

# L'enregistrement de conformité et l'IA dans Microsoft Teams

Enregistrement conforme aux exigences légales et analyse de données par IA pour garantir une sécurité et une efficacité optimales



# L'enregistrement de conformité est **une nécessité** pour les industries réglementées

Les institutions financières, les entreprises du secteur de la santé ou les organisations du secteur public doivent enregistrer leurs communications pour se conformer aux réglementations légales telles que MiFID II, Dodd-Frank ou le FDCA.

## Comment adhérer aux normes de l'industrie



### Enregistrement garanti

Toutes les parties pertinentes d'une conversation et des réunions doivent être enregistrées et suivies.



### Normes de sécurité les plus strictes

La double cryptage des données et la gestion complète des droits utilisateurs empêchent tout accès non autorisé.



### Règles d'enregistrement

Un contrôle total sur les enregistrements est essentiel, par utilisateur, groupe d'utilisateurs, responsable de réunion ou modalité.



### Recherche, Relecture, Suivi et Alertes

Pour répondre aux exigences réglementaires, assurer la traçabilité, offrir une recherche performante et garantir une lecture facile.



### Haute disponibilité

L'enregistrement et le stockage doivent être parallèles, sécurisés et géo-redondants, garantissant ainsi le respect des exigences en permanence.



### Périodes de conservation

Les données doivent être stockées en sécurité et supprimées automatiquement après la période légale de conservation.



# Assurer la conformité dans les communications sur **Microsoft Teams**

La solution d'enregistrement de conformité Recording Insights vous permet de capturer et d'analyser toutes les communications au sein de Microsoft Teams, en respectant les exigences légales.

Que ce soit des appels, des réunions, des partages d'écrans, des vidéos ou des discussions, tout est archivé de manière sécurisée et conforme dans le cloud Microsoft Azure. Recording Insights s'intègre parfaitement à Microsoft Teams.

## RECORDING INSIGHTS VIDÉO

Réduisez les risques et obtenez des informations précieuses sur vos clients avec Recording Insights

REGARDEZ MAINTENANT



# Aperçu rapide de Recording Insights



## Solution Native Teams

Une solution native et certifiée pour Microsoft Teams.



## Enregistrement Omni-Canal

Enregistrez & archivez tous les médias (appels, réunions, partage d'écran, vidéo & chat).



## Respect des exigences légales

Enregistrement conforme aux directives légales, comme MiFID II ou Dodd-Frank.



## Analyse des données de l'IA

Intégration des services Azure AI et OpenAI pour l'analyse avancée des communications.



## Microsoft Copilot

Plugin Recording Insights pour optimiser et rationaliser les flux de travail.



## AI Policy Engine

Modèles sur mesure pour créer des règles, schémas et catégories avec gestion automatisée de la qualité.



## Stockage sécurisé dans Azure

Conformité - Stockage et archivage conformes, multirégionaux, inviolables.



## Cryptage des données locataire

Échange de données cryptées, compatible avec Microsoft Entra ID.



## Déploiement rapide et facile

Niveau entreprise et évolutif à l'échelle mondiale, avec un onboarding en moins d'une journée.

## AI Policy Engine alimenté par Azure

**Garantir la conformité et transformer les données en valeur commerciale grâce aux services Azure AI et Azure OpenAI**



### **Surveillance de la conformité**

Assurer la conformité avec les exigences internes et externes.



### **Repérage de mots-clés**

Recherche et affichage automatiques de mots-clés et de phrases d'adhésion prédéfinis.



### **Modèles d'AI Policy**

Des politiques prêtes à l'utilisation pour mettre en œuvre des réglementations de conformité telles que MiFID II, FCA et Dodd-Frank.



### **Catégorisation automatique**

Catégorisation automatique de toutes les communications en fonction de leur pertinence en matière de conformité.



### **Transcription et traduction**

Documentation des conversations avec transcription et traduction automatique dans plus de 100 langues.



### **Détection de la fraude et alerte sur les risques**

Détection alimentée par l'IA des comportements frauduleux potentiels ou des menaces, même en temps réel.



### **Tableaux de bord et rapports**

Tableaux de bord avec rapports et analyses personnalisés.

# Transformez vos opérations grâce à l'IA et à la gestion automatisée de la qualité

La gestion manuelle de la qualité représente un défi pour les superviseurs des centres de contact. Cela inclut la subjectivité dans l'évaluation, des ressources insuffisantes face à l'augmentation des demandes clients, des flux de travail inefficaces et le risque que la qualité du service ne soit pas toujours constante et orientée vers le client.



## **Des évaluations objectives**

Grâce à l'IA, les interactions avec les clients sont toujours évaluées de manière objective et équitable, ce qui se traduit par des normes cohérentes.



## **Efficacité des ressources**

Les examens pilotés par l'IA permettent de gagner du temps et d'économiser des ressources en automatisant le processus d'examen.



