

Demolehetőségért és konkrét ajánlatért forduljon hozzánk bizalommal!

Kontakt:
E-mail-cím:
Telefonszám:

MOBILE CALL RECORDING

A T-Systems felhőalapú szolgáltatása egy egyszerű, biztonságos és könnyen adminisztrálható megoldást nyújt a mobil hanghívások rögzítésére. A rendszer a kijelölt telefonszámokról indított, valamint azokra beérkező valamennyi hívást rögzíti a hozzájuk tartozó adatokkal együtt (hívószám, hívás iránya, időpontja és időtartama).

A megoldás maximális kényelmet biztosít mind az Ön vállalata, mind munkatársai számára: intuitív módon, internetes felületről menedzselhető, és nem igényli semmilyen addicionális szoftver vagy mobil applikáció letöltését, ezért bármely forgalomban lévő készüléktípus esetében használható.

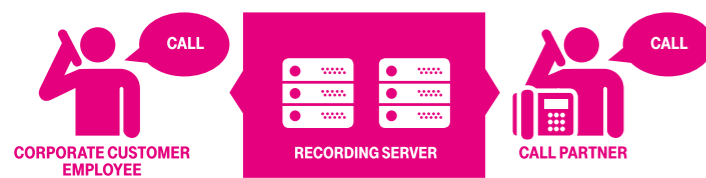
T · · **Systems** ·



FELHASZNÁLÁSI TERÜLETEK

A Mobile Call Recording szolgáltatás széleskörűen használható az Ön vállalatánál kialakított ügyfolyamatok javítására. Ezen lehetőségek a telefonon történő tranzakció, szerződés- vagy üzletkötés, illetve panasz- vagy igénykezelés dokumentálása, valamint minőségbiztosítási előírások betartása, fogyasztóvédelmi előírásoknak való megfelelés biztosítása, márkakép erősítése.

A szolgáltatás professzionális eszközt nyújt a rögzített hívások különféle szempontrendszer szerinti biztonságos vissza-kereshetőségére.



KERESKEDELMI FELTÉTELEK

A megoldás kereskedelmi feltételeit úgy alakítottuk ki, hogy minél rugalmasabb és kényelmesebb legyen az Ön számára. Ennek részeként a Mobile Call Recording havidíjas konstrukcióban, beruházásmentesen vehető igénybe, ezenfelül SIM-kártyaként aktiválható a kívánt hívószámokra, továbbá online felületen menedzselhető, melyen egyszerűen aktiválhatja a szolgáltatást az Ön mobilflottájában lévő hívószámok bármelyikére.

A szolgáltatás bizalmi jellege miatt – tekintettel a rögzítendő adatok rendkívüli érzékenységre (személyes adatok, pénzügyi tranzakciós információk, banki adatvédelmi követelmények) – a megoldás a legmagasabb szintű adatvédelmi mechanizmusokkal rendelkezik. A hangfelvételek titkosítva kerülnek rögzítésre és tárolásra, és azokhoz csak a vállalat privát kulcsával rendelkező személy férhet hozzá. A Deutsche Telekom csoport szintű technológiai háttérre és közös fejlesztésre – melybe komoly, nemzetközi referenciákkal rendelkező megoldásszállítót vontunk be – garantálja a kiemelkedő minőséget és megbízhatóságot.

FELHASZNÁLÓI FELÜLET

A szolgáltatás magában foglal egy áttekinthető front-end felhasználói felületet, melyen keresztül egyszerűen beállíthatók a legfontosabb paraméterek. Személyre szabható a hívások előtti hangbemondás, valamint hívószámokként fekete és fehér listák adhatók meg, azaz beállítható, hogy mely telefonszámok esetén ne legyen hangrögzítés, és mely telefonszámok esetén ne legyen a rögzítés előtt hangbemondás (ahol a rögzítésről külön szerződésben állapodtak meg a felek). A rögzített hanganyagok szintén ezen a felületen hallgathatók vissza.

A jogosultsági szintek is itt paraméterezhetők, ezekből három különbözőt tartalmaz a rendszer:

- Adminisztrátor: globális beállítások, kivizsgálás kezdeményezése, jóváhagyása
- Flottamenedzser: rögzítés aktiválása/deaktiválása, fekete/fehér listák kezelése
- Auditor: részletes keresések, hangfelvételek letöltése/viszahallgatása

MIFID II EU-DIREKTÍVÁNAK MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁS PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓK RÉSZÉRE

Miért fontos a MiFID II? A MiFID a pénzügyi eszközök piacaira vonatkozó irányelv, melynek célja a pénzügyi szolgáltatások egységes piacának megvalósulása az Európai Unió területén. A MiFID II 2018. január 1-jétől az ügyfelek védelmének érdekében egységes rendszert vezet be a pénzügyi szektorban az ügyfélmegbízásokat érintő telefonbeszélgetések rögzítésére. Ennek oka, hogy a telefonbeszélgetésekről készült felvételek lehetnek az egyetlen bizonyítékai a piaci visszaélésnek. Rögzíteni kell tehát legalább azokat a telefonbeszélgetéseket, amelyek a saját számlás kereskedésben megkötött ügyleteket, valamint a megbízások átvételével, továbbításával és végrehajtásával kapcsolatos ügyfélmegbízási szolgáltatásokat érintik.



ADATBIZTONSÁG

A műszaki megvalósítás során végig arra törekedtünk, hogy a rendszer maximális biztonságot nyújtson az Ön és ügyfelei adatainak. Ennek érdekében on-the-fly titkosítást alkalmazunk, ennek köszönhetően a beszélgetés már eleve titkosítva kerül rögzítésre. A titkosítás feloldása pedig csak az Ön vállalati privát kulcsával lehetséges, tehát a felvételekhez illetéktelen személy semmiképpen nem férhet hozzá. Az adatok biztonságát tovább növeli, hogy a rendszer architektúrája a nemzetközi sztenderdeknek megfelelő ISO 27001 tanúsítvánnyal rendelkezik.

ADATTÁROLÁS

A hívásadatokat a T-Systems back-end adatközpontjában tároljuk, amely megerősített, védett létesítmény. A biztonsági rendszer többszintű, a biztonsági szolgálat pedig az év minden napján, 24 órán keresztül működik. Munkáját – az épületen belül és azon kívül egyaránt – zárt láncú televíziós rendszer, rezgés-, ajtónyitás- és mozgásérzékelők, valamint riasztók segítik.

Mágneskártyás, illetve változó számjegykiosztású nyomógombos rendszer szabályozza a beléptetést az épületbe és a szerverekhez. Az épületbe kizárólag az ügyfél által felhatalmazott személyek léphetnek be, de szükség esetén egyedi igényeknek megfelelő további biztonsági berendezéseket is elhelyezünk.

