om de opname te verwijderen door op 📋 te klikken.

De overige weergave mogelijkheden zijn gelijk met die van de standaard gebruiker (zie volgende hoofdstuk).

Hallo Peter Jansen U bent aangemeid om 3:10:24 PM (Amsterdam time) op 12 Jul 2017	Zoeken 🗸 🗘
Alles 🔹 Filter 📭 🔯 <table-cell> \star 😒 3 Nieuwe opnamen</table-cell>	Opnamen •
NIEUW Peter Jansen → 9220 (20) 00	12 Jul   03:23PM ☆ □
*31123456789 → Marcel Peters (41) 00	12 Jul   03:23PM 🕸 🛛
Maarten de Vries → 9008 (22) 00	12 Jul   03:22PM 🕸 🛛

# 3. Handleiding voor de call recording gebruiker

## 3.1. Opnemen van gesprekken

Afhankelijk van de instelling kan een gebruiker opnames starten, stoppen, pauzeren of hervatten. Deze functies zijn via verschillende manieren te initiëren, via de I AM clients, via de Receptionist of Call Center clients, en via de telefoontoetsen.

## Let op! Voor gebruikers met een Playback licentie dient optie "Altijd" geselecteerd zijn!

#### 3.1.1. Via de l AM client

De I AM client toont tijdens een gesprek automatisch de beschikbare functies voor call recording. Tevens is er een indicator zichtbaar die aangeeft of een opname actief is.



## 3.1.2. Via Receptionist, Receptionist+ of Call Center Client Software

De Receptionist, Receptionist+ of Call Center Client tonen tijdens een gesprek automatisch de beschikbare functies voor call recording.

In het onderstaande voorbeeld heeft de gebruiker gespreksopname ingesteld op 'Op aanvraag met start'. Er wordt bij elk gesprek een 'Rec' button getoond.

![](_page_11_Picture_0.jpeg)

Zodra de opname is gestart, worden de Pauze en Stop opties getoond, zoals zichtbaar in onderstaande voorbeelden.

![](_page_11_Picture_2.jpeg)

#### 3.1.3. Via telefoontoetsen (feature access code)

Bij gespreksopname op aanvraag, of op aanvraag met start kan een opname worden gestart via de feature access code \*44. Voorafgaand of tijdens een gesprek kunt u \*44 intoetsen (ook op uw VAMO mobiele telefoon).

Stoppen van een opname kan door **\*45** in te toetsen. Pauzeren van een opname kan door **\*48** in te toetsen. Via **\*49** wordt de opname weer hervat.

#### 3.1.4. Via de HIPPER+ app

Voor VAMO en mobiele Anywhere gebruikers die is het tevens mogelijk om callrecording instellingen via de HIPPER+ app te beheren.

#### 3.1.5. Via telefoon menu

De gespreksopname opties kunnen ook getoond worden via het menu of programmeerbare toetsen van het telefoontoestel. Het hangt van de toestelfabrikant af of deze functies door een toesteltype worden ondersteund.

## 3.2. De HIP Recorder portal

Indien uw Beheerder een persoonlijke loginmogeljikheid voor u heeft aangemaakt, kunt inloggen op de HIP Recorder portal om uw gespreksopnames of de opnames van uw teamleden af te spelen (als u Luisteraars-rechten heeft).

Indien dit het geval is, heeft u een e-mail ontvangen om uw account te activeren en uw wachtwoord in te stellen.

#### 3.2.1. Opnames tonen en afspelen

Zodra u bent ingelogd ziet u direct alle opnames die u gerechtigd bent om te zien. U kunt er ook voor kiezen om alleen uw eigen opnames te zien of die van een bepaald team waarvan u deel uitmaakt. Dit kunt links bovenaan de tabel aangeven.

![](_page_12_Picture_7.jpeg)

Zodra u op de play-knop van een gesprekopname klikt, wordt de opname afgespeeld en ziet u de voorgang zoals als in de volgende afbeelding is weergegeven. U ziet daarbij een aantal informatieve details en knoppen.

![](_page_12_Figure_9.jpeg)

Labels - U kunt met de whop aan de rechterkant labels met vrije tekst toevoegen. De labels worden dan links onder de balk weergegeven. U kunt labels gebruiken om makkelijk gespreksopnames terug te zoeken.

Publiek

**Favoriet maken** - Door op het stersymbool  $\Im$  te klikken kunt u gespreksopnames favoriet maken, waardoor deze later makkelijk is terug te vinden.

