



We record & analyze communications

LIVRE BLANC

Enregistrement et Conformité avec Microsoft Teams **pour les Sociétés de Gestion d'Actifs et d'Investissements**



www.asctechnologies.com

Sommaire

01	Préface	03
02	Modern Workplace dans les sociétés de gestion financière	05
03	Réinventer le travail avec des outils de collaboration	07
04	Collaboration et conformité dans les services financiers	09
05	Révolutionner le travail avec Microsoft Teams	12
06	Enregistrement des communications légalement requis	17
07	Les contraintes et besoins spécifiques des gestionnaires financiers	21
08	Des analyses pour garantir la conformité	23
09	Le travail du futur repose sur la collaboration	25
10	Cas Client – Privatam	26
11	Cas Client – Impax	27
12	Sources	28

Préface : Comment le digital permet aux gestionnaires d'actifs de répondre à leurs contraintes réglementaires

Le métier des gestionnaires d'actifs se positionne comme l'une des activités les plus réglementées. Dans ce contexte, les professionnels du secteur se doivent de mettre en oeuvre des dispositifs et processus spécifiques pour mener à bien leur mission en conformité avec la réglementation en vigueur. Ce prérequis est indispensable et ne représente en aucun cas une option. Dans ce contexte, un processus clé occupe désormais un rôle central, notamment en matière de traçabilité : l'enregistrement et la conservation des conversations.

Concilier qualité de service, confidentialité et respect de la réglementation

Les gestionnaires d'actifs sont aujourd'hui particulièrement surveillés et encadrés par de nombreuses réglementations qui régissent notamment le cadre du traitement des données et la conformité de l'enregistrement sur différents canaux. Plusieurs directives et règlements adoptés ces dernières années ont une incidence directe sur l'enregistrement et l'archivage des interactions avec les clients dans le secteur financier.

L'objectif est d'accroître la transparence des opérations. Les gestionnaires d'actifs sont alors notamment tenus de conserver de manière probante les enregistrements des communications téléphoniques ainsi que de toute communication électronique connexe, en respectant différents points : l'enregistrement systématique des interactions, le stockage, l'archivage et l'inaltération des données enregistrées, la capacité à réaliser des recherches et réécoutes, etc.

Des attentes très spécifiques des gestionnaires d'actifs

Au regard des éléments évoqués ci-dessous, les gestionnaires d'actifs mettent clairement en avant leur souhait de pouvoir s'appuyer sur des systèmes industriels pour mener à bien leurs opérations. Ils expriment notamment le fait de bénéficier de dispositifs digitaux capables de respecter les différentes directives de conformité du secteur financier, d'utiliser des outils où l'on ne peut supprimer les enregistrements ou encore d'accéder à des interfaces intuitives afin de retrouver aisément les conversations en cas de contrôle ou litige.

Enfin, au-delà des aspects liés au stockage et à la gestion des durées de rétention, un point bien spécifique au métier des gestionnaires d'actifs se fait ressentir. Ainsi, à l'inverse d'autres métiers du secteur de la finance, la notion liée à l'usage du mobile est un axe stratégique. Il est alors important pour les gestionnaires d'utiliser des solutions conformes sur téléphone fixe, mais également sur mobile. En effet, l'enregistrement des communications sur mobile représente l'un des principaux enjeux pour une migration vers une téléphonie basée sur des plateformes de communication de nouvelle génération, comme Teams par exemple. Cette évolution du poste télécom est une donnée importante qui nécessite de bien repenser son infrastructure et les outils qui y sont associés pour continuer à travailler en conformité avec la loi.

Modern Workplace – Concept d'avenir ?

L'esprit d'équipe, la marge de manoeuvre, la flexibilité temporelle, spatiale et organisationnelle : Le «New Work» est une nouvelle tendance qui accélère l'évolution vers un nouvel environnement de travail. Également connu sous le nom de Work 4.0, le mouvement New Work est de plus en plus populaire.

Après tout, les conditions sur le marché du travail ont changé de manière spectaculaire. L'évolution démographique entraîne un manque de jeunes talents, et en particulier les générations Y et Z abordent le travail avec de nouvelles valeurs et le voient sous un angle différent : elles se débarrassent des anciennes structures et les remplacent par des méthodes contemporaines. Dans le même temps, la numérisation révolutionne notre vie. Elle change notre façon de consommer des biens, de communiquer et, de plus en plus, de travailler.

Il y a quelques années encore, il allait de soi que les personnes qui voulaient travailler ensemble se réunissaient en un même lieu pour pouvoir accéder aux mêmes contenus, aux mêmes ressources et aux mêmes logiciels. La numérisation a introduit l'aspect de la mobilité dans la collaboration. La répartition des équipes, la décentralisation et l'efficacité sont devenues une priorité.

