

DE CALL RECORDER ISDN II



Call Recording: het opnemen en registreren van telefoongesprekken.

Vidicode levert een serie compacte recorders die het telefoon- en faxverkeer van een bedrijf volledig kunnen opnemen. Er zijn diverse redenen om een Call Recorder te gebruiken:

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 regelmatig gebruikt als bewijsstuk van een opdracht of afspraak.

De Call Recorder als beveiligingsinstrument

Een bedrijf of organisatie in de publieke sector of 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 collega's 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.

Verschillende uitvoeringen, gelijke filosofie

Het Silver Line Call Recorder leveringsprogramma van Vidicode staat voor compacte recorders met een overweldigende capaciteit. Deze kleine recorders doorstaan de vergelijking met de veel duurdere PC georiënteerde systemen glansrijk. Voor elk van de in Nederland gangbare telefoonsystemen is er een uitvoering:- Call Recorder ISDN PRI neemt tot 30 kanalen gelijktijdig op van een ISDN30 aansluiting- Call Recorder ISDN neemt tot 8 kanalen gelijktijdig op van maximaal 4 ISDN2 aansluitingen- Call Recorder Quarto of Octo neemt tot 8 kanalen gelijktijdig op van maximaal 8 gewone telefoonlijnen.

Hoewel de onderliggende technologie duidelijk verschillend is zijn deze recorders aan de gebruikerszijde zorgvuldig gelijk gehouden. De bediening en de in combinatie met de recorders te gebruiken PC software zijn gelijk. De keuze tussen de drie uitvoeringen wordt slechts bepaald door het telefoonsysteem dat men heeft.

Veelzijdige technologie

Enkele opmerkelijke kwaliteiten van de Silver Line Call Recorders zijn:

- Nemen gelijktijdig alle spraakkanalen van het telefoonsysteem op en hanteren real time G.723.1 audiocompressie voor een effectief gebruik van harddisk en CD
- Registreren alle beschikbare gegevens zoals datum en tijd, interne- en externe telefoonnummers en gespreksduur *
- Verzenden, indien wenselijk, gesproken mededelingen om aan te geven dat gesprekken worden opgenomen.
- Kunnen op diverse manieren worden ingesteld om selectief op te nemen, bijvoorbeeld via een commando van de telefoontoetsen of op basis van interne- of externe nummerherkenning.
- Kunnen automatisch de bewaartijd van opnamen bewaken in het belang van de privacybescherming.

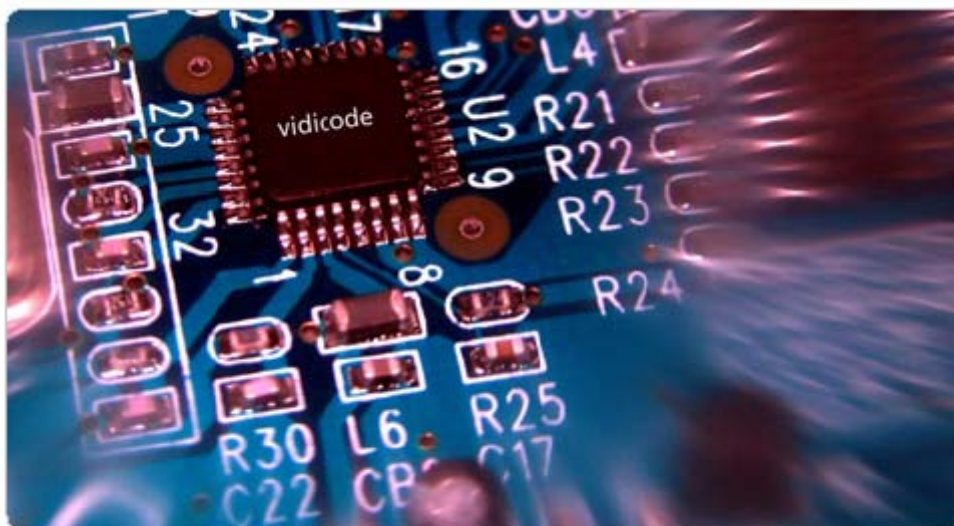
- Zijn voorzien van een lezer voor z.g. CryptoCards waarmee een hoge graad van bescherming van de verzamelde gegevens mogelijk is.

- Zijn voorzien van een ethernet poort waarmee opnamen en andere gegevens vanaf elke locatie toegankelijk zijn en meerdere recorders kunnen samenwerken als één systeem.

