

## **ASC Technologies kündigt mit Recording Insights eine Compliance-Aufzeichnung in Microsoft Dynamics 365 an**

### **Aufzeichnungskontrolle, Session-Wiedergabe und Anzeige der Analyseergebnisse im CRM**

**Hösbach, 19. April 2022** – Die ASC Technologies AG, Anbieter einer der ersten zertifizierten nativen Compliance-Aufzeichnungs-Lösungen für Microsoft Teams, hat heute die Integration von Recording Insights in Dynamics 365 bekannt gegeben, die es Anwendern ermöglicht, Compliance direkt in ihrem Customer-Relationship-Management-System (CRM) zu verwalten.

Dank der Integration von Recording Insights in Dynamics 365 erhalten Anwender die volle Kontrolle sowie umfassende Einblicke in Kundeninteraktionen. Und mehr als das: Aufzeichnungen können nun direkt aus Dynamics 365 heraus gestartet und mit dem jeweiligen Kunden verknüpft werden.

Des Weiteren werden die aufgezeichneten Konversationen in der CRM-Timeline des Kunden aufgelistet. So sehen Anwender die komplette Kundenhistorie mit allen im CRM generierten Informationen sowie weitere Inhalte aus Kundengesprächen. Über einen Link kann das aufgezeichnete Gespräch direkt in Recording Insights wiedergegeben werden. Darüber hinaus bieten die Einträge der Timeline die Möglichkeit, Zusatzdaten und eine Transkription des Gesprächs anzuzeigen, während die Aufzeichnung in der geschützten Compliance-Umgebung der Recording-Insights-Infrastruktur von ASC verbleibt.

Timeline-Einträge können durch Ergebnisse aus der Compliance Policy Engine von ASC ergänzt werden, um Gespräche zu kategorisieren oder bestimmte Schlüsselworte zu erkennen. Auf diese Weise ist es beispielsweise möglich, Gespräche zu markieren, die eine Transaktion zur Folge hatten, oder die Aufbewahrungszeit für Compliance-Gespräche, die über mehrere Jahre archiviert und verfügbar gehalten werden müssen, automatisch festzulegen. Dies ist insbesondere für Unternehmen wichtig, die aufgrund von Compliance-Vorschriften wie MiFID II, Dodd-Frank oder FDCPA zur Aufzeichnung ihrer Gespräche verpflichtet sind.

„Die Integration von Recording Insights in Microsoft Dynamics 365 ist ein weiterer Schritt, um unseren Partnern und Kunden eine vollständig in ihre Geschäftsprozesse integrierte Compliance-Lösung anzubieten“, erklärt Dr. Gerald Kromer, Chief Executive Officer von ASC Technologies. „Unsere Kunden erzielen unmittelbare Geschäftsergebnisse, indem sie Compliance-Risiken oder Upselling-Potenziale erkennen, während die gesamte Kommunikation als Text angezeigt wird.“

„Die Integration von Recording Insights in Microsoft Dynamics 365 erlaubt es Nutzern die komplexen gesetzlichen Richtlinien, hinsichtlich der Aufzeichnung und Archivierung, in ihrem bevorzugten CRM-System zu verwalten.“, so Neha Bajwa, Senior Director bei Microsoft.

# PRESS INFORMATION

Für mehr Informationen über das Portfolio von ASC besuchen Sie bitte [www.asc.de](http://www.asc.de)

## ASC Kurzprofil

ASC ist ein weltweit führender Anbieter von Software- und Cloud-Lösungen im Bereich Omni-Channel Recording, Qualitätsmanagement und Analytics. Zu den Zielgruppen gehören alle Unternehmen, die ihre Kommunikation aufzeichnen, insbesondere Contact Center, Finanzdienstleister und Organisationen der öffentlichen Sicherheit. ASC bietet Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Interaktionen – sowohl als Service aus der Cloud als auch als lokale Lösung. Wir glauben an die Cloud und bieten echte Multi-Mandanten-Fähigkeit, in höchstem Maße skalierbare Produktfamilien und Dienste sowie Technologie auf dem neusten Stand – und unseren Kunden so die Flexibilität, in dem Maße zu investieren, wie ihr Unternehmen wächst. Mit Hauptsitz in Deutschland und Tochtergesellschaften in gegenwärtig 12 Ländern ist ASC europäischer Branchenführer.

## CONTACT.

ASC Technologies AG  
Ann-Kathrin Müller, PR & Communications  
Seibelstraße 2-4 Phone +49 6021 5001 - 0  
63768 Hösbach Fax +49 6021 5001 310  
Germany [ak.mueller@asc.de](mailto:ak.mueller@asc.de)

Please follow us on



[www.asc.de](http://www.asc.de)

We record & analyze communications

