



Nahrávání hovorů a jejich odposlechy jsou nutností v každém call centru. Jejich hlavním účelem je monitorovat operátory a díky zpětné analýze hovorů pak zlepšovat jejich práci. Dalším významným důvodem pro nahrávání hovorů je možnost dokázat v případě neshod se zákazníkem obsah hovoru nebo možnost přehrát si hovor v případě nejasností.

Odposlechy v reálném čase umožňují několik režimů - zaškolující pracovník může například radit novému operátorovi při dialogu se zákazníkem, přičemž zákazník slyší pouze to, co říká operátor.

Nahrávky jsou standardně zpřístupněny přes WWW rozhraní ústředny, kde je možné různě vyhledávat, třídit a zobrazovat. Pokud se ústředna propojuje s dalšími informačními systémy pro řízení call centra, je možné nahrávky zpřístupnit i jinými způsoby, například přes FTP server, síťový disk nebo je celé ukládat do databáze. K hovorům jsou samozřejmě ukládány i další informace jako datum, čas, délka hovoru, telefonní číslo, různé doplňkové informace o zákazníkovi či kampani a samozřejmě identifikace operátora.

Hovory se nemusejí nahrávat celé, ale v mnoha případech stačí jen jejich důležité části. Pokud operátor například uzavírá telefonicky smlouvy, je nutné nahrát souhlas zákazníka s jejím uzavřením. Tento souhlas se pak přiřadí k informacím o zákazníkovi a nemusí se po dlouhou dobu uchovávat celá nahrávka hovoru, která by zbytečně zabírala diskovou kapacitu ústředny nebo databáze.

Inted VoIP PBX je také možné využít jen jako zařízení pro nahrávání hovorů. V tomto případě se připojí mezi telekomunikačního operátora a stávající ústřednu. Díky vysoké variabilitě systému je takto možné nahrávat hovory přes ISDN rozhraní, analogové linky a samozřejmě VoIP protokoly. I v tomto režimu ústředna stále disponuje všemi svými vlastnostmi a je tak možné mít kombinované VoIP řešení a využívat celého potenciálu nabízených funkcí. To je

vhodné například pro období přechodu z klasické PBX na IP telefonii.