**Selectieveld** - U kunt meerdere gespreksopnames selecteren door op het selectieveld aan de rechterbovenkant te klikken. Hierdoor kunt u in keer een label toevoegen voor alle geselecteerde gespreksopnames.

Afspeelpositie - De rode verticale balk kunt over de gesprekopname heen slepen, waardoor voor- of achteruit kunt spoelen.

Meta-data - Door op de informatieknop 💿 te klikken wordt een venster met meta-data geopend.

![](_page_13_Picture_4.jpeg)

#### 3.2.2. Zoeken van opnames

Rechts in de balk bovenaan het scherm treft u een zoek-veld aan. U kunt hierin (een deel van) een label, gebruikersnaam of telefoonnummer invullen. U kunt ook zoektermen combineren, b.v. "Marcel +Peters +789".

Door op het pijltje rechts in het zoekveld te klikken, kunt u geavanceerde zoekfuncties gebruiken.

U kunt zoeken in alle opnames, alleen uw eigen opnames of in de opnames van een team waarin u luisteraar bent. Daarnaast kunt u filteren op b.v. labels en favorieten of datum.

Zoeken	Zoek	en in
Zoeken in	X	•
Alles 🕶		
Alles	Filter	en op
Miin opnamen	Alles	•
		Alles
Productontwikkeling		
		Oppamen
Datum		Spriamen
		/oicemails
		Gelabeld
🗱 Annuleren 🔍	Zoeken	Vet ster
Annueren		Met ster

Ма	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo	Ма	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo	Gisteren
29	30	31	1	2	3	4	29	30	31	1	2	3	4	Afgelopen 7 dagen
5	6	7	8	9	10	11	5	6	7	8	9	10	11	Algelopen / dugen
12	13	14	15	16	17	18	12	13	14	15	16	17	18	Afgelopen 30 dagen
19	20	21	22	23	24	25	19	20	21	22	23	24	25	Deze maand
26	27	28	29	30	1	2	26	27	28	29	30	1	2	Afgelopen maand
3	4	5	6	7	8	9	3	4	5	6	7	8	9	Aangenast
														Mangepase
														Annuleren Toepassen

#### 3.2.3. Filteren van opnames

Naast de zoekfunctie is het ook mogelijk snel gespreksopnames te "filteren" op gebruiker, label, of favoriet.

![](_page_14_Picture_3.jpeg)

#### 3.2.4. Delen van opnames

Het is mogelijk om een gespreksopname te delen met anderen door te klikken op het enveloppe icon boven de gespreksopname. Deze functie is alleen beschikbaar voor standaard opnames en niet voor Playbacks.

12 Jul	04:38PN Delen
	G 😫 📎

Om veiligheidsredenen kunnen gebruikers de gespreksopnames niet downloaden om te versturen. Dit voorkomt het risico dat anderen de inhoud van een gedownload bestand veranderen.

In plaats daarvan is het mogelijk een afspeellink via email te delen. Dit is een veilige link die de ander verbindt met de call recording dienst waarop de gesprekopname kan worden afgespeeld zonder dat die ander daarvoor een call recording account nodig heeft.

En vervolgens kan de gebruiker eenvoudig het bericht aanvullen en versturen.

jansen@jansen.nl	
Aanbevolen gespreksopname	
Hallo,	
Onderstaande gespreksopname wi	ik graag met u delen. Dit gesprek is
opgenomen met behulp van onze o	allrecording-dienst.
opgenomen met behulp van onze c Bedankt, Marcel	allrecording-dienst.
opgenomen met behulp van onze c Bedankt, Marcel Marcel Peters <b>→ 2629 →</b> 9227 → 904	2 (4min) an 12 Jul   04:38PM

De geadresseerde ontvangt vervolgens een email met daarin de afspeellink. Door op de afspeellink te klikken kan de gespreksopname worden beluisterd.

	Hallo Marcel Peters U bent aangemeld om 11:34:25 AM (Amsterdam time) op 13 Jul 2017	o -
	Bericht van Marcel Peters:	Vervalt: 23u 51min
	Hallo,	
	Onderstaande gespreksopname wil ik graag met u delen. Dit gesprek is opg callrecording-dienst.	genomen met behulp van onze
	Bedankt, Marcel	
N	Marcel Peters $e \Rightarrow 2629 \Rightarrow 9227 \Rightarrow 9042$ (4min) $\infty$	12 Jul   04:38PM ☆ 〇
N	EUW Marcel Peters e → 2629 → 9227 → 9042 (4min) 0.0	12 Jul   04:38PM ☆ □ ★ 4# ◆ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

## 3.3. De HIP Recorder app

Met de HIP Recorder app in combinatie met een van de Playback abonnementen (Option User Playback) kan de gebruiker gesprekken ad-hoc opnemen. Na ieder gesprek ontvangt de gebruiker een push-bericht met de vraag om het gesprek op te slaan of niet. Bij geen actie blijft de opname 3 dagen beschikbaar.

