HIP Hosted Call Recording

Dienstbeschrijving

ROUTITCONNECTIVITY ROUTITSECURITY ROUTITCLOUD ROUTITMARKETING ROUTITVOIP ROUTITMOBILE

Document historie

Versie	Toelichting	Auteur	Datum
1.0	Initiële versie	RoutIT B.V.	20-05-2014
1.1	Configuratie gedeelte en aanbevelingen rondom privacy verwijderd en verplaatst naar aparte documenten	RoutIT B.V.	30-09-2014
2.0	Broadsoft R20 update	RoutIT B.V.	30-03-2015

Copyright © RoutIT 2015
www.routit.nl – info@routit.nl

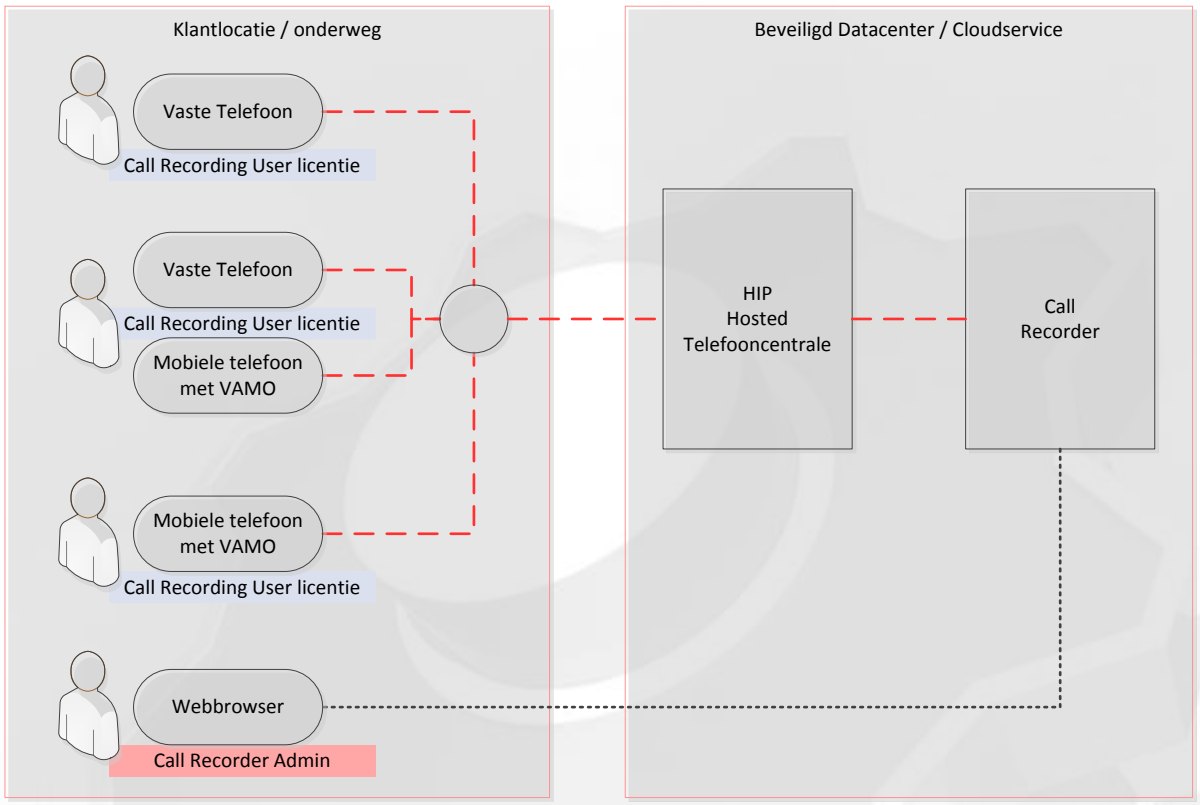
1. Inhoud

1. Inhoud 3
2. Call Recording oplossing 4
   2.1. Retentie 4
   2.2. Call Recorder 4
   2.3. Call Recording User 5
   2.4. Call Recording en VAMO 5
   2.5. Call Recording en Video 5
   2.6. Call Recording en Trunking 5
   2.7. Eisen aan bandbreedte 5
   2.8. Security 6
   2.9. Prijzen, contractduur en SLA 6

Copyright © RoutIT 2015

2. Call Recording oplossing

De HIP Call Recording oplossing biedt een gespreksopname service. Gesprekken van individuele users kunnen binnen de hosted telefonie omgeving worden opgenomen. De recording server is direct gekoppeld met de hosted telefonie centrale. Er zijn dus geen voorzieningen (zoals extra hardware) nodig op de klantlocatie. In combinatie met VAMO maakt HIP Call Recording het zelfs mogelijk om mobiele gesprekken op te nemen. Onderstaand figuur geeft schematisch de Call Recording oplossing weer.



2.1. Retentie

De Call Recording oplossing biedt een retentietijd (bewaartermijn van de gesprekken) van 90 of, 180 of 365 dagen. Gesprekken die ouder zijn dan de afgenomen retentietijd worden definitief verwijderd. De retentie tijd geldt per hosted telefooncentrale, ofwel voor alle gebruikers binnen een telefooncentrale geldt dezelfde retentietijd. Het is mogelijk de retentietijd te wijzigen. De prijzen (zie IRMA) zijn afhankelijk van retentietijd.

