

Monitoring – Abhören und Aufzeichnen im Call-Center

»Zu Trainingszwecken kann dieses Gespräch aufgezeichnet werden.«

Eine Bandansage die man häufiger hören kann, wenn man bei seiner Bank oder in einem so genannten Service-Center anruft. Stellt sich die Frage:

Wie steht's mit den Persönlichkeitsrechten? Und: Was kann und darf der Betriebs- oder Personalrat tun?

SCHON SEIT ANFANG der 70-er Jahre ist das Aufzeichnen von Telefonaten bei Options-, Zinstermin- und anderen Wertpapiergeschäften an der Tagesordnung. Dieser Service – zunächst nur mit Widerwillen betrachtet – scheint mittlerweile zum ›Pflichtverfahren‹ geworden zu sein. Wobei diese Aufzeichnung heute in der Regel digital ☐ erfolgt, also die Verarbeitung der Gesprächsinhalte mithilfe des Computers ermöglicht (siehe dazu auch den Artikel ab Seite 31).

Zugegeben: Der problemlose und sofortige Zugriff auf Datenträger mit Gesprächsaufzeichnungen ist für Banken und Call-Center ein rascher und effizienter Weg um eventuelle Meinungsverschiedenheiten zu geschäftlichen Absprachen eindeutig zu klären. Deshalb schreibt eine große Notenbank in ihren Unternehmensleitlinien auch, dass die „Unterlassung des Mitschneidens von Telefonaten in der Regel gegen das Unternehmen spricht, wenn es ein Schiedsverfahren anstrengt.“¹

Das wirft nicht nur für die Telefonkunden, sondern vor allem für die Beschäftigten (und ihre Interessenvertretung) die Frage auf, ob derartige Praktiken mit dem grundgesetzlich abgesicherten ›Recht am gesprochenen Wort‹ zu verein-

baren sind. Oder ganz konkret: Kann in einer Betriebs- oder Dienstvereinbarung das Mithören und Aufzeichnen dienstlicher Gespräche so wirksam und verbindlich geregelt werden, dass der einzelne Beschäftigte das dann als gegeben hinnehmen muss?

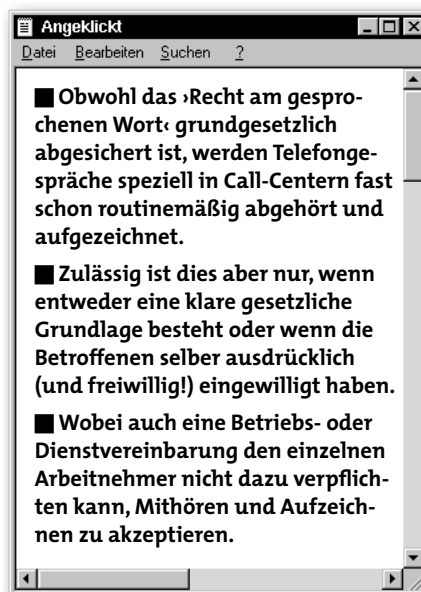
Das Recht am gesprochenen Wort

IM ARTIKEL 10 GRUNDGESETZ (GG) heißt es, dass das Briefgeheimnis sowie das Post-

und Fernmeldegeheimnis unverletzlich sind. Der § 88 Telekommunikationsgesetz (TKG) konkretisiert dann diese Pflicht zur Geheimhaltung und im § 201 Strafgesetzbuch (StGB) wird klar gesagt, dass derjenige, der die Vertraulichkeit des Worts verletzt, mit einer Gefängnisstrafe zu rechnen hat.

Dessen ungeachtet ist das Mithören und Aufzeichnen zum Beispiel in Call-Centern längst tägliche Praxis. Und nicht nur dort, sondern auch in vielen anderen Firmen, wo große Teile der Tätigkeit mit Telefonieren verbunden sind, wollen Vorgesetzte, Trainer oder Ausbilder (verstärkt aber auch Marketingabteilungen!) das so genannte Quality-Monitoring ☐ einsetzen.

