



We record & analyze communications

Vertrauensvolle Partnerschaft seit 2011 Banca Transilvania setzt in Sachen Compliance und Servicequalität auf ASC



Seit 2011 setzt Banca Transilvania, eine der **führenden Banken Rumäniens**, auf die Lösungen und Expertise von ASC Technologies. Gemeinsam mit unserem rumänischen Partner Enterprise Business Systems nutzt die Bank die leistungsstarke Lösung Neo, um den hohen Ansprüchen der Finanzbranche an Effizienz und Compliance gerecht zu werden. Im Zentrum dieser langjährigen Partnerschaft steht das Ziel, die **Servicequalität** in den Contact Centern fortlaufend zu optimieren und gleichzeitig die strengen **regulatorischen Vorgaben** wie MiFID II zuverlässig zu erfüllen – ein wichtiger Beitrag zur langfristigen Kundenbindung und zum nachhaltigen Erfolg.



CUSTOMER NAME

Banca Transilvania

INDUSTRY

Finance

SOLUTION

ASC Neo cloud services

REGION

Romania

www.bancatransilvania.ro

Herausforderung

Banca Transilvania steht vor der Aufgabe, die strengen Anforderungen von MiFID II zu erfüllen, die eine umfassende Aufzeichnung und Archivierung aller Kundeninteraktionen fordern. Diese Maßnahmen sind entscheidend, um Transparenz und rechtliche Sicherheit zu gewährleisten. Gleichzeitig muss die Bank sicherstellen, dass die Servicequalität in ihren Contact Centern auf einem konstant hohen Niveau bleibt und die Effizienz stetig gesteigert wird, um den hohen Erwartungen der Kunden gerecht zu werden.

Um diesen komplexen Anforderungen zu begegnen, benötigte Banca Transilvania eine zuverlässige Lösung, die alle relevanten Interaktionen effizient aufzeichnet und wertvolle Einblicke zur Optimierung des Kundenservice bietet. ASC hat hierfür eine maßgeschneiderte Lösung bereitgestellt, die genau auf die Bedürfnisse der Bank abgestimmt ist.

Lösung

ASC ermöglicht Banca Transilvania mit der Lösung Neo eine umfassende und präzise Aufzeichnung aller relevanten Kommunikationskanäle im Service-Center, darunter sowohl Sprach- als auch Bildschirmaufzeichnungen. Diese lückenlose Dokumentation aller Agenten-Interaktionen gewährleistet, dass die strengen Compliance-

Anforderungen, insbesondere die Vorgaben der MiFID II-Richtlinie, zuverlässig erfüllt werden. Mit dem zusätzlichen Qualitätsmanagement Modul **INSPIRATIONneo** verbessert Banca Transilvania beständig die Servicequalität in ihren Contact Center. INSPIRATIONneo bietet die Möglichkeit durch Evaluierung der Gespräche Verbesserungspotential bei den Agenten aufzudecken und durch gezielte E-Learning Sessions und Quizze die Agenten zu schulen und somit die Performance zu verbessern und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Wir unterstützen die Bank dabei, ihre Serviceprozesse kontinuierlich zu verbessern und gleichzeitig die höchsten Standards in der Compliance und Servicequalität zu erfüllen.

Highlights

- LANGJÄHRIGE PARTNERSCHAFT
- REGULATORISCHE COMPLIANCE
- HÖCHSTE VERFÜGBARKEIT
- QUALITÄTSMANAGEMENT
- FLEXIBLE SKALIERBARKEIT

„Die langjährige Partnerschaft mit ASC hat es uns ermöglicht, die komplexen Anforderungen der MiFID II zuverlässig zu erfüllen. Dank der Neo Lösung gewinnen wir wertvolle Einblicke in unsere Kundeninteraktionen, die uns helfen, Effizienz und Kundenzufriedenheit kontinuierlich zu steigern. ASC ist ein verlässlicher Partner, auf den wir seit Jahren zählen.“

– Ionela Roş, Contact Center & Customer Care Director bei Banca Transilvania

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 15 Standorten und einem globalen Partnernetzwerk in über 60 Ländern ist ASC die #1 in Europa und setzt weltweit Maßstäbe für KI-basierte Kommunikationstechnologie.

