Business

Veelgestelde vragen

Gespreksopname

Versie 1.0

Versie: 2 oktober 2026

Odido Netherlands Holding B.V. – Strictly Confidential and Proprietary. All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any material form without the written permission of the copyright owner.

1

Welke Gespreksopname producten zijn beschikbaar?

Er zijn twee producten waartussen gekozen kan worden:

- *Gespreksopname Basis*: De instapoptie voor bedrijven die gesprekken willen opnemen en die voor 90 dagen willen bewaren.
- *Gespreksopname Standaard:* Bevat alle functionaliteiten van Basis, aangevuld met een bewaartermijn van 1 jaar.
- *Gespreksopname Premium:* De meest uitgebreide optie met een bewaartermijn van 7 jaar en extra functionaliteiten voor compliance, kwaliteitsbewaking en beoordelingsprocessen.

Hoe werkt Gespreksopname?

Standaard alle gesprekken (Gespreksopname Basis) van mobiel of desktop bellen opnemen of zelf kiezen om op te nemen (Gespreksopname Premium). Opgenomen gesprekken kun je in het portaal terugluisteren, eventueel evalueren en downloaden of verwijderen.

**Er is een Fair Use policy van toepassing op de opslagruimte die gebruikt wordt. Bij grote overschrijding van de gebruikte opslagruimte kunnen aanvullende kosten in rekening gebracht worden.*

Odido Netherlands Holding B.V. – Strictly Confidential and Proprietary. All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any material form without the written permission of the copyright owner.

2

Hoe bestel ik Gespreksopname?

Via de normale commerciële kanalen. Bestaande klanten kunnen ook bestellen via DBO Cloud. Na bestellen wordt de omgeving klaargemaakt en ontvangt de klant na activatie een welkomstmail met de link en inloggegevens van de portal.

Hoe installeer ik Gespreksopname?

Gespreksopname wordt achter de schermen geactiveerd en daar hoeft de klant niets zelf voor te doen. De klant ontvangt na activatie een welkomstmail met inloggegevens en een link naar de portal.

Hoe kan ik Gespreksopname opzeggen?

Net als alle gebruikersopties bij Cloud Telefonie van Odido kan je maandelijks opzeggen, via de desbetreffende support afdeling.

Hoe weet ik bij Gespreksopname Basis of mijn gesprekken worden opgenomen?

Bij Gespreksopname Basis worden alle gesprekken altijd opgenomen. Dit is niet te herkennen tijdens het voeren van het gesprek.

Hoe weet ik bij Gespreksopname Premium of mijn gesprekken worden opgenomen?

Bij Gespreksopname Premium kun je per gesprek aangeven of het gesprek opgenomen wordt, als het gesprek wordt opgenomen herken je dit aan het icoontje in de mobiele app of desktop app.

Odido Netherlands Holding B.V. – Strictly Confidential and Proprietary. All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any material form without the written permission of the copyright owner.

3

Hoe lang duurt het voor gesprekken zichtbaar zijn in de Gesprekopname Portaal?

Het duurt 3 tot 6 minuten voordat de gesprekken terug te vinden zijn in het portaal, daar zijn ze vervolgens terug te luisteren of te downloaden.

Is het mogelijk om gesprekken van mobiele telefoons op te nemen?

De Gesprekopname dienst werkt zowel op je vaste als mobiele nummers via de mobiele app of de desktop app, dus je kunt gemakkelijk gesprekken opnemen, waar je ook bent. Je kiest of je alle gesprekken wilt opnemen of slechts een specifieke selectie, afhankelijk van welke variant er is gekozen.

Waar worden de gesprekken opgeslagen?

De gesprekken worden opgeslagen binnen de EU, in volledige overeenstemming met de GDPR. Voor bedrijven die de gesprekken zelf moeten opslaan, is er ondersteuning voor het overzetten van gesprekken via FTP, SFTP, FTPS, AWS en Azure.

Hoe lang worden de gesprekken opgeslagen?

Gespreksopname is beschikbaar in drie verschillende pakketten, deze hebben verschillende opslagtijden. Gespreksopname Basis heeft een bewaartermijn van 3 maanden, Gespreksopname Standaard heeft een bewaartermijn van 1 jaar en Gespreksopname Premium heeft een bewaartermijn van 7 jaar. Dit betekent echter niet dat je de gesprekken ook zo lang moet bewaren, je hebt altijd de mogelijkheid om de opnames te verwijderen indien gewenst. Je kunt de gespreksopnamen ook eerst downloaden voor ze te verwijderen.

