

ASC Webinar

Partner Experience

Neue Produkt Features,
aktuelle Marktentwicklungen
und relevante Partnerthemen

UNSERE EXPERTEN



Ralf Rösel

Director
Product Management



Michael Krause

Vice President Sales
Central & Eastern Europe

Die neue Partner Experience



Exklusive Partner Webinare

- Zweimal jährlich mit tiefgehenden Produkt Insights und Markttrends
- Exklusive Inhalte und frühzeitige Updates für unsere Partner

Partner-Newsletter

- Quartalsweiser Versand mit exklusiven Insights
- Aktuelle Markttrends, Produktupdates und Best Practices

ASC Partnerzertifikat

- Abrufbar über das Partnerportal
- Preferred Sales Partner & Preferred Technical Partner
- Zeugnis für Expertise, Qualität und vertrauensvolle Zusammenarbeit

Co-Branding & Demo-Support

- Co-Branding-Broschüre zur professionellen Kundenansprache im eigenen Corporate Design
- Strukturierter Demo-Leitfaden für überzeugende Produktpräsentationen

Allgemeine Änderungen an der Preisliste für mehr Benutzerfreundlichkeit & Flexibilität



- **2 separate Preislisten** für **Recording Insights** und **Recording Insights AI**
- Quick **Order Guide** innerhalb der Preisliste
- **Neue Struktur** (basierend auf Feedback aus dem Markt)

- Basislizenzen
- Plattform-Integrationen
- AI Add-Ons
- AI Consumption Packages
- Weitere Add-ons
- Cloud / On-Premise Storage Packages
- Export Transfer Packages
- Onboarding / Training Packages
- Erweiterter Support
- Customer Success Management / Design, Project Management und Services / Trial Packages

Bestellinformationen für Recording Insights

1. Wählen Sie die passende **Recording Basislizenz** in der benötigten Anzahl [**mandatory**]
2. Wählen Sie die bevorzugten **Plattform Integrationen** in entsprechender Anzahl [**mandatory/optional**]
3. Wählen Sie **AI Add-Ons** [**optional**]
4. Wählen Sie weitere **Add-Ons** [**optional**]
5. Wählen Sie bevorzugte **Storage-, Archivierungs- und/oder Export-Pakete** [**mandatory/optional**]
6. Wählen Sie relevante **Services** [**mandatory/optional**]

Neues Recording Insights User Interface



EINFACHE & KLARE NAVIGATION

Ein übersichtliches Layout mit klarer Struktur und hilfreichen Hinweisen sorgt für eine intuitive Bedienung.



OPTIMIERT FÜR ALLE GERÄTE

Dank responsivem Design genießen Sie ein einheitliches Nutzererlebnis – ob am Desktop oder mobil.



INDIVIDUELLE ANSICHTEN

Wechseln Sie flexibel zwischen Listen- und Kachelansicht, nutzen Sie Filter-, Sortier- und Gruppierungsoptionen und speichern Sie Ihre bevorzugten Einstellungen.



BARRIEREFREIHEIT FÜR ALLE

Unterstützung der WCAG-Standards mit Tastaturnavigation, Screenreader-Kompatibilität, hohem Kontrast und skalierbaren Texten.



MODERNES DESIGN

Zeitgemäßer Look auf Basis von Microsoft Fluent UI 9 – klar, reduziert und benutzerfreundlich.



LEISTUNGSSTARKE ARCHITEKTUR

Verbesserte Performance, hohe Skalierbarkeit und zukunftsichere technologische Basis für weitere Erweiterungen.

Neues Recording Insights User Interface



WIE GEHT ES JETZT WEITER?

Ablauf und Verfügbarkeit

- Die **Live View** ist bereits verfügbar
- Coming soon: **Recording Overview (Listen-/Kachelansicht)**, **Conversation Safe** und **Recording Detail View**
- Weitere **Module** werden Schritt für Schritt ergänzt



