

Bei Anruf Gefahr

Katrin Henkel, Hösbach, 23. Juli 2004

Sprachaufzeichnungssysteme zur Erfassung von Drohanrufen am Beispiel Flughafen

Mit einiger Sorge müssen wir zur Kenntnis nehmen, dass Drohungen gegen Unternehmen oder öffentliche Einrichtungen immer häufiger werden. Verantwortliche Mitarbeiter in Wirtschaft, Industrie und Handel sowie Sicherheitsfachleute und Polizei müssen sich auf diese veränderte Bedrohungslage einstellen.

Überall dort, wo Institutionen großer Schaden zugefügt werden kann, viele Menschen zusammenkommen oder wo eine Fürsorgepflicht gegenüber Personen besteht, können Drohanrufe eingehen. Bevorzugte Ziele für Bombendrohungen sind öffentliche Einrichtungen und Gebäude, wie Stadien oder Botschaften, Industriebetriebe, Kaufhäuser, Schulen und Hotels. Seit dem 11. September sind vor allem Drohungen gegen Flughäfen, Bahnhöfe, Chemieunternehmen und Kraftwerke stark gestiegen. Nach den polizeilichen Erfahrungen erfolgen die meisten Drohungen telefonisch. Die direkten Empfänger der Drohanrufe sind meist Sekretärinnen des Chefs, die Telefonzentrale oder der Empfang.

Die Polizei und Experten empfehlen dort, wo sich Drohungen häufen, ein Sprachaufzeichnungssystem zu installieren. Damit kann nicht nur der Ermittlungsbehörde geholfen werden, sondern der Bedrohte kann sich voll auf den Anrufer konzentrieren und ist nicht mit eigenen Aufzeichnungen beschäftigt. Aus ermittlungstechnischer Sicht kann mit Hilfe der Aufzeichnung einerseits die Ernsthaftigkeit der Drohung beurteilt und andererseits der Täter schneller dingfest gemacht werden.

Wurde der Drohanruf jedoch nicht aufgezeichnet, können Informationen verloren gehen und Details falsch wiedergegeben werden. Damit endet eine Strafverfolgung meist erfolglos. Im Ernstfall sieht der Ablauf dann folgendermaßen aus:

Ablauf bei Eingang eines Drohanrufs

1. Eingang der telefonischen Drohung
2. Aufzeichnung starten bzw. Gespräch sichern
3. Meldung an zuständige interne Sicherheitsstelle
4. Wiedergabe des aufgezeichneten Gespräches von autorisierten Personen und Speicherung als wav-Datei. Wav-Dateien sind über jeden PC mit Soundkarte abzuspielen.
5. Weiterleiten der wav-Datei per E-Mail oder auf CD
6. Beurteilung der Drohung und Entscheidung, ob diese ernst zu nehmen ist.
7. Verwendung des aufgezeichneten Drohanrufes als Beweismittel und Grundlage für polizeiliche Ermittlungen

Es gibt zum Beispiel auf Flughäfen viele strategisch wichtige Stellen, an denen Drohanrufe eingehen können. Meist werden Sprachaufzeichnungssysteme an zentralen Punkten, wie dem flughafeneigenen Call Center installiert, um alle Telefonate zu erfassen, die über die zentralen Flughafennummern geführt werden. Die Betreibergesellschaften, das heißt die Flughafenverwaltung, trägt hierbei die Verantwortung. Diese hat auch die Fürsorgepflicht für die Fluggäste und Mitarbeiter.

Intern, extern oder beides

Zur Anschaltung des Sprachaufzeichnungssystem in die Telekommunikation-Infrastruktur stehen verschiedene Methoden zur Auswahl. Zum Beispiel kann das System direkt an die Amtsleitung angeschlossen werden. Bei dieser Methode werden ausschließlich Gespräche mit Teilnehmern im Festnetz (zum Beispiel Deutsche Telekom) oder Mobilfunknetz aufgezeichnet. Es ist auch möglich, das System direkt einzelne Apparate der Telefonanlage anzuschalten. So werden auch interne Gespräche erfasst, falls ein Drohanruf aus dem eigenen Telefonnetz kommt. An einigen Telefonanlagen sind auch spezielle Schnittstellen für die Sprachaufzeichnung verfügbar, die es dem Betreiber erlauben, die aufzuzeichnenden Telefonleitungen frei zu definieren.

Die Aufzeichnung eines relevanten Gesprächs kann vom Betroffenen auf verschiedene Art und Weise gesichert werden.

