



SUCCESS STORY CLIENT

Swiss Life fait confiance à ASC

Améliorer la conformité et la sécurité des données

Avec plus de 160 ans d'héritage, Swiss Life, l'un des principaux fournisseurs de services financiers et d'assurances basé à Zurich, s'est associé à ASC Technologies pour améliorer la qualité du service à la clientèle dans l'environnement Microsoft Teams, en se concentrant spécifiquement sur l'enregistrement de la conformité pour les centres de contact. Swiss Life s'engage à fournir un service exceptionnel, et la technologie de pointe d'ASC fournit la solution idéale pour soutenir cette mission grâce à des processus de communication et de service optimisés.



NOM DU CLIENT

Swiss Life AG

INDUSTRIE

Assurance

SOLUTION

Recording Insights
dans Microsoft Teams

REGION

Zurich,
Suisse



SwissLife

www.swisslife.ch

Opportunité

Swiss Life devait répondre à des exigences critiques en matière de conformité et d'assurance qualité dans son centre de contact. La société avait besoin d'une solution d'enregistrement vocal conforme aux normes juridiques les plus strictes et capable d'enregistrer de manière sélective les interactions avec les agents, afin d'optimiser l'efficacité des employés et d'améliorer la prestation de services.

ASC était le partenaire idéal, offrant une solution sur mesure parfaitement alignée avec les besoins de Swiss Life. L'implémentation a commencé avec des agents Nimbus et s'est rapidement étendue pour inclure jusqu'à 150 utilisateurs dans l'ensemble des opérations de Swiss Life en Suisse.

Rien qu'en adoptant l'approche d'enregistrement unilatéral d'ASC, Swiss Life obtient des informations inestimables sur les interactions avec les clients, ce qui lui permet de dépasser les attentes de ces derniers et de leur fournir un service exceptionnel.

Solution

Swiss Life s'appuie sur les processus d'enregistrement complets d'ASC pour répondre aux obligations de conformité et faire progresser sa stratégie de service à la clientèle. La mise en œuvre d'enregistrements unilatéraux s'est avérée cruciale pour la formation des conseillers clientèle, offrant une mine de données pour affiner les techniques de communication. Ces enregistrements permettent non seulement de respecter la réglementation, mais aussi à Swiss Life de maintenir une qualité de service de premier ordre en surveillant et en analysant de près les interactions avec les clients.

Les données enregistrées constituent un élément clé de la sécurité et à l'efficacité opérationnelle, garantissant que Swiss Life reste à la pointe de la satisfaction des clients tout en respectant les normes les plus élevées en matière de conformité.

Avantages d'une conformité à la pointe du marché



Capturer tous les médias dans Teams
(voix, vidéo, chat, écran et autres)



Système de conformité basé sur l'IA pour la gestion automatisée des risques.



Respecter la conformité réglementaire



Native Teams App, certifiée par Microsoft



Géo-redondance Azure, toute région sélectionnable (stockage sécurisé en Suisse)



Exigences d'intégration rapide et facile

À propos d'ASC Technologies

ASC est l'un des principaux fournisseurs mondiaux de logiciels et de solutions en cloud dans le domaine de l'enregistrement omnicanal, 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'IA - 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 et des partenaires d'intégration de systèmes expérimentés dans plus de 60 pays, ASC est le premier acteur européen de son secteur.

www.asctechnologies.com

ASC Technologies

15 Rue Tronchet
75008 Paris, France
T. +33 1 75 43 65 30
E. fr@asctechnologies.com

