

Integrierte Recording-Lösung für Sparkassen FI



Highlights

- Standardisierte Integration in das OSPlus-Portal mit dem FI-Partner Bechtle
- Beweissichere Sprachaufzeichnung gemäß MiFID II
- Steuerung der Sprachaufzeichnung im OSPlus-Portal
- Automatischer Transfer der Aufzeichnungen inklusive Personenbezug ins OSPlus-Archiv ZDA
- Erfassung und Speicherung von Zusatzdaten zur effizienten Suche und schnellen Wiedergabe von aufgezeichneten Gesprächen

Die Europäische Union hat mit der Finanzmarktrichtlinie MiFID II (Markets in Financial Instruments Directive) die Auflagen für den Handel mit Wertpapieren deutlich verschärft. Sowohl für Kredit- als auch für Finanzdienstleister bedeutet dies einen immensen Aufwand.

MiFID II führt zur Steigerung der Markttransparenz die Pflicht zur Aufzeichnung von Telefongesprächen und elektronischer Kommunikation ein. Dies bezieht sich auf jedwede Kommunikation, die auf den Abschluss eines Geschäfts gerichtet ist, unabhängig davon, ob diese zu einem Abschluss führen oder nicht.

Die Aufzeichnungen müssen laut der MiFID II-Regularien mind. fünf Jahre archiviert werden. Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht schreibt teilweise sogar eine Aufbewahrungsfrist von bis zu sieben Jahren vor. Damit soll sichergestellt werden, dass Kunden, Wertpapierfirmen und Kontrollinstanzen einen Beweis zur Hand haben, mit dem der Inhalt und die Leistung der Beratung langfristig dokumentiert und eindeutig belegt werden kann.

Integrierte Recording-Lösung für Sparkassen FI

Erfüllung der individuellen Anforderungen

Viele Sparkassen in Deutschland nutzen eine eigene Telefonie- bzw. Sprachaufzeichnungslösung. Für diese Sparkassen besteht ein individueller, eigenverantwortlicher Handlungsbedarf.

MiFID II-konforme Aufzeichnung für Sparkassen FI

ASC bietet für Sparkassen, zusammen mit dem FI-Partnerunternehmen Bechtle, eine Lösung an, die eine in das OSPlus-Portal integrierte und MiFID II-konforme Sprachaufzeichnung ermöglicht.

Der Bankberater hat bei dieser Lösung die Möglichkeit, die Aufzeichnung aus der Gesamtbanklösung OSPlus heraus zu steuern. Der Berater startet die Sprachaufzeichnung über einen Start/Stopp-Button im Objektverwalter. Um eine Steuerung der Aufzeichnung zu ermöglichen, wird das ASC Sprachaufzeichnungssystem über den „Bechtle RecorderConnect für OSP“ mit dem OSPlus-Portal gekoppelt. Neben dem eigentlichen Gespräch werden auch Zusatzdaten und die Personenummer erfasst.

Beweissichere Dokumentation im OSPlus Archiv ZDA

Durch beweissichere Gesprächsaufzeichnungen können sich Finanzinstitute grundsätzlich vor ungerechtfertigten Regressansprüchen schützen. Auch jenseits der gesetzlichen Verpflichtungen durch MiFID II ist die zweifelsfreie Dokumentation telefonisch veranlasster Transaktionen unerlässlich für ein zeitgemäßes Risikomanagement.

Mit Hilfe der Archivierungskomponente „Bechtle ArchivConnect für ZDA“ erfolgt eine automatische Archivierung inkl. Personenbezug im zentralen Daten Archiv (ZDA) der FI. Dadurch ist eine Archivierung ohne Nachbearbeitungsaufwand möglich. Außerdem werden verschiedene Zusatzdaten zu aufgezeichneten Gesprächen erfasst und im System hinterlegt. Bankberater haben im Nachgang die Möglichkeit die im ZDA archivierten Konversationen aus dem OSPlus-Portal wieder aufzurufen und anschließend auf einem Arbeitsplatz mit entsprechender Ausstattung abzuspielen.

Sofern die entsprechende Berechtigung vorhanden ist, können die

Konversationen auch auf einen Datenträger kopiert werden. Weitere Archivierungsmöglichkeiten sind ebenfalls standardmäßig erhältlich.

Steigende Beraterqualität mit INSPIRATION_{neo}

Mit der Sprachaufzeichnung von ASC schaffen Finanzinstitute die Basis für die Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen. Die Quality Management Software INSPIRATION_{neo} steigert zusätzlich die Beraterqualität der Mitarbeiter.

INSPIRATION_{neo} wird im Back-Office/Contact Center eingesetzt um kontinuierlich die Qualität der Kundenkontakte zu messen und zu verbessern. Daten von allen Kommunikationskanälen werden gesammelt, zusammengefügt und ausgewertet, um Mitarbeiter zu trainieren und den Kundenservice zu verbessern. Basierend auf dem Inhalt von aufgezeichneten Anrufen, der Chat-, Video- und E-Mail-Kommunikation sowie von Bildschirmaktivitäten zeigt INSPIRATION_{neo} Verbesserungspotentiale auf.

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

