



Beratungsgespräche beweissicher dokumentieren

Wie Finanzdienstleister und Contact Center die neuen Dokumentationspflichten nach MiFID II erfüllen und ihr Geschäft zukunftssicher gestalten

Die Telefonanlage einer neuen Generation.



NFON
Die Cloud-Telefonanlage

Qualified
Partner

BEREITS ÜBER 30.000 KUNDEN VERTRAUEN DEN PRODUKTEN VON NEKSU

Wir, die Neksu aus München, haben uns auf die professionelle Beratung, Installation und Wartung von VoIP-Telefonanlagen, SIP-Trunking und der rechtskonformen Gesprächsaufzeichnung gem. MiFID II spezialisiert. Vom bundesweiten vor-Ort Service bis hin zur Fernwartung, betreuen wir unsere Kunden ganzheitlich, nachhaltig und zukunftsorientiert.

Ihr Experte für VoIP-Telefonanlagen, SIP-Trunking und Sprachaufzeichnung.

Die Telefonanlage einer neuen Generation.



MiFID II jetzt umsetzen und Sanktionen vermeiden Der Finanzindustrie läuft die Zeit davon – schnelle, verlässliche Lösungen sind gefragt

Um die verschärften Dokumentationspflichten nach MiFID II zu erfüllen, müssen Finanzdienstleister und Contact Center neue Wege beschreiten. Viele Unternehmen stehen dabei vor der Entscheidung zwischen dem Ausbau vorhandener On-Premise-Lösungen und dem Umzug in die Cloud. Wir haben die Argumente genauer ins Auge gefasst.

Mit der EU-Richtlinie MiFID II wird schon sehr bald eine Regelung Gesetz, die vielen Unternehmen aus der Finanz- und Versicherungsbranche Kopfzerbrechen bereitet: Ab dem 3. Januar 2018 müssen Finanzdienstleister jede Kommunikation mit Kunden, die zu einem Geschäftsabschluss führen könnte, beweissicher aufzeichnen und für mindestens fünf Jahre manipulationssicher speichern. Kundenberater müssen zu Beginn jedes Beratungsgesprächs ihre Kunden davon in Kenntnis setzen, dass Ge-

spräche dokumentiert werden. Ausnahmen von der Aufzeichnungspflicht sind selbst bei Ablehnung durch Kunden nicht vorgesehen. Die verschärfte Dokumentationspflicht erstreckt sich auf Gespräche zwischen Beratern und Kunden ebenso wie auf vertragsrelevante interne Besprechungen zwischen Beratern und Managern. Und sie betrifft die gesamte Kommunikation – vom persönlichen Beratungsgespräch über Telefonate, Videoberatung, Fax, E-Mail und Chat. Die BaFin wurde mit umfas-

senden Befugnissen ausgestattet, um diese Vorgaben durchzusetzen und Verstöße mit erheblichen Sanktionen zu ahnden.

Zu den von MiFID II betroffenen Unternehmen zählen vor allem Finanzinstitute wie Banken sowie Anlageberater und Versicherungen. Für sie bringt die Gesetzesnovelle einen erheblichen administrativen Aufwand mit sich, der aus Sicht vieler Banken nicht in sinnvoller Relation zum erwarteten Nutzen steht. Sie befürchten Beeinträchtigungen ihrer Geschäftsmodelle und damit verbunden sinkende Erlöse. Die wenigsten von ihnen sehen für sich Chancen zur Erschließung neuer Geschäftsfelder. Eine Studie¹ kam zu dem Ergebnis, dass 90 Prozent der befragten Unternehmen weitreichende Umstrukturierungen ihrer Vertriebsprozesse als zwingend erforderlich ansehen. Den größten Kostenfaktor sehen die befragten Unternehmen in der Anpassung ihrer IT- und Kommunikationssysteme. Hier gehen 96 Prozent von signifikant höheren laufenden Kosten ab 2018 aus.

