



La solution d'enregistrement des appels
avec Intelligence Artificielle

► Immeuble le Périclès, 27 avenue des Béthunes – 95310 Saint Ouen l'Aumône
Tél. 01 34 02 44 04 – Fax 01 34 02 44 08 – www.smart-telecom.fr

TABLE DES MATIERES

Introduction	3
Conditions d'utilisation	3
Conditions d'accès	3
Activer la solution Smart Record ^{AI}	4
Les différents modes d'enregistrements	5
A la demande	5
Toujours	5
Remarques	5
Utiliser Smart Record sur vos équipements et softphones	6
Yealink gamme T5xW	6
Webex	7
Mode d'enregistrement "Toujours"	7
Mode enregistrement "A la demande"	7
Doko	8
Exemple	8
Raccourcis	8
Accéder aux enregistrements	10
Superviseur	10
Recherche et filtre	11
Téléchargements	12
Focus sur les humeurs	13
Suppression des enregistrements	13
Utilisateur	13
Focus Réglementaire	14
Comment l'utilisateur est prévenu que la communication est enregistrée ?	14
Qui peut consulter les enregistrements ?	14
Combien de temps les enregistrements sont stockés ?	14
Téléchargement des enregistrements	14

INTRODUCTION

La solution Smart Record ^{AI} est une solution d'enregistrement des appels avec Intelligence artificielle.

Concrètement cette solution permet aux utilisateurs sélectionnés d'enregistrer tous les appels téléphoniques entrants et sortants avec des fonctionnalités avancées :

- **Enregistrement des appels** : avec un mode « toujours actif » et « à la demande ». Possibilité de téléchargement des fichiers sons et textes transcrits ;
- **Retranscription textuelle** : Une fonction « Speech to Text » transforme la conversation en un fichier texte avec distinction de l'appelant et de l'appelé ;
- **Intelligence artificielle** : génération du sujet de la conversation, d'un court résumé ainsi qu'une analyse de l'humeur à partir de la retranscription ;

L'analyse de l'humeur n'est pas un fait mais un indicateur. Elle ne peut être en aucun cas un critère 100% correct car cette analyse est réalisée sur le texte de la retranscription et ne tient pas compte de l'intonation de la voix.
- **Téléphonie fixe ou mobile** : Grâce à un partenariat exclusif avec Orange Mobile, les appels de votre mobile avancé peuvent être enregistrés à l'instar de votre ligne de téléphonie fixe doublant l'usage de cette option.

CONDITIONS D'UTILISATION

Pour être utilisable, cette fonctionnalité doit avoir été activée par le service production de Smart Télécom. L'option est modulable par utilisateur.

