

## Systémové nahrávání hovorů

---

### účel služby



Služba je určena k nahrávání všech telefonních hovorů probíhajících na určených portech telefonní ústředny, a to pro potřeby jejího provozovatele. Tato telefonní služba může být aktivní:

- na portu vnitřní strany ústředny a
- na portu vnější strany ústředny.

V prvním případě budou nahrávány všechny hovory probíhající z příslušného telefonního přístroje. Ve druhém případě budou nahrávány všechny hovory probíhající po daném telefonním spoji.

Je-li systémové nahrávání zřízeno na všech vnitřních portech, pak budou nahrávány všechny vnitřní i vnější telefonní hovory (nikoli ale tranzitní hovory). Je-li systémové nahrávání zřízeno na všech vnějších portech, pak budou nahrávány všechny vnější i tranzitní telefonní hovory (nikoli ale vnitřní hovory). Je-li systémové nahrávání zřízeno na všech vnitřních a vnějších portech, pak budou nahrávány úplně všechny telefonní hovory. Ke každému telefonnímu hovoru vznikne však nanejvýše jedna nahrávka (tj. i při hovoru mezi dvěma porty, kde oba mají zřízeno službu systémového nahrávání).

Jedná se o telefonní službu, kterou může zřídit, upravit nebo zrušit pouze správce ústředny. K takto nahraným hovorům pak má obvykle přístup jen provozovatel ústředny. Správce ústředny (resp. provozovatel ústředny) zároveň určuje, zda a jakým způsobem budou případně účastníci telefonního hovoru na jeho začátku informováni o probíhajícím nahrávání. Jsou tyto technické možnosti: bez informace účastníkům hovoru, informace v podobě krátkého tónu na začátku hovoru (délka tónu je volitelná správcem ústředny) nebo informace v podobě hlasové zprávy na začátku hovoru (nahrávka je volitelná správcem ústředny).

Obsah každého nahraného telefonního hovoru je uložen do jednoho souboru či do sekvence několika souborů ve formátu WAV a tyto jsou bezprostředně po ukončení hovoru předány do navazujícího IS určeného provozovatelem ústředny.

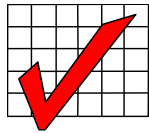
Systémové nahrávání hovorů patří mezi služby, jejichž využívání podléhá samostatnému licencování výrobcem a dodavatelem telefonních ústředn PhoNet. Rozsah využitelnosti této služby je proto definován příslušnými obchodními podmínkami i technickými prostředky.

#### kód funkce



K telefonní službě systémové nahrávání hovorů nepřísluší naprosto žádné kódy, neboť uživatelé telefonních přístrojů ji nemohou nijak ovládat (tj. nemohou ji zřídít, modifikovat ani zrušit).

#### nastavení



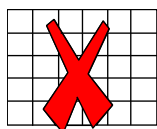
Systémové nahrávání hovorů lze konfigurovat (resp. aktivovat/deaktivovat) pouze pomocí Tenkého klienta (viz dokument *Konfigurace ústředny*, kapitolu *Očíslovací plán*, podkapitolu *Porty ústředny*). Individuálně pro každý port ústředny je možné (resp. nutné):

- zapnout/vypnout službu systémového nahrávání,
- zvolit způsob informování o nahrávání hovoru: žádný, účastnickým tónem (volitelně 0,5 sec, 1 sec nebo 2 sec) nebo hlasovou zprávou (volitelná konkrétní hláska),
- zvolit způsoby předávání WAV souborů obsahujících systémové nahrávky hovorů, kde lze vícenásobně kombinovat tyto různé možnosti:
  - předávání pomocí mailu (nutno zadat adresu cílové schránky a max. velikost dílčích nahrávek);
  - předávání pomocí FTP serveru (nutno zadat adresu či jméno cílového serveru, přihlašovací jméno i heslo a max. velikost dílčích nahrávek);
  - předávání pomocí nakopírování do nasdíleného adresáře (nutno zadat cestu k cílovému adresáři a max. velikost dílčích nahrávek);

Zapnutí/vypnutí služby správcem ústředny znamená, že ústředna pak bude/nebude pro daný port realizovat systémové nahrávání telefonních hovorů. Max. počet portů se zapnutou službou systémového nahrávání je omezen počtem licencí pro tuto službu platných pro danou ústřednu.

Současně je potřeba respektovat i výkonnostní poměry telefonní ústředny. Celkové množství všech nahrávání (tj. v rámci všech různých telefonních služeb) nesmí překročit výkonnostní možnosti HW a SW ústředny. Záměry na masivní nahrávání hovorů je proto vhodné předem konzultovat s dodavatelem systému PhoNet. Každá ústředna má navíc výrobcem omezen počet souběžně prováděných nahrávání.

#### specifika



Tato služba funguje nezávisle na druhu koncového zařízení (tj. pro analogový, digitální i IP telefon) či na druhu telefonního spoje (tj. pro analogovou, digitální i VoIP linku). V případě, že se jedná o telefonní hovor vedený vůči VoIP portu ústředny, pak je z důvodu jeho nahrávání vždy automaticky propojen přes telefonní ústřednu (resp. přes její RTP server).

Tuto službu nelze žádným způsobem ovládat ani využívat z různých CTI programů.

## **zpoplatnění CZK-EUR**

Aktivace této služby nemá žádný vliv na cenu telefonních hovorů. Podléhají-li tedy telefonní služby příslušného portu ústředny zpoplatnění na principu tzv. kreditu, pak se systémové nahrávání hovorů žádným způsobem neprojeví na jeho výši.

## **evidence**



Systémové nahrávání hovorů je vyznačeno v záznamech o hovorech, a to bez odlišení od eventuálního uživatelského nahrávání hovorů (tj. ze záznamu o hovoru lze určit, že konkrétní telefonní hovor byl nahráván, ale nelze určit, zda se jednalo o službu systémového či uživatelského nahrávání). V rámci telefonní ústředny je vedena pouze její vnitřní technologická evidence o systémových nahrávkách hovorů.

## **poznámky**



Je-li pro daný port ústředny souběžně aktivována jiná služba pro nahrávání hovorů, pak tato je telefonní ústřednou zajištěna nazávisle na službě systémového nahrávání hovorů. Nastavení vlastností různých služeb nahrávání se vzájemně neovlivňují.

Pokud jsou na portu ústředny realizovány různé telefonní služby (např. přesměrování hovoru, zpětný dotaz nebo různé druhy konference), pak nahrávány jsou vždy pouze časové úseky, po které byl daný port (tj. port s aktivovaným systémovým nahráváním hovorů) ve stavu hovoru.

Je-li nahráván telefonní hovor, při kterém je na jedné straně hovoru IVR automat ústředny zajišťující nahrávání, pak garantováno je pouze nahrání druhé strany telefonního hovoru (tj. není garantováno nahrání strany IVR automatu).

Způsoby předávání souborů obsahujících systémové nahrávky hovorů z telefonní ústředny do navazujícího IS jsou specifikovány v popisu datového rozhraní VOICE.

V případě nahrávání velkého počtu telefonních hovorů je nutné počítat s velkým objemem dat (resp. WAV souborů) předávaných z ústředny do navazujícího IS. Jedné minutě nahraného hovoru odpovídá cca 480 kBYTE výsledného souboru.

## **§**

**Za právní nebo etické souvislosti systémového nahrávání obsahu telefonních hovorů zodpovídá provozovatel ústředny. Stejně tak i za právní či etické záležitosti následného nakládání s nahrávkami telefonních hovorů zodpovídá provozovatel ústředny.**