

20.04.2018

MIFID II - Sprachaufzeichnung harmonisch in die telefonische Beratung integrieren

- Aufzeichnung und Speicherung der Gesprächsdaten ist wirtschaftlich nur auf zentralen Servern und Speichern möglich.
- Voraussetzung ist die Umstellung der unternehmensinternen Telefonie auf IP-Telefonie (statt ISDN).
- Eine gute Sprachqualität erfordert ausreichend Bandbreite.

Hamburg – Die EU-Richtlinie MIFID II fordert seit 2018 unter anderem die Aufzeichnung von telefonischen Wertpapiergesprächen, primär zum Schutz des Verbrauchers. Versicherungen, Banken und Finanzberater stehen vor der Frage, wie die Umsetzung in der Realität aussehen soll. „Die MIFID-II-Richtlinie ist ein kritischer Baustein im Telekommunikations-Netzwerk eines Unternehmens. Telefonesysteme, Speicherstandorte und -kapazitäten sowie Bandbreite sind für eine qualifizierte Gesprächsaufzeichnung und Archivierung die Voraussetzungen“, fasst Jürgen Melzer, Geschäftsführer der PECOS GmbH in Hamburg, die wesentlichen Punkte zusammen. Sein Team entwickelt zusammen mit den Herstellern, Providern und den Kunden Lösungen, die die sichere Anwendbarkeit im Tagesgeschäft mit den regulatorischen Anforderungen und den technischen Möglichkeiten in Einklang bringen.

Generell müssen Unternehmen, die Dienstleistungen im Wertpapierhandel anbieten, zur Verbesserung des Anlegerschutzes sämtliche Kommunikation mit ihren Kunden dokumentieren bzw. aufzeichnen, auch wenn diese nicht zum Abschluss eines Geschäfts führt. Im Vordergrund steht zwar der Schutz des Verbrauchers, aber auch für Berater dient die Aufzeichnung als Unterstützung. So können Gespräche noch einmal angehört und eventuelle Zweifel ausgeräumt werden.

„Da hier Menschen miteinander arbeiten und kommunizieren, ist es wichtig, die Akzeptanz der Berater für die Sprachaufzeichnung zu gewinnen“, berichtet Senior-Consultant Stefan Imperial aus seiner Arbeit vor Ort bei Banken und Versicherungen. Die Sprachaufzeichnung darf seiner Erfahrung nach keine Einschränkungen für den Berater während der telefonischen Kundenberatung darstellen. Sie muss darüber hinaus mit allen telefonischen Verbindungstypen funktionieren. „Die Steuerung der Sprachaufzeichnung muss harmonisch in den telefonischen Beratungsprozess integrierbar sein“, bekräftigt Stefan Imperial. Wenn der Berater oder die Beraterin das Gespräch annimmt, kann er oder sie die Aufzeichnung einfach auf Knopfdruck starten, die Kundendaten eingeben und Referenzierungen zu einem Auftrag vornehmen. Welche Themen hier insbesondere zu berücksichtigen sind, ist auf der Website der PECOS GmbH erläutert: <https://bit.ly/2Hdp5Tn>

Über PECOS: PECOS in Hamburg begleitet Unternehmen **seit 1993** mit übergreifender Beratung rund um die stabile und effiziente **Telekommunikation und Netze** sowie die Optimierung der IT-Serviceprozesse. Insbesondere im Einkauf von IT Dienstleistungen als Managed Service oder Cloud Service liegen die Stärken. Von der Strategie bis zur Umsetzung übernehmen rund 20 Spezialisten die jeweiligen Aufgabenstellungen mit **Marktkenntnis** und **fachlichem Know-how**.

Die Aufzeichnung und Speicherung der Daten ist aus Expertensicht wirtschaftlich nur auf zentralen Servern und Speichern möglich. Für die Dimensionierung ist die Anzahl der parallel möglichen Aufzeichnungen zu berücksichtigen. Hier können mehr als 1.000 parallele Sprachaufzeichnungskanäle erforderlich werden. Sicherheit, Verfügbarkeit und Sprachqualität der Sprachaufzeichnungen spielen zudem eine große Rolle und müssen durch das Archivsystem abgedeckt werden. Dazu sind gedoppelte Systeme mit hoher Ausfallsicherheit erforderlich.

Die Beratung über ein Call-Center stellt eine weitere Herausforderung dar: Für eine ausreichende Sprachqualität kommt es auf das Kodierverfahren für die Sprache an. Hochkomprimierende Verfahren benötigen zwar wenig Bandbreite, haben aber häufig Schwächen in der Sprachqualität. Das bedeutet: Eine gute Sprachqualität erfordert eine geringere Komprimierung und daher im Netz mehr Bandbreite.

„Die wichtigste Grundvoraussetzung ist die Umstellung der unternehmensinternen Telefonie auf IP-Telefonie. Viele Unternehmen sind sich noch nicht bewusst, dass die ISDN-Telefonie durch IP ersetzt wird. Mit MIFID II kommen insbesondere Unternehmen der Finanzbranche in Zugzwang“, erklärt Jürgen Melzer. Damit verbunden ist eine notwendige Bandbreite, die seiner Erfahrung nach in ländlichen Regionen nicht immer gegeben ist und alternative Lösungen erfordert.

„Zusammengefasst, erfordert die Implementierung einer MIFID-II-konformen Sprachaufzeichnung einen erheblichen Eingriff in die IT- und Telekommunikationsinfrastruktur, verbunden mit zum Teil erheblichen Investitionen“, erklärt der IT-Spezialist und sieht die Verantwortung beim Management eines Unternehmens. Auch die Einführung in den laufenden Betrieb sowie die Schulung der Mitarbeiter benötigen seiner Ansicht nach die Managementunterstützung: „Unternehmen sind gut beraten, wenn sie externe Kompetenz hinzuziehen, wenn das Projekt in-Time und im Budgetrahmen durchgeführt und Fehler vermieden werden sollen“, so die Empfehlung der PECOS-Experten.

Zeichen: 4.560 (mit Leerzeichen)

Kontakt:

Jürgen Melzer
Geschäftsführer
PECOS GmbH net business solutions
Karnapp 25
21079 Hamburg
Tel: +49 40 237813-20
Fax: +49 40 237813-40
E-Mail: jmelzer@pecos.de

Über PECOS: PECOS in Hamburg begleitet Unternehmen **seit 1993** mit übergreifender Beratung rund um die stabile und effiziente **Telekommunikation und Netze** sowie die Optimierung der IT-Serviceprozesse. Insbesondere im Einkauf von IT Dienstleistungen als Managed Service oder Cloud Service liegen die Stärken. Von der Strategie bis zur Umsetzung übernehmen rund 20 Spezialisten die jeweiligen Aufgabenstellungen mit **Marktkennntnis** und **fachlichem Know-how**.