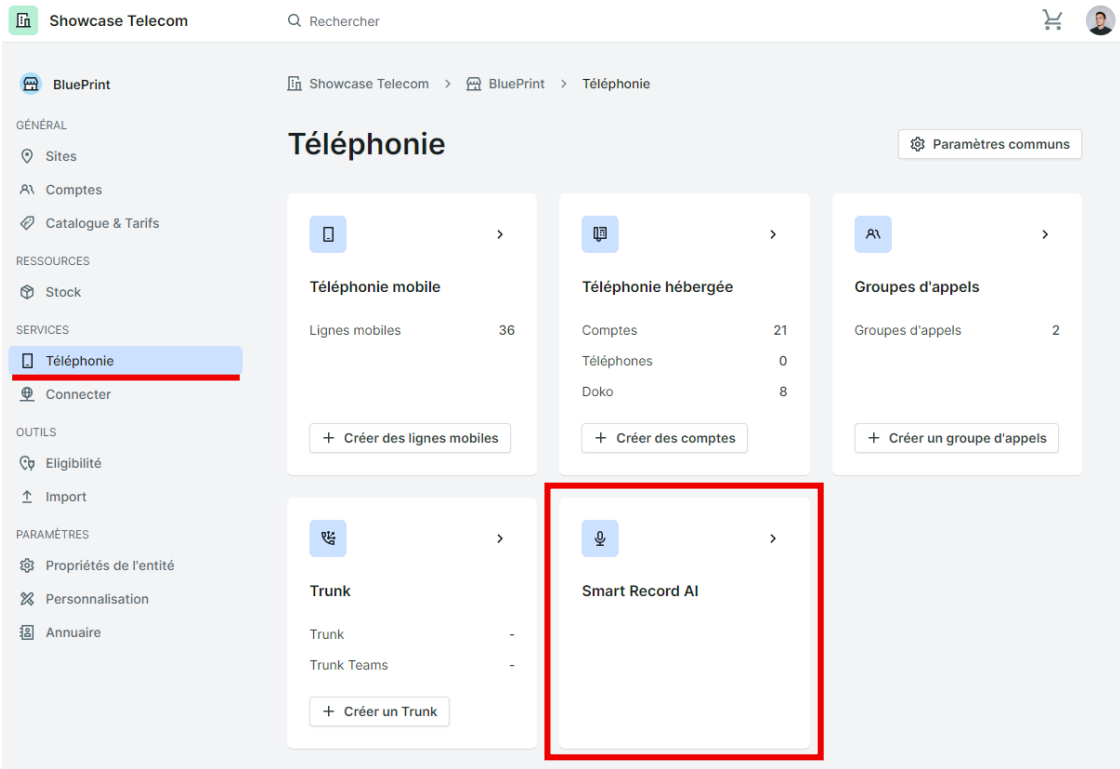
CONDITIONS D'ACCES

Vous devez disposer d'un compte OnePass (votre adresse e-mail associée à un mot de passe que vous avez choisi) pour accéder en tant que :

- **Superviseur** à l'interface de gestion <https://smarttelecom.sophia-services.fr> ainsi qu'aux enregistrements de l'équipe ;
- **Utilisateur** à la liste de ses enregistrements au travers de <https://montableaubord.fr> (gestion de votre ligne de téléphonie fixe) qui est remplacé progressivement par <https://myphoneboard.com> (ligne mobile dès à présent).

ACTIVER LA SOLUTION SMART RECORD ^{AI}

Vous pouvez vérifier que le service **Smart Record ^{AI}** a bien été activé en cliquant sur le service « Téléphonie » dans le menu situé à gauche de l’écran. Si la tuile “Smart Record ^{AI}” est bien affichée dans cet espace, il sera ensuite possible de régler le service pour les utilisateurs :



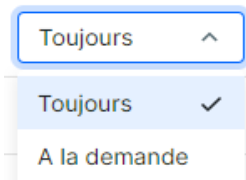
Un clic sur la tuile “Smart Record ^{AI}” fait apparaître la liste des utilisateurs disposant du service :

Téléphonie Hébergée 11

Rechercher un compte

	Nom	Numéros	Activation
<input type="checkbox"/>	Blueprint	+33180250194	-
<input checked="" type="checkbox"/>	Jesus BOUYGUES	+3213222307	Toujours <input type="button" value="v"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Julien BRETON	+33185746858	Toujours <input type="button" value="v"/>

Le mode d’activation par défaut est “Toujours” mais il est possible de changer pour le mode “A la demande” :



LES DIFFERENTS MODES D'ENREGISTREMENTS

Il y a deux modes d'enregistrement pour les appels d'un utilisateur :

- A la demande : C'est l'utilisateur qui déclenche via un code de service le démarrage et l'arrêt d'un enregistrement.
- Toujours : Tous les appels entrants et sortants de l'utilisateur seront enregistrés avec la possibilité de mettre un enregistrement en pause et le reprendre.

A LA DEMANDE

Pour déclencher les appels il y a plusieurs codes de services utilisables :

Code	Action
* 4 4	Démarrer l'enregistrement
* 4 5	Arrêter l'enregistrement

Au moment du déclenchement du code de service un audio sera joué automatiquement pour annoncer l'action réalisée.