Das heißt, bestimmte Telefonate sollen aufgezeichnet werden, um sie später nach diversen Kriterien auswerten zu können. Dafür werden unterschiedliche Gründe angeführt. Bei einem Telefonbanking-Anbieter wird beispielsweise folgendermaßen argumentiert: »Um unsere Mitarbeiter beurteilen zu können, müssen die Gespräche abgehört werden können. Wir müssen schließlich wissen, wie kompetent auf Kundenfragen und -wünsche eingegangen wird, welche Ratschläge gegeben und welche Produkte angeboten werden.«



1... www.aci-germany.de

Während früher solche Verkaufs- und Beratungsgespräche am Bankschalter geführt und von Vorgesetzten beobachtet oder ›unabsichtlich‹ auch einmal belauscht werden konnten, fällt diese Wahrnehmung beim industriellen Telefonieren weg. Der Vorgesetzte hört und sieht allenfalls den am Arbeitsplatz Telefonierenden, die ›andere Seite‹ bleibt im Verborgenen.

So weiß niemand, ob der Kunde eventuell provozierende Fra-

gen stellt, seiner schlechten Laune freien Lauf lässt oder anzügliche Bemerkungen macht, und dass der Call-Center-Agent vielleicht deshalb das Gespräch nicht in der gewohnten (geforderten) netten und freundlichen Art und Weise führt. Hier setzt auch das oft gehörte Argument an, dass die Gesprächsaufzeichnungen doch eigentlich dem Schutz der Beschäftigten dienen, weil diese damit gut belegen könnten, warum sie in einem bestimmten Fall vielleicht einmal nicht ›ordentlich‹ gearbeitet haben.

Neben den Vorgesetzten äußern vor allem die Trainer den Wunsch nach einem Aufzeichnen von Gesprächen, sie wollen damit das herkömmliche Side-by-Side-Coaching ablösen. Dabei sitzt der Trainer für eine gewisse Zeit neben dem Agenten und hört mit seiner eigenen Kopfhörer-/Mikrofoneinheit (Headset) die aktuellen Telefonate ›live‹ mit. Das (in Grenzen zulässige) Side-by-Side-Coaching² wird von Trainern und Agenten allerdings oft für wenig effektiv gehalten, da wirklich interessante Gesprächssituationen, für die ein Coaching hilfreich sein könnte, immer nur zufällig und deshalb selten mitgehört würden.

Moderne computergestützte Monitoring-Systeme hingegen können so eingestellt werden, dass nur bei der Nennung bestimmter vorher ausgewähl-

ter Stichworte das gesamte Telefonat ›herausgefischt‹ und extra gespeichert wird. Und da viele Systeme neben dem gesprochenen Wort zugleich alle Maus- und Tastaturaktionen des Agenten aufzeichnen, kann der Trainer später auch noch nachvollziehen, ob der Agent zur Beantwortung der Kundenanfrage den richtigen, sprich schnellsten Weg durch die Bildschirmmasken [⇨] und Menüs [⇨] gewählt hat.



In vielen Fällen sind die Auswertungen der aufgezeichneten Gespräche auch die Grundlage für die Bewertung nach einem Prämiensystem. Entgelt und beruflicher Aufstieg können also sehr eng mit den Ergebnissen des Monitoring verbunden sein.³

Und spätestens hier stellt sich für die Beschäftigten und ihre Interessenvertreter die Frage: Ist das alles überhaupt zulässig? Und: Wie steht es mit dem Fernmeldegeheimnis?

Der rechtliche Rahmen

JEDER MENSCH, EGAL ob in seiner Rolle als Kunde oder Telefonagent im Call-Center, hat ein ›Selbstbestimmungsrecht‹, nach dem er oder sie grundsätzlich immer selbst darüber entscheiden kann (können soll), ob ein Telefonat durch Dritte mitgehört oder sogar aufgezeichnet werden darf. Mit anderen Worten:

Das heimliche Aufzeichnen von Gesprächen ist immer rechtswidrig!

