

## HANDLEIDING: GESPREKSOPNAME

De Online Telefooncentrale van ZPEAK biedt de mogelijkheid om gesprekken op te nemen. Deze feature wordt Gespreksopname genoemd.



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 lees je hoe je Gespreksopname kunt inschakelen.

- [1. Inschakelen Gespreksopname voor een bestaande gebruiker:](#)
- [2. Instellen Gespreksopname voor bestaande gebruikers](#)
- [3. Sneltoets voor het in-/uitschakelen van Gespreksopname tijdens een lopend gesprek](#)
- [4. Archivering van jouw opnames](#)
- [5. Opgenomen gesprekken afspelen](#)

Aan het gebruik van Gespreksopname zijn kosten verbonden. Deze kosten variëren al naar gelang het aantal gebruikers dat Gespreksopname gebruikt en de tijdsduur de opgenomen gesprekken wilt laten archiveren op de server.

Voor meer informatie over de kosten kun je contact opnemen met ons.



**ZPEAK**  
Overschiestraat 184  
1062 XK Amsterdam

**Postadres**  
Wiersedreef 26  
3433 ZX Nieuwegein  
**KVK:** 62505017

**T** 0800-650 00 56  
ma t/m vr  
08.30 - 17.30u

## Instructies

### 1. Inschakelen Gespreksopname voor een bestaande gebruiker:

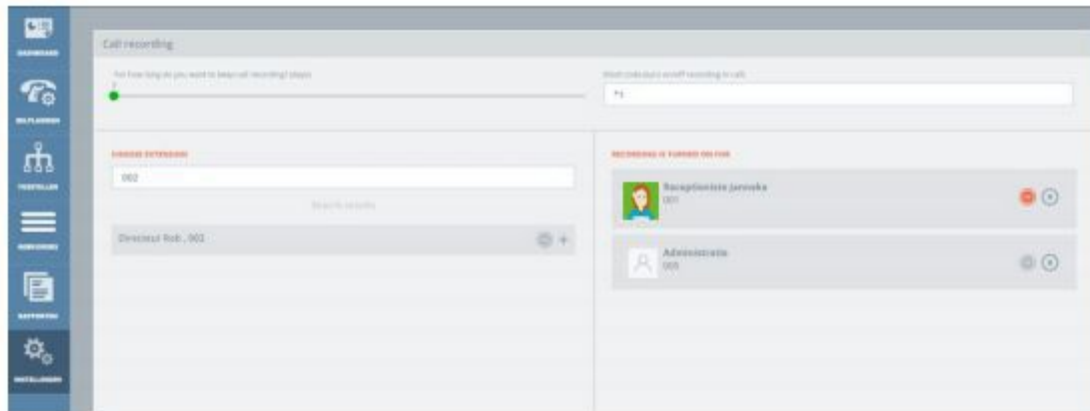
1. Klik in de menubalk aan de linkerkant in het scherm op **[instellingen]**
2. In de lijst **[choose extensions]** is het mogelijk om gebruikers te selecteren door op het plusje te klikken.
3. De toegevoegde gebruiker verschijnt in de linker kolom. Als default wordt opname status **[on demand]** geactiveerd.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



= gesprekken worden altijd opgenomen



= gesprekken kunnen op afroep worden opgenomen

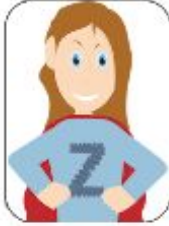


## 2. Instellen Gespreksopname voor bestaande gebruikers

Voor bestaande gebruikers kun je de opname-functie ook in het gebruikersprofiel instellen. Ga in de menu balk naar de gebruikers, kies aan de rechterzijde het instellingsicoon om het gebruikersprofiel te openen en stel de Gespreksopname drop down naar je wensen in, en kies **[Opslaan]** om de keuze vast te leggen:

- Never  
Bij deze optie worden er geen gesprekken opgenomen
- Always  
Alle gesprekken worden opgenomen voor de gekozen gebruikersaccount
- On demand  
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:

Intern nummer:

Inlognaam:

Selecteer mee te sturen nummer:

Bel anoniem:  Nee

Koppelen met toestel:

Kies een rol:

**Call recording**

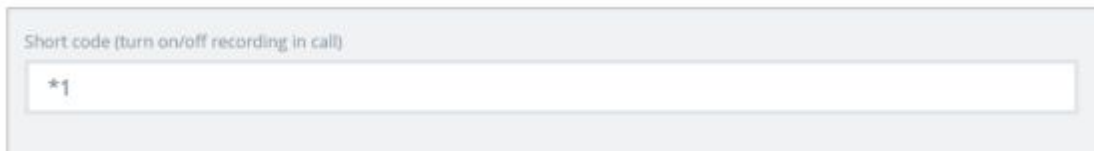
- Never
- Never
- Always
- On demand

**Voicemail-instellingen** Voicemail ingeschakeld:  Nee

**Hotdesking settings** Hotdesking allowed:  Nee

### 3. Sneltoets voor het in-/uitschakelen van Gespreksopname tijdens een lopend gesprek

In het veld **[sneltoets]** kun je een code opgeven om tijdens een lopend gesprek de Gespreksopname aan en uit te zetten. De code moet bestaan uit \* + 1 cijfer, bijvoorbeeld:

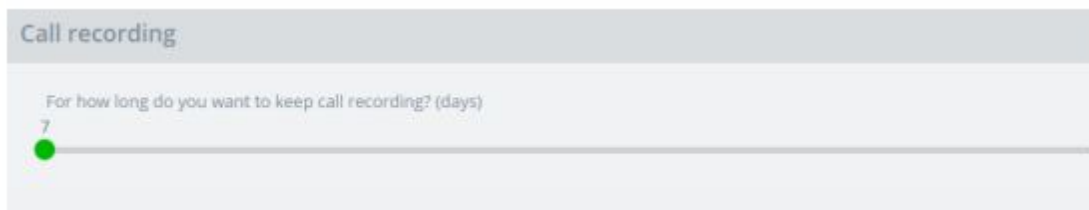


Short code (turn on/off recording in call)

\*1

### 4. Archivering van jouw opnames

Bij deze schuifbalk kun je instellen hoelang je de gesprekken wilt bewaren. Dit kan vanaf 30 tot 120 dagen.



Call recording

For how long do you want to keep call recording? (days)

7

### 5. Opgenomen gesprekken afspelen

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 kun je het gesprek afspelen en beluisteren (boxen nodig)
- Met de rechter button kun je het opnamebestand downloaden

Je kunt opnames niet verwijderen. Als je een gebruiker uit de lijst met actieve opnamegebruikers verwijdert, dan blijven de opgenomen bestanden bestaan. Je kunt opnames downloaden om deze zelf te archiveren. Dit kan per stuk, niet per batch.

Ralf Gerrits 000	Romi Harreveld 012	00:00:13	09:23	09:23	09:23	⏮ ⏭
Ralf Gerrits 000	Romi Harreveld 012	00:00:20	09:21	09:21	09:21	⏮ ⏭
Ralf Gerrits 000	Bauke van der Akker 000	00:00:20	09:19	09:20	09:20	⏮ ⏭