Et bien sûr, cela a également laissé une marque sur le secteur des services financiers. Les défis tels que les taux d'intérêt notoirement bas, le sujet permanent du contrôle, les modèles commerciaux non conventionnels des futures technologies financières et des assurances, la numérisation croissante, les possibilités offertes par les big data et la demande de transparence mettent une pression supplémentaire sur les entreprises. En outre, le comportement des clients a considérablement changé : Les clients attendent de leur banque ou de leur compagnie d'assurance qu'elle leur offre différents canaux de communication sans souci, adaptés à leurs souhaits et à leurs préférences. De nombreux prestataires de services financiers établis prennent conscience qu'en plus de la transformation nécessaire des structures informatiques et de leurs canaux de contact avec la clientèle, un tout nouvel état d'esprit sera nécessaire pour réussir à l'avenir.

La collaboration entre les équipes dans des environnements de travail flexibles gagne en importance. Le résultat : Les entreprises ont besoin d'un environnement central et, surtout, numérique pour la communication et la collaboration, où la collaboration fonctionne comme dans la vie réelle. La solution : une plateforme flexible, personnalisable et évolutive qui réunit en un seul endroit toutes les informations, documents et outils importants pour la collaboration.

Mais les services financiers en particulier, exigent un outil de collaboration qui réponde aux thèmes dominants du secteur : la protection des données, la sécurité des données, la conformité ainsi que la mobilité et la collaboration d'équipe sur tous les canaux de communication. Ce livre blanc vous explique comment réussir dans cette entreprise.



Dans ce livre blanc, vous allez voir comment Microsoft Teams peut être déployé dans le secteur financier pour répondre aux réglementations de conformité et quel rôle joue l'application ASC Recording Insights.

Réinventer le travail avec les outils de collaboration

Contrairement à ce que son nom suggère, le concept de New Work n'est pas une invention récente. Il s'agit plutôt d'une invention du philosophe social Frithjof Bergmann, qui a inventé le terme il y a plus de 40 ans. Il voulait développer un concept alternatif au travail salarié classique car il était convaincu que le système de travail existant était dépassé.

L'automatisation, la mondialisation et les changements culturels ont affecté l'environnement de travail. Les méthodes de travail rigides doivent être remplacées par un environnement de travail créatif qui permet de développer le potentiel personnel. Les valeurs centrales sont l'autonomie professionnelle, la liberté et la participation sociale.¹ Leur but est d'optimiser les processus de travail. Il existe donc des outils spéciaux pour la communication, la planification, l'organisation et l'analyse. Un outil peut avoir différentes caractéristiques et fonctionnalités telles que le partage de fichiers, la communication en temps réel, la messagerie instantanée, les calendriers partagés ou les fonctions de gestion.

De nombreuses entreprises utilisent Office 365 comme base de leurs lieux de travail en réseau. En 2011, Microsoft a fait passer ses programmes Office 365 dans le cloud, ouvrant ainsi la voie à une plateforme collaborative. Grâce à l'étendue des différents programmes d'Office 365, il existe une multitude de possibilités de collaboration. Il existe peu d'autres solutions offrant un éventail aussi large de possibilités.

« New Work signifie que vous pouvez vivre et percevoir le travail d'une manière totalement différente qu'auparavant et que nous devons nous préparer en conséquence. »²

— Frithjof Bergmann

Aujourd'hui, sa philosophie connaît un renouveau : travail à domicile, horaires flexibles et collaboration virtuelle. En conséquence, la demande en outils de collaboration augmente. Ils permettent une communication plus efficace, facilitent la prise de décisions communes et rationalisent le travail sur les tâches et les projets en équipe, quel que soit l'endroit où se trouvent les collègues. Les outils de collaboration permettent d'échanger des informations sans heurts et d'améliorer la communication entre les gens.

Alors que de nombreux autres outils de collaboration fonctionnent avec des interfaces et des applications supplémentaires pour élargir la gamme de fonctionnalités, Office 365 a intégré directement tous les outils importants, mettant ainsi en oeuvre sa vision d'un nouvel environnement de travail et d'une configuration adaptée à la collaboration.



Collaboration et conformité dans les services financiers

Les principes du mouvement de la modern workplace offrent aux employés travaillant dans les services financiers une plus grande flexibilité et un plus grand degré d'épanouissement personnel au travail. C'est pourquoi le secteur mise de plus en plus sur les concepts de New Work : équipes réduites, transparence, partage, collaboration, échange et accès facile à l'information sont la réponse aux défis auxquels les banques et les compagnies d'assurance sont confrontées à l'ère numérique.