TOUJOURS

Dans ce mode tous les appels entrants et sortants sont enregistrée avec un audio qui est joué au début de l'appel.

Dans ce mode il est possible de mettre en pause et de reprendre l'enregistrement :

Code	Action
* 4 8	Mettre en pause l'enregistrement
* 4 9	Reprendre l'enregistrement

Là encore, l'activation d'une des fonctions diffuse une annonce vocale jouée automatiquement pour prévenir votre correspondant.

REMARQUES

- « **Le numéro que vous avez composé n'est pas en service [...]** » : Vous entendrez cette annonce si l'option Smart Record ^{AI} n'est pas activée pour votre compte de téléphonie et que vous essayez de lancer un enregistrement avec le code ***44** ;

UTILISER SMART RECORD SUR VOS EQUIPEMENTS ET SOFTPHONES

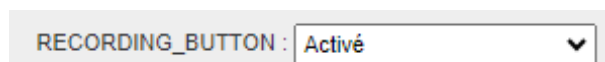
Afin de pouvoir gérer au mieux l'interaction entre le service **Smart Record**^{AI} et vos équipements vous trouverez ci-dessous les différentes fonctionnalités clefs suivant l'environnement d'utilisation :

- **Téléphone fixe ;**
- **Softphone ;**
 - **Webex ;**
 - **Doko.**

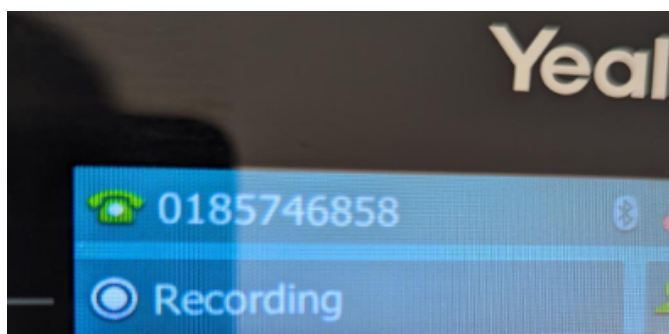
YEALINK GAMME T5xW

Un bouton dédié a été intégré dans la configuration des postes téléphoniques Yealink de la gamme T5xW afin de simplifier l'usage des codes de services.

Pour rendre ce bouton visible sur l'équipement il faut aller dans la fiche de votre équipement dans Sophia et mettre le paramètre RECORDING_BUTTON sur "Activé"



Cela fera apparaitre sur votre équipement Yealink un bouton qui prendra la place de la 1^{ère} touche de fonction de votre équipement.



Cette touche embarque tous les codes de service et selon le mode d'enregistrement choisi, "Toujours" ou "à la demande", cela jouera une action de démarrage, d'arrêt, de pause ou de reprise avec le message audio associé.

WEBEX

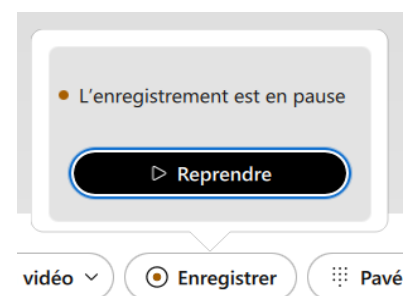
Un bouton dédié a été intégré dans Webex afin de gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques.

Mode d'enregistrement "Toujours"

Il voit que l'appel est enregistré et peut décider de le suspendre :



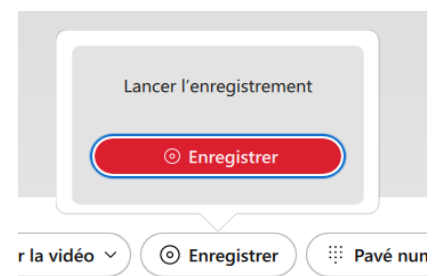
Une fois l'enregistrement suspendu il peut le reprendre :



A chaque action un audio est joué pour annoncer aux interlocuteurs l'action réalisée sur l'enregistrement.

