



# WIR LIEFERN WIE BESPROCHEN...

---

Telefonisch Absprachen treffen –  
Telefonmitschnitt erschließt neue  
Umsatzpotenziale

---

White Paper 2018/07/17 | Ferrari electronic AG

# Einleitung

In fast allen Unternehmen treffen Mitarbeiter Tag für Tag Vereinbarungen am Telefon, die sich nicht nachweisen lassen. Mittlerweile gibt es professionelle, rechtskonforme und kostengünstige Telefonmitschnittlösungen. Sie ermöglichen Unternehmen, über das Telefon Geschäfte abzuwickeln, ihre Kosten zu verringern, Prozesse zu beschleunigen und die Umsatzchancen am Telefon auszuschöpfen.

---

## Inhaltsverzeichnis

- 1. Wir sind uns einig:** Telefonmitschnitt ist nützlich
- 2. Lass mal hören:** Telefonmitschnitt heute
- 3. Ton ab:** Komfortabel Mitschnitte finden
- 4. Unerhört wichtig:** Qualität in Callcentern
- 5. Klare Ansage:** Jetzt Unified Communications erweitern
- 6. Ausblick:** Es gilt das gesprochene Wort

## 1. Wir sind uns einig:

### TELEFONMITSCHNITT IST NÜTZLICH

Jeder kennt die Situation aus Telefongesprächen mit seinen Versicherungen, Banken oder Mobilfunkanbietern: Die beiden Parteien haben sich beraten und sind sich einig über den Vertrag, den sie eingehen wollen. Doch am Telefon können sie ihn nicht abschließen. Das Unternehmen sendet also nach Gesprächsende die Vertragsunterlagen. Wenn alles glatt läuft, verzögert sich dadurch der Abschluss nur um einige Tage.

Wenn es weniger gut läuft, bleibt der Vertrag beim Kunden erst einmal einige Tage unbearbeitet. Und dann, wenn er sich möglicherweise nicht mehr an die Details erinnern kann, schiebt er seine Unterschrift auf den Sankt Nimmerleinstag. Für den Kunden bedeutet dies, dass er am Telefon Zeit verschwendet hat – für Unternehmen Umsatzausfälle.

Unter anderem im Finanzwesen suchen daher immer mehr Unternehmen Lösungen, um rechtssicher Geschäfte über das Telefon abzuwickeln. Dazu gehören Banken, Broker und Versicherungen. Sie können dann Aufträge, Bestellungen und Absprachen sofort umsetzen. Als Nachweis zeichnen sie mit Zustimmung ihrer Kunden und Mitarbeiter den mündlichen Vertragsabschluss auf.

Dieses Beispiel wird in vielen Branchen Schule machen, denn es vermeidet den kostspieligen Medienbruch zwischen Telefon und Papier im Kundenservice. Wo Callcenter im Einsatz sind, um Kunden einen optimalen Service zu bieten, können Unternehmen ganz leicht mittels Aufzeichnung ihre Servicequalität verbessern und neue Umsatzpotenziale erschließen, wenn sie Vereinbarungen gleich im Gespräch fix machen.

Der Nachweis von telefonischen Vereinbarungen ist heute der wesentliche Treiber der Verbreitung von professionellen Mitschnittlösungen. Aber es gibt zahlreiche weitere Einsatzgebiete:

- Callcenter aller Arten und Branchen verbessern durch eine Mitschnittlösung die Qualität ihrer Kundenkommunikation. Aufzeichnungen sind die wichtigste Grundlage für Mitarbeiterschulungen, um einen optimalen und freundlichen Service zu erreichen.

- Notrufstellen sind gesetzlich verpflichtet, die eingehenden Anrufe aufzeichnen. Dies gilt für die Polizei ebenso wie für die Feuerwehr oder den Notarzt-Ruf.
- Lieferdienste, egal ob Kurierdienste oder Pizzadienste, können Bestellprozesse vereinfachen und sich rechtlich absichern, wenn sie mit Zustimmung der Kunden die Bestellungen aufzeichnen.
- Eine Speziallösung wurde für die Binnenschifffahrt entwickelt: Die Kommunikation zwischen Binnenschiffen und Schleusenbetreibern muss aufgrund von rechtlicher Haftung bei eventuellen Schäden mitgeschnitten werden. Die Kommunikation basiert nicht auf Telefonie sondern Funktechnik. In Verbindung mit ATIS (Automatic Transmitter Identification Service) empfängt der Schleusenbetreiber zudem über Funk den 10 stelligen Code zur Identifizierung des Schiffes auf einem Display und kann dann die Schleusentore öffnen.

