

Componentes del sistema

- Teleprom® iREC con cables para conexión serial y de audio.
- Cable para intercalar Teleprom® iREC entre el aparato telefónico y el handset.
- Software de operación en CD.
- Manual del Usuario.

Requerimientos del sistema

- Pentium 166Mhz. o superior.
- 32 Mb RAM.
- Windows 95 / 98 / NT / 2000 / XP.
- Tarjeta de sonido.
- 1 (un) Puerto Serial libre (DB9).

Instalación

Si el Teléfono digital está vinculado a un adaptador-amplificador con headset, dirijase a **“Instalación de Teleprom iREC en teléfonos digitales con adaptador-amplificador con headset”** en este manual.

En caso contrario el procedimiento de instalación es el siguiente:

Teleprom® iREC se intercala entre el aparato telefónico y el handset o tubo. Para efectuar la conexión retire la tapa de Teleprom® iREC y acceda a las fichas hembra de conexión. La placa de Teleprom® iREC presenta 2 fichas telefónicas hembra para la conexión del handset telefónico o tubo.

Para realizar la conexión, conecte el cable en espiral del handset entre éste y la ficha hembra de conexión de handset más alejada de los cables Serial y de audio de Teleprom® iREC. Conecte luego el cable para conexión de handset provisto, entre la ficha más próxima a los cables Serial y de audio de Teleprom® iREC y la conexión para handset del aparato telefónico. Ver al final de este Manual: **“Procedimiento para adaptar el Teleprom® iREC a su teléfono digital”**.

Al colocar la tapa de Teleprom® iREC con sus tornillos, el usuario ya no podrá desconectar los cables del Teleprom® iREC, con lo que se tiene la seguridad de que no podrá impedirse la grabación.

El cable serial se coloca en un puerto Serial (COM) disponible. Y el cable de audio, en la entrada de LINE IN (recomendado) o MICROPHONE de la placa de sonido.

Por razones obvias, es conveniente también que el usuario no tenga fácil acceso a la conexión con la placa de sonido y con el Puerto Serial de la PC. Verifique que la PC tenga una correcta conexión a tierra.

Instalación de Teleprom iREC en teléfonos digitales con adaptador-amplificador con headset

Teleprom® iREC se deberá intercalar entre el aparato telefónico y el adaptador-amplificador con headset. El procedimiento es el siguiente:

a.- Para efectuar la conexión retire la tapa de Teleprom® iREC y acceda a las fichas hembra de conexión.

b.- Conecte el cable telefónico provisto, entre la ficha más próxima a los cables Serial y de audio de Teleprom® iREC y la conexión para handset del aparato telefónico.

c.- Conecte el otro cable telefónico (el que conectaba el aparato telefónico con el adaptador) entre la ficha hembra más alejada de los cables Serial y de audio de Teleprom® iREC y la ficha hembra de conexión (“Tel”) del adaptador-amplificador con headset.

Pasos previos a la instalación del software de Teleprom® iREC

1.- Si el Mouse u otro accesorio está ocupando el Puerto Serie, Ud. puede

conectar un Mouse a un Puerto PS2, o agregar un nuevo Puerto Serie a su PC.

2.- Para la Configuración y Control de volumen de la Tarjeta de Sonido vea el archivo “Configuración de sonido.doc” que se encuentra en el CD de instalación.

Para brindar máxima **seguridad** (evitar que el usuario de la PC altere la configuración de Teleprom® iREC) es conveniente que el programa de Teleprom® iREC se instale sobre Windows NT / 2000 / XP, y crear un perfil de usuario que no pueda acceder a la configuración de sonido, multimedia, programas, hardware, etc.

Si por el contrario posee Win9x o Me, las siguientes recomendaciones le ayudarán a tener más control sobre su sistema:

a.- Deshabilite el icono de control de volumen de la barra de tareas, para que el usuario no pueda subir, bajar o deshabilitar el volumen. Para ello ingrese al Panel de control, abra Sonidos y Multimedia, y deshabilite la casilla de verificación “Mostrar control de volumen en la barra de tareas”.

b.- En la carpeta System que se encuentra dentro de Windows existe un archivo MMSYS.CPL que es el que muestra el icono de configuración de Sonidos y Multimedia en el Panel de control.

Si se le cambia la extensión a ese archivo, el icono no aparecerá en el Panel de control y con ello el usuario no podrá modificar la configuración de Teleprom® iREC.