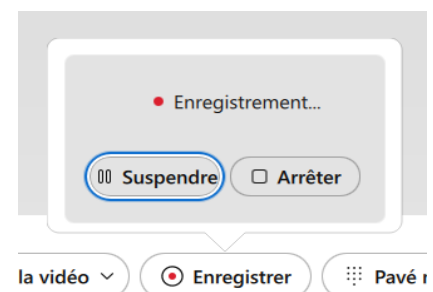
Mode enregistrement "A la demande"

Il a possibilité de lancer l'enregistrement en appuyant sur le bouton "Enregistrer" :



Une fois l'enregistrement lancé il a possibilité de le "suspendre" (mettre en pause) ou de "l'arrêter".

Arrêter l'enregistrement signifie que s'il est relancé ce sera un nouveau fichier qui sera généré.



DOKO

L'enregistrement des conversations avec Doko-phone en mode à la demande s'effectue à l'aide des codes de service vus précédemment :

Code	Action
* 4 4	Démarrer enregistrement
* 4 5	Arrêter enregistrement
* 4 8	Mettre en pause
* 4 9	Reprendre enregistrement

Exemple

Vous êtes en mode "A la demande" et vous souhaitez démarrer l'enregistrement.

Mettez l'appel en cours en attente en cliquant sur le bouton « pause ».



Cliquer ensuite sur le bouton "Ajouter un participant" à l'appel  ;

Composez ensuite le code ***44** pour démarrer l'enregistrement ;

Un message vous notifie que l'appel est enregistré puis raccroche ;

Reprenez ensuite l'appel en attente, au moment de la reprise de l'appel un message audio annoncera que l'appel est enregistré.



Raccourcis

Pour en faciliter l'usage, il est conseillé de créer des raccourcis correspondant à ces codes de services. Les raccourcis sont des contacts créés dans la rubrique « Favoris ». En cliquant sur le bouton « Contacts », un menu permet de sélectionner le type de contacts. Celui qui nous intéresse est « Favoris » :

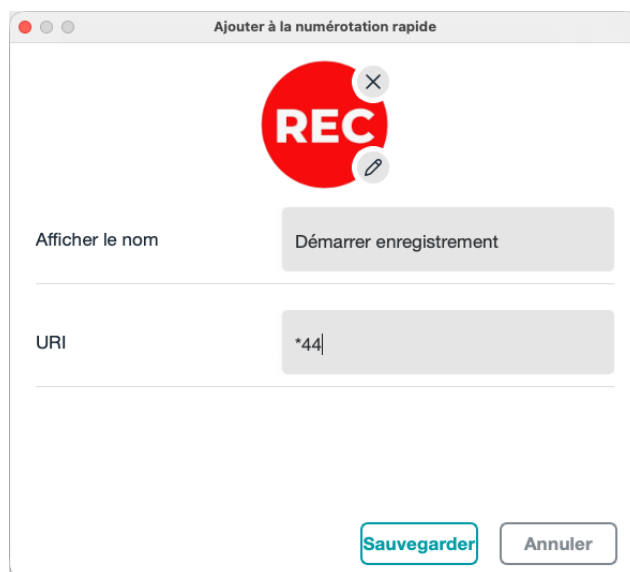


Le bouton « + » situé à gauche du menu permet d'ouvrir la fenêtre de saisie du raccourci.

Chaque code de service peut être saisi sous la forme d'un raccourci qui sera ensuite utilisable lors des conversations téléphoniques.


Il est possible d'associer un pictogramme à chaque action pour la rendre plus explicite.

