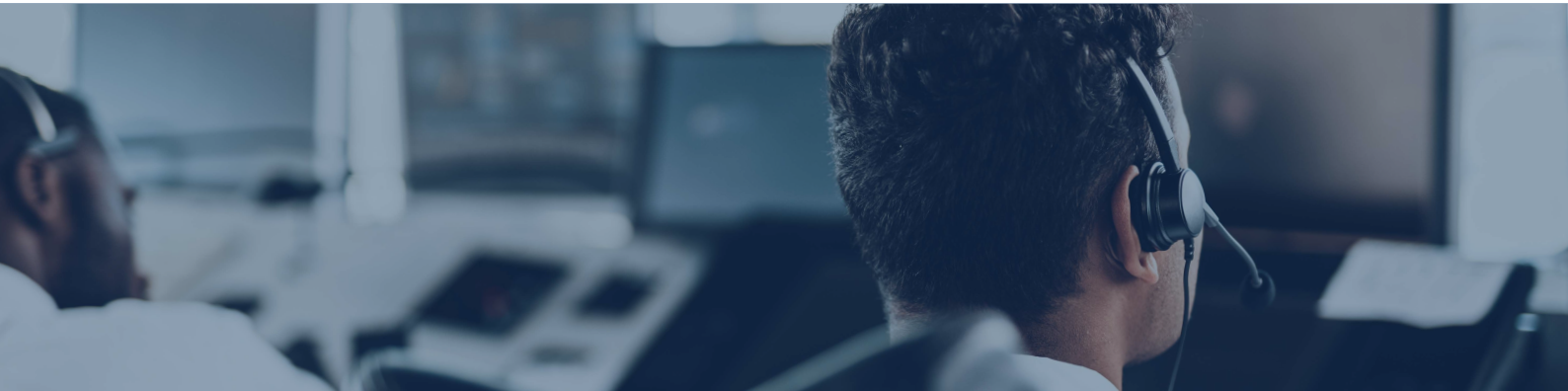


# Comment protéger les personnes et les biens et optimiser les services auprès des citoyens ?



## Protection des personnes

- Enregistrer à la demande tels que des appels malveillants, des incivilités et insultes...
- Garder des traces des communications pour des personnes présentes dans différents services comme l'accueil des mairies, la police municipale.
- Déclencher des actions : enquêtes, plaintes...

## Amélioration de l'accueil citoyen

- Analyser les contenus des conversations en utilisant la transcription, la détection des mots-clés ou encore, les schéma des appels récurrents.
- Analyser la raison des appels: quels sont les services les plus demandés ?
- Optimiser la gestion des flux d'appels et de réduire le nombre d'appels entrants.
- Orienter les demandes vers un site web ou un serveur vocal...
- Donner aux équipes les outils d'analyse pertinents pour mettre en place des plans d'action.

## Fonctionnalités principales d'une solution d'enregistrement

Tous les médias peuvent être enregistrés : Audio, Vidéo, Ecran, Chat. Appels entrants, sortants, internes.

- Enregistrement continu, sélectif ou à la demande Recherches et réécoutes faciles
- Données stockées, cryptées, traçables et inviolables
- Durée de rétention personnalisable
- Transcription des conversations et analyse intelligente

Une expérience utilisateur intuitive et unifiée et un déploiement rapide et économique.

# Cas d'usage

## La sécurité publique : protection des personnes et des biens

- |   |   |  |
|---|---|--|
| 1. Surveillance des communications      | 3. Reconstitutions des incidents                          | 5. Vérification et qualité de service    |
| 2. Gestion des incidents et traçabilité | 4. Un centre de contrôle qui enregistre en cas d'incident | 6. Une réponse optimale en cas d'urgence |

## Enregistrement de conformité et archivage : l'enregistrement est total, hautement disponible et les données sont conservées

- |  |  |   |
|--|--|---|
| 1. Respect des réglementations légales | 2. Détection des violations de la conformité | 3. Détection des fraudes et gestion du risque |
|--|--|---|

## Optimisation du service citoyen : L'enregistrement est sélectif, nous enregistrons un échantillon d'appels et les données sont conservées

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 1. Améliorer la qualité du service citoyen        | 3. Vérification des échanges                      | 5. Améliorer la performance des équipes |
| 2. Des informations importantes grâce à l'analyse | 4. Résoudre les problèmes et générer des rapports |   |

## Enregistrement, Règles et Réglementations :

## RGPD : Les données sont conservées

- Suppression des données personnelles : Définir des périodes de conservation individuelles pour les données en fonction de leur finalité
- Accès facile aux enregistrements : Divers critères de recherche
- Accès aux données personnelles : Recherche et relecture basées sur des règles, connexion d'utilisateur combinée et exportation de données audio
- Droit à l'oubli : Plus de sécurité grâce à un processus de suppression transparent et à un historique de tous les accès

ASC Technologies  
5 Rue Tronchet, 75008 Paris  
T. 01 75 43 65 30  
M. fr@asc technologies.com

Avec ASC

ASC est l'un des principaux fournisseurs mondiaux de logiciels et de solutions cloud dans le domaine de l'enregistrement omni-canal, de la gestion de la qualité et de l'analyse. Nous offrons des solutions pour l'enregistrement ainsi que pour l'analyse et l'évaluation de toutes les communications basées sur l'AI - avec une flexibilité totale en tant que service cloud, sur site ou en tant que solution hybride. Basé en Allemagne, avec des filiales dans 14 pays, dont la France, et des partenaires d'intégration de systèmes expérimentés dans plus de 60 pays, ASC est le premier acteur européen de son secteur.