Odido Netherlands Holding B.V. – Strictly Confidential and Proprietary. All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any material form without the written permission of the copyright owner.

4

Hoe kom ik bij mijn opgenomen gesprekken?

In het portaall kan de gebruiker al zijn eigen opgenomen gesprekken terugluisteren en downloaden of verwijderen wanneer dat toegestaan is.

Hoeveel gesprekken kan ik opnemen?

Er is geen harde limiet aan het aantal opgenomen gesprekken of de opslagruimte die de gesprekken innemen. Wel is een Fair Use policy van kracht die mogelijk kan leiden tot extra opslagkosten wanneer er structureel veel meer opslagruimte nodig is dan voor gemiddeld gebruik.

Kan ik telefoongesprekken opnemen met Android en Iphone?

De dienst voor het opnemen van telefoongesprekken is geïntegreerd in de Essential App. Als je Gespreksopname Premium afneemt, zie je een knop in de app waarmee je kunt kiezen om een gesprek op te nemen, de opname te pauzeren of de opname te negeren. Onze app is compatibel met alle gangbare smartphones zoals Samsung of iPhone en meer. Bij Gespreksopname Basis en Standaard worden, indien ingesteld, alle gesprekken opgenomen.

Is het mogelijk om opnamen over te zetten naar eigen opslag?

Ja, er is ondersteuning voor het overzetten van opnames via FTP, SFTP, FTPS, AWS en Azure voor jouw eigen opslag.

Odido Netherlands Holding B.V. – Strictly Confidential and Proprietary. All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any material form without the written permission of the copyright owner.

5

Wat kost het bewaren van al onze gesprekken?

Gespreksopname Basis, Standaard en Premium worden geleverd met in principe onbeperkte opslagruimte voor opgenomen gesprekken. Wel geldt een Fair Use Policy die aangeeft dat, wanneer er veel meer ruimte gebruikt wordt dan voor een gemiddeld gebruik voor die specifieke dienst nodig is, Odido extra opslagkosten in rekening mag brengen. Een ruwe inschatting is dat 1 Tb aan opslag voldoende is voor circa 20.000 uur aan opgenomen gesprekken.

Wat als ik belangrijke informatie mis aan het begin van het gesprek als ik Gespreksopname Premium heb?

We krijgen vaak de vraag wat er gebeurt als u zich pas tegen het einde van een gesprek realiseert dat het gesprek moet worden opgenomen. Met Gespreksopname Premium kunt u er nu voor kiezen om het gesprek op elk moment tijdens het gesprek op te nemen. Dan wordt het gesprek in zijn geheel opgeslagen, van begin tot eind. Gespreksopname Premium neemt namelijk alle gesprekken op, maar alleen de gesprekken die u kiest om op te slaan, worden in de portal opgeslagen. Alle andere worden onmiddellijk gewist. Op deze manier kan je op de opnameknop klikken aan het einde van een gesprek, en nog steeds het hele gesprek opgeslagen hebben.

Odido Netherlands Holding B.V. – Strictly Confidential and Proprietary. All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any material form without the written permission of the copyright owner.

6

Wat gebeurt er met mijn gespreksopnames wanneer ik de dienst opzeg?

Wanneer Gespreksopname opgezegd wordt zal op de afgesproken datum de dienst gedeactiveerd worden. Dat betekent dan vanaf die dag geen opnames meer gemaakt worden. Wel blijven de opnames voor een periode van 2 maanden na de-activatie van de dienst beschikbaar voor terugluisteren en downloaden. De klant is er zelf verantwoordelijk voor om alle te bewaren gesprekken te downloaden en veilig te bewaren. Na die periode van twee maanden worden de gespreksopnames definitief uit het portaal verwijderd. Daar krijgt de klant een compliant verwijderingsverslag van.

Voldoet Gespreksopname aan de eisen van GDPR, MIFID II en PCI DSS regels en standaarden?

Ja. De oplossing is gebouwd om te voldoen aan deze richtlijnen.

Als bij een gesprek meer gebruikers betrokken zijn, bij welke gebruiker is de gespreksopname dan zichtbaar?

Wanneer meer gebruikers betrokken zijn geweest bij een gesprek, bijvoorbeeld na doorschakeling, dan is de gespreksopname zichtbaar onder de laatste gebruiker, de gebruiker die het gesprek beëindigd heeft.