Eine Ausnahme stellt lediglich die richterlich angeordnete Aufzeichnung zur Aufklärung von Straftaten dar.⁴ Außerdem dürfen öffentliche Notrufzentralen Anrufe bei »besonderen Gefahrenlagen zur Sicherstellung der rettungsdienstlichen Versorgung bei größeren Notfallereignissen« aufzeichnen.⁵

Auch wenn die Verpflichtung zur Wahrung des Fernmeldegeheimnisses nach § 88 TKG bei dienstlichen Telefo-

natoren nicht unmittelbar Anwendung findet, so haben die Beschäftigten trotzdem Anspruch auf den grundgesetzlich garantierten Persönlichkeitsschutz (GG Artikel 1 und 2) – auch in der Form des ›Rechts am gesprochenen Wort‹.

Das bedeutet, dass das Mithören und Aufzeichnen von Telefonaten immer nur mit der ausdrücklichen freiwilligen Einwilligung der Gesprächsteilnehmer möglich ist. Sowohl das Bundesverfassungsgericht⁶ als auch der Bundesgerichtshof⁷ heben die Bedeutung der ›ausdrücklichen Einwilligung‹ aller beteiligten Telefongesprächspartner hervor: Denn die Tatsache, dass die moderne Technik Mithören und Aufzeichnen mittlerweile ohne weiteres ermöglicht, ist nach höchstrichterlicher Auffassung keine Rechtfertigung für heimliches Mithören. Telefonnutzer müssen also auch

2... Zur Zulässigkeit des Mithörens während der Ausbildung vergl. BAG vom 30. 8. 95 – 1 ABR 4/95; der Kunde muss übrigens über dieses Mithören informiert werden und ihm zustimmen

3... Vergl. Menzler-Trott/Hasenmaile; Arbeitnehmer in Call-Centern, Frankfurt am Main 2001, Seite 80

4... § 100 a StPO; vergl. auch BVerfG vom 3. 3. 2004 – 1 BvR 2378/98

5... § 6 HRDG in Verbindung mit der § 9 Rechtsverordnung zur Ausführung der §§ 5 und 6, vom 31. 5. 1999: »Neben der Dokumentation [...] sind alle ankommenden und abgehenden Funk- und Drahtgespräche auf Tonträger mit Uhrzeit aufzuzeichnen und mindestens sechs Wochen aufzubewahren«

6... BVerfG vom 9. 10. 2002 – 1 BvR 1611/96 und 1 BvR 805/98

7... BGH vom 18. 2. 2003 – XI ZR 165/02

weiterhin nicht damit rechnen, dass ihre Gespräche ›belauscht‹ werden.

Das Abhörverbot gründet auch in der Rechtsprechung des Bundesverfassungsgerichts zum Grundrecht auf die sogenannte informationelle Selbstbestimmung, dem im Zusammenhang mit der Volkszählung festgelegten Recht, dass jeder Bürger über die von ihm gespeicherten Daten selbst zu bestimmen hat (es sei denn, die Speicherung beruht auf einer klaren Rechtsgrundlage). Inzwischen hat das Bundesverfassungsgericht dieses Recht mehrfach präzisiert und aus dem ›Grundrecht auf informationelle Selbstbestimmung‹ ein ›Grundrecht auf Datenschutz‹ gemacht.

Grundsatz der Verhältnismäßigkeit

DAS BUNDESARBEITSGERICHT (BAG) stellte bereits 1987 klar, dass eine Verletzung des Persönlichkeitsrechts eines Arbeitnehmers immer dann vorliegt, wenn dieser sich einer ständigen lückenlosen Überwachung⁸ unterworfen sieht, beispielsweise durch akustische Überwachung oder Videokameras⁹. Das bedeutet praktisch, dass beim Einsatz ›technischer Einrichtungen zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle‹ immer der ›Grundsatz der Verhältnismäßigkeit‹ beachtet werden muss. Dafür sind nach Ansicht des BAG die beiden folgenden Fragen zu prüfen:

- ▶ Ist die Technik geeignet, in einem erforderlichen und angemessenen Umfang den angestrebten Zweck zu erreichen?
- ▶ Gibt es Alternativen, die das Persönlichkeitsrecht des Beschäftigten weniger einschränken würden?

