Система регистрации переговоров предназначена для контроля линий связи и записи (документирования) речевой и технологической информации. Многоканальные системы регистрации переговоров ориентированы на запись всей информации, которая идет в голосовом диапазоне частот. Многие организации, от диспетчерских служб и до служб безопасности частных фирм, из-за специфики своей деятельности применяют устройства, записывающие телефонные переговоры - регистраторы речевой информации.

Получить консультацию и подобрать решение **Назначение систем записи:**

Запись телефонных переговоров сотрудников, сообщений - круглосуточно

Контроль работы сотрудников для дальнейшего анализа эффективности персонала или разбора конфликтных ситуаций.

Регистрация обращений клиентов

Запись конференций и совещаний

Контроль внутренней безопасности

Структура системы регистрации переговоров

Традиционно в любой системе записи можно выделить 2 основные составляющие – это часть ответственная непосредственно за запись телефонных переговоров и часть ответственная за хранение, обработку и выдачу записанной информации.

По типу первой части и способу ее подключения к АТС, системы записи делят на традиционные и системы селективной записи.

Традиционные системы записи представляют из себя программно-аппаратной комплекс, как правило это платы ориентированные на конкретные типы соединительных линий – аналоговые соединительные линии, цифровые соединительные линии, аналоговые абонентские линии, цифровые абонентские линии, цифровые потоки PRI/BRI, абоненты DECT, VoIP соединительные линии. Принцип действия в этом случае достаточно прост – необходим сервер или компьютер в который устанавливаются платы для захвата и обработки переговоров, при этом на записываемую линию устанавливается устройство которое дублирует все разговоры идущие по линии и копию транслирует на уже упомянутую плату.

Платы выпускаются с определённым количеством портов как правило не более 8, таким образом данную систему достаточно просто рассчитать разделив количество абонентов или линий которые записывать на количество портов на плате, добавив сюда системный блок способный вместить необходимое количество плат.

Такая система имеет свои плюсы и свои минусы. Основной плюс такой системы это цена. Но цена такой системы имеет свои преимущества пока речь идет о записи небольшого количества абонентов и для

небольших офисных АТС с определенными типами внешних и абонентских соединений. Например если стоит задача контролировать одновременно 100 или 200 человек а также не только абонентские линии но соединительные линии то количество оборудования которое для этого потребуется может вылиться в существенные затраты не только в приобретении но и в дальнейшей эксплуатации. Также возникают сложности при переводе звонка от одного абонента к другому в рамках АТС. Информация может теряться.

На помощь приходят системы селективной записи.

Система селективной записи работает не с абонентскими линиям, а с самой телефонной станцией, получая от нее сигнал о готовящемся соединении и получая параллельную линию напрямую со станции. Такая система позволяет не тратить ресурсы на запись каждого типа соединительной линии, отслеживает весь путь звонка при переводах с одного абонента на другого. Также из плюсов можно отметить возможность одновременно контролировать значительное количество абонентов записывая только те линии по которым ведутся переговоры, не тратя свои ресурсы на неактивные линии.

Вторая составляющая систем записи это система хранения записей. Сохранение записей можно производить, как локально на жестком диске системы записи, так и на внешнем хранилище. Как правило, сохраненные записи представляют из себя список аудиофайлов, которых можно прослушать с помощью обычного медиа проигрывателя. Временем создания аудиофайла является время совершения звонка. При активном использовании контроля переговоров и регулярной работе с записями, такая система может

быть не очень удобна, так как необходимо много времени потратить для того чтобы найти необходимую запись. Для того, чтобы облегчить работу с записями существует модуль SMDR, с помощью которого в базу данных заносится лог звонков с указанием линий по которым поступал звонок, номера абонента который звонил и номер абонента которому звонили, все это существенно упрощает работу с записями, позволяет сортировать их по собственному усмотрению и вызывать записи непосредственно из базы данных.

Области применения систем записи:

- Дежурные части
- Диспетчерские службы предприятий
- Службы экстренного реагирования и общественной безопасности
- Телефоны службы доверия и Горячие линии
- Корпоративные службы безопасности
- Контакт-центры
- Фронт-офисы

В настоящий момент времени на российском рынке присутствует множество производителей выпускающих высококачественные системы записи. Компания Комьюнит, со своей стороны, предлагает выбрать оприальную систему для Вас в зависимоти от требований и установленного оборудования.