Is Gespreksopname ook geschikt voor Teams Telefonie?

Gespreksopname is enkel beschikbaar voor Cloud Telefonie. Mocht een klant Gespreksopname behoeven voor Teams Telefonie, neem dan contact op met Dsnty zodat een klantspecifieke oplossing onderzocht kan worden.

Odido Netherlands Holding B.V. – Strictly Confidential and Proprietary. All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any material form without the written permission of the copyright owner.

7

Kunnen gebruikers binnen een organisatie verschillende producten afnemen?

Nee. Een klant neemt hetzelfde product af voor alle toe te wijzen gebruikers.

Kan een klant alleen voor een paar gebruikers een licentie afnemen?

Ja, de klant hoeft alleen licenties aan te schaffen voor de gebruikers van wie de gesprekken opgenomen moeten worden.

Kan ik kiezen van welke gebruikers de gesprekken opgenomen worden in mijn organisatie?

Ja, dat kan. Bij Policy Rules in het Compliance gedeelte, kan een Superuser instellen van welke afdelingen de gesprekken opgenomen moeten worden, evenals gebaseerd op criteria zoals gespreksrichting, DDI/DID, groep en CLI/Caller ID. Dit geldt alleen voor de Gesprekopname Premium dienst.

Kan ik andere gebruikers aanwijzen die ik machtig om naar gespreksopnames van specifieke andere gebruikers af te luisteren?

Ja, dat kan alleen met Gespreksopname Premium. De rechten om gesprekken van specifieke afdelingen af te luisteren kunnen door de “super user” aan “restricted users” toegekend worden. Dit stel je in via het Gespreksopname Portaal.

Odido Netherlands Holding B.V. – Strictly Confidential and Proprietary. All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any material form without the written permission of the copyright owner.

8

Moet ik gebruikers toevoegen en verwijderen in het portaal als de organisatie verandert?

Onze producten zijn middels API's geïntegreerd met het Telepo platform waardoor de gebruikers automatisch gesynchroniseerd worden van Telepo naar Gesprekopname. Bij toevoegen of verwijderen van gebruikers uit Telepo is die wijziging binnen vier uur in het Gespreksopname portaal zichtbaar.

Welke rechten hebben de verschillende typen gebruikers?

Er zijn drie typen gebruikers:

- *Super-user*: Deze gebruiker heeft volledige toegang tot het portaal en is de verplichte supervisor. Compliance access kan alleen worden verleend aan supergebruikers, met behulp van de 'Yes/No"-schakelaar op het scherm 'Edit Login'. Dit geeft geautoriseerde gebruikers toegang tot compliance management. Wanneer toegang is verleend, wordt het compliance-gedeelte in 'Configuration' zichtbaar.

- *Basic user*: Deze gebruiker heeft toegang tot alle onderdelen van het portaal, behalve de configuratiesectie. De toegang kan echter worden beperkt, zodat de gebruiker alleen toegang heeft tot opnamen voor gebruikers die zijn toegewezen aan een specifiek rapportageniveau(s).

- *Console user*: Deze gebruiker kan alleen zijn eigen opgenomen gesprekken terugluisteren.

Odido Netherlands Holding B.V. – Strictly Confidential and Proprietary. All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any material form without the written permission of the copyright owner.

9

Wie is de aangewezen Supervisor voor Gespreksopname in een klant organisatie?

In de MPS portal kan je per gebruiker aangeven welke rol (super-user, console user of basic user) hij moet hebben. Dit doe je bij user administration – users. Deze rollen hebben betrekking op het Gespreksopname Portaal.

Hoe veilig zijn de opgeslagen gesprekken?

Gespreksopname maakt gebruik van het versleutelingsalgoritme AES (Advanced encryption standard) Rijndael Managed algorithm en de sleutelgrootte is 256 bit.

Kan je opnames beveiligen tegen onbedoeld verwijderen?

Ja, de SuperUser kan voor gebruikers bepalen of zij gespreksopnames mogen verwijderen of niet.

Wat is Two Factor Authentication?

Als Two Factor Authentication (2FA) ingeschakeld is op organisatie niveau dan zal, wanneer een gebruiker inlogt, deze een email met een eenmalig wachtwoord (OTP) ontvangen. Op het inlogscherm verschijnt dan een extra invulveld waar dit eenmalige wachtwoord ingevuld moet worden.

Odido Netherlands Holding B.V. – Strictly Confidential and Proprietary. All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any material form without the written permission of the copyright owner.

