

Was bringt Voice over IP für mein Unternehmen?

Teil 2: Gefahren, Risikomanagement, Sicherheitslösungen.

Damit Sie den Durchblick bei der Internet-Telefonie behalten, beantworten wir in unserer VoIP-Serie alle wichtigen Fragen zu diesem aktuellen Thema. So erhalten Sie eine Entscheidungshilfe, um für Ihr Unternehmen zukunftssichere und gewinnsteigernde Investitionen tätigen zu können.

Im zweiten Teil unserer Serie widmen wir uns ganz dem Thema VoIP-Sicherheit. Denn wer IP-Telefonie ohne ICT-Strategie und durchdachtes Sicherheitskonzept im Unternehmen einführt, riskiert nicht nur hohe Folgekosten, sondern sogar persönliche Haftung im Schadensfall.

Wie können IP-Telefonate abgehört werden?

Die bisher im Privatbereich eingesetzte Internet-Telefonie ist für Unternehmen keinesfalls geeignet – unverschlüsselte VoIP-Gespräche können heute ganz einfach mit kostenlosen Downloadprogrammen abgehört, aufgezeichnet und weitergeleitet werden. Mehr Sicherheit gewährt die Verbindung über ein geschütztes Virtual Private Network (VPN), mit dem die Sprachdaten übertragen werden. Innerhalb des VPNs sollten die Daten jedoch nochmals zusätzlich verschlüsselt werden. Denn auch bei dieser professionell gesicherten Variante der IP-Telefonie droht noch Gefahr: Weniger durch Angriffe von außen als vielmehr durch eigene Mitarbeiter. Spricht die Geschäftsleitung am Telefon über unternehmerische Interna wie Personalpolitik, Quartalszahlen, Börsenentwicklung oder geplante Patente, könnten Angestellte mit einer Abhörsoftware Gespräche automatisch aufzeichnen und mithören – und die heiklen Informationen an die Öffentlichkeit oder an die Konkurrenz lancieren. In einem solchen Schadensfall stellt sich schnell die Frage nach der Sicherheits-Verantwortung: Wurde eine ausreichende Verschlüsselung der Gespräche bedacht? Dem ICT-Verantwortlichen droht eine Abmahnung oder im schlimmsten Fall die Kündigung.

Wer haftet im Schadensfall?

Die Geschäftsleitung kann eine „Abhör-Affäre“ sogar noch teurer zu stehen kommen: Wurden bekannte Gefahren nachweislich ignoriert, zeigen die Gerichte heute kaum mehr Nachsicht – der Bundesgerichtshof hat Sammelklagen für Aktionäre und Verbraucher deutlich erleichtert. Der Vorstand kann mit Privatvermögen in Regress genommen werden, sollte dem Unternehmen durch Aktieneinbrüche oder Kundenverluste Schaden entstanden sein. Jedes Unternehmen, das die IP-Telefonie einführt, muss sicherstellen, dass der Anbieter eine Verschlüsselung der Gesprächsdaten im Unternehmen gewährleistet. Die Grundlagen für eine Haftung finden sich in den Gesetzen „KonTraG“, „KapCoRiLiG“ und für GmbH-Geschäftsführer in „§ 43 GmbHG“.

Welche Probleme verursacht „SPIT“?

SPIT (Spamming over Internet) nennt sich die VoIP-Variante der berüchtigten Spam E-Mails und kann das Telefon am Arbeitsplatz schnell zum Alptraum werden lassen. Das Problem – VoIP-Verbindungen hinterlassen Spuren im Netz. Skrupellose Spammer werten diese aus, ermitteln die Absenderadresse und starten einen unerträglichen Telefon-Terror: Unerwünschte Werbeanrufe wie „Sie haben 1.000 Euro gewonnen, rufen Sie 0900... an!“ oder „Wollen Sie Last-Minute in Urlaub fahren?“ werden von automatisierten Sprachservern ausgeführt und sind für den Angreifer kostenlos. Das Verklagen eines SPIT-Server Betreibers in Asien oder Ost-Europa ist so gut wie unmöglich. Spätestens bei mehreren Anrufen pro Stunde und Mitarbeiter wird ein Unternehmen die VoIP-Lösung entnervt in Frage stellen.