Instale el programa de Teleprom® iREC mediante el CD de instalación provisto.

Funcionamiento del sistema

Para iniciar el programa tipee Inicio ->Programas->Teleprom® iREC -> iREC.



Iniciar: al pulsar este botón, Teleprom® iREC queda habilitado para grabar toda vez que se levante el handset del teléfono.

Detener: al pulsar este botón se detiene el servicio de grabación.

Configurar: al pulsar este botón se accede a las opciones de configuración del software.

Forzar: Fuerza la grabación independientemente de la configuración establecida. Se obtiene el mismo efecto pulsando la tecla F3. Una letra “F” se hace visible en la ventana, indicando el comienzo de la grabación voluntaria.

Minimizar: al pulsar este botón se minimiza la aplicación y aparece un icono en la barra de tareas, pero no se suspenden las funciones de grabación. Se puede acceder a las mismas haciendo clic con el botón derecho del mouse sobre dicho icono.

Cerrar: Al pulsar este botón se cierra la aplicación deteniendo todas las funciones de grabación.

Teclas de Función

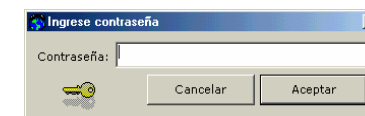
Al pulsar alguna de las teclas de función (por ejemplo F4) mostradas en pantalla, o al hacer clic, se especifica en qué carpeta se almacenará la grabación del llamado telefónico en curso.

Esto es útil en aquellos casos en que un operador telefónico atiende llamados para diferentes empresas o distintos sectores dentro de una empresa.

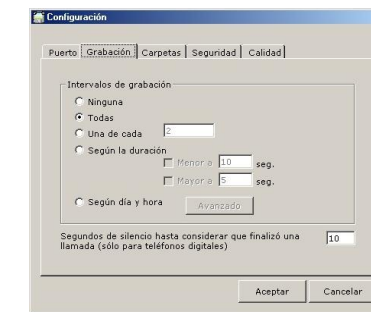
El destino de la grabación puede modificarse mientras transcurre la conversación. Al finalizar la grabación se vuelve a seleccionar automáticamente la carpeta predeterminada establecida en la configuración, que es en la cual se almacenarán las grabaciones si no se pulsa ninguna tecla de Función.

El **icono rojo** indica que se ha levantado el handset del teléfono. Teleprom® iREC grabará (o no) la conversación telefónica según los criterios establecidos en la configuración.

El sistema solicita la **contraseña** antes de ingresar a las opciones de configuración, si éstas estuviesen protegidas. También la solicita cuando se intenta detener el servicio o cerrar la aplicación.

**Detección del Puerto Serial**

Al pulsar Autodetector se inicia el proceso de detección automática del puerto donde esta conectado Teleprom® iREC.

Criterios de grabación

En esta ventana se presentan las distintas opciones de criterios de grabación:

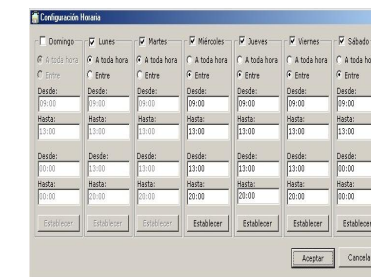
Ninguna: Al seleccionarse esta opción no grabará ninguna llamada.

Todas: Al seleccionarse esta opción se grabaran todas las llamadas.

Una de cada: Una vez superada la cantidad indicada, Teleprom® iREC grabará una llamada, iniciándose nuevamente el conteo desde 0 luego de cada grabación.

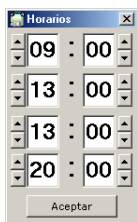
Según la duración: Al seleccionarse esta opción no se guardarán las grabaciones cuya duración esté fuera de los límites establecidos en los campos seleccionados.

Según día y hora: Al seleccionarse esta opción se habilita el botón Avanzado que permite establecer los intervalos de grabación para los días y horarios deseados.



Las casillas de verificación permiten habilitar la configuración para ese día,

puediendo determinar la grabación sin tener en cuenta los horarios haciendo clic en “A toda hora”. O fijando rango de horarios, haciendo clic en “Entre horas”, y luego en “Establecer”. Los dos primeros horarios indican el comienzo y el fin del primer intervalo de grabación. Si la hora establecida en el primer y segundo horario es igual se desactiva la grabación en el primer intervalo. Sucede lo mismo con el segundo intervalo, si se igualan el tercer y cuarto horario.