Das Inkrafttreten der Regelung war zunächst für 2017 angesetzt, wurde jedoch aufgrund der damit verbundenen Herausforderungen für Unternehmen auf den Jahresbeginn 2018 verschoben. Bislang haben sich die Finanzinstitute in Deutschland darauf konzentriert, die Folgeaufwände einzuschätzen, während die Umsetzung stagniert. Demzufolge waren die Finanzinstitute im Durchschnitt mit einem sogenannten Readiness Index von 27 Prozent im Juli 2016 nur unwesentlich besser auf MiFID II vorbereitet als im Vorjahr.

75 Prozent der Banken sehen in der beweissicheren Dokumentation den zentralen Kostentreiber bei der Umsetzung von MiFID II. Dies entspricht einer Steigerung von 19 Prozentpunkten im Vergleich zum Vorjahr – was darauf schließen lässt, dass sich die Unternehmen in der Zwischenzeit zumindest mit dem für ihre Zwecke infrage kommenden Lösungsangebot am Markt befasst haben. MiFID II lässt Finanzdienstleistern und Versicherungen drei Optionen: erstens die Einführung einer flächendeckenden Aufzeichnung mit entsprechenden Hardware- und Softwareinvestitionen sowie langfristigen Folgekosten für Wartung, Instandhaltung und Datenspeicherung, zweitens die Weiterleitung von Gesprächen an entsprechend ausgestattete Inhouse-Contact-Center und drittens die Auslagerung an die Contact Center externer Dienstleister.

Finanzdienstleister stehen daher vor der schwierigen und weitreichenden Entscheidung, auf bestehenden, teils inhomogenen Kommunikationsinfrastrukturen aufzusatteln, umfassendes Outsourcing zu betreiben oder auf eine moderne, flexible und einheitliche Lösung umzusteigen. Die Kernkriterien, die diesen Entscheidungsprozess

bestimmen, sind Verlässlichkeit, Investitionssicherheit und Kosten.

An dieser Stelle kommt die Cloud mit ihren vielen Vorteilen ins Spiel. Cloudbasierte Kommunikationslösungen erfordern keinen zusätzlichen Platzbedarf, lassen sich bedarfsgerecht nach oben und unten skalieren, verursachen keinerlei Wartungs- und Instandhaltungskosten und werden ohne Beeinträchtigung des Tagesgeschäfts aktualisiert – bei NFON sogar lebenslang und völlig kostenlos. Mit Neorecording, der hochprofessionellen Lösung für rechtssichere Gesprächsaufzeichnung in der Cloud, bietet NFON neue Perspektiven für die schnelle und vollständige Umsetzung von MiFID II.

Um alle Anforderungen von MiFID II optimal umzusetzen, sind zunächst einige Vorbereitungen erforderlich. Viele geschäftliche Abläufe müssen angepasst und in die Prozesslandschaft integriert werden. Unternehmen sind daher gut beraten, die Umsetzung so bald wie möglich in Angriff zu nehmen. Indem sie mit Neorecording die Dokumentationsvorschriften der Finanzmarktrichtlinie erfüllen, können sie sich auf die Umstellung interner Prozesse konzentrieren und sich vor drohenden Sanktionen schützen.

Größter Gewinner von MiFID II könnte die Contact-Center-Branche werden. Zwar stehen Dienstleister hier ebenfalls vor der Herausforderung, ihre Infrastruktur auszubauen. Doch der Wandel bedeutet für sie auch eine gewaltige Chance. Sie erhalten zum einen die Möglichkeit, ihre Bestandskunden im Finanz- und Versicherungsmarkt mit einer gesetzeskonformen Dokumentation nachhaltig an sich zu binden und planbare Umsatzsteigerungen zu erzielen. Zum anderen können sie mit einem professionellen Aufzeichnungs- und Dokumentationssystem jene Unternehmen als Neukunden gewinnen, die sich zugunsten einer zumindest teilweisen Auslagerung ihrer Kommunikation entscheiden. Für Contact Center bedeutet MiFID II somit die Gelegenheit, sich zukunftsicher aufzustellen, neue Leistungsbereiche zu erschließen und komplexere Kunden zu gewinnen.

