

## Gespräche mit Kunden korrekt dokumentieren

Den Auflagen der Aufseher folgend, haben Banken und Sparkassen ihre Beratungsgespräche aufzuzeichnen und zu archivieren. Eine Compliance-Lösung sattet dafür auf eine vielerorts genutzte Kooperationsplattform auf.

Finanzdienstleister unterliegen strengen regulatorischen Anforderungen bei der Aufzeichnung und Dokumentation ihrer Kundenkommunikation. Diese ergeben sich aus verschiedenen Richtlinien und Gesetzen wie der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), dem Dodd-Frank Act, der Finanzanlagenvermittlungsverordnung (FinVermV) oder MiFID 2.

Seit der Corona-Pandemie hat sich unter anderem Microsoft Teams bei Finanzdienstleistern als Kollaborationsplattform etabliert. Denn durch die Homeoffice-Pflicht und den Trend hin zu flexiblen Arbeitszeitmodellen wandelt sich die Art und Weise, wie Berater mit ihren Kunden in Kontakt treten. Verschiedene Endgeräte sind für die Kommunikation im Einsatz. Es wird per Telefonanruf interagiert, per Videoanruf, Screensharing und Chat. Geldhäuser stehen vor der Aufgabe, trotz der Flexibilität der Kommunikationskanäle und des Arbeitsorts weiterhin den regulatorischen Anforderungen zu genügen. Denn sie sind einer Dokumentationspflicht jeglicher Kundenberatung unterworfen.

Die Compliance-Lösung Recording Insights erfasst und archiviert die gesamte Omnichannel-Kommunikation direkt in Microsoft Teams. Das Tool ist eine hierfür nativ entwickelte App, mit der Finanzinstitute ihre gesamte Interaktion über alle relevanten Medien hinweg aufzeichnen können. Dabei berücksichtigt sie die jeweiligen Aufzeichnungsprofile, die an die Kundenanforderungen angepasst sind.

Bezüglich des Speicherstandorts und der Hoheit über die Daten ist die App flexibel aufgestellt. Dazu tragen Features wie eigene Speicherkonten und Verschlüsselungsvarianten bei. Eingebunden sind weitere Microsoft-Technologien wie Azure-Rechenzentren oder Künstliche Intelligenz via Cognitive Services. Sie lassen sich als Option mit einbeziehen. Gespräche können gezielt analysiert werden. Dazu transkribiert die Anwendung die gesamte Unterhaltung und wertet sie mittels Schlüsselworterkennung,

automatischer Kategorisierung und Emotionserkennung aus. Auf diese Weise sind Compliance-Verstöße aufdeckbar. Darüber hinaus bietet Recording Insights eine integrierte Übersetzung von Gesprächsinhalten, was insbesondere in international agierenden Unternehmen die Zusammenarbeit erleichtert. Das Onboarding neuer Kunden erfolgt innerhalb eines Tages. Ab dann läuft es als Software-as-a-Service-Lösung über die Cloud für Finanzdienstleister und kann komplett in den Teams Client integriert werden. Dort ist es ohne Beeinträchtigung der gewohnten Workflows nutzbar.

Zur Zielgruppe von Recording Insights gehören Unternehmen, die ihre Kommunikation dokumentieren, insbesondere Finanzdienstleister, Contact Center und Organisationen der öffentlichen Sicherheit. In Anwendung befindet sich die Lösung unter anderem bei der Commerzbank, der Hamburg Commercial Bank, der Bank für Sozialwirtschaft oder der Helaba Invest. swf



### Kompakt

- Name der Lösung: Recording Insights
- Unternehmen: ASC Technologies
- URL: [www.asc.de](http://www.asc.de)
- Sitz: Hösbach
- Mitarbeitende: 250