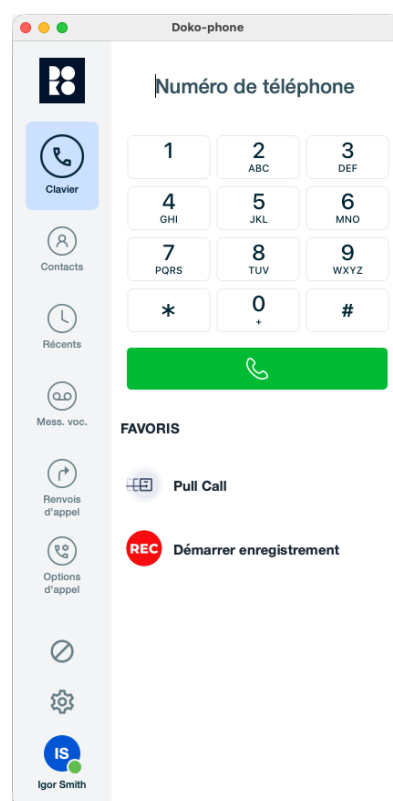
Par exemple :



Les raccourcis créés apparaissent ensuite dans les favoris.

Voici la séquence à respecter pour son utilisation lors d'une conversation téléphonique :

1. Clic sur « Démarrer enregistrement » ;
 - a. L'appel en cours est mis en attente ;
 - b. Le numéro *44 est composé ;
 - c. L'annonce « Votre service d'enregistrement d'appel est activé, merci. » est diffusée ;
 - d. L'appel vers *44 se termine de lui-même ;
2. Clic sur le bouton  pour reprendre l'appel en attente ;
3. L'annonce « Cet appel est enregistré » est diffusé aux interlocuteurs.



Dans la vidéo ci-dessous vous voyez comment utiliser la fonctionnalité simplement dans DOKO :

https://centrex.smart-telecom.fr/doko/Smart_Record_via_Doko-phone.mp4

ACCEDER AUX ENREGISTREMENTS

L'accès aux enregistrements est encadré par les profils de droits pour bien répondre aux exigences réglementaires (voir Focus réglementaire en page 14).

Voici les règles d'accès aux enregistrements suivant le profil :

- **Superviseur** : avec ce profil, il est possible de voir les enregistrements de tous les utilisateurs ;
- **Utilisateur** : ce profil est limité aux enregistrements réalisés par l'utilisateur.

SUPERVISEUR

Le superviseur accède à l'ensemble des enregistrements des utilisateurs. Pour cela il doit se connecter à l'interface d'administration <https://smarttelecom.sophia-services.fr> à l'aide de son compte OnePass. Par défaut, l'interface présente la liste des comptes :

Nom	Prénom	Profils de droits	E-mail	Site	Expositi...
AD				Smart Telecom SAS	-
CN				Smart Telecom SAS	-
				Smart Telecom SAS	-
EG				Smart Telecom SAS	-
FG				Smart Telecom SAS	-
MF				Smart Telecom SAS	-
PI				Smart Telecom SAS	-
SB				Smart Telecom SAS	-
SI				Smart Telecom SAS	-

Pour accéder aux enregistrements Smart Record ^{AI}, il faut cliquer sur « Téléphonie » dans le menu « Services » :

Smart Record AI

Puis cliquer à nouveau sur la tuile « Smart Record ^{AI} » :

Showcase Telecom > Blueprint > Smart Record ^{AI}

Smart Record ^{AI}

Enregistrements

ⓘ Les enregistrements et les transcriptions sont supprimés après 30 jours.

Rechercher dans les transcriptions

Appelant	Appelé(e)	Émotion et sujet ⓘ	Date	Enregistrement
+33743456000	julienbreton@blu...	🗨️ Discussion sur le dpart de Jean-Luc de la société	30/07, 17:14	▶ 00:00 — 01:02 ⬇
+33743456000	julienbreton@blu...	🔧 Problèmes de liens en panne	30/07, 17:05	▶ 00:00 — 01:06 ⬇
+33743456000	julienbreton@blu...	😊 Réaction positive sur une excellente nouvelle	30/07, 17:03	▶ 00:00 — 00:46 ⬇
+33613241088	julienbreton@blu...	🗨️ Discussion sur l'organisation de la soirée du 26 décembre	30/07, 13:25	▶ 00:00 — 01:13 ⬇
julienbreton@blu...	0613241088	🗨️ Problème de facturation sur le dossier 44-22	30/07, 13:22	▶ 00:00 — 01:31 ⬇