Mit welchen Tricks arbeiten Hacker?

Für versierte Hacker gibt es zudem noch weitere Möglichkeiten, einem Unternehmen zu schaden – zum Beispiel mit einem direkten Angriff auf die VoIP-Telefone. Auf dem Vormarsch sind derzeit so genannte „Denial of VoIP Attacs“ (DoVoIP): So lässt zum Beispiel das DoVoIP Tool „RingAll“ sämtliche VoIP-Telefone pausenlos klingeln, ohne dass jemand am anderen Ende der Leitung ist. Die Suche nach der passenden, VoIP-basierten Schutz-Software kann dann äußerst aufwändig und mühevoll werden.

Welche Voraussetzungen müssen für Notrufe beachtet werden?

Die meisten VoIP-Lösungen entsprechen heute noch nicht den gesetzlichen Notruf-Anforderungen, insbesondere beim so genannten „Röchel-Ruf“. Denn ISDN- oder analoge Telefone sind auch lokalisierbar, wenn ein Hilferufender selbst nicht mehr sprechen kann. Bei der VoIP-Installation wird jedoch meist nur die Rechnungsadresse als Standard-Notrufadresse zugrunde gelegt. Kommt der Anruf dann nicht aus der Firmenzentrale, wird der Notarzt zur falschen Adresse geleitet. In den Sicherheitsanforderungen der Berufsgenossenschaften

wird der Notrufnummer daher primäre Bedeutung beigemessen. Eine genaue Lokalisierung über VoIP können derzeit nur wenige Anbieter, wie zum Beispiel T-Systems, gewährleisten.

Und was ist mit den Servicernummern?

Ihr Unternehmen bietet Servicernummern an? Auch in diesem Fall ist eine sorgfältige Prüfung bei der Auswahl einer professionellen IP-Telefonie-Lösung ratsam. Denn bei gängigen Servicernummern mit den Vorwahlen 0180..., 0900...oder 0137... sind häufig Verwaltung und Abrechnung problematisch. In diesem Fall empfiehlt es sich einmal mehr, auf einen erfahrenen Anbieter wie T-Systems zurückzugreifen.

Was ist die Voraussetzung für eine erfolgreiche Umstellung auf IP-Telefonie?

Auch wer die oben genannten Risiken vermeiden will, kann heute schon von der IP-Telefonie profitieren und sich so deutliche Wettbewerbsvorteile verschaffen. Umgekehrt gilt: Die Umstellung aufzuschieben oder sogar grundsätzlich abzulehnen, ist mit Sicherheit kontraproduktiv. Denn der Ersatz des bekannten Festnetzes durch IP-Sprachübertragung steht als zukünftiger Standard längst fest. Setzen Sie daher rechtzeitig ein internes Team oder einen professionellen Anbieter ein, der eine ICT-Strategie erarbeitet, Schwachstellen im Vorfeld bestimmt und so für die optimale Nutzung der individuellen Vorteile für Ihr Unternehmen sorgt.

Wenden Sie sich einfach an Ihren Kundenberater, wenn Sie eine Kommunikationslösung realisieren möchten, die individuell auf Ihre Unternehmensprozesse abgestimmt wird.

VoIP-Serie im Überblick.

Alle bisher erschienenen Teile unserer Serie zum Thema VoIP-Telefonie finden Sie hier:

[Zum Archiv](#) 

Herausgeber:

T-Systems Business Services GmbH
Marketing Large Enterprises & Branchen
Am Propsthof 10
D-53121 Bonn

Kontakt:

Sprechen Sie bitte Ihren persönlichen Kundenbetreuer an. Oder kontaktieren Sie uns:
E-Mail: info@t-systems.com
Internet: www.t-systems.com