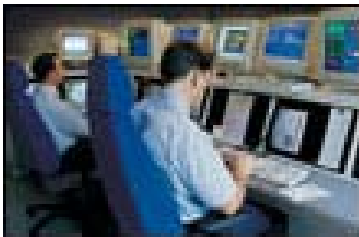


## Nooit meer misverstanden bij Particuliere Alarmcentrale Intergarde

We leven in een tijdperk waarin steeds vaker een onschuldig misverstand of een onduidelijke afspraak de bron van hardnekkige problemen vormt. Recente praktijkvoorbeelden wijzen uit dat de Amerikaanse 'claimcultuur' ook in Nederland vaste grond onder de voeten veroverd. De gestelde eis van het Ministerie van Justitie liegt er niet om, alle telefoongesprekken in en uitgaand bij de meldkamers moeten worden opgenomen. Banken, meldkamerbedrijven, call-centers enz zijn inmiddels door schade en schande gehard. Steeds meer bedrijven gaan zich in dammen door het betrouwbaar vastleggen van telefoongesprekken om risico's van de dagelijkse bedrijfsvoering te verkleinen.

### Intergarde

Intergarde is een beveiligingsorganisatie die zich als totaalbeveiligder profileert. Als relatie kun je bij Intergarde voor een breed scala aan beveiligingsoplossingen terecht. Intergarde is actief in het zuiden van Nederland en heeft een vooraanstaande positie aan de top van de beveiligingsbedrijven in Nederland kunnen opbouwen. Dit danken zij aan de goede dekking, de breedte van hun dienstenpakket en aan de 415 enthousiaste medewerkers.



Intergarde beschikt over een eigen meldkamer die voldoet aan de strengste, door het Ministerie van Justitie gestelde eisen. Daarom mag deze meldkamer zich een Particuliere Alarmcentrale (PAC) noemen. De alarmcentrale is NCP gecertificeerd wat de zekerheid biedt dat de klanten te maken hebben met een betrouwbare alarmcentrale die garant staat voor een snelle, adequate en correcte afhandeling van alarmmeldingen. Ook zorgt de alarmcentrale voor de aansturing van en coördinatie tussen de diverse interne en externe (overheids)diensten.

### Gespreksopname

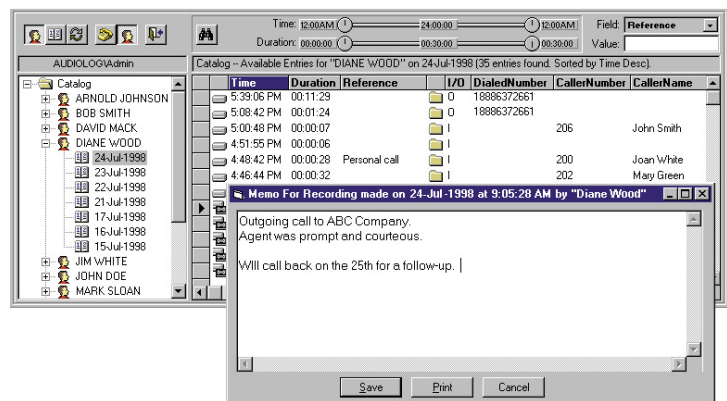
Een van de door het Ministerie van Justitie gestelde eisen, is dat alle telefoongesprekken in en uitgaand bij de meldkamer worden opgenomen. De gesprekken worden automatisch opgenomen en gedurende een aantal maanden opgeslagen. De gesprekken worden opgenomen vanaf het moment dat door Intergarde de telefoon wordt opgenomen tot het moment dat de verbinding met de alarmcentrale wordt verbroken. Meerdere redenen van Intergarde voor het opnemen van telefoongesprekken zijn:

- In geval van paniektelefoontjes eventueel aanvullende informatie uit een gesprek te kunnen halen door het opnieuw te beluisteren.
- Ter voorkoming dat in een latere procedure, bijvoorbeeld bij een klacht of een verschil van mening geen misverstanden ontstaan over de juiste gang van zaken.
- Telefonische agressie tegen personeel en bedreiging te kunnen aantonen.
- Bovendien worden de opnames gebruikt voor bij/nascholing van de centralisten.



## Audiolog gespreksregistratie

Audiolog is een analoog/digitaal gespreksregistratiesysteem met een open architectuur. Het systeem maakt gebruik van de bestaande faciliteiten zoals de telefooncentrale, het lokale netwerk en de multimedia PC's op de werkplekken. De voordelen van dit onder Windows draaiende systeem liggen voor de hand zegt Meneer Max Aarts Hoofd Meldkamer: "Uitstekende zoekfuncties, verplaatsen door drag en drop koppeling aan documenten of e-mail, bereikbaarheid vanaf diverse locaties,



veel verschillende opnamecriteria, centraal te beheren, uitstekend te beveiligen en directe foutsignalering. Uiteraard is Audiolog een oplossing conform de eisen van de Ministerie van Justitie en conform de voorschriften zoals artikel 4.3.6 uit het handboek voor beveiligingstechniek staat beschreven. Zodoende staat Audiolog voor betrouwbaarheid, degelijkheid, veiligheid en integriteit."

## Privacybescherming

De privacy bij Intergarde wordt op verschillende punten gewaarborgd. " Uiteraard worden niet alle toestellen in dit gebouw permanent opgenomen. We hebben 30 poorten waarvan gesprekken permanent vastgelegd worden, de overige toestellen komen niet in de meldkamer binnen en worden ook niet opgenomen."

"Niet iedereen kan zomaar allerlei gesprekken terugluisteren. Dat zou weer in strijd zijn met de privacyregels. Mocht de vraag zich voordoen, is er slechts een beheerder die door middel van wachtwoorden toegang tot het systeem heeft. Vanzelfsprekend zal deze niet zomaar gesprekken terugluisteren. Daar zal een verzoek van het management voor moeten komen. Van alle verzoeken om gesprekken uit het archief te beluisteren wordt een register bijgehouden. Een uitzondering op deze regel is het terugluisteren van actuele gesprekken, bijvoorbeeld om meer informatie uit een paniektelefoontje te achterhalen."

## BPS International

BPS International levert, installeert en onderhoudt intelligente gespreksopnamesystemen en biedt daarbij maatwerk aan haar klanten. BPS International is gespecialiseerd in digitale multimedia-recording (voice en data) en garandeert daarbij de vlekkeloze integratie van de toepassing op alle gangbare IT-platforms. " De keuze voor leverancier BPS International was snel gemaakt, BPS kwam met een maatwerk oplossing die makkelijk uitbreidbaar is, het audiolog systeem draaide destijds al bij verschillende bedrijven en stond ook daar bekend als een betrouwbaar systeem. BPS International levert niet alleen de recorder, ze installeren zelf, en ook de after service leveren ze zelf. BPS International beschikt over een kosteloze helpdesk, mochten er noodgevallen ontstaan hanteren zij een responstijd van 4 uur.

