



Drohanruf - Was tun?

Mit ASC auf der sicheren Seite!

Highlights

- Dauerhafte Dokumentation für polizeiliche Ermittlungen
- Beweissichere Aufzeichnung durch State-of-the-Art Verschlüsselungsmechanismen
- Benutzerfreundliche Bedienung
- Aufzeichnung von Zusatzdaten, wie beispielsweise Uhrzeit, Datum und Rufnummer
- Konfigurierbare Steuerung zur gezielten Aufzeichnung
- Moderne Such- und Wiedergabefunktionen
- Individuelle Zugriffsrechte

Überall dort, wo Institutionen großer Schaden zugefügt werden kann oder viele Menschen zusammenkommen, können Drohanrufe eingehen. Bevorzugte Ziele sind öffentliche Einrichtungen und Gebäude, wie Stadien, Botschaften, Flughäfen, Industriebetriebe, Kaufhäuser, Schulen und Hotels.

Die Anzahl solcher Drohanrufe ist während der letzten Jahre stark angestiegen. Nach polizeilichen Erfahrungen erfolgen die meisten Drohungen telefonisch.

Daher empfehlen Polizei und Sicherheitsexperten die Installation eines Sprachaufzeichnungssystems an gefährdeten Standorten, um Drohungen, die über das Telefon eingehen, beweissicher zu erfassen.

Ausfallsicheres Lösung zur Aufzeichnung von Drohanrufen

Notwendigkeit der Drohanrufaufzeichnung

Das Aufzeichnen von Drohanrufen dient nicht nur dem Eigenschutz von Behörden und Unternehmen, sondern gehört auch zur Fürsorgepflicht eines jeden Arbeitgebers. Die Aufzeichnungen sowie die dazugehörigen Gesprächszusatzinformationen, wie Telefonnummer des Anrufers, Datum, Uhrzeit usw. dienen als Beweismittel und bilden die Grundlage für polizeiliche Ermittlungen. Voraussetzung hierfür ist die beweissichere Aufzeichnung und Verwahrung des Gesprächs. Beweissicher bedeutet, dass alle Gesprächsdaten manipulationssicher gespeichert werden. Wird ein Drohanruf nicht aufgezeichnet, können wichtige und notwendige Informationen und Details verloren gehen oder verfälscht werden.

ASC Aufzeichnungslösungen

Die Dokumentationslösungen aus dem Hause ASC unterstützen Unternehmen sowie öffentliche Einrichtungen und Behörden bei dem Umgang mit Drohanrufen. Alle Gespräche werden in einem flüchtigen Speicher als META-Files abgelegt. Auf diesen Speicher kann nur zugegriffen werden, wenn der

Mitarbeiter die Datei/das Gespräch als Drohanruf gekennzeichnet hat und die Person die entsprechenden Zugriffsrechte besitzt. Beweissichere Aufzeichnungen der Drohanrufe werden durch State-of-the-Art Verschlüsselungsmechanismen innerhalb der Dokumentationslösungen von ASC garantiert. Um ein Gespräch als Drohanruf zu speichern, kann der Angerufene zu einem beliebigen Zeitpunkt des Gesprächs eine Taste am Telefon oder einen Mausklick am PC tätigen, um die gesamte Konversation von Anfang an zu sichern. Außerdem ermöglicht die Nachlaufzeit, die in den ASC Dokumentationslösungen beliebig lang eingestellt werden kann, Gespräche nach dem Auflegen noch als Drohanruf markieren zu können. Sollte die Datei/ das Gespräch nicht durch den Mitarbeiter als Drohanruf gekennzeichnet werden, wird die Konversation verworfen. Dieser Mechanismus stellt die Konformität mit §201 StGB (Vertraulichkeit des Wortes) her, in welchem es um das unbefugte Aufnehmen von Gesprächen auf einem Tonträger geht. Damit eine Aufzeichnung rechtmäßig ist, muss ein Rechtfertigungsgrund, wie beispielsweise der Eingang eines Drohanrufs vorliegen.

Möglicher Ablauf bei einem eingehenden Drohanruf

1. Eingang der telefonischen Drohung
2. Aufzeichnung starten bzw. Gespräch sichern
3. Meldung an zuständige interne Sicherheitsstelle
4. Wiedergabe des aufgezeichneten Gesprächs und Speicherung als WAV-Datei
5. Weiterleitung der WAV-Datei per E-Mail oder auf einem Speichermedium
6. Beurteilung der Drohung und Entscheidung, ob diese ernst zu nehmen ist
7. Verwendung des aufgezeichneten Drohanrufs als Beweismittel und Grundlage für polizeiliche Ermittlungen

Über ASC

ASC ist ein weltweit führender Softwareanbieter im Bereich Omni-Channel Recording, Qualitätsmanagement und Analytics. Zu den Zielgruppen gehören alle Unternehmen, die ihre Kommunikation aufzeichnen, insbesondere Contact Center, Finanzdienstleister und Organisationen der öffentlichen Sicherheit. ASC bietet Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Interaktionen - sowohl als Service aus der Cloud als auch als lokale Lösung. Mit Hauptsitz in Deutschland und Tochtergesellschaften in Großbritannien, Frankreich, der Schweiz, Rumänien, Dubai, den USA, Brasilien, Mexiko, Hongkong, Japan und Singapur sowie einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche.

ASC Technologies AG
Seibelstraße 2 - 4 | Phone +49 6021 5001 0
63768 Hösbach | Fax +49 6021 5001 310
Germany | hq@asc.de

Please follow us on



asc.de

We record & analyze communications