Een recorder op maat

De Silver Line Call Recorders worden geleverd in uitvoeringen van 1 tot 30 kanalen. Door stapsgewijze upgrade mogelijkheden kan voor elke capaciteit de juiste configuratie worden samengesteld. Men betaalt daarom nooit teveel.

De optie om selectief op te nemen is in dit verband bijzonder interessant. Vooral op ISDN lijnen biedt dit veel mogelijkheden. De recorder kan de interne toestellen of externe gesprekspartners via de nummeridentificatie herkennen en kan dus aan de hand van een lijst bepalen of het gesprek dient te worden opgenomen. De leverancier van de telefooninstallatie kan ervoor zorgen dat interne nummers door de recorder kunnen worden herkend. Een andere optie is om opnamen vanaf het telefoontoestel via een toetscombinatie te starten. Dit is bij alle Silver Line recorders mogelijk. Het is mogelijk om een recorder te kiezen die op alle lijnen meeluistert maar slechts bepaalde gesprekken opneemt. Deze recorder kan hardware- en softwarematig eenvoudiger zijn dan een recorder die alle gesprekken op dient te nemen en is dus gunstiger geprijsd.



De ingebouwde CD recorder

Vidicode levert Call Recorders naar keuze met ingebouwde CD Recorder. Daar zijn belangrijke voordelen aan verbonden:

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

Toegankelijkheid

Om opnamen af te spelen geeft men de Call Recorder een zoekopdracht. Deze wordt razendsnel uitgevoerd. De recorder geeft 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. Het maakt hierbij niet uit dat de recorder eventueel tegelijkertijd op alle beschikbare kanalen telefoongesprekken opneemt.

De netwerkaansluiting

Via de 10Base-T/100Base-TX Ethernet poort kan de Call Recorder worden aangesloten op vrijwel elk type lokaal netwerk of op het internet:

- Met het als optie leverbare Call Recorder Access System heeft men op elke PC werkplek toegang tot de opnamen
- Met de eveneens als optie leverbare Real Time Remote Monitoring software kan men op elke werkplek met gesprekken meeluisteren
- Diverse back up procedures zijn mogelijk
- Configuratie op afstand door de systeembeheerder is mogelijk

Het Call Recorder Access System voor de PC

Voor toegang tot de opnamen vanaf de werkplek is er het Call Recorder Access System voor PC's met Microsoft Windows:

- De opnamen van één of meerdere recorders worden gepresenteerd in een uitgebreide database
- Werkt met alle Call Recorders van Vidicode, ook oudere uitvoeringen en de kleinere bureau recorders
- Er zijn uitgebreide zoekinstructies voor handen waarmee men snel een selectie kan maken
- De opnamen kunnen direct vanaf de recorders op de PC worden afgespeeld
- Opnamen kunnen op de PC worden bewaard of vanaf de PC worden geëxporteerd naar e-mail, CD, etc.
- Opnamen gemaakt met de CryptoCard kunnen worden afgespeeld of worden gedecodeerd en in ongecodeerd formaat opgeslagen (CryptoCard lezer voor de PC is optioneel)
- De software beschikt over uitgebreide analyse instrumenten waarmee gegevens over de gesprekken grafisch in kaart worden gebracht
- 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 het Call Recorder Access System 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.*

De CryptoCard optie: nog meer zekerheid

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 sluitende waarborgen te bieden rond de privacybescherming.

In twee uitvoeringen leverbaar

De ISDN modellen van de Silver Line Call Recorders kunnen worden geleverd in een economische kunststof behuizing voor plaatsing op een tafel of bureau en in een luxueus stalen chassis voor inbouw in een 19" rack. De uitvoering voor analoge telefoonlijnen is alleen in kunststof behuizing leverbaar. Beide uitvoeringen zijn functioneel en qua bediening vergelijkbaar.

Een uniek upgrade pad

De Call Recorders voor ISDN primary rate en basic rate zijn zo uitgevoerd dat het aantal gesprekken dat gelijktijdig kan worden opgenomen door middel van een software licentie instelbaar is. Wie een klein systeem nodig heeft hoeft niet voor een groot systeem te betalen. Wie verwacht later meer op te nemen is verzekerd van uitbreidbaarheid zonder dat daar hoge extra kosten mee zijn gemoeid. Nalevering van licenties vindt plaats met behulp van een IC kaart die in de kaartlezer van de Call Recorder kan worden geplaatst.