

Recording Insights Compliance und KI für Genesys Cloud

Erweitern Sie Genesys Cloud mit Compliance Recording und AI für maximale Sicherheit und Effizienz

 GENESYS™



Compliance-konforme Aufzeichnung: Unverzichtbar für stark regulierte Branchen

In stark regulierten Branchen wie dem Finanzwesen, dem öffentlichen Sektor und der Gesundheitsbranche ist die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben entscheidend. Recording Insights erweitert die Genesys Cloud-Lösung um essenzielle Compliance-Funktionen und KI-basierte Analysen. So werden Anforderungen wie DSGVO, MiFID II, FINMA und Dodd-Frank zuverlässig erfüllt – ohne die nahtlose Kommunikation und Interaktion in der Genesys Cloud-Umgebung zu beeinträchtigen.

Risiken minimieren mit **Compliance Recording** innerhalb von **Genesys Cloud**

- ✓ Aufzeichnung von Sprachanrufen
- ✓ Sichere, verschlüsselte und geo-redundante Speicherung in Microsoft Azure
- ✓ Einhaltung von Vorschriften wie MiFID II, Dodd-Frank und DSGVO
- ✓ Schnelle und einfache Suche sowie Wiedergabe zur sicheren Dokumentation
- ✓ Echtzeit Risikoalarmierung zur Vermeidung von Compliance-Verstößen

Intelligentes Compliance- und Risikomanagement mit KI

Recording Insights und die integrierte AI Policy Engine automatisieren Compliance- und Risikomanagement – von der Transkription und Sentiment-Analyse bis hin zur Betrugserkennung und Trendanalyse. Durch die Reduzierung manueller Arbeit und die frühzeitige Erkennung von Problemen kann sich Ihr Team auf wertvollere Aufgaben konzentrieren, was die Abläufe optimiert und Compliance-Risiken minimiert.

Transformieren Sie Ihre Abläufe mit KI und Recording Insights

Verkürzung von Arbeitsprozessen

- ✓ **Vereinfachte Arbeitsprozesse:** Automatische Sprach-zu-Text-Konvertierung ermöglicht eine mühelose Dokumentation, präzise Archivzusammenfassungen und direkte CRM-Notizen – ganz ohne manuelle Eingabe.
- ✓ **Effiziente Suchfunktionen:** Durchsuchbare Transkripte ermöglichen ein schnelles und gezieltes Auffinden von Anrufen und Informationen.
- ✓ **Intelligenter KI-Assistent:** KI liefert sofortige Gesprächszusammenfassungen, Sentiment-Analysen oder spezifische Abfragen – für fundierte Entscheidungen in Echtzeit.
- ✓ **Reduzierung des Anrufvolumens:** Durch die Analyse und Behebung von Ursachen für wiederholte Anrufe werden die First-Contact-Resolution (FCR)-Raten nachhaltig verbessert.

Steigerung der Servicequalität

- ✔ **Feedback Analyse:** Gezieltes Filtern und Auswerten von Kundenfeedback zur Gewinnung wertvoller Erkenntnisse.
- ✔ **Automatisiertes Qualitätsmanagement:** KI-basierte Bewertung von Gesprächen gewährleistet Effizienz und maximale Genauigkeit.
- ✔ **Trendermittlung:** Automatische Klassifizierung von Gesprächen zur Erkennung aufkommender Trends und Themen.
- ✔ **Kundenabwanderung verhindern:** Mit Realtime-Alerts können potenzielle Probleme frühzeitig identifiziert und schnell behoben werden, bevor sie die Kundenbindung gefährden.
- ✔ **Sentiment Analyse:** Kritische Gespräche und Anrufe mit negativer Stimmung werden markiert, um eine sofortige Reaktion zu ermöglichen.





Erhöhung der **Compliance** und Reduzierung der **Risiken**

- ✔ **Automatisierte Compliance-Erkennung:** Automatische Kategorisierung von Aufzeichnungen nach Compliance-Relevanz und Festlegung entsprechender Aufbewahrungsfristen.
- ✔ **Skript Überwachung:** Erkennung von Übereinstimmungen und Optimierungspotenzialen in Agentenskripten, beispielsweise bei Anrufbeginn und -abschluss.
- ✔ **Betrugserkennung:** Frühzeitige Identifizierung von Compliance-Verstößen, um Strafen zu vermeiden und die Integrität der Prozesse zu gewährleisten.
- ✔ **Compliance Überwachung:** Kontinuierliche Sicherstellung der Einhaltung interner und externer Vorschriften.

Recording Insights für Genesys Cloud



Compliance Erfassung

Einhaltung gesetzlicher Vorschriften wie MiFID II, Dodd-Frank und DSGVO.



Einheitliches System

Zentralisierung aller Aufzeichnungen über verschiedene Plattformen hinweg (Cloud und On-Premises) sowie in Contact Centern.



Umfassende Abdeckung

Nahtlose Integration mit Genesys Cloud, ohne die Benutzererfahrung zu beeinträchtigen.



Fortschrittliche Analyse

Optimierung von Compliance- und Risikomanagementprozesse mit der AI Policy Engine.



Suche, Wiedergabe, Reporting

Einfache Suche nach spezifischen Interaktionen und Zugriff auf Compliance-Berichte.



Schnelles Onboarding

Bereitstellung von Recording Insights innerhalb eines Tages zur Erfüllung Ihrer Compliance-Standards.

Recording Insights 30 Tage **kostenlos testen**

Buchen Sie Ihre persönliche Demo unter
www.asctechnologies.com

BUCHEN



ASC Technologies

ASC ist ein weltweit führender Anbieter von Compliance Recording, Qualitätsmanagement und KI-basierter Analyse. Unsere Lösungen helfen Unternehmen, ihre kommunikationsbasierten Daten intelligent auszuwerten, regulatorische Anforderungen sicher zu erfüllen und den Kundenservice zu optimieren. Durch den Einsatz von KI werden Gespräche in Echtzeit analysiert und damit Compliance-Verstöße frühzeitig erkannt sowie die Qualität der Kundeninteraktion bewertet. Unternehmen aus den Bereichen Finanzdienstleistung, Contact Center und Öffentliche Sicherheit vertrauen auf ASC, um ihre Kommunikation rechtssicher und kundenorientiert zu gestalten. Unsere Lösungen sind skalierbar und flexibel – verfügbar als Cloud-Services, On-Premise oder in hybriden Umgebungen. Mit Hauptsitz in Deutschland, Tochtergesellschaften an 16 Standorten und einem globalen Partnernetzwerk in über 60 Ländern ist ASC die #1 in Europa und setzt weltweit Maßstäbe für KI-basierte Kommunikationstechnologie.