### DR. ROLF FIEDLER VORSTAND FERRARI ELECTRONIC

Der Telefonmitschnitt ist der am stärksten unterschätzte Bestandteil von Unified Communications. Mit einem guten System können Unternehmen ihren Vertrieb und ihre Prozesse optimieren. Für Ferrari electronic Partner mit ihrer ausgewiesenen Kompetenz für ISDN- und SIP-Telefonie ergeben sich hier ganz neue Chancen, ihren Kunden einen Mehrwert zu bieten.



- Taxi-Zentralen erhalten durch Aufzeichnungen einen Nachweis über Taxi-Rufe und können bei Bedarf auch nachträglich auf einfache Weise klären, wer ein Taxi bestellt hat und wo es benötigt wird.

### RECHTLICHES ZUM TELEFONMITSCHNITT



Die Regelungen zum Telefonmitschnitt variieren von Land zu Land. In Deutschland ist ein Telefonmitschnitt grundsätzlich nur erlaubt, wenn alle Gesprächspartner diesem zugestimmt haben. Organisationen können die Zustimmung ihrer Kunden zum Telefonmitschnitt vertraglich regeln. Vor dem Einsatz einer Telefonmitschnittlösung sollten sich Unternehmen immer mit Rechtsanwälten, Datenschutzverantwortlichen und dem Betriebsrat abstimmen.

Es ist also für viele Unternehmen wünschenswert, bestimmte Telefonate entweder als Nachweis, zur eigenen Erinnerung und Dokumentation oder aber zur Verbesserung von Service und Prozessen mitzuschneiden. Genau zu diesem Zweck wurde vor gut zehn Jahren OfficeMaster CallRecording entwickelt. Über 3.000 Unternehmen jeder Größenordnung, vom Pizza-Service bis zur Großbank, setzen heute bereits OfficeMaster CallRecording ein – insgesamt über 7.000 Geräte. Rund 35 Prozent der Kunden haben ihren Sitz in Deutschland und rund 65 Prozent in weiteren EU-Ländern.

## 2. Lass mal hören: Telefonmitschnitt heute

OfficeMaster CallRecording bietet Unternehmen professionelle und zuverlässige Lösungen für den Telefonmitschnitt. Die unterschiedlichen Hardware- und Software-Komponenten ermöglichen Unternehmen und Organisationen, ihren eigenen Telefonanschluss rechtssicher in ihren Räumlichkeiten und unter Verwendung ihrer eigenen Ausrüstung mitzuschnei-

den. Nicht möglich ist dagegen das Abhören von Telefonaten im öffentlichen Netz oder die Aufnahme von verschlüsselter IP-Telefonie oder von proprietären Protokollen wie Skype. OfficeMaster CallRecording lässt sich generell nicht für eine verdeckte Anzapfung einsetzen. Unterstützt wird aber die unternehmensinterne Aufzeichnung von SIPbasierter IP-Telefonie, wie sie in Callcentern und Unternehmen zunehmend üblich wird.

