

# Hangrögzítés



***Az új Európai Adatvédelmi Rendelet (GDPR) kihívást állít minden cég elé. Telekommunikációs területen a megfelelés egyik legkényesebb kérdése a hangrögzítés.***

Figyelembe véve a változó szabályokat, kidolgoztunk és minden ügyfelünk számára kínálunk olyan megoldást, mely igényeihez igazítva biztosítja a GDPR-nak megfelelő hangrögzítést, a hanganyag tárolását és a hangfelvételek rugalmas kezelését. A hangfelvételek készítését Magyarországon a közszolgáltató ügyfélszolgálatot üzemeltetők, a pénzügyi szolgáltatók és a telekommunikációs cégek részére jogszabály teszi kötelezővé. Természetesen sok más helyen is hasznos lehet a hívások rögzítése, illetve sok

helyen minőségbiztosítási célból rögzítik az ügyfélhívásokat, az ügyfél hozzájárulásával. A hangrögzítést választó cégek/szervezetek számára elengedhetetlen, hogy a hangrögzítést, a hangfelvételek megőrzését, illetve kezelését az adatvédelmi előírásoknak és erre kialakított szabályozásuknak megfelelően tudják végezni.

Ebben segítenek az **Opennetworks GDPR-konform hangrögzítési megoldásai**.

## Hangrögzítési lehetőségek

A hangrögzítés szolgáltatást igénybe veheti egyes telefonszámokra – ha pl. csak egy-két ügyfélszolgálati vonal van – de lehet rendszerszintű is. Ilyenkor minden hívás – bejövő és kimenő is – rögzítésre kerül. Az ügyfelet a hangfelvétel készítésének tényéről IVR szövegen kell tájékoztatni, szigorú szabályok szerint, kitérve a hangfelvétel megőrzési idejére és készítésének céljára. A hangfelvételt egyes jogszabályban foglalt esetekben egyedi azonosító számmal kell ellátni és erről az ügyfelet szintén tájékoztatni kell.

## Hangfelvételek megőrzése

Azokon az ügyfélszolgálatokon, ahol jogszabály írja elő a hangrögzítést, a felvett hívásokat a jogszabályban meghatározott ideig – pl. a Fogyasztóvédelmi Tv. szerint 5 évig – meg kell őrizni, sőt az ügyfél előzetes kérése alapján ki is kell részére adni a hangfelvételt. Máshol a cég adatvédelmi tájékoztatójában meghatározott ideig kell megőrizni a hangfelvételt. A visszakereshetőséget, visszahallgatást és letöltést webes felülettel támogatja az Opennetworks.

***Célunk az, hogy megtaláljuk az Ön adatkezelési irányelveinek pontosan megfelelő hangrögzítési, hangfelvétel tárolási és hangfelvétel kezelési megoldást, így számos lehetőséggel állunk cége rendelkezésére!***

## Hangrögzítés kikapcsolása

Ha partnere nem járul hozzá a hangfelvétel készítéshez, akkor az adott híváshoz ki kell kapcsolni a hangrögzítést, melyhez az Opennetworksnél webes felület vehető igénybe (opcionális szolgáltatás). Ezen a speciális felületen az is megoldható, hogy minden ügyintéző csak a saját

számára érkező és indított hívások adataihoz és így csak saját hanganyagaihoz férjen hozzá. Ha nem szükséges, vagy tiltott a hangfelvétel megőrzése, akkor az adott hangfelvételre ez beállítható a későbbiekben részletezett Hangtárolás modulban is (opcionális).

## FTP áttöltés

Kényelmes és automatikus megoldás lehet, ha igénybe veszi a rögzített hívások FTP tárhelyre áttöltését, ami kiegészítő szolgáltatásunk. Ennek segítségével meghatározott időszakonként valamennyi rögzített hangfelvételt

áttöltjük egy megadott FTP szerverre, ahol a szabályzata és a GDPR előírásai szerint kezelheti a tárolási időket. Az áttöltés történhet biztonságos csatornán is (FTPS).

## Hangtárolás, hangmenedzsment

A Hangtárolás szolgáltatásunkat kifejezetten ügyfeleink GDPR-megfelelése érdekében dolgoztuk ki. Ideális megoldás minden ügyfelünknek, akiknek az Adatkezelési Szabályzatuk, illetve a rájuk vonatkozó jogszabályok alapján különböző ideig kell, hogy megőrizze a különböző hangfelvételeket. Ez az opció lehetővé teszi, hogy Előfizetőnk a rögzített hangfelvételeinek tárolási idejét akár hívásonként meghatározza és a hangfelvételeket saját előfizetői webes felületén

kezelje. A felületen rögzítésre kerül egy tárolási időszakra vonatkozó alapérték, mely beállításra kerül minden hívásra. Az Előfizetőnek ezen felül lehetősége van további opciók, tárolási időintervallumok megadására – illetve hívásonkénti beállítására – ha a különböző felvételeket különböző ideig szükséges megőrizni. Akár „0” is megadható, arra az esetre, ha az adott hangfelvételt nem szükséges, vagy nem szabad megőrizni.

## CRM API

Manapság egyre több ügyfelünknek igénye, hogy telefonrendszerét integráljuk vállalatirányítási vagy CRM rendszerével. Az egyik leggyakoribb kérés a rögzített hívások átadása a központi ügyfélkezelő – pl. CRM – rendszer felé, hogy azok hozzáférhetőek legyenek a többi ügyféladat

mellett, akár magában az ügyfélkارتonban. Amennyiben megállapodásunk, illetve az adott rendszer által biztosított lehetőségek alapján a rögzített hangfájlokat továbbítjuk Előfizetőnk CRM rendszere felé, úgy a hangfelvételek kezelését az ügyfél a CRM rendszerben tudja megoldani.

---

## Szerethető és megbízható telekommunikációs szolgáltatóra vágyik?

### Az Opennetworks készen áll a kihívásra!

Ha úgy érzi, készen áll a jövő üzleti kihívásaihoz illő telekommunikációs megoldás bevezetésére, vagy ha korlátozza Önt a jelenleg használt technológia vagy szolgáltatója, esetleg vannak még kérdései, hívjon minket és megbeszéljük!