Vorteile der Cloud für Contact Center

- › Senkung der IT-Investitionen
- › Kein Aufwand für die Wartung, Instandhaltung und Aktualisierung
- › Kein zusätzlicher Platzbedarf
- › Schnelle Inbetriebnahme, einfache Integration
- › Schnelle und bedarfsgerechte Skalierung (aufwärts und abwärts)
- › Hohe Ausfallsicherheit und Datensicherheit

¹ PPI AG Informationstechnologie: MiFID II-Readiness – Stand der MiFID II-Umstellung in Banken. 4. Befragungswelle, Juli 2016.



Risiko minimieren, Effizienz und Effektivität steigern Wie Sie mit Neorecording aus MiFID II eine Erfolgsstory machen

Neorecording integriert die vielfach erprobte und technisch ausgereifte Lösung des Marktführers ASC in die NFON Cloud-Telefonanlage. Damit erhalten Sie eine cloudbasierte Komplettlösung zur rechtssicheren Aufzeichnung und Dokumentation von Beratungsgesprächen, die zu 100 Prozent MiFID II-konform ist. So halten Sie Compliance-Vorgaben ein, vermeiden Sanktionen, senken Kosten und erschließen neue Geschäftsfelder.

Mit Neorecording bietet NFON Finanzdienstleistern und Contact Centern eine umfassende Lösung zur Erfüllung sämtlicher Dokumentationsvorgaben der EU-Richtlinie MiFID II. In Verbindung mit der NFON Cloud-Telefonanlage gibt Ihnen Neorecording die Möglichkeit, Beratungsgespräche über sämtliche Kommunikationskanäle hinweg rechtskonform aufzuzeichnen und manipulationssicher zu speichern. Auf einer einheitlichen Plattform können Sie alle Kundeninteraktionen und die darüber ausgetauschten Informationen erfassen, speichern und archivieren.

Einziges zu 100 Prozent rechtssichere Cloud-Lösung

Neorecording basiert auf den Lösungen von ASC, einem

Marktführer für Aufzeichnungs- und Analyselösungen. Als einzige vollständig in der Public Cloud gehostete Lösung gibt es Ihnen die Möglichkeit, die neuen Anforderungen der Finanzmarktrichtlinie schnell, flexibel und effizient zu erfüllen. Finanzdienstleistern bietet Neorecording sicheren Schutz vor Sanktionen der Aufsichtsbehörde. Contact-Center-Betreiber erhalten außerdem die Möglichkeit, neue Geschäftsfelder zu erschließen und Bestandskunden nachhaltig zu binden.

Umfassende Unterstützung von Compliance-Richtlinien

Die Einhaltung von Compliance-Vorgaben unterstützt Neorecording durch individuelle und betriebsratskonforme Zugriffsrechte sowie durch ein speziell auf das

Finanzgeschäft zugeschnittenes Sprachanalyse-Tool, das Gespräche, die gegen die gesetzliche Compliance verstoßen, automatisch markiert und dem Management anzeigt. Modernste Verschlüsselungsverfahren sorgen für die manipulationssichere Archivierung aller Aufzeichnungen. Dank Hosting in sicheren Rechenzentren in Deutschland ist maximale Ausfallsicherheit gewährleistet.

Flexible Anpassung an Ihre Prozesse und erstklassiger Support

Mit Neorecording Basic und Neorecording Advanced stellt NFON zwei Optionen für unterschiedliche Anforderungsprofile bereit. Jede der beiden Optionen lässt sich durch das Hinzubuchen von Inspiration NEO um ein leistungsstarkes Qualitätsmanagement-Tool erweitern. Inspiration NEO ermöglicht über eine leicht zu bedienende Web-Oberfläche umfassende Auswertungen, Analysen und Reports. Die Anpassung von Neorecording an individuelle Anforderungen und Geschäftsprozesse sowie das Setup werden von erfahrenen NFON Spezialisten durchgeführt, die auch nach der ersten Inbetriebnahme jederzeit für umfassenden Support zur Verfügung stehen.

