

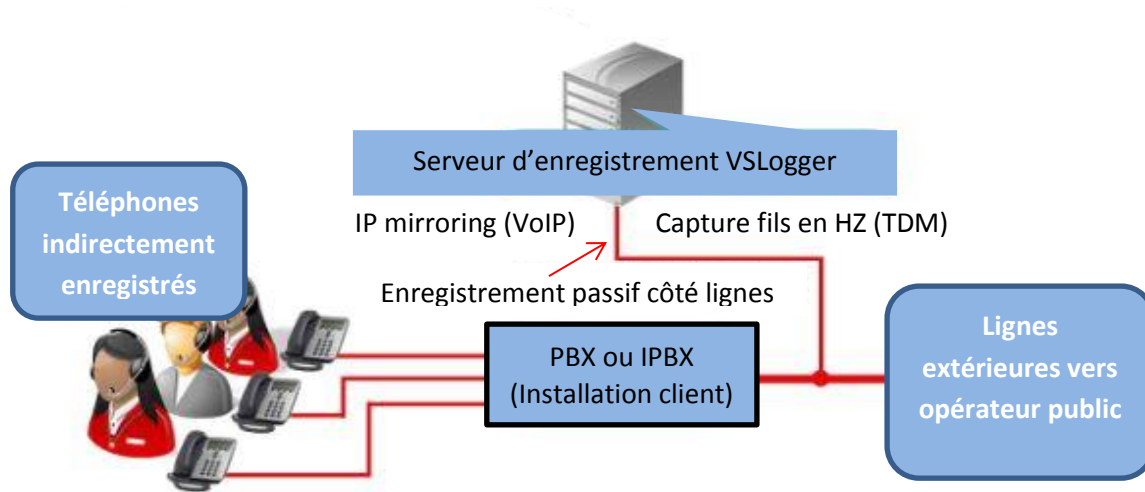
Je veux enregistrer les lignes extérieures (et indirectement les postes derrière)

Avantages :

- Plus de compatibilité sur les cartes d'enregistrement et protocoles à respecter sur ces lignes d'opérateur public. Pas de problème de compatibilité vis-à-vis des postes.
- Si le protocole le permet (RNIS, VoIP SIP trunk), capture des N° appelant et appelé avec possibilité d'associer l'enregistrement à un poste sur N° appelé (si appel entrant direct) ou N° appelant (si appel sortant avec présentation du N° direct du poste).
- Pas de supplément de licences si plus de postes à enregistrer derrière.
- Moindre coût car souvent moins de lignes à enregistrer que de postes.

Inconvénients :

- Pas de possibilité d'enregistrer les appels internes entre postes.
- Le canal enregistré est banalisé donc pas très explicite sur le poste atteint derrière.
- En cas de transfert par le standard ou un poste interne, l'appel est toujours marqué avec les informations appelant / appelé initiales (si elles sont disponibles).
- Un seul enregistrement audio même si l'appel est transféré.
- Possibilité éventuelle (tickets PBX CDR, SMDR) de retrouver le poste atteint derrière
- Par défaut tous les appels sur ces lignes sont enregistrés mais possibilité (RNIS, SIP trunk) de filtrer dynamiquement les postes à enregistrer ou ne pas enregistrer.



ENREGISTREMENT AMONT

Indirectement via les lignes extérieures (Opérateur)

VS

Je veux enregistrer directement les postes (derrière l'installation, par ex ACD)

Avantages :

- Enregistrements bien nominatifs (N° de canal et nom du poste enregistré).
- Sélection des postes à enregistrer (ou non) plus facile à faire.
- Recherches directes sur poste + autres critères (N° composé, appelant...)
- Enregistrements des appels externes et internes (possibilité de filtrage à voir)
- En centre d'appels (ACD) uniquement conversation utile de l'agent enregistrée.

Inconvénients :

- Sensibilité au PBX, à la marque, au modèle de poste numérique ou IP propriétaire pour la compatibilité technique.
- Peut être plus cher que l'enregistrement amont si beaucoup de postes à enregistrer.
- Plus de sensibilité au câblage (ou mirroring VoIP) si mutations fréquentes sur les postes à enregistrer.

ENREGISTREMENT AVAL

Directement sur les postes téléphoniques à enregistrer

