



Koldingweg 19-1
9723 HL Groningen

Postbus 5236
9700 GE Groningen

T (050) 820 00 00
F (050) 820 00 08
E callvoip@callvoip.nl
W www.callvoiptelefonie.nl

Handleiding Gespreksopname / Call Recording

v270717MT

De Simmpl telefooncentrale biedt de mogelijkheid om gesprekken op te nemen. Het opnemen van telefoongesprekken kan worden gebruikt uit oogpunt van:

- Controle van klanttevredenheid
- Training, opleiding en evaluatie
- Wettelijke verplichtingen
- Contractuele afspraken / SLA met een opdrachtgever

In deze handleiding leest u hoe u gespreksopname kunt inschakelen. Als u gespreksopname gebruikt worden ook gesprekken opgenomen die u voert met de Qaller Smartphone App (zie www.callvoiptelefonie.nl/qaller).

Aan het gebruik van gespreksopname zijn de volgende kosten verbonden:

	éénmalige kosten ex BTW	maandelijkse kosten ex BTW
gespreksopname 7 / 30 dagen De opgenomen gesprekken blijven 7 resp. 30 dagen bewaard op de online centrale; u kunt deze downloaden.	5,00 per toestel	5,00 per toestel
gespreksopname 90 / 180 dagen De opgenomen gesprekken blijven 90 resp. 180 dagen bewaard op de online centrale; u kunt deze downloaden.	5,00 per toestel	10,00 per toestel
gespreksopname 365 dagen De opgenomen gesprekken blijven 90 resp. 180 dagen bewaard op de online centrale; u kunt deze downloaden.	5,00 per toestel	12,50 per toestel

Voor meer informatie en aanvragen kunt u contact opnemen met CallvoipTelefonie, tel. 050 820 00 00.

ING BANK 5041280
IBAN NL66INGB0005041280
BIC INGBNL2A
KVK 02066541
BTW NL1041.63.252.B01

Instructies

Inschakelen gespreksopname voor een bestaande gebruiker

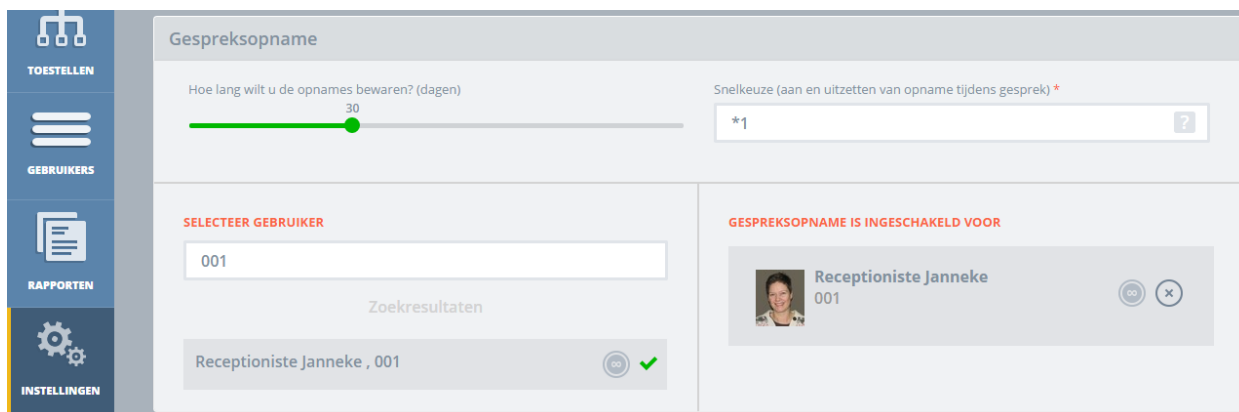
1. Klik in de menubalk aan de linkerkant in het scherm op **[instellingen]**
2. In de lijst **[selecteer gebruikers]** is het mogelijk om gebruikers te selecteren door op het plusje te klikken.
3. De toegevoegde gebruiker verschijnt in de linker kolom.
Als default wordt gespreksopname-status **[wanneer gewenst]** geactiveerd.
4. Vervolgens is het mogelijk per gebruiker een gespreksopname-status te selecteren.
Zie de lijst met gebruikers rechts in het scherm en druk op de opname-button:



→ gesprekken worden altijd opgenomen



→ gesprekken kunnen op afroep worden opgenomen



Uitschakelen gespreksopname voor een bestaande gebruiker

Het uitschakelen van gespreksopname voor een medewerker doet u door de medewerker met het kruisje uit het overzicht te verwijderen.