De HIP Recorder app kan ook gebruikt worden in combinatie met een standaard callrecording abonnement (Option User Call Recording) in plaats van een Playback abonnement. In dat geval kan de gebruiker geen gebruik maken van de Black- of Whitelisting.

Gebruikers kunnen hun opnames en Playbacks delen met de HIP Recorder app via de messaging functies op de mobiele telefoon (WhatsApp, email, SMS, ...). De geadresseerde ontvangt dan een link naar de opname of Playback.

Let op! Voor gebruikers met een Playback licentie dient callrecording ingesteld te staan op "Altijd opnemen" (via de Beheerportal), zie 2.1.2.

#### 3.3.1. Inloggen

![](_page_16_Picture_6.jpeg)

Bij het aanmaken van uw call recording account heeft u een email ontvangen met een activatie link. Via die link heeft u uw wachtwoord kunnen instellen. Met uw emailadres en wachtwoord kunt u vervolgens inloggen op de Playback app.

Het is ook mogelijk gebruik te maken van een Touch ID of Face ID (vanaf iPhone 8). Volg daarvoor de aanwijzingen in de app.

![](_page_16_Picture_9.jpeg)

< Aann	nelden
	Uw login details vergeten? Voer uw e-mailadres in en wij sturen u een herstellink.
	EMAIL ADRES
	$\rightarrow$
q w a	vertyuiop sdfghjkl
ۍ	zxcvbnm 🗵
123	spatie @ . return

Wanneer u uw wachtwoord bent vergeten, kunt u deze opnieuw instellen. Ik klikt daarvoor op "Details Vergeten". U kunt dan uw e-mail adres invullen. Bij de eerste keer inloggen volgt een korte tutorial, waarna u via de mail een link krijgt toegestuurd om uw wachtwoord opnieuw in te stellen.

Na het inloggen wordt een korte tutorial getoond, die u

eventueel kunt overslaan.

II KPN NL 奈	14	:13	\$ 64% 💷
	(		
Q, Zoeken			
Alle Playbac	ks en opname	n	T
van +31 verloopt in: 3 d	lagen		0:11 min 23 Mei op 2:12 pm
Aan 910 verloopt in: 30	dagen		0:01 min 23 Mei op 2:10 pm
	$(\mathbf{b})$	=	Q

Hierna wordt het home-scherm getoond. Hierin staan alle Playbacks en opnames, met aan de linkerzijde de volgende kleurmarkeringen:

- Lichtblauw: een niet bewaarde Playback (gedurende maximaal 3 dagen)

Donkerblauw: bewaarde Playback

- Groenblauw: standaard gespreksopname; zowel eigen als die van teamleden indien u de Luisteraars-rol heeft (niet beschikbaar voor Playback users)

Playback-gebruikers kunnen een gesprek bewaren door de opname naar rechts te vegen:

Q Zoeke	n	
Alle Play	backs en opnamen	т
<b>⊎</b> Houden	van +31 verloopt in: 3 dagen	23 1

Of verwijderen door de opname naar links te vegen:

imen	Т
0:11 min	Ũ
	umen 0:11 min 23 Mei op 2:12 pm

3.3.2. Proces van het opnemen van een gesprek voor gebruikers met een Playback licentie

Nadat u heeft gebeld ontvangt u op uw telefoon een push-bericht met de keuzemogelijkheid om het gesprek te bewaren (Houden).

Doet u niets, dan blijft de opname 3 dagen beschikbaar en verdwijnt daarna automatisch. Binnen die 3 dagen kunt u het bericht bewaren door op Houden te tikken of de app te open door op het bericht te tikken.

![](_page_18_Figure_3.jpeg)

Bij het openen van het afspeelscherm wordt de opname of Playback automatisch afgespeeld. Daarbij wordt het geluidsignaal van het gesprek grafisch weergegeven. Het overzicht hieronder toont de mogelijkheden en beschikbare informatie.

![](_page_18_Figure_5.jpeg)

Via de Afspeel-/Pauze knop kunt u de opname/Playback pauzeren en weer hervatten. Door het geluidsignaal naar links of rechts te bewegen kunt u vooruit of achter spoelen door de opname of Playback. 3.3.3. Een opname of Playback voorzien van commentaar en labels

U kunt met de knop<sup>()</sup> labels met vrije tekst toevoegen. U kunt labels gebruiken om makkelijk gespreksopnames en Playbacks terug te zoeken.

