

# Hangrögzítés

Az első magyar GDPR szerinti bírságot nem megfelelő hangfelvétel kezelés miatt szabták ki!

A **GDPR-nak** megfelelő hangrögzítés sok cégnél fontos terület!

## A hangrögzítés GDPR szerinti jogalapja

A különböző jogalapokhoz különböző tárolási idők kapcsolódhatnak, amikről az ügyfelet tájékoztatni kell pl. az Adatkezelési tájékoztatóban + telefonhíváskor is

01

### Jogsabály

Fogyasztóvédelmi Törvény - közszolgáltatók ügyfélszolgálati Eht. - telekommunikációs cégek ügyfélszolgálati Pénzügyintézetek ügyfélszolgálati és telefonbank - különböző jogszabályok alapján

02

### Hozzájárulás

A telefonáló előzetes, önkéntes, tájékoztatáson alapuló és bizonyítható hozzájárulása szükséges

03

### Jogos érdek

Pl. minőségbiztosítás, a szolgáltatás teljesítése - előre megfogalmazva, Adatkezelési Tájékoztatóban

## Mindent amit kell, semmit amit nem

Semmit nem rögzíthetünk, amihez nincs jogalap, mindent rögzíteni kell, amiről azt állítottuk, hogy rögzítjük és tárolni addig, amíg mondtuk, illetve a törvény előírja.

### Az ügyfél tudtával

Tájékoztatni kell az ügyfelet: jogalap, megőrzési idő, hozzáférés módja, egyes esetekben egyedi azonosító : Adatkezelési Tájékoztató, ÁSZF + ügyintéző vagy IVR hangbemondás

### Hozzáférés, törlés

Az ügyfél kérésére a tárolási időn belül bármikor vissza kell keresni a hangfelvételt és kérésre át kell adni másolatot az ügyfélnek. Hozzájárulás alapján készült hangfelvételt később törölni kell, ha az ügyfél visszavonja a hozzájárulást. Tárolási idő végén törölnünk kell.

## Szabályos hangfelvétel kezelés GDPR szerint

01

02

03

Az összetett feladatok összetett rendszerigényeket támasztanak: vagy a cég oldja meg, vagy valamilyen más informatikai rendszer. Van komplex megoldás a **VIPeX**-hez is!

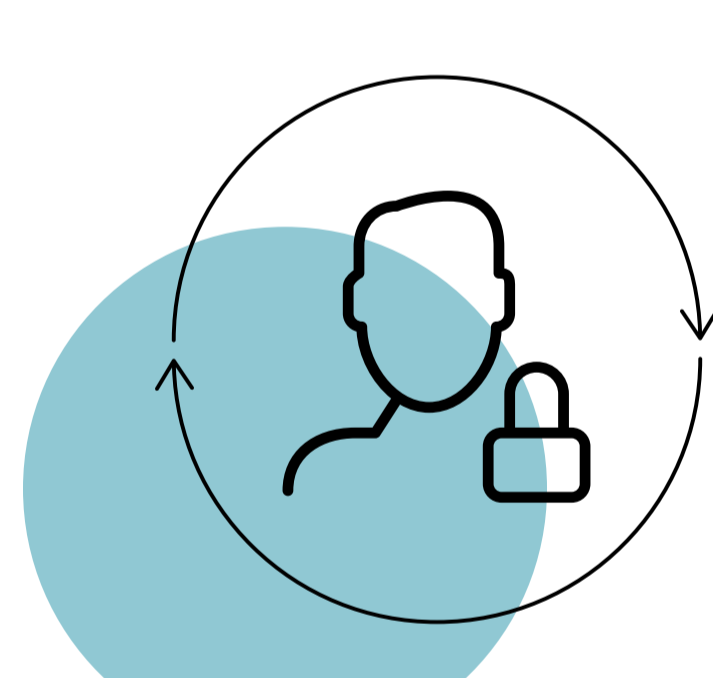
## Hangrögzítés és hangtárolás GDPR szerint a VIPeX-ben

### Egy-két mellékre vagy rendszer-szintű

A szolgáltatást az ügyfél igénybe veheti egyes telefonszámokra - pl. csak egy-két ügyfélszolgálati vonal van - de lehet rendszer-szintű is. Ilyenkor minden hívás - bejövő és kimenő is - rögzítésre kerül. Az ügyfelet a hangfelvétel készítésének tényéről IVR szövegben kell tájékoztatni (cél, őrzési idő, azonosító).

### Megőrzési idő

- Alapesetben 60 nap, ha az ügyfélnek nem kell több, akkor a VPBX eddig megőrzi a hangfelvételt, utána automatikusan törlésre kerül. Az ügyfél a VPBX felületen hozzáfér a hangfelvételhez, onnan letöltheti.
- 60 nap megőrzés + FTP áttöltés (opcionális szolgáltatás, külön díjazással) - Meghatározott időszakonként valamennyi hangfájl áttöltésre kerül az ügyfélre által kiválasztott FTP szerverre, ahol maga kezelheti, törölheti a felvételeket.

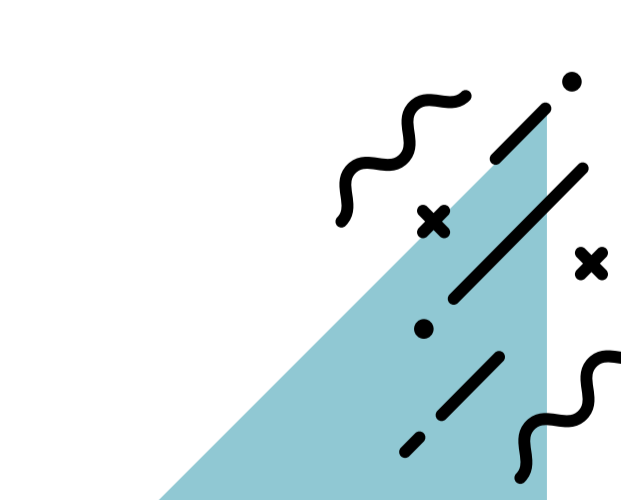


### Hangtárolás szolgáltatás

A VPBX rendszer őrzi a hangfelvételeket az ügyfél által meghatározott ideig. Ez az opció lehetővé teszi, hogy Előfizetőnk a rögzített hangfelvételeinek tárolási idejét akár hívásonként meghatározza és a hangfelvételeket saját előfizetői webes felületén kezelje. A felületen rögzítésre kerül egy tárolási időszakra vonatkozó alapérték, de ezen felül további négy őrzési idő beállítható, akár hívásonként (0 = nem kerül megőrzésre).

### CRM API

Azoknál az ügyfeleknél, akik igénybe veszik a CRM API-t is, ott a rögzített hangfájlokat továbbítjuk Előfizetőnk CRM rendszerére felé is, ha ez igény és a CRM rendszer is lehetővé teszi.



## Hangrögzítés GDPR szerint VIPeX-ben

Egyszerű, gyorsan megvalósítható és költségkímélő megoldás a GDPR által támasztott szigorú feltételekre mellyel elkerülhetők a bírságok.



opennetworks

<https://www.opennet.hu/extrak/hangrogzites>

Opennetworks Kft. © 2019