Dabei soll es nicht primär darauf ankommen, ob eventuelle alternative Maßnahmen mehr oder weniger wirtschaftlich sind.

Nun wird von Vorgesetzten und Trainern in Call-Center oft die Meinung vertreten, in Gesprächen über Kontostände, bei der Bestellung von Waren oder bei Fahrplanauskünften würden keine Inhalte erwähnt, die Rückschlüsse auf die Persönlichkeit der Agenten zuließen, und somit wären auch deren Persönlichkeits-

rechte nicht berührt. Dieses Argument greift jedoch regelmäßig nicht, weil solche standardisierten Gesprächsinhalte nur in Ausnahmefällen vorkommen (und zunehmend durch automatische Sprachsysteme ersetzt werden). Es ist ja geradezu der Sinn der Aufzeichnungen, die individuelle Gesprächsqualität festzuhalten. ›Gute‹ Telefonate sind ausdrücklich von der Individualität in Ausdruck, Gesprächs- und Gedankenführung sowie einem ›Lächeln in der Stimme‹ des Agenten geprägt...¹⁰

Das BAG betont in diesem Zusammenhang, dass der Persönlichkeitsschutz der Beschäftigten auch in der Ausbildung und bei Schulungen zu beachten ist. Diese Tatsache setzt dem Aufzeichnen sehr enge Grenzen. In der bisher einzigen BAG-Entscheidung zum Mithören im Call-Center legten die obersten Arbeitsrichter fest, dass ein offenes Mithören (Side-by-Side) den Beschäftigten ausschließlich während eines Anlernprozesses in der Probezeit zugemutet werden darf...¹¹ Nach dieser Entscheidung spricht gegen offenes Side-by-Side-Mithören immer dann nichts, wenn alle beteiligten Gesprächspartner davon in Kenntnis gesetzt wurden, wenn sie eingewilligt haben und wenn kein anderes Lehrmittel zur Verfügung steht. Zu einer Aufzeichnung/Speicherung der Gespräche (z.B. zur späteren Auswertung) ist in der Entscheidung nichts gesagt worden.

Ausdrückliche und freiwillige Einwilligung

DIE AUSDRÜCKLICHE Zustimmung von Kunden und Agenten ist auch dann vorgeschrieben, wenn eine Aufzeichnung in ihrem Interesse sinnvoll oder sogar erforderlich ist. So haben sich die Spitzenverbände der Kreditwirtschaft und die Deutsche Bundesbank in einer ›Grundsatzvereinbarung‹ darauf verständigt, dass Telefongespräche zu bestimmten Bankgeschäften immer aufzuzeichnen sind, und zwar in den Fällen, in denen die Banken eine gesetzliche Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflicht haben...¹²

Die Kunden werden über diese regelmäßigen Aufzeichnungen informiert und müssen ihnen schriftlich zugestimmt haben, ehe sie diese Telefonge-

schäfte tätigen könne. Dies wird in der Regel auch akzeptiert, denn die Telefonaufzeichnungen sollen bei Unstimmigkeiten über das Zustandekommen oder den Inhalt von Geschäftsabschlüssen als Beweismittel dienen. Deshalb soll auch nicht der gesamte Gesprächsverlauf aufgezeichnet werden, sondern die Aufzeichnung ist beschränkt auf den jeweiligen Geschäftsvorgang.