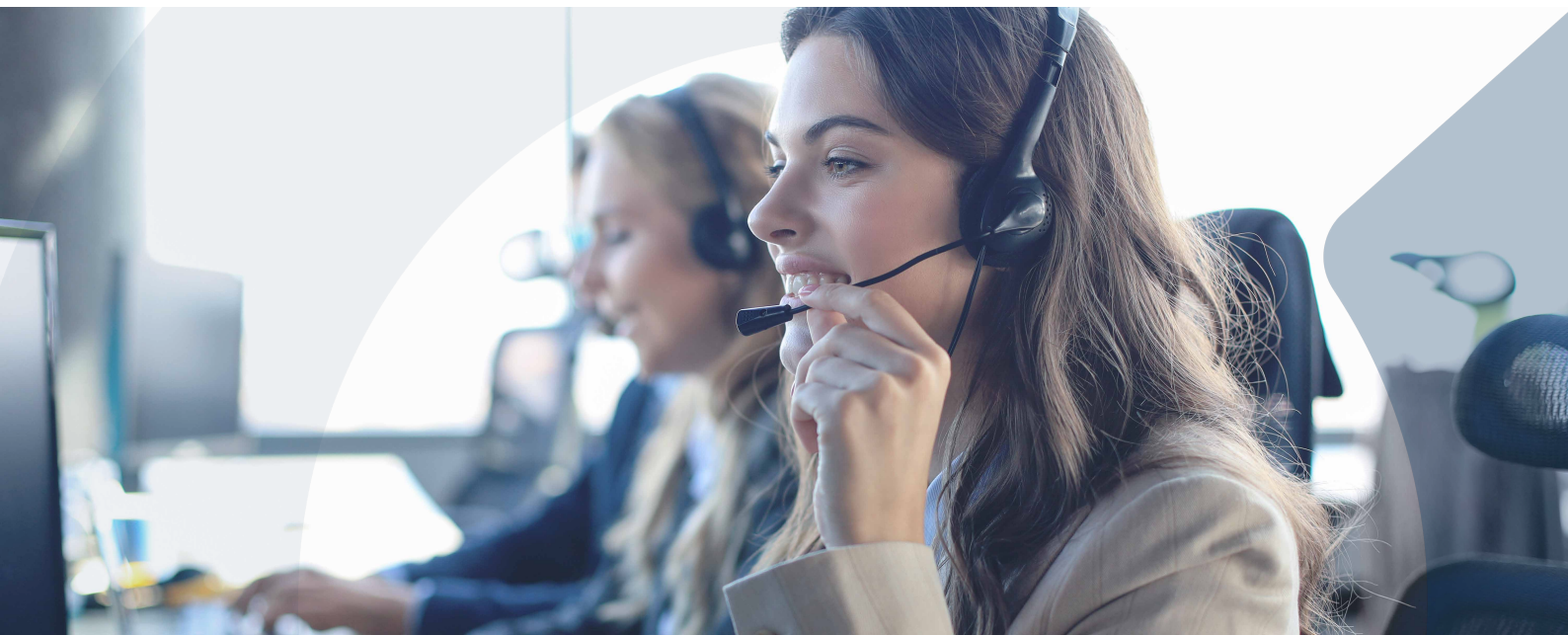
## **Amélioration de la satisfaction des clients**

La formation automatisée des agents garantit des communications de haute qualité, précises et empathiques avec les clients.



## **Réduction de la charge de travail des employés**

Les processus rationalisés soulagent les employés et leur permettent de se concentrer sur d'autres tâches importantes.





## Microsoft Copilot et Recording Insights pour des flux de travail plus intelligents

Avec le plugin **Recording Insights** pour **Microsoft Copilot**, ASC associe une technologie d'IA de pointe à des flux de travail conviviaux. L'intégration directe avec Copilot vous permet d'incorporer de manière transparente les enregistrements et les analyses dans vos processus tout en automatisant les tâches à l'aide de commandes simples. Cela permet non seulement de gagner du temps, mais aussi d'améliorer la précision et l'efficacité de vos opérations quotidiennes.

EN SAVOIR PLUS





# Intégration avec Dynamics 365

Avec l'intégration de Recording Insights dans Dynamics 365, vous bénéficiez d'un contrôle total et d'un aperçu complet des interactions avec les clients.

- ✓ Démarrer les enregistrements directement dans Dynamics 365
- ✓ Historique complet du client
- ✓ Lier les conversations à des informations complémentaires sur le client
- ✓ Les enregistrements sont listés avec les informations de conformité
- ✓ Lien direct vers Recording Insights pour réécouter les conversations enregistrées
- ✓ Catégoriser les conversations en fonction de leur contenu afin d'identifier les risques de non-conformité
- ✓ Transcrit et enregistre la conversation sous forme de texte



# Essai gratuit de 30 jours de Recording Insights

Planifiez une démonstration et configurez un essai gratuit sur [www.asctechnologies.com](http://www.asctechnologies.com)

ESSAI GRATUIT



## À propos de l'ASC

ASC est un fournisseur mondial de premier plan de logiciels et de solutions cloud dans le domaine de l'enregistrement omnicanal, de la gestion de la qualité et de l'analyse. Nous proposons des solutions d'enregistrement ainsi que des analyses et évaluations basées sur l'IA pour toutes les communications, avec une flexibilité totale en tant que service cloud, sur site ou en solution hybride. Basée en Allemagne, avec des filiales dans 14 pays et des partenaires d'intégration système expérimentés dans plus de 60 pays, ASC est le leader européen de son secteur.

## ASC Technologies

15 Rue Tronchet  
75008 Paris, France  
T. +33 1 75 43 65 30  
E. [fr@asctechnologies.com](mailto:fr@asctechnologies.com)