10

Hoe schakel ik Two Factor Authentication in of uit?

2FA kan in- of uitgeschakeld worden via de menukeuzes Configuration > Advanced Settings > System Settings > Business Performance Settings. Wanneer 2FA is ingeschakeld zullen de gebruikers bij het inloggen een eenmalig wachtwoord ontvangen en moeten invullen.
De volgende opties zijn beschikbaar voor de instelling van 2FA voor gebruikers:

- *Not enabled*: De optie ‘Enforce 2FA’ staat op ‘No’. Gebruikers kunnen 2FA zelf inschakelen.
- *Enabled*: De optie ‘Enforce 2FA’ staat op ‘No’. Gebruikers kunnen 2FA zelf uitschakelen.
- *Permanently enabled*: De optie om 2FA in of uit te schakelen is niet beschikbaar voor gebruikers. De instelling volgt de instelling op organisatie niveau.

Met welke browsers werkt de dienst?

Het Gespreksopname Portaal werkt met de meeste populaire browsers, zowel op desktop als op mobiel. Hieronder staat de lijst met officieel ondersteunde browsers:

- Internet Explorer (**versie 11 i.e. laatste versie van IE)
- Google Chrome (versie 60.0 en hoger)
- Microsoft Edge (versie 40.0 en hoger)
- Mozilla Firefox (versie 52.0 en hoger)
- Opera (versie 50 en hoger)
- Apple Safari (*Niet ondersteund)

Odido Netherlands Holding B.V. – Strictly Confidential and Proprietary. All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any material form without the written permission of the copyright owner.

11

Welke talen zijn beschikbaar?

De meeste talen zijn beschikbaar in het portaal. De gewenste taal kan ingesteld worden door op de vlag bovenin het scherm te klikken en dan de gewenste taal te kiezen. In de Gespreksopname applicatie kan op dezelfde wijze de taal ingesteld worden.

Odido Netherlands Holding B.V. – Strictly Confidential and Proprietary. All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any material form without the written permission of the copyright owner.

12

Waarom kan ik een specifieke gespreksopname niet vinden?

Om een specifieke gespreksopname te vinden, moet je rekening houden met het volgende:

- *Toestel*: Het toestel dat aan een gespreksopname is toegewezen, is de persoon die het gesprek voltooit. Als een receptionist bijvoorbeeld een oproep beantwoordt en deze vervolgens doorverbindt met een andere gebruiker die de oproep voltooit, wordt de oproepopname vastgelegd voor de tweede gebruiker.
- *Opnamebeleid*: de configuratie van opnamebeleid kan betekenen dat een gesprek niet wordt opgenomen. Het beleid is te vinden op Configuration > Compliance Policy Rules. Om het aantal opnamen te zien dat is afgewezen en de redenen waarom, ga je naar het Compliance Dashboard onder Configuratie > Compliance.
- *Gespreksduur*: standaard sluiten de paginafilters voor gespreksopnames alle opnamen uit die korter zijn dan 5 seconden, aangezien deze waarschijnlijk geen bruikbare informatie bevatten. Dit filter kan worden verwijderd in Apply Filters > Call Filter > Min. Call Duration.
- *Verwijderde opname*: een andere gebruiker met beheerderscontrole heeft mogelijk de oproepopname verwijderd. Gemaskeerde records van verwijderde oproepen zijn te vinden in Configuratie > Naleving > Opnames verwijderen en een logboek van alle nalevingstaken is te vinden in Configuration > Compliance > Audit Reports.

Odido Netherlands Holding B.V. – Strictly Confidential and Proprietary. All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any material form without the written permission of the copyright owner.

13

Hoe kan ik een gesprek evalueren?

Wanneer je naar een gespreksopname luistert, kun je deze evalueren via het tabblad Evaluate. Hierdoor kun je verschillende aspecten een cijfer geven van 1 tot 10, waarna je statistieken kunt bekijken via de Reports Catalogue om prestaties te vergelijken en te zien op welke gebieden verbetering nodig is.

Hoe kan ik de evaluatie aspecten wijzigen?

In het gedeelte Call Evaluation van de Configuration kan je evaluatievragen, klantfeedback en opties voor oproepresultaten aanpassen. Zodra deze zijn bijgewerkt, worden deze aspecten weergegeven bij het afspelen van een gesprek.

Odido Netherlands Holding B.V. – Strictly Confidential and Proprietary. All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any material form without the written permission of the copyright owner.