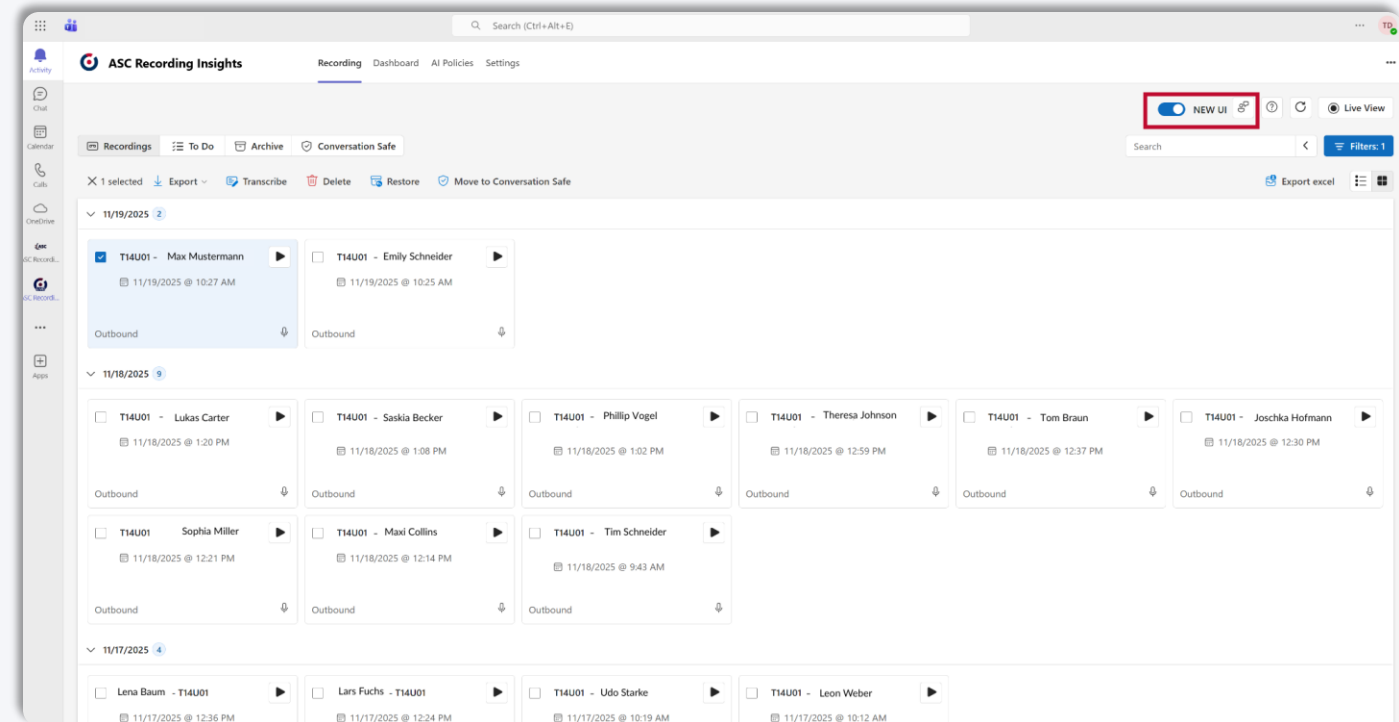
Neues Recording Insights User Interface



WIE GEHT ES JETZT WEITER?

3-monatige Übergangsphase

- Mit dem **Switcher-Button** können Sie in der 3-monatigen Übergangsphase jederzeit zwischen der neuen und bisherigen Ansicht wechseln
- Zudem haben Sie über das integrierte **Feedback-Formular** die Möglichkeit, ihre Erfahrungen und Anregungen mit uns zu teilen



Recording Planner mit Profil-Management



Das neue Recording-Profil erweitert die Recording-Funktionalitäten erheblich.
Nachfolgend einige ausgewählte Use Cases und Funktionen:

- Ein Profil kombiniert mehrere Regeln
- Individuelle Aufbewahrungszeit pro aufgezeichnetes Medium
- Festlegung, welche Medien basierend auf Gesprächstyp bzw. Recording Rule aufgezeichnet werden
- Qualitätsmanagement-Filter für Aufzeichnungen
- Nutzung unterschiedlicher Ansagen je nach Gesprächstyp
- Aufzeichnung startet nach X Sekunden
- Steuerung der Aufzeichnung auf Medienebene

Recording Planner mit Profil-Management



Nur 5 Schritte zur Definition einer Profilregel:

- **Details** → Welche Gesprächstypen deckt diese Profilregel ab
- **Filters** → Definition von Filtern zu Teilnehmern, Meeting-Details, Dauer und zeitlicher Planung
- **Recording Type** → Festlegung des Aufnahmeverhaltens für Gespräche – automatisch, manuell oder deaktiviert
- **Recorded Media & Retention time** → Definition der Aufbewahrungszeit, bis auf Medienebene
- **Announcement** → Kann bei Bedarf auf Regel-Ebene definiert werden – abhängig vom Use Case

Profilregeln werden in der Reihenfolge ihrer Priorität angewendet. Die erste Regel, die eine Aufnahmeanweisung oder ein Aufnahmeverbot definiert, wird verwendet.

