



## Automatisch en centraal opnemen van hosted/managed telefoon gesprekken op klant locatie (call recording)

### **Automatische gespreksopname (call recording)**

In veel bedrijven en organisaties bestaat de wens om gevoerde telefoongesprekken automatisch en centraal op te nemen en op te slaan. Automatisch, dus zonder een handeling te hoeven verrichten en centraal in een centrale database.

In de traditionele situatie heeft een bedrijf of organisatie een telefooncentrale (PABX) en een aansluiting op het telefoonnet door middel van ISDN.

Wanneer gespreksopname gewenst is, biedt de PABX vaak mogelijkheden, soms beperkt. In dat geval kan opname worden gerealiseerd met het ISDN 2 Voice (ISDN to Voice) systeem, een PABX en telefonie-provider onafhankelijk opname systeem dat wordt aangesloten op de (ISDN) infrastructuur.

### **Hosted/managed voice era**

Wordt telefonie als hosted/managed voice toegepast dan is er geen PABX meer op de locatie van de gebruiker. Het enige wat de gebruiker heeft zijn een aantal (IP) telefoontoestellen, een standaard LAN switch (eventueel met PoE) en een Internet aansluiting.

### **Gesprekskwaliteit**

Opgenomen gesprekken zullen vooral van belang zijn wanneer er geschillen dreigen te ontstaan over het gevoerde gesprek en de daarin gemaakte afspraken of andere feiten.

Een goede kwaliteit hoort voorop te staan anders heeft het geen zin om gesprekken op te nemen met als doel ze op een later tijdstip te beluisteren.

Ook een scheiding tussen de twee gesprekspartners is van belang; de ene spreker via bijvoorbeeld het rechter kanaal, de andere via het linker.

Compressie van gespreksdata moet zoveel mogelijk achterwege blijven, evenals het samenvoegen van de twee gesprekskanalen tot één, hierdoor gaat de gesprekskwaliteit in grote mate achteruit.

### **Gesprekken zoeken**

Een gebruiker zal op een makkelijke manier een gevoerd gesprek willen terugzoeken, bijvoorbeeld op gekozen nummer, datum, tijdstip of tijdsduur en eventuele lengte van het gesprek.

### **Bewaartermijn**

Hoe lang moeten de gesprekken worden bewaard? Sommige gebruikers zullen een maand voldoende vinden, anderen bewaren de gesprekken liever een week of een half jaar. Er zijn ook gebruikers die de gesprekken eeuwig willen bewaren, voor het geval dat...

### **Opslag capaciteit**

Wanneer het gesprek wordt opgenomen in dezelfde kwaliteit als dat het wordt gevoerd, vergt dit 128 Kilobits/sec, dit komt overeen met iets minder dan 1 Megabyte per minuut.

Een rekenvoorbeeld: een makelaarskantoor met 3 makelaars en 2 management assistenten: per dag 5 uur gespreksdata;  $5 \times 60 = 300$  minuten. Kwaliteitsopname = 0,96 Megabyte per minuut, dus 288 Megabyte per dag.



## Automatisch en centraal opnemen van hosted/managed telefoon gesprekken op klant locatie (call recording)

### **Gesprekopname door telefonie (SIP) provider**

Omdat alle gespreksdata en verkeersdata langs de provider lopen, is het verleidelijk om de provider ook de gesprekken te laten opnemen, eventueel als extra dienst, tegen een (geringe) extra vergoeding. De telefonie-provider biedt de toepasbaarheid dan aan via een centraal geplaatste server.

### **Consequentie gesprekopname door telefonie (SIP) provider**

Telefoongesprekken opnemen door de SIP provider ten behoeve van klanten heeft verstreckende gevolgen:

- praktisch
- juridisch
- beveiliging

### **Praktisch**

Het opnemen van telefoongesprekken in een voldoende hoge kwaliteit vergt veel opslagcapaciteit. Compressie of samenvoegen van de twee gespreksstromen om opslagcapaciteit te besparen moet achterwege blijven om het gesprek optimaal te kunnen beluisteren.

De door de klant gewenste bewaartermijn kan variëren van enkele dagen tot vele maanden. Dit maakt een inschatting vooraf van de benodigde opslagruimte erg moeilijk.