Changements dans le secteur des services financiers :

- Un nombre croissant de règlements
- Faire progresser la numérisation
- Pertinence des big data
- La pression concurrentielle due aux entreprises technologiques et aux compagnies d'assurances
- Attentes et comportements différents des clients

Les plates-formes en réseau rassemblant en un seul endroit toutes les applications nécessaires au travail quotidien deviennent indispensables pour un travail commun, indépendant du lieu. Ainsi, les prestataires de services financiers facilitent l'accès aux connaissances au sein de l'organisation et rendent le savoir transparent. Les premiers à adopter cette technologie sont ING-DiBa, Commerzbank et Axa, qui travaillent déjà dans des structures agiles et espèrent ainsi suivre le rythme de la numérisation.³

Au cours des dernières années, les exigences réglementaires auxquelles les prestataires de services financiers doivent se conformer se sont intensifiées à la suite de directives et de lois telles que la MiFID II, la Dodd-Frank ou la FinVermV. Par conséquent, un outil de collaboration est nécessaire pour permettre un travail et une communication en réseau ainsi que le respect des réglementations.

Cela peut être mis en oeuvre au moyen de plateformes de collaboration telles que Microsoft Teams. Teams permet une communication indépendante du lieu, conformément aux dispositions de conformité. Vous pouvez profiter de ces avantages en coopérant avec ASC Technologies qui offre de nombreuses années d'expérience sur le marché financier et des solutions de conformité personnalisées respectives.



Dispositions légales sur l'enregistrement de la conformité

GDPR

Le règlement général sur la protection des données (GDPR) régit la protection des données pour tous les individus dans les États membres de l'Union européenne et donne aux citoyens de l'UE un contrôle inconditionnel de leurs données personnelles. Le règlement entraîne des changements substantiels pour les entreprises en termes d'enregistrement, d'archivage et de traitement des données des clients. Les infractions peuvent être sanctionnées par des peines sévères pouvant aller jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires mondial ou 20 millions d'euros.

IDD

La directive européenne sur la distribution d'assurance (IDD) régit les performances de toute distribution d'assurance, en particulier le courtage d'assurance. L'objectif de la DID est de créer une base uniforme pour le courtage d'assurance dans toute l'Europe. Jusqu'en février 2021, la Commission européenne examinera si la directive actuelle garantit un niveau suffisant de protection des consommateurs. En règle générale, la IDD ne définit qu'une norme minimale. Le législateur national peut donc prévoir des ensembles de règles plus strictes que celles prévues par la directive. Il est prévu que l'enregistrement et la retranscription ultérieure des appels de consultation deviennent obligatoires sur le marché.

MiFID II

La MiFID II (Directive sur les marchés d'instruments financiers) est une directive sur les marchés financiers qui s'applique uniformément dans toute l'Europe. Elle vise à protéger les investisseurs et à accroître la transparence des marchés financiers. L'un des aspects de la MiFID II régit l'enregistrement des appels de consultants

dans le cadre des opérations sur titres.

Le législateur prescrit l'enregistrement, l'archivage complet et probant de tous les appels de consultants, quel que soit le canal utilisé, qu'il s'agisse d'un appel téléphonique, d'un appel vidéo, d'un chat ou d'un courriel. En France le respect de cette norme est gérée par l'AMF et peut pénaliser une entreprise à hauteur de plusieurs millions d'euros.

FinVermV

Selon le décret sur le courtage en investissements financiers (FinVermV), les courtiers dits 34f titulaires d'une licence conformément à l'article 34 de la loi sur la réglementation du commerce (ce qui inclut également les polices d'assurance-vie à capitalisation) sont tenus, à partir du 1^{er} août 2020, d'enregistrer les consultations téléphoniques ou vidéo ainsi que la communication électronique correspondante et de les sauvegarder de manière à ce qu'elles soient vérifiables. Les enregistrements de tous les appels concernant un éventuel courtage de produits financiers doivent être conservés pendant dix ans.

