



Call Recording Algemene Informatie

Call Recording: het opnemen en registreren van telefoongesprekken

Opgenomen telefoongesprekken worden gebruikt om duidelijkheid te scheppen over gemaakte afspraken om de veiligheidssituatie te verbeteren of om verantwoording af te kunnen leggen.



- **De Call Recorder als controle-instrument**
In de financiële wereld de handel industrie en bij de overheid vormen telefonische afspraken een belangrijk deel van de dagelijkse communicatie. Opnamen van gesprekken worden in toenemende mate gebruikt als bewijsstuk van een opdracht of afspraak.
- **De Call Recorder als beveiligingsinstrument**
Een bedrijf of organisatie in de publieke sector met verantwoordelijkheid naar de samenleving ontkomt niet aan confrontaties en discussies. Daar horen soms ook bedreigingen bij. Iemand die de telefoon aanneemt kan niet op alle situaties voorbereid zijn. Indien er altijd automatisch van elk gesprek een opname is kan een onverwacht probleem met collegas of andere verantwoordelijken worden besproken. Daarom vervullen inmiddels vele Call Recorders een belangrijke rol bij de beveiliging van personen organisaties en objecten.
- **De Call Recorder als hulpmiddel om verantwoording af te leggen**
Indien de kans bestaat dat een bedrijf of organisatie ter verantwoording wordt geroepen vormen de opnamen van telefoongesprekken onmisbaar bewijsmateriaal. Aan de hand van de gespreksopnamen kan achteraf worden bepaald of de juiste procedures of richtlijnen zijn gevolgd. De zekerheid hierover is in het belang van zowel de organisatie als van zijn afnemers. De Call Recorders bieden in aanvulling hierop met behulp van de CryptoCard technologie de zekerheid dat ook maatregelen ter bescherming van de privacy van betrokkenen optimaal kunnen worden nageleefd.

Een compleet assortiment

Call Recorders zijn in diverse uitvoeringen leverbaar. De CD recorder is niet voor elke toepassing nodig en is derhalve een optie. De harddisk is in diverse capaciteiten leverbaar. Wij bieden een compleet assortiment Call Recorders voor een diversiteit van toepassingen en lijntypen zoals Call Recorders voor aansluiting op telefoontoestellen en 1 tot 8 analoge lijnen en 1 tot 4 ISDN Basic Rate lijnen. Alle Call Recorders kunnen via het netwerk volgens dezelfde systematiek worden benaderd zodat een geïntegreerd opname archief voor een onbeperkt aantal lijnen of toestellen beschikbaar is. Er is een assortiment accessoires beschikbaar. Dit assortiment omvat verschillende software toepassingen voor de PC om met Call Recorders te werken aansluitmateriaal microfoons en een voetpedaal.

De ingebouwde CD recorder

Flexx levert Call Recorders naar keuze met ingebouwde CD Recorder.

Daar zijn belangrijke voordelen aan verbonden:

- Er is altijd een back up voorhanden
- CDs kunnen in vrijwel elke PC worden afgespeeld
- Dankzij de standaard meegeleverde PC software voor Microsoft Windows is de inhoud van Call Recorder CDs bijzonder overzichtelijk
- De back up procedure is automatisch en elke opname komt naar keuze op één of op twee CDs
- De capaciteit van de back up is groot: 250 uur en tot 15.000 opnamen
- Men kan een selectie van opnamen op een CD schrijven ook zonder de back up procedures te verstoren



Toegankelijkheid

Om opnamen af te spelen geeft men de Call Recorder een zoekopdracht. Een dergelijke zoekopdracht wordt razendsnel uitgevoerd. De recorder geeft dan op het display een lijst weer van opnamen die aan de zoekopdracht voldoen. Met de toetsen bladert men vervolgens door de lijst en elke opname kan direct worden afgespeeld.

De Call Recorder Access software voor de PC

Voor toegang tot de opnamen vanaf de werkplek is er de Call Recorder Access Software voor PCs met Microsoft Windows:

- de opnamen van één of meerdere (maximaal 250) recorders worden gepresenteerd in een uitgebreide database
- werkt met alle recorders uit ons assortiment
- er zijn uitgebreide zoekinstructies voor handen waarmee men snel een selectie kan maken
- de opnamen kunnen direct op de PC worden afgespeeld
- opnamen kunnen ook op de PC worden bewaard of vanaf de PC worden geëxporteerd naar e-mail CD etc.
- de Call Recorder Access software werkt ook met de CryptoCard (Cryptocard lezer voor de PC is optioneel)
- met de optionele faxmodule kunnen opnamen van faxverkeer op het scherm worden getoond en worden afgedrukt

Tegelijkertijd als Call Recorder en als Fax Recorder inzetbaar

Een Call Recorder kan ook worden gebruikt om faxverkeer op te nemen. De Call Recorder maakt daartoe geluidsopnamen van hoge kwaliteit. Deze opnamen kunnen door de uitgebreide versie van de Call Recorder Access Software worden omgezet naar het oorspronkelijke document op het scherm worden weergegeven en op een printer worden afgedrukt. De opnamekwaliteit van de Call Recorder is zo goed dat hierbij vrijwel nooit verlies optreedt ten opzichte van het oorspronkelijke document.

Herkenning van faxverkeer is beperkt tot gewoon G3 faxverkeer en kan niet onder alle omstandigheden worden gegarandeerd.

De CryptoCard optie: de overtreffende trap in veiligheid

Het is mogelijk dat het opnemen van telefoongesprekken een inbreuk vormt op de privacy. Dit kan het geval zijn bij een organisatie waar soms persoonsvertrouwelijke informatie via de telefoon wordt besproken zoals bijvoorbeeld een ziekenhuis. Waar het dan toch van belang is om alle gesprekken op te nemen teneinde adequaat op een veiligheidsrisico te kunnen reageren biedt de CryptoCard technologie uitkomst. Elke Call Recorder is voorzien van een ingebouwde kaartlezer waarin een CryptoCard past waarmee de opnamen worden gecodeerd. Gecodeerde opnamen kunnen alleen met hulp van de juiste CryptoCard en Pincode worden afgespeeld. In combinatie met een goede procedure stelt dit gebruikers in staat om waarborgen te bieden rond de privacybescherming.

Een andere functie van de CryptoCard is om het transport van opnamen via netwerken of zelfs internet verantwoord te beveiligen. De Call Recorder Access Software kan werken met een CryptoCard lezer voor de PC zodat gecodeerde opnamen met de juiste kaart en code ook op een PC kunnen worden beluisterd.

Kijk op www.flexx-bs.nl in de category: **Telecommunicatie > Call Recorder Apparatuur**