Neorecording: Vorteile für Finanzdienstleister

- › Risikominimierung durch schnelle Umsetzung der MiFID II-Anforderungen
- › Keine zusätzlichen Investitionen in Hardware und Integration
- › Keine Softwareinstallation dank webbasierter Anwendung
- › Kein Aufwand für Instandhaltung und Aktualisierung
- › Bedarfsgerechte Skalierbarkeit
- › Volle Kostentransparenz und -planbarkeit durch Pay-per-Use

Neorecording: Vorteile für Contact Center

- › Erfüllung höchster Compliance-Anforderungen
- › Gewinnung von Neukunden
- › Bindung von Bestandskunden
- › Erschließung neuer Geschäftsfelder
- › Bedarfsgerechte Skalierbarkeit
- › Volle Kostentransparenz und -planbarkeit durch Pay-per-Use

Neorecording: Alle Vorteile auf einen Blick

- › **Beweissichere Aufzeichnung**
Telefonate werden aufgezeichnet und können mindestens 5 Jahre verschlüsselt archiviert werden.
- › **Effiziente Suche und schnelle Wiedergabe**
Intelligente Kategorisierung und Archivierung ermöglichen jederzeit schnelles Auffinden, Online-Zugriff und Wiedergabe mittels POWERplay Web.
- › **Schutz vor Manipulation und Ausfällen**
Höchste Sicherheitsstandards und modernste Verschlüsselungsmethoden sowie ISO-zertifizierte, georedundante Rechenzentren in Deutschland.
- › **Unverzögliche Umsetzung von MiFID II**
Unkomplizierte, schnelle Implementierung und Inbetriebnahme.
- › **Risikominimierung**
100 Prozent Rechtskonformität und Schutz vor Sanktionen durch Aufsichtsbehörden.
- › **Reporting**
Frei konfigurierbare Logs, Statistiken und Agentenreports. 20 Standardreports, alle weiteren Auswertungen gezielt aufrufbar und abonnierbar.

Datensicherheit made in Germany

Neorecording wird auf den hochsicheren und georedundant ausgelegten Rechenzentren von NFON betrieben und ausschließlich an Standorten in Deutschland gehostet. Alle Server unterliegen dem Telekommunikationsgesetz (TKG) und erfüllen höchste Ansprüche an Datensicherheit, Ausfallsicherheit und Abrechnungsgenauigkeit. Die Informationssicherheit unserer Rechenzentren ist nach ISO/IEC 27001 zertifiziert.

Die Sprachqualität der NFON Cloud-Telefonanlage wurde vom TÜV Saarland geprüft und zertifiziert. Sicherheit bieten wir zudem bei technischen Störungen wie beispielsweise Stromausfällen in Ihren Gebäuden. Mit Neorecording bleiben Ihre Aufzeichnungen in solchen Fällen jederzeit verfügbar.





Neksu

next to you



Cloud-Lösung Made in Germany

Datenschutz, TÜV-zertifizierte Sprachqualität und Ausfallsicherheit



Hohes Einsparpotential

Keine Vertragsbindung, Abrechnung nach genutzten Nebenstellen, Kostenersparnis



Unbegrenzte Leistungsfähigkeit

Für alle Herausforderungen für Unternehmen von 2 bis 249.000 Mitarbeitern



Intelligente Funktionen

Über 150 Features plus automatische Updates



Einfache Bedienung

Bei der Einrichtung wie im laufenden Betrieb

☎ 0800 - 533 422 0

🌐 neksu.de



NFON
Die Cloud-Telefonanlage

Qualified
Partner