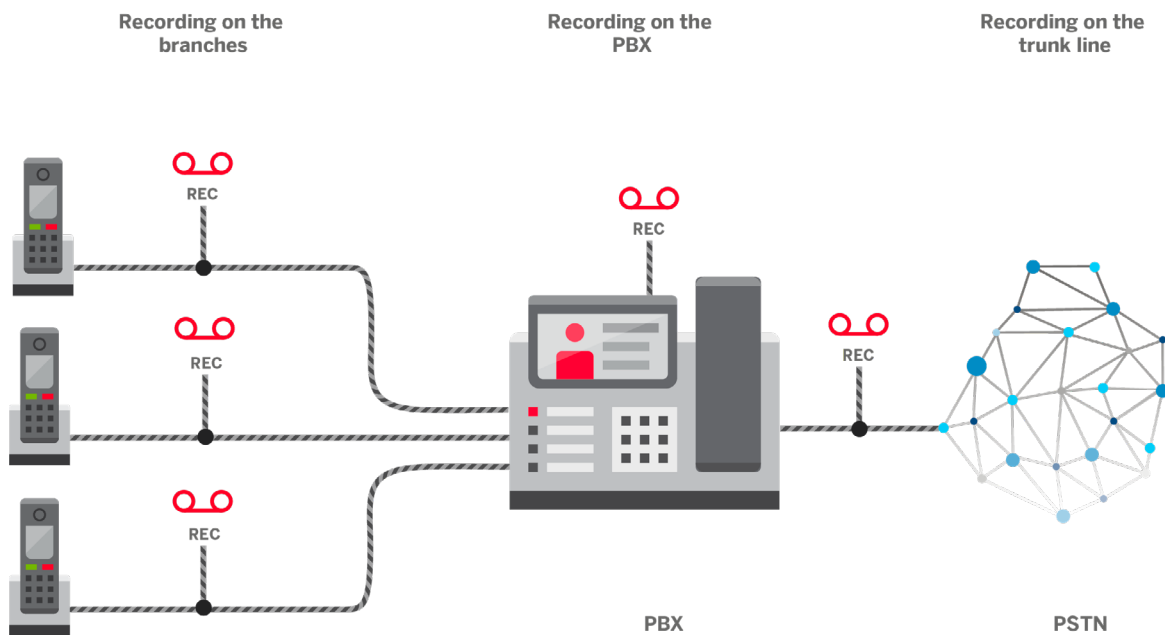
Bei der Entwicklung der Produkte (siehe unten) wurde besonderes Augenmerk auf eine einfache Installation und Benutzbarkeit gelegt, damit auch kleinere Unternehmen die Lösung einsetzen können. Kernstück der Lösungen für herkömmliche ISDN-Telefonie ist eine handliche Hardware-Komponente: Die meisten Geräte der OfficeMaster CallRecording USB-Reihe haben eine kleinere Oberfläche als eine Scheck-Karte, sind weniger als zwei Zentimeter dick und wiegen nur rund 50 Gramm. Diese leistungsstarken Adapter greifen die Tonsignale wahlweise von der Amtsleitung, Telefonanlage, CTI-Schnittstelle oder von einer Nebenstelle ab und senden sie zur Aufnahme an einen PC oder Server.



## MODULARE LÖSUNGSKONZEPTE

Die Architektur von OfficeMaster CallRecording ermöglicht modulare Lösungskonzepte. Grundlage ist die OfficeMaster CallRecording Software, eine Client-/Server-Software zur Speicherung, Verwaltung, Auffindung und Wiedergabe der Aufzeichnungen. Sie unterstützt sowohl die Produkte der OfficeMaster CallRecording USB-Reihe als auch OfficeMaster CallRecording SIP, auch in gemischten Umgebungen.

- Zu den wichtigsten Modulen gehören: OfficeMaster CallRecording USB-E1: Mitschnittsystem für bis zu 30 Kanäle eines Primär-Multiplex-Anschlusses (PRI).
- **OfficeMaster CallRecording USB-S0:** Mitschnittsystem für zwei Kanäle eines ISDN-S0-Basis-Anschlusses.
- **OfficeMaster CallRecording USB-4S0:** Mitschnittgerät für acht Kanäle von vier ISDN-S0-Basis-Anschlüssen.
- **OfficeMaster CallRecording SIP:** Mitschnitt-Software für bis zu 128 Kanäle einer IP-basierten Telefonanlage.
- **OfficeMaster CallRecording USB-A2:** Mitschnittsystem für zwei analoge Telefonanschlüsse; ebenfalls erhältlich für acht analoge Anschlüsse.
- **OfficeMaster CallRecording Speziallösungen:** Branchenlösungen für Taxi-Unternehmen, Binnenschiffe und Lieferdienste.



Die netzwerkfähige Variante von OfficeMaster CallRecording kann ein Anwenderunternehmen im LAN verteilt installieren. Die Mitschnitte können somit zum Beispiel am Hauptstandort zentral gespeichert werden und die Clients greifen von beliebigen Orten im Netzwerk darauf zu, also auch über das WAN oder ein VPN. Die Server-Software ist für die Aufzeichnung und Verwaltung der Mitschnitte zuständig, die Client-Software für den einfachen Zugang der Anwender.