L'onglet « Enregistrements » affiche l'ensemble des conversations pour le site. Dans la vue liste des enregistrements vous trouverez :

- L'identité ou le numéro de l'**appelant** ;
- L'identité ou le numéro de l'**appelé** ;
- **Émotion et sujet** :
 - a. L'émotion est une analyse IA basée sur la retranscription textuelle de la conversation. C'est une analyse c'est en aucun cas une notation de l'appel.
>> Les différentes émotions sont décrites plus bas
 - b. Le sujet est l'objet de l'appel généré par IA.
- **Date et heure** de l'appel ;
- Enregistrement : Possibilité d'**écouter l'enregistrement** directement depuis la vue liste avec indication de la durée de la conversation ;
- Un bouton permet de **télécharger l'enregistrement** dans ces différents formats :
 - a. Audio seul (MP3) ;
 - b. Transcription textuelle (PDF) ;
 - c. Les 2 fichiers (ZIP contenant le PDF et le MP3).

▶ 00:00 — 00:19

⬇ ▾

- Télécharger audio
- Télécharger transcription
- Télécharger audio et transcription

Recherche et filtre

- Il est possible de rechercher avec un mot contenu dans la transcription pour filtrer les enregistrements (filtre et recherche évolueront prochainement) ;
- Il est possible de filtrer les enregistrements par émotion et par date :

Émotion ▾ Date ▾ Réinitialiser les filtres

Au clic sur la ligne d'un enregistrement une fenêtre s'ouvre contenant les détails de l'enregistrement avec :

- Le sujet de la conversation déterminée par IA ;
- Le résumé de la conversation réalisée par IA ;
- L'espace d'écoute du fichier audio (avec possibilité de téléchargement) ;
- L'espace de transcription de la conversation en mode échange avec :
 - a. Défilement automatique du texte selon la lecture audio ;
 - b. Possibilité d'avancer directement à un moment de l'échange avec suivi de la retranscription.

Problème de facturation sur le dossier 44-22

Le client a reçu une facture supplémentaire pour l'installation de trois fenêtres sur le dossier 44-22 et ne comprend pas pourquoi il a été facturé un prix différent de ce qu'il avait provisionné.

00:46 ————— 01:31

00:43 - 0613241088
On a mis le bon prix et surtout, on a rajouté trois fenêtres.

00:47 - julienbreton@blueprint.showcase-telecom.fr
'accord, mais j'aurais aimé être averti avant, parce que là je me retrouve à devoir payer une facture qui n'est vraiment pas ce que j'avais provisionné,

00:58 - julienbreton@blueprint.showcase-telecom.fr
et ça me pose vraiment un problème.

01:02 - julienbreton@blueprint.showcase-telecom.fr
Donc je ne sais pas si je vais avoir envie de travailler avec toi une prochaine fois.

01:09 - 0613241088
Je comprends, mais le business, c'est comme ça.

01:12 - 0613241088
Après, peut-être qu'avec l'activité sur notre projet, on peut faire une remise sur un projet en santé.

Il est également possible de télécharger le fichier audio depuis cette fenêtre.

Téléchargements

Il est possible de télécharger unitairement ou en masse :

- Audios (MP3)
- Transcriptions (PDF)
- Audios et transcriptions (ZIP contenant les MP3 et les PDF)

Tout téléchargement en masse implique une la génération d'un fichier de compactage au format ZIP.

🗑️ ⬇️

- 📁 Télécharger audios
- 📁 Télécharger transcriptions
- 📁 Télécharger audios et transcriptions
- 📁 Culbuto Monsieur +3367627603
- 📁 Culbuto Monsieur +3367627603

Focus sur les humeurs

L'analyse d'humeur se base sur la retranscription textuelle au travers de l'analyse des mots.