2.2. Call Recorder

De Call Recording oplossing bestaat uit een beheeromgeving (beveiligde webportal) waarbinnen de opgenomen gesprekken benaderbaar zijn. Dit is de Call Recorder. Iedere klant krijgt een login op zijn eigen beveiligde Call Recorder omgeving.

De Call Recorder is te benaderen op: https://recorder.voipit.nl

Copyright © RoutIT 2015
www.routit.nl – info@routit.nl

Binnen de Call Recorder kunnen gesprekken beluisterd en gecategoriseerd worden. Tevens kunnen gesprekken via e-mail worden verzonden.

De Call Recorder bestaat uit een Webserver met daaraan gekoppeld Storage voor de opslag van de gesprekken. De servers staan opgesteld in een datacentrum in Nederland.

2.3. Call Recording User

Per User binnen de HIP telefooncentrale kan een Call Recording licentie worden toegewezen. Als de licentie is toegewezen aan een specifieke User is Call Recording voor deze User direct beschikbaar binnen de Call Recorder beheeromgeving, zodra het eerste gesprek is opgenomen.

Een gebruiker kan op verschillende manieren gebruikmaken van gespreksopname:

- **Always / Altijd** – Ieder gesprek (zowel inkomend als uitgaand) wordt opgenomen.
- **Always with Pause / Altijd met pauze** – Ieder gesprek wordt opgenomen, met mogelijkheid om de opname handmatig te pauzeren en te hervatten.
- **On demand / Op aanvraag** – Tijdens of voorafgaand aan een gesprek kan worden aangegeven dat het gesprek bewaard moet worden. Als dit niet wordt gedaan, wordt de opname na beëindiging van het gesprek verwijderd. Zodra is aangegeven dat het gesprek bewaard moet blijven, wordt het mogelijk om de opname te pauzeren of te hervatten.
- **On demand with User Initiated Start / Op aanvraag met start** – Tijdens het gesprek kan een opname gestart, gestopt en gepauzeerd worden.
- **Never / Nooit** – Gesprekken worden niet opgenomen; gespreksopname is uitgeschakeld.

Er kan een melding afgespeeld worden op het moment dat een opname wordt gestart.

2.4. Call Recording en VAMO

Call Recording is ook te combineren met een RoutIT Mobiel abonnement met VAMO optie. VAMO zorgt ervoor dat ieder mobiel gesprek via de telefooncentrale wordt gerouteerd. Het is daardoor ook mogelijk om deze gesprekken op te nemen.

2.5. Call Recording en Video

Call Recording kan worden gecombineerd met video bellen. Echter alleen de audio wordt opgenomen, de video niet.

2.6. Call Recording en Trunking

Het is niet mogelijk om Call Recording te combineren met trunking (Trunk Users). Als er Trunk Users actief zijn op een groep is het niet mogelijk om Call Recording te bestellen en andersom.

2.7. Eisen aan bandbreedte

Als een gesprek wordt opgenomen zal het gesprek over de verbinding naar de Call Recording Server worden getransporteerd. Afhankelijk van het aantal onderlinge gesprekken dat er gevoerd wordt binnen een locatie is het belangrijk te beseffen dat dit

Copyright © RoutIT 2015
www.routit.nl – info@routit.nl

consequenties heeft voor de benodigde bandbreedte van de verbinding van de locatie naar het RoutIT netwerk.

In geval van de instelling ‘altijd’, ‘altijd met pauze’, en ‘op aanvraag’ wordt elk gesprek te allen tijde opgenomen (bij ‘op aanvraag’ wordt de opname achteraf verwijderd als niet is aangegeven dat deze bewaard hoeft te worden). Dit geldt ook voor gesprekken die tussen collega’s binnen een locatie plaatsvinden. Normaal gesproken blijft de audio van het gesprek binnen het lokale netwerk (tussen de toestellen van de collega’s).

In geval van de instelling ‘op aanvraag met start’ wordt de opname tot stand op het moment dat de gebruiker deze handmatig start.

2.8. Security

De Call Recorder beheeromgeving is toegankelijk via een web server. Deze webserver is toegankelijk via het internet en het internet verkeer wordt via een SSL certificaat beveiligd (https). Iedere klantomgeving is uitsluitend toegankelijk via een gebruikersnaam en wachtwoord en biedt uitsluitend toegang tot gesprekken van gebruikers binnen de Hosted Telefonie omgeving van de klant.

Als de dienst wordt opgeheven worden alle opgeslagen gesprekken definitief verwijderd.

2.9. Prijzen, contractduur en SLA

De prijzen voor Call Recording zijn opgenomen in het productenoverzicht in IRMA. De contractduur voor call recording is één maand. Vervolgens wordt het contract maandelijks stilzwijgend met één maand verlengd.

Call Recording wordt aangeboden in combinatie met een Next Business Day SLA voor VOIP. Zie voor meer informatie over deze SLA het document Service Level Agreement VOIP.

Copyright © RoutIT 2015
www.routit.nl – info@routit.nl