

Das VoIP-Telefonat als Beweismittel

Gerichtlich anerkannte Aufzeichnung von Telefongesprächen

München/Hallbergmoos, xx. September 2007 – Mit „AND Phone Recorder“ bietet der Unified-Communications-Spezialist ANDTEK eine Softwarelösung an, mit der sich IP-basierende Telefonate (Voice over IP, VoIP) aufzeichnen lassen. Verschlüsselt und durch eine Signatur vor Manipulation geschützt sind die aufgezeichneten Gespräche als Original verifizierbar und haben zum Beispiel bei Drohanrufen Beweiskraft vor Gericht. Anwendungsbereiche sind neben Industrieunternehmen unter anderem Call Center, Versicherungen, Banken und Notfalldienste.

Gespräche können entweder permanent oder nach Bedarf, zum Beispiel bei bestimmten Rufnummern oder geschäftskritischen Gesprächen, aufgezeichnet werden. Ein Gespräch wird immer von Beginn an aufgezeichnet, selbst wenn der Mitarbeiter erst während eines Telefonates die Aufzeichnung aktiviert. Diese Funktion erlaubt die Rekonstruktion des genauen Wortlautes beispielsweise von Notrufen und eine entsprechend schnelle Reaktion.

Bei Drohanrufen gewinnt die Sprachaufzeichnung zunehmend an Bedeutung. Denn die mit „AND Phone Recorder“ aufgezeichneten Gespräche werden verschlüsselt abgelegt und eine Signatur stellt die Verifizierbarkeit der Telefonate sicher. Damit haben die so aufgezeichneten Gespräche vor Gericht Bestand.

Auch für Unternehmen, die von Gesetzes wegen Telefongespräche aufzeichnen müssen (zum Beispiel Händler bei Termingeschäften), ist die Verifizierbarkeit eines Telefonats unerlässlich. Weiterer Vorteil: Bei der Beilegung von

Streitfällen oder Missverständnissen ist das gegen Manipulation gesicherte Telefongespräch der beste Beweis für die Richtigkeit einer Aussage.

Selbst die Aufzeichnung von verschlüsselten Gesprächen ist möglich. Interessant ist dies insbesondere in sicherheitskritischen Bereichen, um einerseits Telefonate sicher übertragen zu können und andererseits dennoch eine Aufzeichnung der Gespräche zu erhalten.

Nutzbringend ist die Sprachaufzeichnung durch „AND Phone Recorder“ weiter im Bereich der:

- *Aus- und Weiterbildung.* Vertriebsmitarbeiter und Call-Center-Agenten können am Beispiel von aufgezeichneten Kundengesprächen ihre Qualität und Effizienz steigern und damit die Produktivität erhöhen.
- *Kundenzufriedenheit.* Anhand von praktischen Beispielen aufgezeichneter Gespräche werden Mitarbeiter darin geschult, sich auf ihre telefonischen Kundenkontakte optimal vorzubereiten.
- *Firmeninternen Kommunikation.* Sprachaufzeichnung im Unternehmen verbessert die Sensibilität der Mitarbeiter über die in Gesprächen mitgeteilten Informationen. Die Weitergabe vertraulicher Informationen lässt sich stark reduzieren und gegebenenfalls überwachen.

Mit „AND Phone Recorder“ aufgezeichnete IP-basierende Telefongespräche (VoIP) lassen sich weltweit und standortunabhängig abrufen. Entweder direkt über das IP-Telefon oder aber, umgewandelt in Text, am PC.

„AND Phone Recorder“ wertet durch seine hohe Skalierbarkeit die bestehende IT-Infrastruktur auf. Beginnend mit einem einzigen Telefon bis hin zu Tausenden von IP-Telefonen an international verteilten Standorten bietet die Softwarelösung damit ein hohes Maß an Investitionssicherheit.

Text und Bilder können Sie von <http://www.fuchs-pressediens.de> herunterladen.

Die ANDTEK GmbH, im Jahr 2000 gegründet, ist spezialisiert auf intelligente und kundenspezifische Unified-Communications-Anwendungen und -Mehrwertdienste. Die von ANDTEK entwickelten und implementierten Lösungen unterstützen Unternehmen branchenübergreifend bei der Verbesserung von Kommunikationsprozessen und eröffnen innovative Nutzungsmöglichkeiten der IP-Telefonie wie zum Beispiel Sprachaufzeichnung, Präsenzdienste oder Sicherheitsanwendungen. IP-Kommunikationslösungen von ANDTEK sind unter anderem prädestiniert für Finanzunternehmen, Öffentlichen Dienst, Gesundheitswesen, Handel, Industrie und das Rechtswesen.

Weitere Informationen:

ANDTEK GmbH
Roland Russwurm
Am Söldnermoos 17
85399 Hallbergmoos

Tel.: (08 11) 99 67 91 04
Fax: (08 11) 95 94 676
press@andtek.com
www.andtek.com

Pressekontakt:

Fuchs Pressedienst und Partner, Journalisten PartG
Franz Xaver Fuchs
Narzissenstr. 3 b
86343 Königsbrunn

Tel.: (0 82 31) 609 35 36
Fax: (0 82 31) 609 35 37
info@fuchs-pressedienst.de
www.fuchs-pressedienst.de