



Success Story S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG Rechtssichere Aufzeichnung in der S Direkt-Cloud

S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG

Die S Direkt-Marketing wurde 1996 gegründet und ist ein Dienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe. Das Leistungsspektrum umfasst telefonische und digitale Kundenservices rund um das Thema Banking. An den drei Standorten in Halle (Saale), Kaiserslautern und Münster sind 1.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt.

“Seit vielen Jahren vertrauen wir auf die Aufzeichnungslösungen von ASC. Durch den kompetenten Support konnten wir für viele Finanzinstitute die MiFID II-Pflichten erfolgreich umsetzen.”

Jürgen Hornbostel
Zentrale Dienste & Projektierung
S Direkt-Marketing

Die S Direkt-Marketing ist ein etablierter Dienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe und bietet umfangreiche Kundenservices für Sparkassen und Partnerunternehmen in Deutschland an. Bereits seit mehreren Jahren vertraut S Direkt-Marketing auf ASC und zeichnet mit deren Recording-Lösung über 300 Kanäle auf.

Seit der Einführung von MiFID II im Januar 2018 übernimmt S Direkt-Marketing zusätzlich die MiFID II-konforme Aufzeichnung für 136 deutsche Sparkassen. Die Recording-Lösung EVOIP^{neo} von ASC erfüllt die Dokumentationsvorschriften der Finanzmarktrichtlinie und ermöglicht die rechtssichere Aufzeichnung der Kundenkommunikation über die S Direkt-Cloud.

S Direkt-Marketing - Rechtssichere Aufzeichnung in der S Direkt-Cloud

Die Herausforderung

Mit Inkrafttreten der EU-Richtlinie MiFID II sind die gesetzlichen Anforderungen an Finanzdienstleister und Contact Center mit Wertpapiergeschäft erheblich gestiegen. Finanzinstitute benötigen eine MiFID II-konforme Aufzeichnung aller Berater- und Handelsgespräche.

S Direkt-Marketing nutzt zur MiFID II-konformen Aufzeichnung die ASC Cloud Recording-Lösung. Besonderes Merkmal ist, dass die Cloud-Lösung vollständig in der S Direkt gehostet wird. Bereits mehr als 130 Sparkassen vertrauen auf diesen Service. Die Sprach- und Zusatzdaten werden gesetzeskonform erfasst und den Sparkassen im Nachgang zur Verfügung gestellt. Durch die Private Cloud Lösung kann S Direkt-Marketing jederzeit flexibel auf veränderte Bedingungen, wie beispielsweise schwankende Kundenzahlen, reagieren.

MiFID II

Die MiFID II-Richtlinie hat das Ziel, die Transparenz der Finanzmärkte zu erhöhen sowie Anleger besser zu schützen. Ein Teilbereich dieser Richtlinie betrifft auch die Aufzeichnungspflicht von Beratergesprächen. Der Gesetzgeber fordert die komplette Dokumentation und Archivierung aller Beratergespräche für mindestens

fünf Jahre. Seit dem 03. Januar 2018 ist die Richtlinie in Kraft und stellt Finanzinstitute vor neue Herausforderungen.

Die Lösung

Die Aufzeichnungslösung EVOIP^{neo} von ASC erfüllt alle Anforderungen der S Direkt-Marketing und unterstützt das Unternehmen und seine Kunden bei der Erfüllung der Finanzmarkttrichtlinie MiFID II. Moderne Verschlüsselungsmethoden und flexible Redundanzszenarien ermöglichen die rechtssichere Aufzeichnung aller Beratungsgespräche über die S Direkt-Cloud.

Mit den Cloud-Services von ASC verzichtet der Dienstleister auf kostspielige Lizenzanschaffungen und erfüllt dabei höchste Sicherheitsstandards und Dokumentationsvorschriften.

S Direkt-Marketing wurde von ASC geschult und zum Systembetreiber ausgebildet. Somit können sie die Lösung selbstverwalten. Bei Fragen steht ihnen weiterhin der ASC Support zur Seite.

Recording aus der Cloud

Die Recording-Lösung von ASC ist speziell auf die Bedürfnisse in der Cloud zugeschnitten und lässt sich nach Bedarf skalieren. Sie erlaubt ein flexibles Mandanten-Management, das

einfach um neue Mandanten erweitert werden kann. Dadurch kann sich S Direkt-Marketing schnell an Marktveränderungen anpassen und ihren Kunden flexible Aufzeichnungslösungen bieten.

Höchste Sicherheit

Modernste Verschlüsselungsmethoden, ein ASC eigenes proprietäres Dateiformat sowie ein umfangreiches Zugriffsrechte-Management garantieren den Schutz dieser sensiblen Informationen. Flexible Redundanzkonzepte bieten Nutzern umfangreiche Datensicherheit und permanente Verfügbarkeit.

Vorteile

- Aufzeichnungslösung zur Erfüllung gesetzlicher Vorschriften wie MiFID II
- Speziell auf individuelle Bedürfnisse zugeschnitten
- Flexible Mandantenverwaltung und Skalierbarkeit
- Nahtlose Integration in die Umgebung via APIs
- Hohe Ausfallsicherheit und Datensicherheit
- Anpassung an individuelle Anforderungen durch erstklassigen Support

Über ASC

ASC ist ein weltweit führender Softwareanbieter im Bereich Omni-Channel Recording, Qualitätsmanagement und Analytics. Zu den Zielgruppen gehören alle Unternehmen, die ihre Kommunikation aufzeichnen, insbesondere Contact Center, Finanzdienstleister und Organisationen der öffentlichen Sicherheit. ASC bietet Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Interaktionen - sowohl als Service aus der Cloud als auch als lokale Lösung. Mit Hauptsitz in Deutschland und Tochtergesellschaften in Großbritannien, Frankreich, der Schweiz, Rumänien, Dubai, den USA, Brasilien, Mexiko, Hongkong, Japan und Singapur sowie einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche.

ASC Technologies AG
Seibelstraße 2 - 4 | Phone +49 6021 5001 0
63768 Hösbach | Fax +49 6021 5001 310
Germany | hq@asc.de

Please follow us on



asc.de

We record & analyze communications