Met de knop  $\square$  kunt u tijdens het afspelen op gewenste momenten in het gesprek commentaren toevoegen.

🚛 İ KPN NL 🗢	14:56	\$ 61% 💷
< Terug	0	්
van 910 23 Mei op 2:12 pm	ver	loopt in: 30 dagen
		. 11
	0:03	0:11
a (calar X)		
Bewerken		
A Marcel Peters	0:03	
Mooie passage Rewerken	e	
	0	ណ៍
	$\sim$	0

## 3.3.4. Opname of Playback delen

Via de knop 🖾 kunt u gesprekken delen via messaging functies op de mobiele telefoon (WhatsApp, email, SMS, ...). Hieronder is een voorbeeld van het delen via e-mail weergegeven.

atî KPN NL 🗢	14:56	¥ 61% 💷>	wali KUYU NL 👁	17:25	🕈 🕯 STS 💷 🖓		
	٢	C.	- Citeng	۲	안		
van 910 23 Mei op 2:12 pm		verloopt in: 30 dagen	Aan 9105 23 Mei op 2.06 pm		erloopt in: 30 dagen	□     ↑     ↓     =     Aanbevolen Playback - Bericht (Tekst zon     □     □       Bestand     Bericht     Ontwikkelaars     ♀     ♀     ♀	$\diamond$
		П. п	Airbrea. Ais ze Air Tik ereg o	Deel bestanden met an Drop inschakelen via h de Finder op de Mac, im te delen.	ideren bij je in de buurt. et bedeningspaneel in zie je hun namen hier.	Aanbevolen Playback	12:
		i o ic	Bericht Mail	Decionecingen	Zet in Notices	Playback delen: Luister naar de opgenomen Playback via onderstaande link	
(sales X)	0:03	0:11	Zet in leastint Kopier	r Meer		https://eu.dubber.net/share? token=mRzWhxC1RzXzG2Y14yyq&signature=I1wLMG7M9SSAeOPP1j15E80DA%2B0%3D	
Bewerken Marcel Peters Moole passage	0:03			Annuleer		Verstuurd vanaf mijn iPhone	
Bewerken	$\odot$	Û					

#### 3.3.5. Een Opname of Playback zoeken

Zodra u in het home-scherm op het zoek veld tikt, kunt u (een deel van) een label, gebruikersnaam of telefoonnummer invullen. Na het invullen van minimaal 3 karakters worden al overeenkomende resultaten getoond.

3.3.6. Opnames automatisch verwijderen of bewaren via Black-/Whitelist

Om het aantal push berichten te beperken, kunt u via de knop  $\equiv$  lijsten aan maken voor:

- **Blacklist:** Contacten waarvan de Playback nooit behoeft te worden opgeslagen. Hier kunt u bijvoorbeeld het voicemail nummer inzetten.
- Whitelist: Contacten waarvan de Playback altijd dient te worden opgeslagen.

I KPN NL 🗢	13:58	1	26% 💶	🖬 KPN NL 🗢	13:59	26% 🔳
	٩		+		O	
Blacklist		Whitelist				×
an			345678			
/oicemail			1233	Voeg conta Voicemail	voeg t ctnaam toe	oe uit contacten
				Voeg numn 1233	ner toe	
				Voeg toe aa Blacklist / W	i <b>n</b> /hitelist	
					Voeg nummer toe	
				1	<u>2</u> "вс	3
				4 вні	5. JKL	6 MN0
				7 Pors	8	9 <sup>wxyz</sup>
<u> </u>	0 =	=	0	+ * #	0	$\boxtimes$

Voor gesprekken van of naar deze bestemmingen ontvangt u voortaan geen push berichten meer.

Deze functie is alleen beschikbaar voor Playback-gebruikers.

#### 3.3.7. Instellingen van de HIP Recorder app

![](_page_20_Picture_6.jpeg)

Voor het instellingenscherm klikt u op het gebruikers-icon erchtsonder.

Klik vervolgens op het tandwiel icon 😫.

Belangrijke instelling op het instellingenscherm:

1. Stel push berichten in:

• Voor Playbacks is een push bericht essentieel

• Bij standaard opnames is dit wellicht niet wenselijk omdat hiervoor geen Black-/Whitelist mogelijkheid is om het aantal berichte te beperken.

 2. Tutorial uitschakelen; geadviseerd na het eerste gebruik
 3. Voor afmelden: scroll omlaag en klik op afmelden om eventueel als een andere gebruiker in te loggen.