



Dokumentation von Telefongesprächen entsprechend der MiFID II Anforderungen

Effiziente Unterstützung Ihrer Berater durch die Integration des
Recording Systems OmniPCX Record in ihre gewohnte Arbeitsumgebung

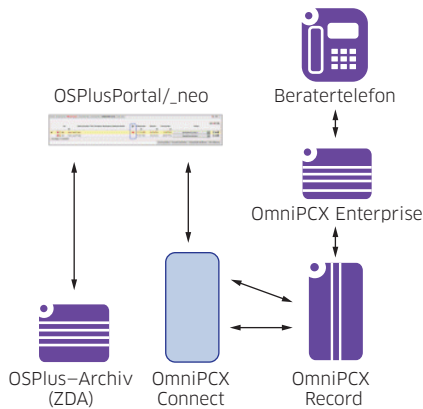
Ab dem 3. 1. 2018 müssen nach der MiFID II Richtlinie alle Telefongespräche beweissicher aufgezeichnet werden, unabhängig davon, ob dieses Gespräch eine Auftragserteilung oder ein anbahnendes Beratungsgespräch ist.

Die MiFID II Richtlinien zur besseren Kontrolle des Handels mit Wertpapieren und Finanzderivaten erfordern von den Banken Anpassungen in ihren Prozessen und damit einhergehend in ihrer Infrastruktur. Dabei ist es entscheidend, dass sich diese Änderungen organisch in die bisherige Umgebung einfügen, um so die Aufwände für Implementierung und Schulung so gering als möglich zu halten sowie die Akzeptanz durch die Mitarbeiter zu maximieren.

DER KONTAKT MIT DEM KUNDEN:

Das Telefon ist nach wie vor einer der wichtigsten Kommunikationskanäle zwischen der Sparkasse und ihren Kunden. Auf diesem Weg werden viele Aufträge abgewickelt und Beratungsgespräche geführt. Um spätere Diskussionen und Missverständnisse ausschliessen zu können, ist eine beweissichere Dokumentation dieser Interaktionen durch die MiFID II Richtlinien ab 2018 zwingend vorgeschrieben. Entsprechend obliegt es der Sparkasse, die hierfür notwendigen Vorkehrungen zu treffen.

Zusammen mit dem Partnerunternehmen Bechtle IT-Systemhaus Köln bietet Alcatel-Lucent Enterprise eine MiFID II konforme Sprachaufzeichnungs-Lösung an, die Nutzern einer OmniPCX Enterprise auch ohne OSPlus Telefonie Sprachaufzeichnung und Archivierung unter Nutzung von OSPlus Portal und OSPlus Archiv für Kundendokumente ermöglicht.



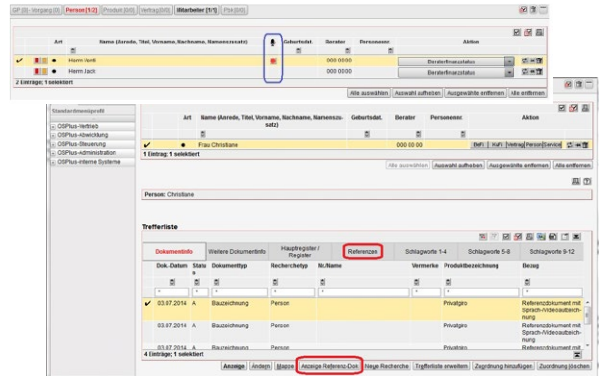
Die Zusammenarbeit zwischen OmniPCX Record und OSPlus über OmniPCX-Connect

OMNIPCX RECORD UND OMNIPCX CONNECT SIND DIE GRUNDLAGEN FÜR DIESE LÖSUNG:

OmniPCX Record ist ein direkt auf die OmniPCX Enterprise von Alcatel-Lucent Enterprise zugeschnittenes Sprachaufzeichnungs-System. Mittels flexibel definierbarer Regeln kann festgelegt werden, welche Gespräche aufgezeichnet werden sollen; ebenso kann der Mitarbeiter selbst Aufnahmen initiieren.

OmniPCX Record erlaubt dabei die Einbeziehung der eingesetzten Mitarbeiter in den Filialen und soweit vorhanden auch im Call Center.

OmniPCX-Connect ist die von Bechtle IT-Systemhaus Köln in Kooperation mit der Finanz Informatik entwickelte Schnittstelle zwischen OmniPCX Record und der OSPlus Welt. Der Sparkassen Mitarbeiter kann von seinem OSPlus Portal aus die Aufnahme starten und beenden. Ebenso kann er aus der Kundenakte heraus nach Aufnahmen suchen und diese auch abspielen.



Steuerung der Aufnahme aus dem OSPlus Portal heraus; Abfrage über Kundenakte

Sichere Einführung: Auf Wunsch unterstützen Experten von Alcatel-Lucent Enterprise und Bechtle IT-Systemhaus Köln bei Design, Konfiguration und Einführung der neuen Recording-Lösung, so dass eine risikolose Umsetzung der MIFID II Richtlinien sichergestellt werden kann.