



## Automatisch en centraal opnemen van hosted/managed telefoon gesprekken op klant locatie (call recording)

### **Automatische gespreksopname (call recording)**

In veel bedrijven en organisaties bestaat de wens om gevoerde telefoongesprekken automatisch en centraal op te nemen en op te slaan. Automatisch, dus zonder een handeling te hoeven verrichten en centraal in een centrale database.

In de traditionele situatie heeft een bedrijf of organisatie een telefooncentrale (PABX) en een aansluiting op het telefoonnet door middel van ISDN.

Wanneer gespreksopname gewenst is, biedt de PABX vaak mogelijkheden, soms beperkt. In dat geval kan opname worden gerealiseerd met het ISDN 2 Voice (ISDN to Voice) systeem, een PABX en telefonie-provider onafhankelijk opname systeem dat wordt aangesloten op de (ISDN) infrastructuur.

### **Hosted/managed voice era**

Wordt telefonie als hosted/managed voice toegepast dan is er geen PABX meer op de locatie van de gebruiker. Het enige wat de gebruiker heeft zijn een aantal (IP) telefoontoestellen, een standaard LAN switch (eventueel met PoE) en een Internet aansluiting.

### **Gesprekskwaliteit**

Opgenomen gesprekken zullen vooral van belang zijn wanneer er geschillen dreigen te ontstaan over het gevoerde gesprek en de daarin gemaakte afspraken of andere feiten.

Een goede kwaliteit hoort voorop te staan anders heeft het geen zin om gesprekken op te nemen met als doel ze op een later tijdstip te beluisteren.

Ook een scheiding tussen de twee gesprekspartners is van belang; de ene spreker via bijvoorbeeld het rechter kanaal, de andere via het linker.

Compressie van gespreksdata moet zoveel mogelijk achterwege blijven, evenals het samenvoegen van de twee gesprekskanalen tot één, hierdoor gaat de gesprekskwaliteit in grote mate achteruit.

### **Gesprekken zoeken**

Een gebruiker zal op een makkelijke manier een gevoerd gesprek willen terugzoeken, bijvoorbeeld op gekozen nummer, datum, tijdstip of tijdsduur en eventuele lengte van het gesprek.

### **Bewaartermijn**

Hoe lang moeten de gesprekken worden bewaard? Sommige gebruikers zullen een maand voldoende vinden, anderen bewaren de gesprekken liever een week of een half jaar. Er zijn ook gebruikers die de gesprekken eeuwig willen bewaren, voor het geval dat...

De gebruiker zal zelf bepalen hoe lang de opgenomen gesprekken bewaard moeten worden.

### **Opslag capaciteit**

Wanneer het gesprek wordt opgenomen in dezelfde kwaliteit als dat het wordt gevoerd, vergt dit 128 Kilobits/sec, dit komt overeen met iets minder dan 1 Megabyte per minuut.

### **Gespreksopname op klantlocatie:**

Een goed toepasbaar systeem is SIP 2 Voice dat de klant zelf kan (laten) installeren en implementeren. Het systeem is erg intuïtief in gebruik en kan snel door de klant worden toegepast.