The screenshot shows the 'Edit Profile' interface. At the top, there's a 'Name' field with 'Test Profile - Britta'. Below it is the 'Select rules' section, which contains three rules: 'Denylist Britta', 'RoD for Inbound & Internal Meeting', and 'Stop once'. Each rule has a list of covered conversation types and edit/delete icons. Below the rules list are buttons for 'Select existing rule', 'Add Rule', and '+ Create new rule'. Further down is a 'Timezone' dropdown menu. At the bottom, there are several checkboxes for advanced settings like 'Re-evaluate a call when it changes from 1:1 to Meeting', 'Disable recording once for outgoing conversations', etc., and an 'Announcement' section with radio button options.

One Single Pane of Glass



Ständige Integritätsprüfung
Datenintegrität, Genauigkeit und
Vollständigkeit

Datenmigration von Bestands-
oder Daten von Drittanbietern

**Compliance
Archiv**

Verschlüsselt und
geo-redundanter Speicher,
BYOK, BYOS

CRM-Integrationen und
kundenspezifische
Konnektoren via APIs

Leistungsstarke KI für
Compliance und Analyse

Globale Microsoft Infrastruktur
Sicherheit, Datensouveränität

Sprache/Video/Screen/Funk



Mail / Messaging



- ✓ EIN ARCHIV FÜR DIE GESAMTE KOMMUNIKATION
- ✓ STANDARDISIERTE KI-RICHTLINIEN FÜR DIE GESAMTE KOMMUNIKATION
- ✓ VORDEFINIERTER REGULATORISCHER VORLAGEN
- ✓ RISIKOERKENNUNG IN ECHTZEIT
- ✓ FRÜHWARNSIGNALE
- ✓ QUALITÄT, COACHING & BUSINESS INSIGHTS

**Sicherheits-
rahmen**



Erweiterte Compliance-Abdeckung: Jetzt auch inklusive Microsoft 365 E-Mails



Kanalübergreifende Compliance-Dokumentation für alle Interaktionen: Sprache, Chat, Video & E-Mail

- Nahtlose Erfassung & Archivierung relevanter E-Mails aus Microsoft 365 Outlook Mailbox
- Analyse von Inhalten & Anhängen auf Basis definierter Compliance-Policies
- Einheitliche Verarbeitung aller Kommunikationskanäle

IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- ✓ Vollständige Transparenz über alle Kommunikationskanäle
- ✓ Schnellere Erkennung von Risiken und Non-Compliance
- ✓ Effizientere Fallbearbeitung durch durchgängige Workflow-Integration
- ✓ Weniger manuelle Prüfaufwände, höhere Sicherheit & bessere Audit-Readiness

Effizientes Case Management für transparente & nachvollziehbare Prozesse

CASE MANAGEMENT

- Zentrale Zusammenfassung aller relevanten Interaktionen
- Schnelle, transparente und auditfähige Bearbeitung von Vorfällen
- Automatische Erfassung und Klassifizierung von:
 - Gesprächen
 - Chats
 - E-Mails
 - Anhängen
 - Videos
- Verarbeitung in klar definierten Workflows

- ✓ **KI-gestützte** Fallanlage & Standard-Workflow
(Neu, In Bearbeitung, Eskaliert)
- ✓ Flexible **Zuweisung** an Teams/Verantwortliche & persönliche **Fallübersicht** über MyQueue
- ✓ **Echtzeit-Reporting** zu Fällen, Bearbeitungszeiten & Trends
- ✓ Prüfsichere **Audit-Logs** aller Schritte

Use Case: Compliance-konforme Bearbeitung eines möglichen MiFID II Verstoßes



Case Management: Mehr Effizienz, weniger Risiko, klare Verantwortlichkeiten



Mit effizientem Case Management können Compliance-Teams typischerweise bis zu 60 % ihres manuellen Aufwands reduzieren.