Carpetas

Aquí se detallan las carpetas que estarán disponibles para guardar las grabaciones, que pueden estar en la PC en que está instalado Teleprom® iREC, o en otra dentro de la red.



Al instalarse Teleprom® iREC se crea automáticamente la carpeta “Snd” y se configura como predeterminada. Al hacer clic en uno de los botones de la derecha, dejará como predeterminada la carpeta que le corresponde.

 Para agregar una carpeta se debe hacer clic en este botón. Se abre el cuadro de diálogo que permitirá buscarla. Si selecciona un acceso directo, ya sea a una carpeta o PC dentro de la red Teleprom® iREC no grabará en esa ubicación.

Si se desea crear una carpeta deberá buscar el directorio, como en el paso

anterior, que la contendrá. Para el ejemplo “C:\Mis Documentos” debe escribir a continuación “Nombre nueva carpeta”, y luego al hacer clic en “Aceptar” se creará la carpeta.

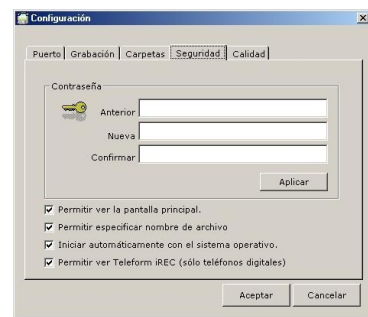
Si desea quitar una carpeta deberá borrar el contenido del campo correspondiente a la misma. Esto no significa que se eliminará de su disco duro. En el caso de no encontrar la ubicación de una carpeta, al iniciar Teleprom® iREC fijará como predeterminada la carpeta “Snd”.

La casilla “Guardar en directorio propio del agente” es una opción disponible directamente vinculada con Teleprom® AM – ACD. Al hacer clic sobre dicha casilla las grabaciones generadas por el agente se almacenarán automáticamente en un directorio que se generará con el mismo nombre del puesto del agente en cuestión. Los directorios de los agentes generados por esta aplicación se crearán en la carpeta predeterminada.

En caso de no disponer de Teleprom® AM – ACD la funcionalidad de esta casilla es nula.

Seguridad

El administrador del sistema puede establecer una contraseña para evitar que cualquier otro usuario modifique inadecuadamente la configuración de Teleprom® iREC.



La activación o modificación de una contraseña tendrá efecto al hacer clic en "Aplicar". Si no se escribe una contraseña se desactiva el servicio, de

esta manera cuando ingrese a configuración la clave no le será solicitada. Teleprom® iREC diferencia mayúsculas de minúsculas en la contraseña.

La opción de “especificar nombre de archivo” permite al usuario determinar el nombre con el que el archivo será almacenado desde la pantalla principal (Ej.: Juan_Rodriguez1.mp3). El mismo puede ser tipeado siempre y cuando la conversación no haya finalizado.



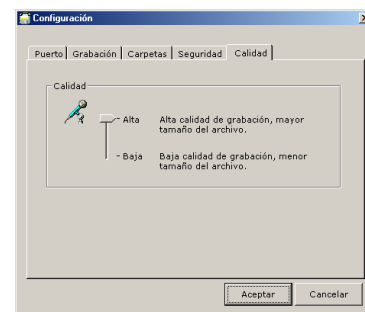
Vale aclarar que en caso de que exista una clave de seguridad el usuario deberá estar autorizado a “ver la pantalla principal” para poder especificar el nombre del archivo. En caso de no hacer uso de la opción “especificar nombre de archivo” los archivos se generarán por defecto con un nombre con la fecha y la hora en que se terminó la comunicación (Ej.: “2004_03_30 12-06-51.mp3”, es decir, 30 de marzo de 2004 a las 12:06:51 pm).

La opción “Iniciar automáticamente con el sistema operativo”, se utiliza para que al iniciarse la PC Teleprom® iREC quede listo para grabar, de esta manera no es necesario entrar nuevamente al software para iniciar el sistema.

Haciendo clic en la solapa “Permitir ver Teleform iREC”, con el inicio de la grabación se podrá visualizar una ficha con campos vacíos donde se podrán escribir datos (nombre, teléfono, etc.) correspondientes a la llamada que está siendo grabada. Dichos datos quedarán registrados en el archivo Datos.log ubicado en la carpeta Teleprom iREC.