Loi Dodd-Frank

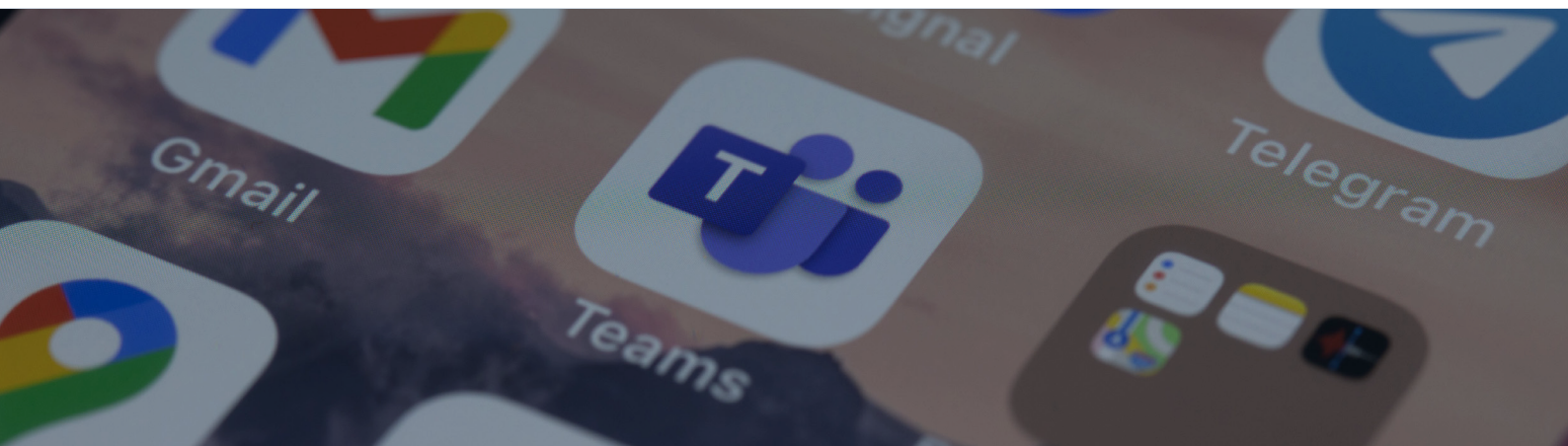
La loi Dodd-Frank (Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act) est une loi fédérale américaine conçue pour promouvoir la stabilité financière, en renforçant la responsabilité et la transparence du système financier, entre autres mesures. Entre autres, la loi Dodd-Frank stipule des exigences étendues en matière d'enregistrement et d'archivage des transactions. Par exemple, toutes les interactions des douze derniers mois concernant une transaction individuelle doivent être mises à la disposition de l'autorité de surveillance dans les 72 heures. Les entrées de fichiers sur le contenu des interactions doivent être archivées pendant au moins cinq ans.

Révolutionner le travail avec Microsoft Teams

La communication est un élément essentiel du travail quotidien. Quelles sont les tâches en suspens, quelles décisions ont été prises et où peut-on accéder aux dernières informations sur le projet ? Ce sont les questions centrales de tous les jours. Dans Office 365, la réponse est : Microsoft Teams. Avec Teams, Microsoft réunit tous ses outils de communication et de collaboration sous une même enseigne.

Microsoft Teams est sur le marché depuis 2017. Depuis lors, beaucoup de choses ont changé : l'environnement de travail est devenu encore plus complexe : davantage de réseaux se sont développés, de nouvelles technologies telles que l'intelligence artificielle (IA) sont progressivement introduites dans nos vies, et les exigences en matière de collaboration ne cessent d'augmenter. En conséquence, Teams a également évolué pour devenir un centre de collaboration : Teams transforme de plus en plus la collaboration au travail et optimise les processus commerciaux dans le monde entier.

L'outil de collaboration est une plateforme de travail basée sur le web et soutient le travail d'équipe au moyen de fonctionnalités telles que les réunions en ligne, les vidéoconférences, la planification de projets ou la création et la maintenance de notes. Un avantage important de MS Teams est qu'il peut être intégré nativement dans Office 365. Les fonctionnalités de Teams sont impressionnantes. Mais que pouvez-vous faire exactement avec elles ?



Les fonctionnalités les plus importantes en un coup d'oeil ⁴

- **Téléphonie vocale, chat et vidéo**

Par le biais d'un salon de discussion et d'historiques de discussion, les équipes impliquent activement chaque participant. La fonction de chat est particulièrement adaptée pour parvenir à des accords rapides et informels - bilatéralement ou en groupes de 50 participants maximum, à travers les pays et les différentes langues. Les chats d'équipe sont toujours visibles pour l'ensemble de l'équipe, tandis que les conversations privées sont également possibles. En plus des fonctionnalités de chat et de messagerie, Teams offre la possibilité d'appeler en réunion et de passer des appels grâce à des fonctionnalités vocales et vidéo entièrement intégrées. De cette façon, Teams peut être utilisé comme un PBX. Les fonctionnalités téléphoniques - comme toutes les autres fonctionnalités de Microsoft Teams - peuvent être utilisées dans le monde entier.
- **Flux d'activité**

Le flux dans Teams fournit aux utilisateurs une vue d'ensemble de toutes les activités qui ont évolué tout en étant hors ligne. Le flux est ordonné chronologiquement et peut être filtré en fonction du type d'information. C'est dire combien il est facile de se tenir au courant - toujours et partout.
- **Co-auteur**

La fonction de coauteur dans Word, Excel, PowerPoint et d'autres applications Office 365 permet à tous les membres de l'équipe de créer et de modifier un document ensemble. Pour se faire, Teams n'a même pas besoin de changer d'application. Le document doit seulement être partagé dans le canal respectif pour permettre une édition conjointe directement dans Teams.