Wanneer er een crash van één of meerdere opslagschijven plaatsvindt, zal het een hele klus worden alle gesprekken te reconstrueren. Het is niet ondenkbaar dat de klant in dat geval met succes een schadeclaim indient. De provider voldoet per slot van rekening niet aan datgene wat is overeengekomen.

Het zoeken en beluisteren van de door de SIP provider opgenomen gesprekken is bovendien een extra belasting van de bandbreedte van de server naar het Internet.

### **Juridisch**

Het opnemen van telefoongesprekken zonder deelnemer te zijn aan het gesprek is strafbaar (Wetboek van Strafrecht, art.139b).

De wet biedt wel een mogelijkheid om degene die gaat opnemen daarvoor toestemming te geven. Als hier echter onenigheid over ontstaat, kan dit tot langlopende en kostbare juridische procedures leiden.

Daarbij zullen medewerkers van een klant van een telefonie-provider niet altijd vooraf toestemming voor opname kunnen of willen geven.

Ook in het geval dat een telefonie-provider door opsporingsdiensten (OM, AIVD en MIVD) wordt opgedragen tot "bevoegd aftappen", is er geen sprake dat de telefonie-provider de gesprekken opneemt.

De provider "sluist" het gesprek slechts door naar een meldkamer waar al dan niet het opnemen (of live beluistering) plaatsvindt.

Verder is het beveiligen van de opgenomen gesprekken een belangrijk aspect. Het zou erg vervelend zijn als een hacker (of ex-medewerker) toegang zou kunnen krijgen tot de opgenomen gesprekken. De eventueel hieruit voortvloeiende juridische procedures kunnen (erg) langdurig en kostbaar zijn, alsook gezichtsverlies en imagoschade aan de kant van de provider.



## Automatisch en centraal opnemen van hosted/managed telefoon gesprekken op klant locatie (call recording)

### **Beveiliging**

Regelmatig komen negatieve berichten in de pers over hackers die weten in te breken in datasystemen. Klanten zullen het een onprettige gedachte vinden wanneer hun gesprekken op die manier "op straat" komen te liggen.

Ook de mogelijkheid dat medewerkers van een SIP provider "bij de gesprekken" kunnen komen zal menige klant schrik aanjagen. En wat te denken van de (theoretische) mogelijkheid dat de ene klant de gesprekken van een andere klant zou kunnen beluisteren of gespreksgegevens kan inzien?

Ook indien wanneer "de politie" laat aftappen wordt er door de provider niets opgenomen, alleen "live" doorgezonden naar een meldkamer.

### **Samenvatting en conclusie**

Het opnemen van telefoongesprekken door een telefonie-provider kan uitmonden in een hachelijke zaak.

Wanneer een klant te kennen geeft telefoongesprekken te willen opnemen kan de klant beter worden geadviseerd om dit in eigen beheer te doen.

De klant is nu zelf verantwoordelijk voor opslag, bewaartermijn, beveiliging etc.

Door de klant zelf de gesprekken te laten opnemen bespaart de telefonie-provider mogelijk veel kosten en werk.

### **Consequentie gespreksopname door provider:**

juridisch aanvechtbaar  
genereert zeer grote hoeveelheid data  
kans op disk crash  
kans op inbraak door hackers  
vergt aanzienlijke extra bandbreedte  
vergt arbeidstijd vanwege beheer data, vragen etc.

### **Gespreksopname door klant:**

klant mag gesprekken zelf opnemen  
klant dient te zorgen voor opslag  
verantwoordelijkheid klant  
klant regelt beveiliging  
geen data naar klant  
niet als klant zelf opneemt

### **Gespreksopname op klantlocatie:**

Een goed toepasbaar systeem is SIP 2 Voice dat de klant zelf kan (laten) installeren en implementeren. Het systeem is erg intuïtief in gebruik en kan snel door de klant worden toegepast.

Eventueel kan de telefonie-provider het systeem aan de klant leveren, wat extra inkomsten kan genereren.

Voor meer informatie bezoek de website van SIP 2 Voice: <http://www.sip2voice.nl>  
en voor ISDN 2 Voice: <http://www.isdn2voice.nl>