- ✓ Schnellere **Bewertung & Bearbeitung** von Vorfällen
- ✓ Mehr **Transparenz** und klare **Verantwortlichkeiten**
- ✓ Kürzere **Reaktionszeiten** bei kritischen Ereignissen
- ✓ Einhaltung interner **Richtlinien** & externer **regulatorischer Anforderungen**
- ✓ Deutlich weniger **manueller Aufwand** durch Automatisierung
- ✓ Höhere **Sicherheit** & bessere **Audit-Readiness**

Welche Auswirkungen hat MiFID III auf die Aufzeichnungspflicht?

Strengere Anforderungen an Dokumentation und Überwachung

KERNPUNKTE

Bestehende Pflicht

- Potenziell transaktionsrelevante Gespräche und Nachrichten müssen
 - aufgezeichnet werden
 - manipulationssicher gespeichert werden
 - auffindbar sein

Neu & verschärft

- Behavioral Oversight: Aktive Analyse auf Fehlverhalten
- Off-Channel Monitoring: Kontrolle nicht genehmigter Kommunikationswege
- Best Execution Nachweis ohne PFOF

Risiken ohne Compliance Recording

- Bußgelder
- Haftungsansprüche
- Reputationsverlust

MiFID III Ready mit Recording Insights – Effizient, revisionssicher, zukunftssicher



- ✓ **Omnichannel Recording & Analyse**
Festnetz, Mobil, Video, Chat, E-Mail, Collaboration
- ✓ **KI-gestützte Risikoerkennung**
Automatisierte Prüfung auf Regelverstöße, Mis-Selling, Off-Channel-Kommunikation
- ✓ **AI Policy Templates**
Vordefinierte Compliance-Analysen für MiFID III, FCA & Dodd-Frank
- ✓ **Nahtlose Integration**
Anbindung an CRM, Handelssysteme & Collaboration-Tools
- ✓ **Audit- & Reporting-Funktionen**
Manipulationssicher, durchsuchbar, exportierbar

Compliance Verstöße können hohe Strafen nach sich ziehen!



2024

Sechzehn Finanzunternehmen akzeptierten Strafen von über **81 Mio. USD** wegen schwerwiegender Verstöße gegen gesetzliche Aufzeichnungspflichten.

2024

Rund 90 Prozent aller **weltweiten Bankstrafen** über 500.000 US-Dollar wurden gegen Institute in den USA verhängt, was einem Gesamtvolumen von **4,5 Mrd. USD** entspricht.

2024

Die Finanzaufsichtsbehörde (FCA) im Vereinigten Königreich hat Geldstrafen in Höhe von insgesamt **176 Mio. Pfund** verhängt.

2024

Die US-Börsenaufsichtsbehörde SEC verhängte mit Geldstrafen in Höhe von insgesamt **8,2 Mrd. USD** ihre bislang strengsten Sanktionen.

2024

Die **europäischen Aufsichtsbehörden** verhängten Bußgelder in Höhe von über **1,2 Mrd. Euro** gemäß der DSGVO und übten damit weiterhin starken Druck im Bereich des Datenschutzes aus.

2025

Zwölf Finanzunternehmen wurden zu Strafen in Höhe von über **63 Mio. USD** verurteilt, wegen unzureichender Aufzeichnung geschäftlicher Kommunikation.

Compliance Recording – Unverzichtbar für regulierte Branchen



Relevanz von Compliance Recording

Regulierte Branchen wie Finanzinstitute, Gesundheitsorganisationen und Behörden unterliegen Vorschriften zur lückenlosen Kommunikationsaufzeichnung.

Vermeidung von Risiken und Missbrauch

Compliance Recording erkennt Betrug frühzeitig und verhindert ihn durch transparente Dokumentation.

Erfüllung globaler und lokaler Standards

Compliance Recording sichert die Einhaltung von Regularien wie MiFID II (2025), FCA, PCI-DSS, Dodd-Frank und DSGVO für Audits und rechtliche Sicherheit.

Mehr als nur Aufzeichnung

Der Einsatz von KI ergänzt die Compliance-Lösung, indem Datenanalysen automatisiert und das Kundenerlebnis verbessert werden.

Hast Du Fragen?

Wir stehen jederzeit für Rückfragen oder weitere Einblicke zur Verfügung.

Vielen Dank Für Deine Aufmerksamkeit!