



# LÖSUNGEN FÜR TELEFONMITSCHNITT UND DOKUMENTENAUSTAUSCH

Call Center befinden sich datenschutzrechtlich auf heißem Terrain. Zwar ist das Aufzeichnen bestimmter Telefonate für die Dokumentation oder Service-Optimierung innerhalb der Call Center essentiell – ohne Abstimmung mit Datenschutzverantwortlichen und Vorab-Klärung der rechtlichen Voraussetzungen aber nicht erlaubt. Auch der Austausch der Kundendaten und der mitunter höchst vertraulichen Informationen muss höchsten Sicherheitsansprüchen genügen. Lösen lassen sich diese Herausforderungen mit den Lösungen für Telefonmitschnitt und Dokumentenaustausch des Berliner UC-Herstellers Ferrari electronic.

**D**as Dokumentenaustauschverfahren **Next Generation Document Exchange (NGDX)** und die **Mitschnittlösung „OfficeMaster CallRecording“** machen den **Weg frei für ein rechts- und manipulations-sicheres Management von Dokumenten und Tonaufzeichnungen. Letztere können mithilfe der flexiblen Hard- und Software-Komponenten von OfficeMaster CallRecording einfach, rechtssicher und unter Verwendung bereits bestehender Kommunikationslösungen erstellt werden.**

Die gesetzlichen Vorgaben für den Telefonmitschnitt erfüllt die Lösung über auswählbare Voreinstellungen, sogenannte Prefilter, anhand derer einzelne Nummern oder feste Zeiträume vom Mitschnitt ausgeschlossen werden können. Sicherheitsvorkehrungen gegen missbräuchliche Nutzung und Manipulationsversuche ermöglicht OfficeMaster CallRecording über einen Passwortschutz, verschlüsselte Speicherung und eine rollenbasierte Anwenderoberfläche. Eine Finger-Print-Funktion weist auf nachträgliche Veränderungen der Mitschnitte hin.

Version 5 bietet darüber hinaus eine Nutzerverwaltung, welche die Authentifizierung von Usern und Usergruppen durch das Active Directory unterstützt, die Verwaltung der Mitschnitte vereinfacht und ein zentrales Rechte- und Sicherheitsmanagement für alle angebotenen Clients erlaubt. Die Verwaltung der Mitschnitte wird mit dem integrierten Mitschnitt-Finder zum Kinderspiel, die gespeicherten Aufnahmen können mühelos gesucht, abgehört, versendet, archiviert und vom Administrator gelöscht werden.

## Moderner Dokumentenaustausch

Damit das Management der Kundendaten reibungslos funktioniert, ist ein intaktes Business Process Management (BPM) Pflicht. Perfektioniert wird es durch innovative Systeme wie NGDX, die einen rechts- und manipulationssicheren Dokumentenaustausch in IP-Umgebungen ermöglichen. NGDX übermittelt Dokumente im Original, verlustfrei und End-to-End als PDF an den Empfänger. Der Dokumentenversand selbst erfolgt in sehr hoher Geschwindigkeit: Bei reiner IP-Übertragung können die Dokumente bis

zu hundertfach schneller als per Fax übermittelt werden. Quittiert wird die erfolgreiche Übertragung mit einem qualifizierten Sendebericht, der selbst vor Gericht Bestand hat. Für Branchen, die der Archivierungspflicht unterliegen, ist dies eine große Erleichterung, da der bislang notwendige Einsatz teurer WORM-Speichersysteme entfällt.

NGDX basiert auf aktuellen ITU-Kommunikationsstandards. Die End-to-End-Übertragung ist zudem verschlüsselt und kann digital signiert werden. Durch den optionalen Einsatz der Blockchain-Technologie wird höchster Manipulationsschutz erreicht. So besteht für geschäftskritische Dokumente die Möglichkeit eines digitalen Einschreibens mit Rückschein. Damit ist NGDX – neben dem Fax – die erste rechtssichere Alternative zur E-Mail.

# Ferrari electronic