- **Des outils et du contenu pour chaque projet**

Dans Teams, l'espace de travail peut être adapté de manière flexible pour répondre aux besoins individuels des différents groupes de travail - simplement en utilisant des onglets, des connecteurs et des robots. Les utilisateurs peuvent partager toutes sortes de contenus provenant de diverses applications Microsoft et de plus de 150 fournisseurs tiers.
- **Plate-forme pour le travail d'équipe**

Word, Excel, PowerPoint, SharePoint, OneNote, Planner, Power BI et Delve ont été intégrés directement dans Teams et permettent un accès fluide à toutes les informations et outils. Microsoft Graph permet une vision intelligente de l'ensemble de l'environnement de travail et prend en charge les résultats de recherche pertinents, l'eDiscovery et l'échange d'informations. Teams fonctionne également en toute transparence avec les groupes Office 365 - un service collaboratif qui permet aux utilisateurs de poursuivre leur travail dans une autre application et, en même temps, de partager des informations avec d'autres pour ne pas passer à côté de développements importants.
- **Collaboration à l'échelle mondiale**

Teams est disponible dans le monde entier pour chaque membre. Le lecteur graphique ouvre les chats et les canaux pour que chacun puisse lire : les différentes mises en page et les paramètres personnalisés concernant la taille du texte, le format du texte et l'espacement des lettres améliorent la lisibilité ; la mise au point des lignes réduit au minimum les distractions visuelles ; et le lecteur de texte personnalisé lit le texte à haute voix lorsque cela est nécessaire.

Sécurité et conformité dans Microsoft Teams

Tout comme dans de nombreux autres domaines de la vie où la numérisation apporte un degré de connectivité plus élevé, les outils de collaboration suscitent des inquiétudes quant à la sécurité et à la conformité. L'accès partagé à des projets et à des informations en partie strictement confidentielles exige une protection renforcée et des mesures de sécurité diversifiées pour se prémunir contre la copie illicite, le sabotage ou d'autres formes d'utilisation abusive des informations.

Microsoft a toujours pris ces sujets extrêmement au sérieux, également et surtout dans l'environnement de l'informatique dématérialisé - et c'est précisément pour cette raison qu'elle a pu s'imposer comme l'un des principaux fournisseurs de services d'informatique dématérialisé pour le secteur financier. Cette philosophie se reflète également dans Microsoft Teams.

Voici un aperçu des fonctionnalités essentielles de sécurité et de conformité qu'offre cette solution : ⁵



Supervision et rapports

Dans le Security & Compliance Center d'Office 365, les utilisateurs peuvent utiliser la recherche de protocole de supervision pour spécifier les politiques de supervision, créer des rapports sur les incidents et configurer les notifications à émettre en cas de violation des politiques pour les aider à prendre des mesures correctives. La recherche de protocole de supervision peut également être effectuée pour les événements Microsoft Teams.

Recherche de conformité dans le contenu

La recherche de contenu offre un large éventail de fonctionnalités de filtrage à appliquer aux données au sein de MS Teams. Le contenu peut être exporté vers un conteneur dédié où il est tenu à disposition à des fins de conformité et de litige. Cela permet aux administrateurs de la conformité de collecter et d'examiner les données Microsoft Teams pour tous les utilisateurs et de les exporter en vue d'un traitement ultérieur.

eDiscovery

L'eDiscovery identifie, collecte et génère électroniquement des informations stockées électroniquement (ESI) en réponse à une demande de fournir ces informations au cours d'un litige ou d'une enquête. Pour les réunions et les appels dans MS Teams, un résumé des événements est créé dans Réunions et appels et mis à disposition dans eDiscovery. potentiels et de réagir immédiatement pour éviter d'éventuelles menaces de poursuites judiciaires.

Conservation à des fins juridiques

En cas de litige, les données qui ont été mises en correspondance avec un utilisateur (gardien) ou une équipe doivent être conservées sans modification afin de pouvoir être utilisées comme preuve dans l'affaire. À cette fin, on définit un utilisateur (boîte aux lettres de l'utilisateur) ou une équipe pour laquelle les données mappées sont conservées à des fins juridiques. La conservation des données à des fins juridiques est généralement appliquée dans le contexte d'une affaire de communication des documents électroniques.

Lignes directrices pour l'accès restreint en relation avec les équipes Microsoft

Microsoft Teams utilise largement Exchange Online, SharePoint Online et Skype for Business Online pour des scénarios de productivité fondamentaux tels que les réunions, le calendrier, les chats interop et le partage de fichiers. Les directives relatives à l'accès restreint à ces applications dans le cloud s'appliquent également aux équipes Microsoft lorsque les utilisateurs se connectent directement à Teams, quel que soit le client.