Neben dem Sprachmitschnitt (B-Kanal) speichert die Lösung auch die Daten des D-Kanals, also die Signalisierungsinformationen zwischen Endgerät und Vermittlungsstelle, und legt sie gegebenenfalls mit anderen vorhandenen Metadaten in einer SQL-Datenbank ab. Die Mitschnitte liegen zukunftsicher in Standard-Datenformaten vor, auch Kompression und Verschlüsselung sind konfigurierbar.

Für Unternehmen, die bereits auf IP-Telefonie setzen, gibt es die Software-Lösung OfficeMaster CallRecording SIP. Sie bietet für jede Architektur den richtigen Weg, um die Datenpakete der IP-Telefonie einer Netzwerkkarte für den Mitschnitt zuzuführen.

Zum Beispiel gibt es die Option des passiven Ethernet-Abgriffs, also die Abholung der Daten direkt am Ethernet-Anschluss. Zu den weiteren Möglichkeiten gehören die Verwendung von Ethernet Switches mit einem Mirroring oder Monitoring Port. Oder OfficeMaster CallRecording SIP läuft direkt auf dem Server, der als SIP-Telefonanlage dient und nutzt dessen lokale Netzwerkkarte.

### 3. Ton ab: Komfortabel Mitschnitte finden:

Ein Mitschnittsystem ist mehr als die Summe aller Aufnahmen. Was eine gute von einer schlechten Lösung unterscheidet, ist vor allem die bequeme Handhabung beim Auffinden, Abspielen und Verwalten der Aufzeichnungen.

Bei OfficeMaster CallRecording übernimmt diese Rolle der „Mitschnitt-Finder“ innerhalb der Client-Software: Unter Nutzung aller rufbezogener Daten kann der Anwender Mitschnitte suchen, anhören, versenden, archivieren und löschen. Die Oberfläche bietet zum Beispiel Suchfunktionen nach Datum und Uhrzeit, angerufenen Rufnummern, Rufnummer des Mitar-

beiters. Wenn Mitarbeiter zusätzliche Kommentare einpflegen, lassen sich auch diese durchsuchen. Möglich ist außerdem der Versand von Mitschnitten an die Gesprächsteilnehmer per E-Mail direkt aus der Client-Oberfläche.

Eine besondere Herausforderung bei der Verwaltung einer Vielzahl von Telefonmitschnitten ist die Kontrolle des Datenvolumens und der dadurch entstehenden Speicherkosten. Daher lässt sich mit OfficeMaster CallRecording kontrollieren, welche Gespräche man aufzeichnet, und man kann Aufnahmen nach selbstgewählten Kriterien löschen – beispielsweise nach einer Aufbewahrungszeit von zwei Monaten.

Für viele Anwender sind Echtzeitfunktionen ausschlaggebend bei der Entscheidung für eine Mitschnitt-Lösung: Dazu gehören eine Statusanzeige, welche Leitungen derzeit genutzt werden, das Live-Mithören und das manuelle Mitschneiden. Ein weiteres Komfort-Feature, das OfficeMaster CallRecording bietet und das den rechtlich zulässigen Einsatz in vielen Fällen vereinfachen kann, ist die Aufnahme entweder nur des lokalen Teilnehmers, zum Beispiel des Callcenter Agents, oder nur des externen Teilnehmers, zum Beispiel dem Kunden.

Je größer die Organisation ist, welche die Mitschnittlösung einsetzt, desto wichtiger werden diese professionellen Funktionen und nicht zuletzt auch Sicherheitsfeatures: OfficeMaster CallRecording bietet Passwortschutz und eine verschlüsselte Speicherung der Mitschnitte. So erhalten nur Berechtigte Zugriff zu dem Audio-Material.

