

IPnett DialogSafe dokumenterer kundedialogen:

# Opptak og arkivering av samtaler



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

I følge myndighetskrav må finansmeglere og -rådgivere registrere og arkivere alle telefonsamtaler de har 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, samt beskyttet 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, herunder mobiltelefonsamtaler og SMS/chat.

Konkurrerende løsninger for innspilling av mobil samtaler innebærer gjerne at disse samtalene lagres hos en tredjepart, mens fasttelefonsamtaler lagres lokalt. Med IPnetts løsning samles alt ett sted, og man unngår dermed søk i flere arkiver.

## Løsningen

IPnett DialogSafe består av en applikasjon som installeres på telefonen for å styre utgående og inngående samtaler via sentralbordet. Løsningen fungerer uavhengig av operatør og sted, også i utlandet.

IPnett DialogSafe kan integreres med de fleste hussentraler og eksisterende opptaksutstyr. Systemet er basert på Mobile Extension i Avaya CS 1000 gateway og inneholder en server for styring, overvåkning, statistikk og videresending av SMS. Løsningen er tilpasset iPhone, Symbian, Android og Blackberry.

## Fakta om løsningen:

- Opptak av mobil, fasttelefon og telefonkonferanse, samt SMS
- Uendret kundeopplevelse
- Integreres med eksisterende opptaksløsning
- Krypterte lydfiler forhindrer uautorisert tilgang til sensitiv informasjon
- Oppfyller gjeldende regler fra Datatilsynet og Kredittilsynet

 IPnett | DialogSafe