Protection des données dans Microsoft Teams

Les clients d'Office 365 sont le propriétaire et le seul responsable du traitement des données. Microsoft utilise les données personnelles exclusivement pour fournir aux clients le service auquel ils ont souscrit.



Des informations détaillées sur la sécurité et la conformité de Microsoft Teams sont disponibles à l'adresse suivante :

<https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/security-compliance-overview>

Enregistrement de communication légalement requis – en toute sécurité avec ASC Recording Insights

Aujourd'hui, Teams compte plus de 20 millions d'utilisateurs chaque jour et est disponible dans 181 marchés et 53 langues. Plus de 27 millions de réunions vocales ou vidéo ont déjà été organisées et plus de 220 millions d'interactions de fichiers ont été réalisées.⁶ Ce qui prouve que les outils de collaboration ne sont pas seulement nécessaires mais aussi utilisés pour une collaboration plus productive.

ASC est convaincu Teams va révolutionner la communication et la collaboration et remplacer la communication d'entreprise classique. Pour permettre aux entreprises obligées d'enregistrer les appels et les réunions d'utiliser Teams en conformité avec la loi, ASC et Microsoft ont décidé de conclure un partenariat pour l'enregistrement et l'archivage de conformité.

ASC Recording Insights : Les avantages en un coup d'œil

- Une application native au sein de Teams – une expérience utilisateur simplifiée
- Pas de composants tiers – expérience client cohérente
- Un déploiement rapide et facile grâce à „Click & Buy“
- Enregistrer l'ensemble de la communication d'entreprise au sein de Teams
- Hébergement dans certaines régions d'AZURE – très évolutif et à haute disponibilité
- Respect des exigences de conformité Recherche d'utilisateurs via Active Directory
- Services cognitifs pour l'analyse

Après tout, les directives relatives aux marchés financiers et les réglementations légales telles que MiFID II, Dodd-Frank, FinVermV ou la GDPR entraînent des changements substantiels pour les entreprises du secteur en termes d'enregistrement, d'archivage et de traitement des données des clients. Les règlements couvrent des sujets tels que les droits d'accès, les périodes de conservation, le lieu de stockage, l'accès aux données personnelles ainsi que leur suppression. Les infractions sont sanctionnées par de lourdes amendes et/ou des interdictions de commerce.

Il est d'autant plus important pour les utilisateurs de Microsoft Teams de disposer d'une solution au sein de Teams qui réponde à ces exigences. Avec ASC Recording Insights, Microsoft et ASC fournissent une application permettant l'enregistrement et l'archivage, dans le respect de la loi, de tous les canaux de communication (audio, écran, appel vidéo, chat, etc.). En outre, toutes les données enregistrées peuvent être utilisées de manière rentable pour une analyse ultérieure.

Convient également à d'autres secteurs :

Bien entendu, d'autres secteurs comme les centres de contact, les compagnies d'assurance ou les organismes de sécurité publique peuvent également profiter des avantages mentionnés ci-dessus. Après tout, ils ont généralement besoin d'enregistrer, d'archiver et d'analyser la communication au sein de l'entreprise également.



Les fonctionnalités les plus importantes en un coup d'oeil :

- **Application native dans Teams**

L'application est entièrement intégrée et constitue un élément de l'interface Teams. Les utilisateurs bénéficient ainsi d'une expérience utilisateur cohérente sans avoir à changer d'application pour passer à des systèmes d'enregistrement externes.
- **Enregistrement omni-canal**

ASC Recording Insights propose un enregistrement conforme à la loi de l'ensemble de la communication dans Teams - chat, audio (interne/externe), vidéoconférences, etc. Un contrôle flexible de l'enregistrement permet aux utilisateurs de décider quels appels et réunions ils souhaitent enregistrer. Les enregistrements peuvent être démarrés, arrêtés, mis en pause, mis en attente, supprimés et mis en sourdine ou non, selon les besoins.
- **Gestion des droits**

Un système de droits étendu garantit le plus haut niveau de sécurité, car seuls les utilisateurs autorisés peuvent accéder aux conversations. Les droits d'accès et de rediffusion, le TTL (Time to Live) ainsi que les mécanismes de cryptage correspondants peuvent être personnalisés en fonction des besoins individuels des clients.
- **Archivage**

Les organisations peuvent documenter tous les appels et archiver les enregistrements conformément aux directives applicables. Toutes les données sont cryptées en fonction du locataire.
- **Correspondance des utilisateurs avec Azure Active Directory**

ASC Recording Insights utilise Azure Active Directory pour sa gestion des utilisateurs. Les propriétés du profil de l'utilisateur à partir d'Azure Active Directory sont automatiquement ajoutées au profil de l'utilisateur, et toutes les modifications apportées aux propriétés du profil dans Azure Active Directory sont également synchronisées avec ASC Recording Insights.

