



Beweisichere Aufzeichnungslösung für Videoberatung

Highlights

- **Expertise**
Innovative Software zur Aufzeichnung von Videoberatung
- **Compliance**
Beweisichere und MiFID II-konforme Aufzeichnung
- **Sicherheit**
Verschlüsselung der Gespräche und komplexes 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 beweisichere Dokumentation und Archivierung aller Beratergespräche. Für die Finanzbranche gilt seit Januar 2018 die europäische Richtlinie MiFID II. Auch die Versicherungsbranche orientiert sich an den MiFID II-Vorgaben.

Die Recording Lösung *EVOIPneo* von ASC ermöglicht die beweisichere Aufzeichnung von Videoberatung zur Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien.

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

ASC liefert mit seiner Recording-Plattform EVOIPneo eine innovative Softwarelösung zur Aufzeichnung dieser Videoberatung. Ein speziell entwickelter Connector ermöglicht

die Einbindung der Beratungsplattform in EVOIPneo, 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 Hilfe der ASC Recording Lösung EVOIPneo. Mit Hilfe der Lösung 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 Audio via Phone und Screen

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 gleichzeitigem 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 Videoberatung zur Verfügung stehen. Weiterhin können diese Daten über Schnittstellen an neo übergeben werden, so dass eine Zuordnung der Daten erfolgt und spätere Suche und Wiedergabe problemlos möglich ist.

Video Ident

Neben den klassischen Omni-Channel Funktionen wie Collaboration, Video und Audio bieten viele Videoberatungslösungen auch ein Modul zum Video Ident Verfahren an. Auch dieses Verfahren kann mit Hilfe der ASC Lösung EVOIPneo aufgezeichnet werden.

Vorteile

- Beweisichere und MiFID II-konforme Aufzeichnung
- Einfache Konfiguration und Administration
- Flexible Erweiterungen mit zusätzlichen Tools für Qualitätsmanagement
- Anbindung an andere 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

Please follow us on



asc.de

We record & analyze communications