Eine gesetzliche Pflicht zur Aufzeichnung von Telefongesprächen im Bank- und Kreditwesen gibt es jedoch nicht! Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht empfiehlt lediglich für Händler (nicht für ›normale‹ Bankkunden), dass Geschäftsgespräche auf Tonträger aufgezeichnet und drei Monate aufbewahrt werden sollten...¹³ Auch der Internationale Verhaltenskodex für die Finanzmärkte spricht davon, dass der »Einsatz von Aufzeichnungsgeräten in den Büros von Banken und Brokern dringend empfohlen wird.«

Kurzum: Eine tragfähige gesetzliche Grundlage für das Mitschneiden dienstlicher Telefongespräche ist das alles nicht. Bleibt also die freiwillige Einwilligung durch die Betroffenen. Diese Möglichkeit, in eine Erhebung und Nutzung persönlicher Daten einzuwilligen, ist in § 4 a Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) geregelt. Der Gesetzgeber stellt darin klar, dass unter ›freiwilliger Einwilligung‹ nur eine Willenserklärung zu verstehen ist, die »ohne Zwang für den konkreten Fall und in Kenntnis der Sachlage erfolgt.«¹⁴ Darüber hinaus muss die Einwilligung grundsätzlich schriftlich gegeben werden. Das Gesetz erlaubt aber auch »wegen besonderer Umstände

8... BAG vom 7. 10. 1987 – 5 AZR 116/86

9... BAG vom 29. 6. 2004 – 1 ABR 21/03

10... Siehe auch: www.call-center.de

11... BAG vom 30. 8. 1995 – 1 ABR 4/95

12... § 34 des Gesetzes über den Wertpapierhandel (WpHG) macht bezüglich der Form keine Vorschrift

13... Vergl. Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Rundschreiben 18/2005, Mindestanforderungen an das Risikomanagement, BTO 2.2.1 Handel, www.bafin.de

14... Art. 2h der EU-Datenschutzrichtlinie (vergl. § 4 a BDSG)

eine andere Form«, beispielsweise das Drücken einer Taste am Telefon oder das Anklicken eines Bedienungsknopfs im Internet.

Mittlerweile sind viele Call-Center dazu übergegangen, den Kunden vor dem Durchstellen seines Telefonats mit einer Bandansage darauf hinzuweisen, dass sein Gespräch zu Trainings- oder Qualitätskontrollzwecken aufgezeichnet wird, und dass er durch Drücken einer bestimmten Nummerntaste an seinem Telefon diese Aufzeichnung unterbinden kann. Mit diesem Verfahren ist es hinsichtlich des Kunden mit der freiwilligen Einwilligung meist recht unproblematisch. Möchte er nicht, dass aufgezeichnet oder mitgehört wird, hat er die Wahl entweder die angebotene Taste zu drücken oder seine Geschäfte nicht am Telefon, sondern wieder am Schalter abzuwickeln.

Anders sieht es bei den Beschäftigten aus. Hier stellt sich die Frage, ob es im Arbeitsverhältnis überhaupt eine freiwillige Einwilligung geben kann, da dem Einzelnen angesichts der Schwierigkeit, bei mehreren Millionen Arbeitslosen einen Job zu bekommen oder zu behalten, häufig gar keine andere Wahl bleibt, als den vom Arbeitgeber geforderten Aufzeichnungen zuzustimmen. Insbesondere Stellenbewerbern bleibt hinsichtlich einer geforderten Einwilligung nur die Möglichkeit zuzustimmen oder auf die Stelle zu verzichten.

Mitbestimmungsmöglichkeiten

DIE BESONDERHEIT beim Monitoring (Belauschen/Mitschneiden von Gesprächen) und Screenrecording (Protokollieren/Aufzeichnungen von Bildschirmaktionen) besteht darin, dass hier die Leistungs- und Verhaltenskontrolle nicht »ungewollte Nebenwirkung«, sondern der eigentliche Systemzweck ist. Deshalb sind diese Systeme ganz ohne Zweifel immer »technische Einrichtungen, die dazu bestimmt sind, das Verhalten oder die Leistung von Arbeitnehmern zu überwachen«, wie es im § 87 Abs. 1 Nr. 6 Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG) heißt, und sie unterliegen

deshalb der Mitbestimmung.¹⁵ Und da Telefonaufzeichnungen meist auch als Grundlage für Beurteilungen dienen, wird dies ergänzt durch das Mitbestimmungsrecht nach § 94 BetrVG.

