

## **DSGVO-konforme Digitalisierung der Kommunikation**

<https://blog.godyo.com/dsgvo-konforme-digitalisierung-der-kommunikation/>

Am 25. Mai 2018 tritt die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) europaweit in Kraft. Das hat auch Auswirkungen auf Ihre Telefonie. Wir zeigen Ihnen, welche Kriterien Sie bei telefonischem Erstkontakt beachten müssen und womit Sie gesetzeskonform sicherstellen, dass Ihre Telefonanlage den Anforderungen standhält.

### **Was hat Artikel 13 Absatz 1 DSGVO mit meiner Telefonanlage zutun?**

Artikel [13 Absatz 1 DSGVO](#) sieht vor, dass die Datenschutz-Informationen zum Zeitpunkt der Erhebung der betroffenen Person mitzuteilen sind. Beim Erstkontakt per Telefon bietet die Cisco-Telefonanlage eine Möglichkeit der Anrufverteilung sowie der vorgeschalteten Ansage. Eine Warteschleife für Bestandskunden kann so vermieden werden.

- Neukunden bekommen alle wichtigen Informationen zur Datenverarbeitung kurz zusammengefasst per automatisierter Ansage. Danach werden auch sie durchgestellt.
- Bestandskunden können die automatische Ansage mittels Wähltaste überspringen.

### **Welche Informationen sind bei telefonischem Erstkontakt notwendig?**

Das neue Datenschutzrecht sieht bei telefonischem Erstkontakt folgende Informationen gegenüber dem Anrufer vor:

- Verantwortliches Unternehmen für die Datenverarbeitung
- Nennung des Datenschutzbeauftragten und dessen tel. Erreichbarkeit
- Zweck der Datenverarbeitung
- Zeitraum/Länge der Datenspeicherung aufgrund gesetzl. Vorgaben

***Was genau der Ansagetext in Ihrem Fall beinhalten muss, lässt sich leider nicht pauschal beantworten. Fragen Sie hierzu bitte den Datenschutzbeauftragten in Ihrem Unternehmen.***

Die Informationspflicht besteht ausnahmslos für alle Unternehmen und bedeutet in jedem Fall einen drastisch erhöhten Zeitaufwand für eingehende (Neukunden-)Telefonate. Aus Dokumentationsgründen kann es sogar sinnvoll sein, den entsprechenden Teil des Telefonats aufzuzeichnen, um die Einhaltung gemäß Artikel 13 nachweisen zu können. Damit Ihre Kunden nicht mit einem Dauerbesetzzeichen konfrontiert werden und Sie keine wichtigen Anrufe verpassen, sollte Ihre Telefonanlage technisch in der Lage sein, Informationen über eine vorgeschaltete Warteschleife bereitzuhalten, die bei wiederholten Anrufen durch Drücken einer entsprechenden Taste übersprungen werden können.

Cisco liefert hier ein breites Portfolio, um die Vorteile der IP-basierten Telefonie in allen Geschäftsbereichen nutzen zu können. Der Cisco Unified Communications Manager ist die zentrale Software zur Anrufsignalisierung und Bereitstellung von Sprach-, Video- und Datendiensten für die

Cisco IP-Telefonie. Die Software ist das Bindeglied für Internet-Services und Funktionen für die unternehmensweiten Telefonie-Anwendungen wie IP-Telefone, Video Clients, Media Processing Devices, VoIP-Gateways und Multimedia-Applikationen.

## Die Lösung

### Cisco Weltmarktführer bei IP-PBX

*PBX ist die Abkürzung für „Private Branch Exchange“. Dies bedeutet nichts anderes als ein privates Telefonnetz innerhalb eines Unternehmens bzw. einer Organisation. Es besteht die Möglichkeit intern zu kommunizieren, sowie auch nach außen zu telefonieren.*

### Vorteile einer Telefonanlage von Cisco

Aufgrund der einfachen Bedienung und standardmäßig hohen Sicherheit sind Cisco-Telefonanlagen die erste Wahl, wenn es um modernste Telekommunikationslösungen geht. Die Möglichkeit der mobilen Nutzung, sowie eine Team- und Cloud-Integration bieten zusätzliche Flexibilität. Ein weiterer großer Vorteil der [Cisco-Unified Communication-Produkte](#) ist eine offene und modulare Architektur. Dadurch bekommen Sie ein System, welches sich optimal an Ihre Bedürfnisse und Anforderungen anpasst. Eine nahtlose Integration in Ihre [bestehende IT-Infrastruktur](#) ist dadurch ebenso einfach umzusetzen, wie eine spätere Erweiterung. Die große Produkt- und Konfigurationsvielfalt eröffnet Ihnen neue Möglichkeiten. Vom gesamten Stack, SDN-Netzwerk mit Multimedia und Securityfunktionen bis hin zum Endgerät und mobilen Applikationen. Mit einer digitalen Kommunikation steigern Sie die Produktivität und Reaktionszeit Ihres Unternehmens erheblich.