---

#### **4. Unerhört wichtig: Qualität in Callcentern**

Callcenter sind heute für viele Unternehmen der wichtigste Vertriebskanal und die wichtigste Schnittstelle zum Kunden. Hier entscheidet sich, ob Unternehmen wachsen und ob sie ihre

Kunden zufrieden stellen. Unternehmen, die im Management ihres Callcenters nachlässig sind, erleiden sehr schnell einen Imageverlust und erhalten oftmals sehr direkte Beschwerden von Kunden.

Für beide Kernfunktionen von Callcentern – Vertrieb und Kundenservice – ist eine professionelle Mitschnittlösung unverzichtbar. Für die Vertriebsfunktion sorgt sie dafür, dass Bestellungen und Vereinbarungen dokumentiert sind. Für die Servicefunktion ermöglicht sie erst das notwendige Qualitätsmanagement.

Durch das Live-Mithören und Aufzeichnen können Mitarbeiter trainiert werden, immer den richtigen Ton zu treffen. Sie können schwierige Gesprächssituationen nachträglich mit ihren Vorgesetzten reflektieren und diskutieren. Und das Unternehmen kann prüfen, ob Kundenbeschwerden tatsächlich berechtigt sind.

OfficeMaster CallRecording ist die dafür geeignete Lösung. Sie hat sich seit einem Jahrzehnt in hunderten von Callcentern bewährt. Es bietet für jede Telekommunikationsarchitektur und jede Funktion von Callcentern (Inbound, Outbound, Vertrieb, Service) die notwendigen Funktionen und Features. Hinzu kommen ausgereifte Lösungen für Callcenter bestimmter Branchen.

Die Lösung bietet kleinen Callcentern einen preiswerten und einfachen Einstieg in den Telefonmitschnitt. Zugleich lässt sie sich auf Tausende von Anschlüssen skalieren, unterstützt heterogene Umgebungen aus ISDN und VoIP und lässt sich in vorhandene Callcenter-Lösungen integrieren.

## 5. Klare Ansage: Jetzt Unified Communications

Reseller und Systemintegratoren mit Spezialisierung auf Telekommunikation können mit OfficeMaster CallRecording sehr leicht ihre Gesamtlösungen um die wichtige Funktion des Telefonmitschnitts erweitern. Der Wert der aufgezeichneten Daten übersteigt die maßvollen Kosten für das Aufzeichnungssystem meist schon nach wenigen Monaten. Besonders gute Aussichten bestehen für Ferrari electronic Partner, die ihre Kunden ohnehin bei der Planung und Umsetzung von ITK-gestützter Business Kommunikation unterstützen und Unified Communication Lösungen einführen oder modernisieren.

OfficeMaster CallRecording ist für TK-Spezialisten sehr einfach in Gesamtlösungen oder bestehende Telefonanlagen zu integrieren. Systemhäuser können die Produkte mit geringem Aufwand testen, installieren und konfigurieren. Derzeit wollen zahlreiche Unternehmen ihre Telefonie auf VoIP umstellen und wählen Systemintegratoren aus, die sie dabei unterstützen. In diesem Umfeld kann das Zusatzangebot einer professionellen Mitschnittlösung ein starkes Verkaufsargument sein, mit dem sich Anbieter im Wettbewerb durchsetzen.

## 6. Ausblick: Es gilt das gesprochene Wort

Bisher ist das am Telefon gesprochene Wort flüchtig und wenig wert. Das ändert sich. Weder Endkunden noch Unternehmen haben Zeit zu verlieren. Sie wollen das, was besprochen und vereinbart ist, nicht nacharbeiten. Deshalb profitieren Unternehmen von einer Telefonmitschnittlösung durch eine einfache, ausgereifte Lösung für ein einfaches Problem.



**STEPHAN LESCHKE**  
**VORSTAND FERRARI ELECTRONIC**



Seit über zehn Jahren setzt OfficeMaster CallRecording unter dem Dach der innoventif Ltd. Standards für den Telefonmitschnitt. Die Produkte ergänzen sich hervorragend mit unserem bereits großen Portfolio für Unified Communications. Daher freuen wir uns, dass wir uns mit der Akquisition der innoventif durch die Ferrari electronic AG um das Team von Dr. Rolf Fiedler verstärken – und darauf, die Weiterentwicklung und die Vermarktung der Produktreihe nun mit vereinten Kräften voranzutreiben.