Ziel des Betriebs-/Personalrats wird es dabei immer sein, eine überprüfbare Vereinbarung¹⁶ mit dem Arbeitgeber zu bekommen, die die Möglichkeit zur Überwachung einzelner Beschäftigter technisch und organisatorisch ausschließt.

Mit anderen Worten: Computertechnik darf nur dann betrieblich genutzt werden, wenn der Arbeitnehmerdatenschutz und die Entfaltung der Persön-

lichkeit gewährleistet sind, und wenn unangemessene Eingriffe in die Persönlichkeitssphäre der Beschäftigten technisch nicht mehr möglich sind. Eine Leistungs- und Verhaltenskontrolle, auch nur eine gelegentliche, muss in Betriebsvereinbarungen grundsätzlich immer

15... Für den Personalrat gilt dies entsprechend; siehe § 75 Abs. 3 Nr. 17 BPersVG oder die jeweiligen Landespersonalvertretungsgesetze

16... Vergl. Wilke: EDV-Vereinbarungen überprüfen in CF 2/01 ab Seite 17

Checkliste

Betriebsvereinbarung Monitoring und Screenrecording

Einwilligung:

Mithören von Telefongesprächen am Arbeitsplatz ist nur zulässig, wenn der Mitarbeiter schriftlich eingewilligt hat. Eine Speicherung erfolgt nur, wenn der Mitarbeiter mittels einer Bildschirm-Dialogbox eingewilligt hat.

Zweck:

Das Monitoring-System wird ausschließlich eingesetzt, um die Ausbildungsprozesse zu verbessern und um die Qualifikation der Mitarbeiter und die Qualität der Kundenkontakte zu erhöhen.

Ausnahmen (etwa zum Aufzeichnen von Telefongesprächen in Notrufzentralen oder bei Geldgeschäften) werden gesondert geregelt.

Ausschluss:

Monitoring wird nicht zur Ermittlung von Basisdaten für Zertifizierungen, Einzelplatz-Messungen, Bonus-Systeme oder ähnliche Zwecke eingesetzt. Eine Leistungs- und/oder Verhaltenskontrolle findet nicht statt.

Information:

Der Mitarbeiter wird rechtzeitig durch das System mit Bildschirmanzeige darüber informiert, wann seine Telefongespräche mitgehört/aufgezeichnet werden sollen,

Verhältnismäßigkeit:

Es werden maximal zehn Telefongespräche je Monat und Person aufgezeichnet.

Screenrecording:

Aktionen auf dem Bildschirm dürfen ausschließlich in der Probezeit (sechs Monate) und einmalig bei Aufnahme einer neuen Tätigkeit nach einer Versetzung aufgezeichnet werden.

Zugriffsberechtigung:

Aufgezeichnete Telefongespräche und Bildschirmaktionen dürfen nicht durch den unmittelbaren Vorgesetzten (Teamleiter, Supervisor, Abteilungsleiter) abgehört, eingesehen und ausgewertet werden. Die aufgezeichnete Gespräche und Interaktionen am Bildschirm werden ausschließlich von den zuständigen Trainern ausgewertet. Der betroffene Beschäftigte ist berechtigt, bei dem Abhörvorgang anwesend zu sein. Auf seinen Wunsch kann ein Mitglied des Betriebs-/Personalrats hinzugezogen werden.

Weitergabe:

Es werden keine Daten (aufgezeichnete Gespräche) aus dem Monitoring-System in andere Systeme exportiert. Ferner sind Hardcopies (Papierausdrucke) aus dem System unzulässig.



ausgeschlossen werden (siehe auch den Artikel ab Seite 10).

Grenzen der Mitbestimmung

EINE BETRIEBS-/DIENSTVEREINBARUNG auch zum Thema Monitoring/Screenrecording darf auf keinen Fall mehr erlauben als die Verfassung, das Telekommunikations- und das Strafgesetzbuch zulassen. Anders ausgedrückt: Der Grundsatz der freiwilligen Einwilligung kann auch durch eine Vereinbarung nicht außer Kraft gesetzt werden! Wer als Beschäftigter nicht möchte, dass seine Gespräche mitgehört oder aufgezeichnet werden, muss dem Monitoring nicht zustimmen – auch dann nicht, wenn eine Betriebsvereinbarung dies vorsehen sollte!