### Kurzübersicht der Vorteile

- Einfache Bedienung, hohe Sicherheit
- Mobile Nutzung, Team- und Cloud-Integration
- [Cisco-UC-Produkte](#) bieten eine offene und modulare Architektur
- Gesamten Stack vom SDN-Netzwerk mit Multimedia und Securityfunktionen bis hin zum Endgerät und mobilen Applikationen
- Langlebige Endgeräte, abgestimmte Softwarekomponenten und professioneller Support
- Übergreifende Managementprodukte unterstützen bei Rollout, Monitoring und Troubleshooting.
- User-basiertes Lizenzmodell
- Softwareelemente wie z. B. Datenbanken und Betriebssysteme sind bei Cisco bereits enthalten
- Standards von Microsoft implementiert
- Integrationsoptionen mit [Skype4Business](#) und den [Microsoft Office](#)-Produkten
- Mit Spark bietet Cisco für virtuelle Meetings, Videokonferenzen und interaktives Whiteboarding eine integrierte Cloudplattform an
- Integrierte Hardware und die Sicherheitsmerkmale sind marktweit unerreicht
- Eine Stärke von Spark ist die mögliche hybride Integration mit On-Premise Communications Managern

### Was wird benötigt?

Zwingend erforderlich ist der [Cisco Unified Communications Manager \(CUCM\)](#). Weiterhin wird die Software Appliance Cisco Contact Center benötigt, welche in 2 Versionen zur Verfügung steht. [Express](#) und [Enterprise](#). Beide verfügen über Callcenter-Funktionalität, Reporting, Anrufverteilung, Ansage-Vorschaltung und vieles mehr.

Das **Cisco Unified Contact Center** bietet Ihnen (je nach gewählter Variante) unter anderem folgende Vorteile:

- Höchste Flexibilität, Performance, Verfügbarkeit und die perfekte Integration in Ihre bestehende Umgebung
- Automatische Anrufverteilung (ACD), Enterprise Chat und E-Mail (ECE) Management
- Alle Kanäle arbeiten zusammen als vollwertiges Omni-Channel-System
- Je nach Anforderung können verschiedene Agenten-Frontends genutzt werden:
  - [Cisco Finesse Agent Desktop](#) (Web-Applikation)
  - Integration mittels Connectoren in SAP, Salesforce oder Microsoft Dynamics
  - Integration in beliebige Applikationen mittels API (Developer Network)
- Ein redundant ausgelegtes System ist gut skalierbar

## Welche Cisco-Lizenzen benötige ich?

Jeder User benötigt eine eigene Cisco User Connect Lizenz. Siehe [Cisco User Connect Licensing](#) (UCL).

## Was sind die Anforderungen an meine IT-Infrastruktur?

- **Telefon / Internet:** ISDN oder PMX oder SIP
- **Hardware / Infrastruktur:** Server (VM-fähig)

## Wie aufwändig ist die Installation einer CISCO-Telefonanlage?

Ihre neue Cisco-Telefonanlage ist recht schnell installiert und der Aufwand überschaubar.

## GODYO - Ihr Partner



Wir als GODYO Enterprise Computing bieten Ihnen viele Jahre Erfahrung mit modernen und komplexen Telefonanlagen des Herstellers Cisco. Als **GOLD-Partner** (höchster Partnerstatus) und **ATP-Partner** (Authorized Technology Provider) bieten wir Ihnen Beratung auf höchstem Niveau.

## **GODYO Blog - We make IT smarter.**

GODYO-Unternehmensgruppe, Prüssingstraße 35, 07745 Jena - Telefon: +49 3641 287-0, Telefax: +49 3641 287-287, E-Mail: [anfrage@godyo.com](mailto:anfrage@godyo.com)

---

## **Neugierig geworden? Wir helfen Ihnen weiter.**



### **Ihr Ansprechpartner: Daniel Schmidt**

GODYO Enterprise Computing AG

Prüssingstraße 35, 07745 Jena

Telefon: +49 3641 287-0

Telefax: +49 3641 287-287

E-Mail: [anfrage@godyo.com](mailto:anfrage@godyo.com)

Internet: [www.godyo.com](http://www.godyo.com)