

*Ron de Bruijn, directeur van Andarr:*

## **“Informatiebeveiliging wordt een hot item in call centers!”**

In de huidige samenleving draait praktisch alles om informatie. Onze afhankelijkheid van informatiesystemen wordt dan ook steeds groter. Ook in het callcenter is deze ontwikkeling duidelijk zichtbaar. Zonder de juiste informatie kunnen de callcenter agents bellers eenvoudigweg niet te woord staan. De bellers op hun beurt vertrouwen de agents vaak vertrouwelijke informatie toe. Bovendien is het call center in toenemende mate de spil in (financiële) transacties. Volgens Ron de Bruijn, directeur van Andarr, vraagt dit om een helder beleid op het gebied van informatiebeveiliging. Maar leeft dit onderwerp wél binnen call centers?

In zijn boek ‘De kunst van het misleiden’ beschrijft de Amerikaan Kevin Mitnick het concept ‘Social Engineering’. Op gedetailleerde wijze legt deze voormalige hacker en staatsvijand uit hoe hij willekeurige kantoormedewerkers en call center operators om de tuin leidt met misleidende praktijken via de telefoon en internet. Het is ontvullend om te lezen hoe makkelijk mensen met kwade bedoelingen aan gevoelige informatie kunnen komen en daarvoor argeloze medewerkers misbruiken...

Eerdergenoemde situaties gaan uit van kwade intenties van personen op het gebied van informatiemanagement. De Bruijn: “Dit kan zich overal voordoen en het zijn natuurlijk afschrikwekkende situaties. Toch vormen ze lang niet het enige motief om aan informatiebeveiliging te doen. Zo zijn er van overheidswege steeds meer bepalingen en richtlijnen die aan organisaties worden opgelegd, bijvoorbeeld op het gebied van privacybescherming. Schendingen hiervan kun je je als bedrijf slecht permitteren. Je betrouwbaarheid staat op het spel!”

Volgens Ron de Bruijn, directeur van Andarr, is dit slechts één van de redenen waarom informatiebeveiliging binnen organisaties aan belang wint: “Het gevaar komt niet altijd van buitenaf. Ook vanuit de interne organisatie is het mogelijk dat er misbruik wordt gemaakt van de voorhanden zijnde informatie. Recent bleek bijvoorbeeld dat medewerkers van een Indiaas’ offhore callcenter handelden in persoonsgegevens en databestanden van Amerikaanse cliënten. Zeer kwalijk!”



## Storingen

De Bruijn vervolgt: “En wat te denken van storingen en calamiteiten? Uit het internationale Contact Center Benchmark Onderzoek van Merchants blijkt dat veel organisaties nauwelijks voorzieningen hebben getroffen met betrekking tot informatiebeveiliging.”

En dit zijn allemaal aspecten van informatiebeveiliging die betrekking hebben op niet-alledaagse situaties en incidenten. Maar er is meer.... Ook maatregelen met betrekking tot het (onopzettelijk) verkeerd invoeren van gegevens, de omstandigheid dat agents niet op het juiste moment over de juiste informatie beschikken om klanten te helpen; het zijn allemaal aspecten die te maken hebben met het beveiligen van informatie. Veel voorkomende en alledaagse situaties dus, zéker in veel callcenters



## Vier aspecten

Volgens Ron de Bruijn kent het begrip informatiebeveiliging een viertal belangrijke pijlers; zaken die organisaties in de gaten moeten houden: vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en accountability.

De Bruijn: “Bij ‘vertrouwelijkheid’ moet je denken aan privacy aspecten, confidentialiteit en –vooral in callcenters érg relevant- autorisatie. Welke rechten hebben de agents?”

Welk beleid heb je bij aanname van nieuwe medewerkers? Bij ‘integriteit’ gaat het vooral om de correctheid van gegevens. Voeren de medewerkers gegevens goed in, raken bestanden niet vervuild? Ook ‘beschikbaarheid’ is een uiterst relevant issue. Hebben de medewerkers de juiste informatie tijdig paraat? Wat gebeurt er al er systemen uitvallen? Bij ‘accountability’ tenslotte, gaat het vooral om vragen op het gebied van verantwoordelijkheid en weerlegbaarheid. Als er binnen een organisatie zaken fout gaan, zijn de callcenter medewerkers vaak de eersten die het merken omdat klanten er over bellen of mailen. Het is dan bijvoorbeeld belangrijk om snel te kunnen zien wáár de fout is gemaakt en wie verantwoordelijk is. Zo kan er snel actie worden ondernomen en kunnen problemen in de toekomst eerder worden voorkomen”.

## Onderzoek

Het moge duidelijk zijn dat informatiebeveiliging een onderwerp is dat het callcenter in meerdere opzichten raakt. Of het onderwerp bij de callcenter managers al voldoende leeft, betwijfelt de Bruijn: “We gaan binnenkort een onderzoek uitvoeren om te kijken wat de status van informatiebeveiliging in het callcenter is, maar het lijkt er op dat dit onderwerp nog niet hoog op de management agenda staat. In het call center is dat een onverstandige zaak!”

**Andarr is ITO donateur**

**Ron de Bruijn**  
Telefoon: 030-608 61 88  
[Rdbruijn@andarr.nl](mailto:Rdbruijn@andarr.nl)  
[www.andarr.nl](http://www.andarr.nl)



**ANDARR**