



## Beweisichere Aufzeichnung für die Videoberatungslösung von purpleview

purpleview

### Highlights

- **Expertise**  
Innovative Software zur Aufzeichnung von Videoberatung
- **Zuverlässigkeit**  
Beweisichere und MiFID II-konforme Aufzeichnung
- **Sicherheit**  
Verschlüsselung der Gespräche und umfangreiches Benutzerrechte-Management

Die digitale Kommunikation ist auf dem Vormarsch, gleichzeitig wächst der Wunsch nach persönlichem Kontakt. Videoberatung ermöglicht online eine Face-to-Face Kommunikation abzubilden. Immer mehr Branchen, darunter Finanzunternehmen, Versicherungen sowie die Reise- und Gesundheitsbranche, bieten ihren Kunden eine Beratung via Video an.

Compliance-Richtlinien und gesetzliche Regelungen fordern eine komplette, beweisichere Dokumentation und Archivierung aller Beratergespräche, egal ob per Telefon, Video, E-Mail, Chat oder persönlich.

Die Recording Lösung EVOIP<sup>neo</sup> von ASC ermöglicht die beweisichere Aufzeichnung der Videoberatungslösung Empathy von purpleview zur Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben.

# Beweisichere Aufzeichnungslösung für Videoberatung

## Omni-Channel Recording

Die *neo* Recording Suite erfasst, speichert und archiviert sämtliche Kommunikation und die dazugehörigen Informationen in Finanzinstituten, Contact Centern und Organisationen der öffentlichen Sicherheit.

## MiFID II

Die MiFID II-Richtlinie für den Handel mit Wertpapieren und Finanzderivaten 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 eine komplette, beweissichere Dokumentation und Archivierung aller Beratergespräche für mindestens fünf Jahre.

Auch die Versicherungsbranche orientiert sich an dieser Richtlinie.

## Beweissichere Aufzeichnung von Videoberatung

purpleview bietet mit seiner innovativen Videoberatungssoftware Empathy eine Online-Beratung seiner Kunden an. ASC liefert mit seiner Recording-Plattform EVOIP*neo* eine innovative Softwarelösung zur Aufzeichnung dieser Videoberatung.

Ein speziell entwickelter Connector ermöglicht die Einbindung der Omni-Channel Beratungsplattform Empathy in EVOIP*neo*, um die geführte Videoberatung MiFID II-konform aufzuzeichnen und zu archivieren.

## Alle Features im Überblick

Die Aufzeichnung der audio-, video- und textbasierten Beratung sowie die Verarbeitung der Daten erfolgt mit der ASC Recording Lösung EVOIP*neo*. Mit deren Hilfe lässt sich automatisch steuern, ob und wann eine Aufzeichnung durchgeführt wird. Um die spätere Suche und Wiedergabe der aufgezeichneten Konversation zu vereinfachen, können zusätzlich Metadaten übergeben werden.

## Parallele Aufzeichnung von Telefon und PC

In bestimmten Anwendungsfällen werden die Video- und Collaboration-Funktionen der Videoberatungslösung genutzt, während die Audioverbindung über das Telefon des Beraters realisiert wird. Bei der Bildschirmaufzeichnung und zeitgleichem Telefonieren wird das Audiosignal des Telefons zusammen mit dem Bildschirminhalt des Beraters aufgezeichnet.

## Zusatzdaten

Über eine CRM-Anbindung können Kundendaten erfasst werden, die dem Berater bereits während der Beratung via Video zur Verfügung stehen. Diese Daten können über Schnittstellen an *neo* übergeben werden, so dass eine Zuordnung erfolgt und die spätere Suche und Wiedergabe vereinfacht wird.

## Video Ident

Neben den klassischen Funktionen wie Collaboration und Audio bietet Empathy auch ein Modul zum Video Ident Verfahren an. Auch dieses Verfahren kann mit Hilfe der Aufzeichnungslösung EVOIP*neo* aufgezeichnet werden.

## Vorteile

- Beweisichere und MiFID II-konforme Aufzeichnung
- Einfache Konfiguration
- Flexible Erweiterung mit zusätzlichen Tools für Qualitätsmanagement
- Anbindung an bank-spezifische Lösungen

## 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 sowohl als Service aus der Cloud als auch als lokale Lösung. Mit Hauptsitz in Deutschland und Tochtergesellschaften in den USA, Brasilien, Japan, Singapur, Hongkong, Dubai, der Schweiz, Großbritannien, Frankreich und Rumänien 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](mailto:hq@asc.de)

Please follow us on



[asc.de](http://asc.de)

We record & analyze communications

