



Burgers Ergon communicatiesystemen: call recording

De techniek call recording betreft het op efficiënte en professionele wijze opnemen van telefoongesprekken. Er zijn diverse redenen om gesprekken op te nemen. Een belangrijke aanleiding vormt de mogelijkheid om terug te vallen op afspraken die telefonisch gemaakt zijn. Door de snelle technologische ontwikkelingen is het opnemen van telefoongesprekken drastisch gewijzigd. Tegenwoordig kunnen gesprekken worden opgeslagen op de harde schijf van een computer of in MP3-formaat om ruimte te besparen en de kwaliteit hoog te houden.

Hoe werkt een call recording systeem?

Met call recording bent u in staat een groot aantal telefoongesprekken simultaan op te nemen. Voor een dergelijke functionaliteit is speciale (professionele) apparatuur nodig. Deze apparatuur biedt de mogelijkheid om naast de opslag van gesprekken op een eenvoudige manier uw gespreksgeschiedenis inzichtelijk te maken. U kunt gesprekken bijvoorbeeld terugvinden op basis van datum, tijd, telefoonnummer, gespreksduur, telefoonnummer van doorschakeling en nog vele andere kenmerken.

Uw huidige systeem, de gewenste opslagcapaciteit en het aantal kanalen zijn bepalend voor de aanschaf van de apparatuur. Het is mogelijk telefoongesprekken op diverse locaties op te slaan en te archiveren. U kunt denken aan een harddisk, CD-ROM, DVD, tape of DAT. Ook de locatiekeuze is bepalend voor de aan te schaffen apparatuur. Daarnaast is het belangrijk hoe de koppeling tot stand komt: via een analoge lijn of via ISDN.

Burgers Ergon heeft ruime ervaring met call recordingsystemen. Op basis van onze ervaring, uw huidige systeem en uw toekomstverwachtingen zijn we in staat u van een objectief advies te voorzien.

In principe zijn er twee soorten gespreksopnameapparatuur die meerdere telefoongesprekken simultaan op kunnen nemen. De eerste soort is een "boxed product" waarin alle apparatuur en software verwerkt is. Daarnaast bestaat er een systeem dat werkt op een standaard of industriële PC. Dit systeem wordt voorzien van speciale interfacekaarten en software.

Voordelen van Burgers Ergon call recording systeem voor opdrachtgevers:

Efficiënt

- Call recording biedt u de mogelijkheid bewijsmateriaal gedurende een lange periode op te slaan
- Gegevens zijn snel en eenvoudig toegankelijk
- Gesprekken zijn te gebruiken voor interne trainingsdoeleinden (bv. telefonische gesprekstechnieken)

Referenties

- Gelre Ziekenhuizen te Apeldoorn / Zutphen (2005)
- Waternet te Amsterdam (2005)
- Gemeente Arnhem (2004)



Voor meer informatie:

Frank Spijkstra

Manager Burgers Ergon telecom

E fspijkstra@burgers-ergon.nl

T 055 5490775

F 055 5490695

W www.burgers-ergon.nl