



In der heutigen digitalisierten Welt wird es zunehmend wichtig, Mitarbeitern flexibles Arbeiten zu ermöglichen. Sie sollen die Chancen der Mobilisierung nutzen und ihre Arbeit daher jederzeit überall sicher ausüben können. Geschäftsgespräche über Telefon müssen deshalb einen verbindlichen Charakter aufweisen.

**Digitalisierte Sprach- und Datenaufzeichnungen mit Mobile Voice Recording bieten optimalen Schutz für Unternehmen, Kunden und Mitarbeiter bei der ortsunabhängigen Abwicklung von Geschäften – immer und überall.**

**Was ist Mobile Voice Recording?**

Mobile Voice Recording (MVR) zeichnet alle ein- und ausgehenden Mobiltelefongespräche sowie SMS/MMS auf. Mitarbeitende können so Geschäftsgespräche von überall verbindlich führen. Für ihre tägliche Arbeit bedeutet MVR mehr Flexibilität und mehr Sicherheit. Die Gespräche sowie Metadaten werden sicher verschlüsselt und archiviert, sodass sie später als Beweismaterial verwendet werden können. Dadurch wird ihr Business vorangetrieben und zusätzliche administrative Aufgaben entfallen.

**Ihre Nutzen mit Mobile Voice Recording**

- **Datenspeicher in der Schweiz**  
Swisscom speichert die mobil aufgezeichneten Daten georedundant, unverändert und verschlüsselt in der Schweiz. Die Hochverfügbarkeit für die Aufzeichnungen ist sichergestellt.
- **Verfügbarkeit**  
Gesprächsdaten sind bereits ohne nachgelagerte Vereinbarungen digital verfügbar.
- **Verbindlichkeit**  
Das gesprochene Wort wird verbindlich – mündliche Verträge können so auch am Mobiltelefon geschlossen werden.
- **Mobiles Arbeiten**  
Nutzen Sie die Chance der mobilen Arbeit und steigern Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter.
- **Übergreifender Service**  
Sie erhalten einen Service der auf sämtlichen mobilen Voice-Endgeräten funktionsfähig ist.
- **Optimierung**  
Ihr Geschäft ist geschützt und wird durch die höhere Flexibilität beschleunigt.





## Facts & Figures



### Basisleistungen

Die aufgezeichneten Meta-Daten, Gesprächsaufnahmen, SMS und MMS können zwischen zwei, fünf, sieben oder zehn Jahren verschlüsselt bei Swisscom archiviert werden.

Die generierten Daten sind unveränderbar und mit einem nur dem Kunden bekannten Schlüssel sicher abgelegt.

Via Web-Zugang können die verschlüsselten Daten von bestimmten Personen eingesehen werden.

Das Vier-Augen-Prinzip stellt sicher, dass Daten nicht unberechtigterweise eingesehen werden können.

Mit der Option "Meta Data Recording" werden ebenfalls die Meta-Daten Ihrer Gespräche, SMS und MMS aufgezeichnet und verschlüsselt archiviert, jedoch ohne Aufnahme der Gespräche.



### Installation

Um Mobile Voice Recording zu installieren, sind die Bestellung des MVR-Services sowie die Aktivierung des Company-Accounts und der aufzuzeichnenden Anschlüsse notwendig.

Vor der Installation muss ein Private/Public Key über den MVR Client oder durch die PKI-Infrastruktur des Kunden generiert werden. Für die Verwaltung des Private Key ist der Kunde verantwortlich.

Eine Schulung der Kundenadministratoren (diese haben Zugriff auf die Daten) erfolgt durch Swisscom.



### Aufzeichnung

Die Aufzeichnung der Gespräche erfolgt im Mobile-Netzwerk. Die Mitarbeitenden telefonieren wie gewohnt, eine App ist nicht notwendig.

Gesprächspartner werden mittels Ansage über die Aufzeichnung informiert. Swisscom bietet dazu Standard-Announcements in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch. Diese Announcements können durch den Kunden auch individualisiert werden.

Die Ansage über die Aufzeichnung ist für Gespräche zwischen Mitarbeitern und für gezielte Rufnummern ausschaltbar, vorausgesetzt, der Gesprächspartner ist entsprechend informiert.

In der Blacklist definieren Sie neben Notfallrufnummern Gesprächspartner, welche nicht aufgezeichnet werden sollen.

Im Ausland funktioniert Mobile Voice Recording auf allen Partnernetzwerken (CAMEL Netzwerke).



### Verwaltung und Zugriff

Im eService können die aufzunehmenden Anschlüsse vom Fleetmanager hinzugefügt, bearbeitet und entfernt werden.

Der Zugang zu den verschlüsselten Daten erfolgt durch das Vier-Augen-Prinzip. Die Entschlüsselung ist in der Kundeninfrastruktur nur lokal mittels Private Key möglich.

Swisscom hat keinen Zugriff auf verschlüsselte Mediafiles.

Alle wesentlichen Zugriffe werden für einen Audittrail protokolliert und dem Kundenadministrator zur Verfügung gestellt.



### Speicherung und Sicherheit

Die Daten werden georedundant und verschlüsselt während zwei, fünf, sieben oder zehn Jahren in von Swisscom betriebenen Rechenzentren in der Schweiz gespeichert.