- **Alarmtaster**
Ein zusätzlicher Taster, der sich am Arbeitsplatz befindet, wird im Bedrohungsfall betätigt und startet die Aufzeichnung.
- **Hot-Key**
Eine Taste auf dem Telefon wird mit einer Funktion belegt, die die Aufzeichnung startet.
- **Tastenkombination**
Das Drücken einer Tastenkombination auf dem Telefon steuert die Aufzeichnung.
- **Software**
Auf dem Bildschirm des Mitarbeiters befindet sich eine spezielle Software, die die Aufzeichnung per Mausklick oder PC-Tastatur auslöst.
- **Spracherkennung**
Im Gespräch benutzte und zuvor definierte Schlüsselwörter steuern die Aufzeichnung automatisch.

Aufzeichnungsmethoden

Man unterscheidet grundsätzlich zwei Methoden um Drohanrufe zu erfassen. Bei der ersten Variante beginnt die Aufzeichnung erst mit dem Befehl bzw. per Knopfdruck. Das heißt, dass das Gespräch erst ab dem Zeitpunkt, in dem es als Drohanruf erkannt ist, aufgezeichnet wird. Der erste Teil des Gesprächs wird dabei nicht erfasst.

Am häufigsten wird allerdings die zweite Methode angewandt. Dabei werden präventiv alle Telefongespräche der potentiell gefährdeten Teilnehmer erfasst. Da nicht bekannt ist, wann ein Drohanruf eingeht, müssen alle Gespräche aller Teilnehmer immer und vollständig überwacht werden. Das System speichert alle Daten in einem definierten Datenpuffer. Aus Datenschutzgründen wird dieser Puffer unmittelbar und unwiderruflich gelöscht, falls das Gespräch nicht als Drohanruf identifiziert und als solches gekennzeichnet wurde.

Wird ein Gespräch als Drohanruf erkannt, wird dieses per Knopfdruck markiert. Das kann zu jedem beliebigen Zeitpunkt während des Gesprächs sein. Das gesamte Gespräch wird dann von Anfang bis Ende gesichert. Nur so markierte Gespräche können wieder abgehört werden.

Moderne Computer Telephony Integration (CTI) sowie Speichertechnologien mit Verschlüsselung ermöglichen diese Vorgehensweise.

Es hat sich herausgestellt, dass die meisten Drohanrufe höchstens eine Minute lang sind, da viele Anrufer meinen, dass eine gewisse Zeit benötigt wird, um den Anruf zu lokalisieren. Gesprächszusatzinformationen wie Telefonnummer des Anrufers, angerufene Nummer, Datum, Uhrzeit werden allerdings innerhalb weniger Millisekunden erfasst. Diese Informationen werden mit dem Gespräch gespeichert und dienen der Polizei als Ermittlungsgrundlage.

Wiedergabe der Gespräche

Die gesicherten Gespräche können entweder über das Telefon oder über eine spezielle Software, die auf handelsüblichen PCs installiert wird, gesucht und wiedergegeben werden. Der Zugriff auf solche Gespräche ist nur autorisierten Personen gestattet und durch Passwörter gesichert.

Abgespeichert als wav-Datei werden die aufgezeichneten Drohanrufe den Ermittlungsbehörden zur Verfügung gestellt. Wav-Dateien sind PC-kompatible Formate, die über jeden PC mit Soundkarte abgespielt werden können.

Das Thema in Kürze

Thema: Drohanruf-Applikationen auf Flughäfen

Problemstellung: Immer öfter werden öffentliche Einrichtungen telefonisch bedroht. Dann muss man abwägen, ob die Drohung ernst genommen werden muss. Dafür müssen genaue Informationen zur Beurteilung des Drohanrufes vorliegen.

Lösung: Sprachaufzeichnungssystem zur Erfassung des Drohanrufes und von Gesprächszusatzinformationen zur Verwendung als Ermittlungsgrundlage und als Beweis vor Gericht.

Sprachaufzeichnungssysteme

ASC ist ein international führender Hersteller von Drohanruf-Aufzeichnungssystemen. ASC stattete Unternehmen und Organisationen aller Größen sowie viele der Top-Adressen Deutschlands mit individuellen Lösungen zum Schutz gegen telefonische Bedrohungen aus. Zu den Kunden zählen u.a. die Messe Frankfurt, eine große Kaufhauskette in Norddeutschland, viele DAX Unternehmen und alle bedeutenden Flughäfen von Frankfurt über Düsseldorf bis München.

ASC telecom AG · Seibelstraße 2 · 63768 Hösbach
Katrin Henkel, Communications & Public Relations
E-Mail k.henkel@asc.de,
Telefon: +49 6021 5001-264
Telefax: +49 6021 5001-310
Internet www.asctelecom.com