OfficeMaster CallRecording bietet eine kompakte, zuverlässige und kostengünstige Hard- und Software-Lösung für den Telefonmitschnitt, die sich seit einem Jahrzehnt in großen und kleinen Unternehmen bewährt hat.

Der Einsatz von Telefonmitschnittlösungen erfordert organisatorisch und juristisch Vorarbeit, ist technisch aber einfach und kostengünstig zu realisieren. Unternehmen, die sich jetzt dafür aufstellen, über das Telefon Geschäfte abzuwickeln, verringern ihre Kosten und erschließen sich neue Zukunftschancen.

Mit zunehmender Gewöhnung von Konsumenten daran, dass Gespräche mit ihrer Zustimmung aufgenommen werden, wird es auch üblicher werden, Telefonmitschnitte zur Erinnerung in CRM-Lösungen zu speichern, was Vertriebsmitarbeitern die Arbeit vereinfachen wird. Und mit zunehmenden Fortschritten bei der Spracherkennung sind auf längere Sicht auch ganz neue, innovative Gesamtlösungen denkbar, Gespräche nach inhaltlichen Kriterien auszuwerten oder zu indexieren.

Aber vor allem ist eine Telefonmitschnittlösung bereits heute eine einfache Möglichkeit, Prozesse zu vereinfachen und Umsatzpotenziale auszuschöpfen und löst damit eines der zentralen Versprechen von Unified Communications ein. Jetzt neu: Das gesprochene Wort zählt.

## UNTERNEHMENSPROFIL FERRARI ELECTRONIC AG

### HÖHERE EFFIZIENZ DURCH UNIFIED COMMUNICATIONS

---

#### Kurzprofil

Ferrari electronic ist ein führender deutscher Hersteller von Hard- und Software für Unified Communications. Die Produktfamilie OfficeMaster integriert Fax, SMS und Voicemail in alle bekannten E-Mail- und Anwendungssysteme. Die Hardware verbindet die Telekommunikationsinfrastrukturen von Unternehmen nahtlos mit der vorhandenen Informationstechnologie. Kunden erreichen dadurch eine höhere Effizienz und schlankere Geschäftsprozesse.

Im September 2014 hat Ferrari electronic die innoventif Ltd. akquiriert und das Portfolio um die OfficeMaster CallRecording Telefonmitschnittlösungen erweitert. Somit wird Telefonmitschnitt integraler Bestandteil von Ferrari electronic Lösungen für Unified Communications. Unternehmen können mit einem guten System ihren Vertrieb, ihre Servicequalität und ihre Prozesse optimieren. Für Ferrari electronic ergeben sich dadurch ganz neue Chancen, Kunden einen weiteren Mehrwert zu bieten.

OfficeMaster CallRecording wird bereits in über 3.000 Unternehmen jeder Größenordnung eingesetzt. Rund 35 Prozent der Kunden haben ihren Sitz in Deutschland und rund 65 Prozent in weiteren EU-Ländern, wodurch Ferrari electronic die Internationalisierung des Unternehmens weiter vorantreibt.

Forschung, Entwicklung und Support der Ferrari electronic AG sind vollständig am Firmensitz in Teltow bei Berlin angesiedelt. Als Pionier für Computerfax hat sich Ferrari electronic mit dem Produkt „ferrariFAX“ seit 1989 einen Namen gemacht und ist bis heute in diesem Bereich Markt- und Technologieführer. Mittlerweile nutzen mehr als 50.000 Unternehmen mit 5 Millionen Anwendern Unified-Communications-Produkte von Ferrari electronic.

---

#### Mission

Telekommunikation und Informationstechnologie wachsen immer enger zusammen. Unternehmen wollen ihre Geschäftsprozesse beschleunigen, verschlanken und automatisieren. Der Unified-Communications-Spezialist Ferrari electronic hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Effizienz seiner Kunden nachhaltig zu erhöhen, indem er die Kommunikationswege für Mitarbeiter und Systeme vereinheitlicht. So können Unternehmen auch bei ständig steigender Zahl an Nachrichten arbeitsteilig, kundenzentriert und projektorientiert arbeiten.

---

#### Kontakt:

**T** +49 3328 455 90

**F** +49 3328 455 960

**M** info@ferrari-electronic.de