- **Stockage des données dans des régions Azure sélectionnables**

Pour se conformer aux normes de sécurité applicables, les clients peuvent sélectionner spécifiquement la région géographique où leurs données sont censées être enregistrées dans le cloud Azure de Microsoft. Avec plus de 54 régions dans 140 pays différents, Azure offre des options complètes pour la conformité et la fiabilité. Depuis cette année, Microsoft fournit ses services de cloud computing dans plusieurs centres de données en Europe.

- **Services cognitifs pour l'analyse**

ASC Recording Insights utilise les services cognitifs de Microsoft pour les analyses ultérieures. Ainsi, toutes les conversations enregistrées sont transcrites en texte dans Teams. Des services supplémentaires tels que la traduction ou l'analyse de texte font également partie intégrante de l'application. L'analyse de texte comprend l'extraction de mots-clés, la détection d'émotions, la reconnaissance de la parole et la reconnaissance d'entités nommées. Actuellement, 30 langues sont disponibles pour la transcription. Les transcriptions peuvent être traduites dans 62 langues différentes.

D'autres fonctions telles que l'identification et la vérification des locuteurs et des visages seront également disponibles dans un avenir proche. Microsoft développe constamment ses services et offre chaque jour de plus en plus de possibilités.

Les futures fonctionnalités seront automatiquement disponibles dans ASC Recording Insights, également.

- **Importation de données à partir d'un système tiers**

Les données de communication enregistrées dans Teams ne sont pas les seules à pouvoir être évaluées grâce à des outils d'analyse sophistiqués. Les données de communication enregistrées en externe à partir de systèmes tiers peuvent également être importées et utilisées pour une analyse ultérieure.

Les contraintes et besoins spécifiques des gestionnaires financiers

En France les institutions financières doivent impérativement respecter les directives de réglementations MiFID et MiFID II, ainsi que les réglementations générales de l'AMF s'agissant de la conservation des données.

Les problématiques métiers propre au gestionnaires financiers

■ Respect de la réglementation

S'assurer qu'il n'y a aucune perte d'enregistrement, de trace de transaction, d'information de contexte et surtout être capable de retrouver et consolider les informations, quelque soit la manière dont les gens travaillent.

■ Durée de rétention personnalisable

Les institutions financières doivent conserver leurs communications durant 5 à 7 ans selon l'activité, il est donc impératif de pouvoir configurer la durée de rétention adéquate.

■ Détection et gestion des risques

Le contenu des communications est classé, extrait, transcrit, étiqueté, traduit et analysé sans intervention humaine. Les risques de non-conformité sont identifiés proactivement et en temps réel.

■ Une téléphonie 100% cloud et conforme

Le télétravail pose un problème de conformité, car rend l'enregistrement de l'ensemble des communications plus complexe. Avec la téléphonie Teams combinée avec la solution ASC Recording Insights, tous les appels, qu'ils soient passé sur téléphones fixes ou mobiles, peuvent être enregistrés.

Les bénéfices de la solution ASC Recording Insights pour les gestionnaires financiers

■ Cognitives Services

Transcription des contenus audio en texte pour permettre la détection des émotions et des mots-clés. Lorsqu'un risque de non-conformité est détecté, une alerte est immédiatement envoyée.