Dies ist auch keine graue Theorie: Manche Call-Center-Betriebsvereinbarungen sehen die freiwillige Einwilligung nicht einmal vor. Ginge es allein nach der Vereinbarung, müssten die Agenten eine bestimmte Quote von Anrufen aufzeichnen lassen, ob sie dies nun wollen oder nicht. Tatsächlich aber ist es so, dass die Beschäftigten durchaus erfolgreich auf dem Rechtsweg dagegen vorgehen könnten. Und dies dürfen Betriebs-/Personalräte nicht etwa durch ihre Betriebs- und Dienstvereinbarungen verschleiern.

Anders ausgedrückt: Bei Vereinbarungen zu anderen Computersystemen – beispielsweise zur Zeiterfassung oder Personaldatenverarbeitung – kann eine Betriebsvereinbarung die vom Bundesdatenschutzgesetz im § 4 und § 4 a geforderte freiwillige Einwilligung zur Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten ersetzen, weil sie selber die geforderte rechtliche Grundlage dafür bereitstellt. Das Mithören und Aufzeichnen von Telefonaten aber steht unter einem besonderen (grund-)gesetzlichen Schutz und kann deshalb auch durch eine Betriebsvereinbarung nicht erlaubt werden, da diese sonst gegen geltendes Recht verstoßen würde.

Sollte ausnahmsweise das Interesse des Arbeitgebers am Mithören und Aufzeichnen das Interesse des Arbeitnehmers am Schutz seines Persönlichkeits-

rechts überwiegen (beispielsweise bei der Aufzeichnung von Telefongesprächen in Notrufzentralen oder bei Wertpapiergeschäften zur Beweissicherung), so muss dennoch geprüft werden, ob Monitoring wirklich das einzige Mittel ist, um die angestrebte Dokumentation zu erreichen, oder ob es Alternativen gibt, die das Persönlichkeitsrecht des Beschäftigten weniger einschränken. Infrage käme zum Beispiel: Schriftform oder das Vier-Augen-/Ohren-Prinzip.

Zum Schluss und zur Erinnerung: Bei der Suche nach möglichen Alternativen zum computergestützten Mithören und Aufzeichnen und bei der Prüfung der Verhältnismäßigkeit kommt es auf die wirtschaftlichen Aspekte nicht an!

Matthias Wilke ist Technologieberater und IKT-Sachverständiger bei der dtb, Kassel; Kontakt: info@dtb-kassel.de



Der Autor dieses Artikels, Matthias Wilke, bietet vom 20. – 22. 11. 2006 in Kassel zum Thema des Artikels ein Seminar an: CallCenter und Service-Lines – Mithören erlaubt? Weitere Informationen unter:

fon 05 61- 9 20 72 09 oder info@dtb-kassel.de

☞ **Bildschirmmaske** = auf dem Bildschirm angezeigtes Formular, in dessen einzelnen Feldern bestimmte Daten entweder angezeigt oder eingetippt werden müssen, um eine bestimmte Aufgabe zu erledigen

☞ **digitale Signatur** = technisches Gegenstück zur eigenhändigen Unterschrift, durch das die Authentizität und Integrität von übersandten Daten sichergestellt ist

☞ **Menü** = eine Liste von Softwarefunktionen, die (meist einem Oberbegriff zugeordnet) auf dem Bildschirm angezeigt wird und aus der die jeweils gewünschte Funktion durch einen eingetippten Befehl oder Anklicken mit der Maus ausgewählt wird

☞ **Monitoring** (*monitor* = abhören, Überwachung) = Sammelbezeichnung für jede Art von (evtl. computergestützter) Überwachung, z.B. als Qualitäts-Überwachung; **Monitor** = auch Bezeichnung für Bildschirme