Instellen gespreksopname voor bestaande gebruikers

Voor **bestaande gebruikers** kunt u de opname-functie ook in het gebruikersprofiel instellen. Ga in de menubalk naar de gebruikers, kies aan de rechterzijde het instellingsicoon om het gebruikersprofiel te openen en stel de gespreksopname drop-down naar uw wensen in, en kies [**Opslaan**] om de keuze vast te leggen:

- **Nooit**
Bij deze optie worden er geen gesprekken opgenomen
- **Altijd**
Alle gesprekken worden opgenomen voor de gekozen gebruikersaccount
- **Wanneer gewenst**
Via een opgegeven code kan tijdens een gesprek de gespreksopname worden in en uitgeschakeld.

Bewerk gebruiker Opslaan



Sleep een foto hierheen of klik om een afbeelding te uploaden.

Voornaam: * Achternaam:

E-mailadres: * Wachtwoord: Generate

Intern nummer: * Inlognaam:

Selecteer mee te sturen nummer: * Bel anoniem: Nee

Koppelen met toestel:

Kies taal *

Kies een rol: *

Gespreksopname *

Voicemail-instellingen Voicemail ingeschakeld: Nee

Hotdesking instellingen Hotdesking toegestaan: Nee

Shortcode voor het in-/uitschakelen van gespreksopname tijdens een lopend gesprek

In het veld [**snelcode**] Hier kunt u een code opgeven om tijdens een lopend gesprek de gespreksopname aan en uit te zetten. De code moet bestaan uit * + 1 cijfer, bijvoorbeeld:

Snelkeuze (aan en uitzetten van opname tijdens gesprek) *

 ?

Archivering van uw gespreksopnamen

Bij deze schuifbalk kunt u instellen hoelang u de gesprekken wilt bewaren.

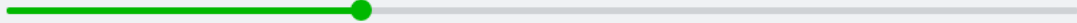
Dit kan vanaf 7 tot 180 dagen. De default bewaartijd-instelling is 7 dagen; u kunt dit zelf aanpassen.

Het is mogelijk om de bewaartermijn te wijzigen; deze geldt voor alle opgenomen gesprekken, ook gesprekken die u eerder al heeft opgenomen en waarvoor u toentertijd een andere bewaartermijn actief had. Als u de slider wijzigt, start de nieuwe bewaartermijn (bv. 30 dagen) met ingang van de dag van wijziging.

NB: de bewaartermijn heeft betrekking op de hoeveelheid dagen dat u de files op Simmpl kunt terugvinden en kunt downloaden. Gedurende de bewaartermijn kunt u de gesprekken (.mp3 audioberichten) downloaden en uiteraard kunt u ze op uw eigen netwerk onbeperkt bewaren.

Hoe lang wilt u de opnames bewaren? (dagen)

30



Gesprekken afluisteren

Als tijdens een gesprek een opname is gemaakt is deze terug te vinden in menu [**rapporten**].

Achter het gesprek verschijnen aan de rechterzijde twee buttons:

- met de linker button kunt u het gesprek afspelen en beluisteren (boxen nodig)
- met de rechter button kunt u het opnamebestand downloaden

Ralf Gerrits 008	Remi Harrevelt 012	00:00:13	09:23	09:23	09:23	▶ ⬇
Ralf Gerrits 008	Remi Harrevelt 012	00:00:29	09:21	09:21	09:21	▶ ⬇
Ralf Gerrits 008	Bauke van den Akker 003	00:00:20	09:19	09:20	09:20	▶ ⬇

U kunt gespreksopnamen niet verwijderen. Als u een gebruiker uit de lijst met actieve opname-gebruikers verwijdert, dan blijven de opgenomen bestanden bestaan. U kunt gespreksopnamen downloaden om deze zelf te archiveren.

Dit kan per stuk, niet per batch.

Juridische aspecten bij het opnemen van gesprekken

Bij het gebruik van de gespreksopname-feature zijn juridische aspecten van kracht. Zo dient u te allen tijde aan de beller aan te geven dat u gesprekken opneemt. Ook als u deze enkel gebruikt voor eigen (trainings-)doeleinden.

Meer informatie:

<http://www.auditio.nl/auditio-paul-harts-juridische-aspecten-van-kwaliteitsmonitoring2007.html>

CallvoipTelefonie.nl ^{TO}

CallvoipTelefonie
Koldingweg 19-1
9723 HL GRONINGEN

T: 050 – 820 00 00
F: 050 – 820 00 08

@: callvoip@callvoip.nl
W: www.callvoiptelefonie.nl

