

IPnett DialogSafe dokumenterer kundedialogen:

# Opptak og arkivering av samtaler



For virksomheter som tar i mot eller plasserer ordrer for store beløp via telefon, er det viktig å kunne dokumentere hva som har blitt sagt - eller ikke sagt. IPnett DialogSafe er en løsning for opptak og dokumentering av kundedialogen - uavhengig om den skjer via mobil, fasttelefon eller SMS. Alt samles og loggføres ett sted.

I følge eksisterende myndighetskrav må finansmedglere og -rådgivere registrere og arkivere alle telefonsamtaler med sine kunder. I praksis innebærer dette blant annet at det skal finnes lydopptak av alle kjøpsordre gitt via telefon.

De arkiverte lydfilene må være lett søkbare etter dato og person. I tillegg må filene beskyttes mot uautorisert avlytting.

Det finnes en rekke tekniske løsninger på markedet for dette, og IPnett tar nå utviklingen et steg videre med et system som i tillegg til samtaler i fastnettet også gjør opptak av alle telefonsamtaler, også mobiltelefonsamtaler og SMS/chat.

Konkurrerende løsninger for innspilling av mobil samtaler innebærer gjerne at disse samtalenes lagres hos en tredjepart, mens fasttelefonsamtaler lagres lokalt. Med IPnetts løsning unngår man søk i flere arkiver.

IPnett DialogSafe er et lite program som installeres på telefonen for å styre utgående og inngående samtaler via sentralbordet. Systemet fungerer uavhengig av operatør og sted, også i utlandet.

#### Systemkrav

IPnett DialogSafe krever minimal investering i ny infrastruktur og kan integreres med de fleste digitale hussentraler og eksisterende opptaksutstyr. Systemet er basert på Mobile Extension i Avaya CS 1000 gateway og inneholder en server for styring, overvåkning, statistikk og butikk / videresende SMS og MMS. Løsningen er kompatibel med iPhone, Android, Blackberry, etc.

#### Fakta om løsningen:

- Håndterer opptak av alle typer samtaler til mobil, fasttelefon og telefonkonferanse, samt SMS
- Sentral lagring gir rask tilgang til arkiverte lydfile
- Personvern; krypterte lydfile forhindrer uautorisert tilgang til sensitiv informasjon
- "Tamper-proof" lydfile
- Oppfyller gjeldende regler fra Datatilsynet og Kredittilsynet
- Sentralisert talemelding for integrasjon med eksisterende e-postsystemer
- Håndterer også innspilling og videresending av tekstmeldinger og chat-kanaler