C'est une analyse cela ne peut pas être considéré comme une notation officielle de l'appel.

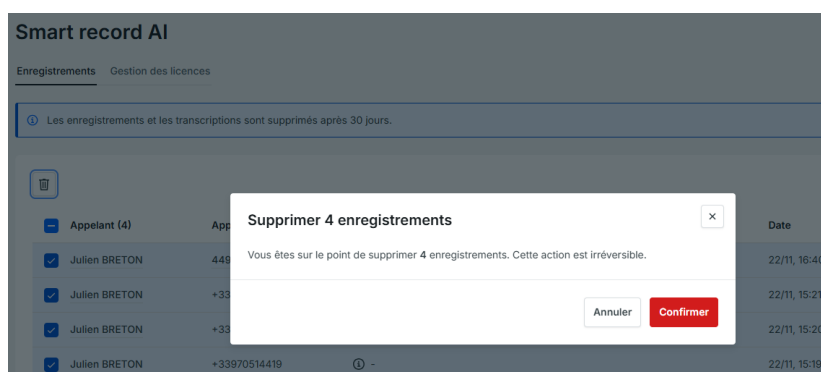
11 humeurs peuvent être ainsi associées à des enregistrements :

😊 Neutre	😡 Frustré	😌 Soulagé	😡 Énérvé
😊 Positif	😞 Confus	😞 Négatif	😡 Impatient
🙏 Reconnaissant	😞 Déçus	😰 Anxieux	

SUPPRESSION DES ENREGISTREMENTS

Les enregistrements sont automatiquement supprimés **tous les 30 jours.**

Il est également possible de supprimer unitairement ou en masse les enregistrements directement dans l'interface en tant que superviseur.



UTILISATEUR

L'utilisateur accède à ses enregistrements par l'intermédiaire de l'interface My Phone board (<https://myphoneboard.com>) après avoir créé son compte OnePass :



Un clic sur « Record AI » affiche la liste des enregistrements de l'utilisateur exactement comme cela est présenté en page 11.

Les fonctionnalités sont identiques excepté la suppression et le traitement en masse du téléchargement des fichiers.

FOCUS REGLEMENTAIRE

L'enregistrement des appels et leur analyse pose forcément des questions sur l'aspect réglementation.

Cette solution a été auditée par un cabinet spécialisé afin de bien prendre en compte les règles liées à l'enregistrement des appels.

Il vous appartient cependant d'être vigilant quant aux usages et aux droits d'accès aux enregistrements.

Comment l'utilisateur est prévenu que la communication est enregistrée ?

- Lorsque le paramètre **"Toujours"** est activé, un message audio est diffusé au démarrage de chaque appel et avant la conversation.
- Lorsque le paramètre **"A la demande"** est activé, un message audio est diffusé au démarrage de l'enregistrement, à la pause et éventuellement à l'arrêt de l'enregistrement.

Qui peut consulter les enregistrements ?

- L'utilisateur disposant d'un compte OnePass a la capacité de consulter ses enregistrements ;
- Le profil « Superviseur » est le seul capable de visualiser l'ensemble des enregistrements ;
- Un Administrateur du système peut octroyer les droits « Superviseur » à un ou plusieurs utilisateurs de son choix mais ne peut accéder qu'à ses propres enregistrements.

Combien de temps les enregistrements sont stockés ?

Les enregistrements sont stockés 30 jours avant d'être automatiquement supprimés.

Téléchargement des enregistrements

Si vous souhaitez conserver les enregistrements au-delà de la durée de stockage proposée, vous aurez la possibilité de les télécharger au format MP3.

Il est important de préciser qu'en conséquence, le respect des dispositions légales et réglementaires notamment s'agissant des données personnelles contenues dans ces enregistrements relèvera de votre seule et unique responsabilité.