Calidad de grabación

Establezca la calidad de grabación. La calidad alta requiere 2 Kb por cada segundo de grabación, mientras que la baja utiliza 1 Kb.



Procedimiento para adaptar el Teleprom® iREC a su teléfono digital

1.- Verifique que esté correctamente conectado el Teleprom® iREC a la PC, y debidamente intercalado entre el handset y su teléfono.

2.- Ejecute el programa de aplicación, mostrando en pantalla los botones de comando. Verifique la correcta detección del puerto Serial. Configure el Teleprom® iREC para grabar en Hard Disk TODAS las comunicaciones.

3.- Verifique que la placa de sonido esté correctamente configurada para grabación.

4.- En este paso deberá determinarse la posición de los jumpers que mejor se adapte a su teléfono digital. Para esto dirijase a “posiciones” donde deberá seleccionar una de ellas y verificar el correcto funcionamiento de Teleprom® iREC por medio de los siguientes pasos:

a. - Pulse el botón iniciar



b.- Descuelgue el handset. Observe si en se momento aparece el icono rojo y se enciende el led (luz)



c.- De ser así, haga una llamada a un número telefónico, mantenga una breve conversación y cuelgue el handset.

d.- Verifique si la grabación fue correcta ejecutando el archivo de sonido.

Si se cumplen estas condiciones, el Teleprom® iREC se encuentra debidamente configurado. De no ser así, continúe realizando estos pasos con las siguientes posiciones.

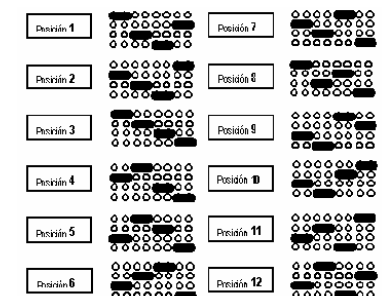
Puede ocurrir que en varias de ellas (2 ó 3) se encienda el led y también aparezca el icono rojo, pero el audio en el handset (y la grabación) tenga ruidos, falta de nitidez o bajo volumen. Pero habrá una sola posición en que las condiciones serán las óptimas.

Posiciones

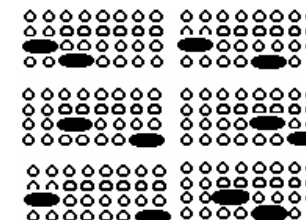
En caso de que el Teléfono digital sobre el cual Ud. quiere instalar Teleprom® iREC corresponda a alguna de las siguientes marcas: AVAYA (Lucent 8405 D+, Lucent 6408 D+ o similar), PANASONIC (Panasonic KX – T7533 o similar), SIEMENS (Siemens Optiset E Basic, ETSI Warm Gray o similar) o ERICSSON (Dialogic 3212 – MD 110 o similar); las posiciones de los jumpers será la siguiente:



Para el resto de los teléfonos digitales deberá verificar en cual de las siguientes combinaciones existe un correcto funcionamiento del Teleprom® iREC:



Si la detección no es la óptima en ninguna de las posiciones anteriores, las posibilidades se reducen a las siguientes:



Si la posición correspondiente con el teléfono digital es alguna en la que las dos primeras filas no tienen jumpers (las anteriores y la primera), la detección de inicio y fin de la grabación estará relacionada con el tiempo indicado en “segundos de silencio hasta considerar que finalizó una llamada” que aparece en la solapa “Grabación” de la “Configuración” del software Teleprom® iREC.

Si el correcto funcionamiento se corresponde con alguna de las doce posiciones en que se utilizan las cuatro filas (4 jumpers), la detección de inicio y fin de la grabación coincidirá con el tiempo en que estuvo descolgado el tubo del teléfono.

Integración a su software

Teleprom® iREC posee dos controles ActiveX que le permiten integrarlo a su software (TlpiREC.ocx y PathManageriREC.ocx):

TlpiREC.ocx le indica si ha detectado una llamada telefónica, de esta manera podrá grabar conversaciones según criterios de su software.

PathManageriREC.ocx mediante el uso de este control se le indica al software estándar la ruta y el nombre del mp3 de la conversación en curso como a Ud. le sea conveniente.