■ Cryptage des données spécifique au tenant

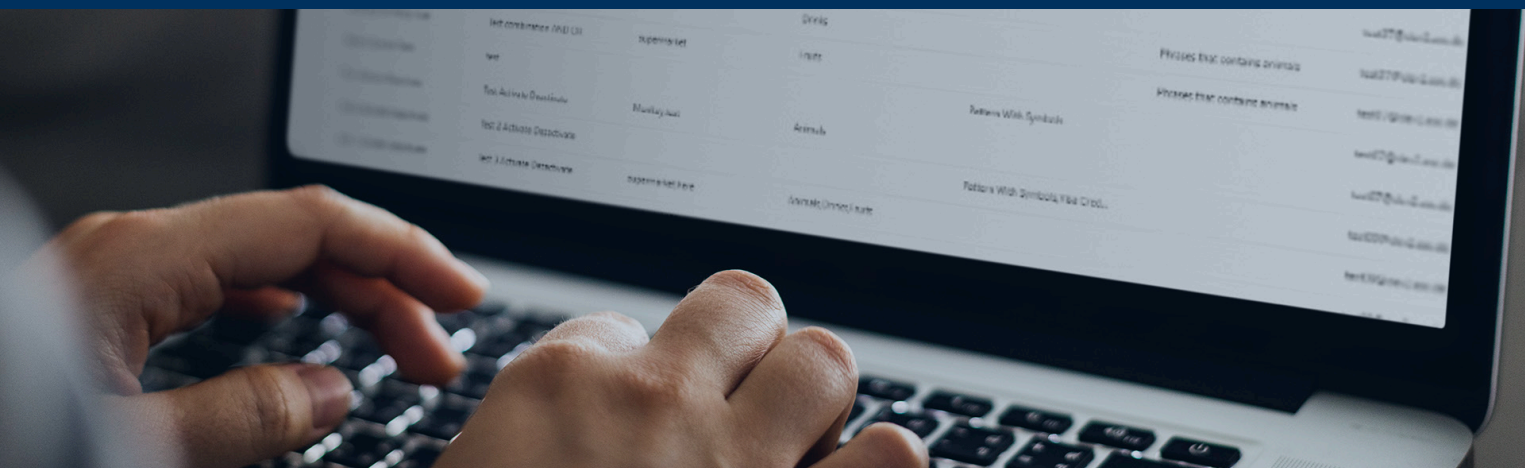
Utilisation des rotations de clés de cryptage d'Azure de gestion des droits d'accès au niveau du tenant.

■ Intégration en une journée

Grâce à Azure Active Directory, les groupes d'utilisateurs peuvent être activés en un seul clic.

■ Dashboards & Reporting

Les dashboards et les reporting sont personnalisables et permettent de visualiser en un coup d'œil les KPIs principaux. Des fonctions de recherche et de relecture sophistiquées permettent de trouver les conversations pertinentes avec un minimum d'effort.



Des analyses pour garantir la conformité

Entre autres, des directives comme la MiFID II prévoient l'enregistrement et l'archivage ininterrompu de tous les appels concernant les conseils financiers et d'investissement. L'analyse des données de communication au moyen d'outils analytiques en relation avec les services cognitifs de Microsoft ne génèrent pas seulement des informations précieuses, mais aide également les prestataires de services financiers à respecter les réglementations en matière de conformité, à détecter de manière fiable les fraudes potentielles ainsi que les violations de la conformité, et à améliorer la gestion des risques.

Améliorer la gestion des risques

Les prestataires de services financiers analysent automatiquement leurs données de communication pour détecter les comportements atypiques des clients ou des employés. Cela leur permet d'identifier rapidement les risques potentiels et de réagir immédiatement pour éviter d'éventuelles menaces de poursuites judiciaires.

Vérification des déclarations de conformité

Les prestataires de services financiers vérifient leurs données de communication pour s'assurer qu'elles sont conformes aux déclarations obligatoires : Le client a-t-il reçu toutes les informations pertinentes au cours de l'appel ? Les appels portent-ils sur des sujets à risque ou enfreignent-ils les spécifications de conformité ?

Définition et catégorisation des mots clés

Les prestataires de services financiers définissent des mots et des expressions clés. Toutes les données de communication peuvent être classées en fonction de l'urgence et se voient attribuer une priorité correspondante.

Recherche rapide et efficace

Les prestataires de services financiers trouvent en quelques secondes un contenu de communication spécifique comprenant certains mots clés grâce à la recherche en texte libre. La recherche manuelle est une chose du passé. La recherche de contenu facilite l'identification des appels qui ne sont pas conformes aux exigences légales ou qui contiennent des incidents de fraude.

Détection de la fraude

Les prestataires de services financiers reconnaissent à temps les risques et les processus non conformes et peuvent prendre les mesures appropriées. Les interactions suspectes concernant d'éventuelles violations des règles de conformité ou des délits d'initiés sont automatiquement signalées et communiquées à la direction ou à l'équipe de conformité à un stade précoce. Les amendes et les sanctions peuvent ainsi être facilement évitées.

Documentation des appels de consultation

Les prestataires de services financiers transforment la parole en texte grâce à des outils de transcription. Tous les appels de consultation peuvent alors être documentés et archivés sous forme écrite. Les appels transcrits peuvent être mis à la disposition du client sous forme de fichier texte. Ainsi, toutes les parties concernées peuvent avoir un aperçu du contenu de la conversation si nécessaire.



Le travail du futur repose sur la collaboration

La complexité croissante du travail, l'importance croissante des connaissances et de l'expertise ainsi que l'importance d'une équipe bien coordonnée apportent de nombreuses nouvelles facettes à la discussion sur le „New Work“. Les concepts traditionnels de bureau ne s'inscrivent plus dans le monde numérisé et doivent être reconsidérés. Les frontières spatiales disparaissent et le travail d'équipe, même à travers les niveaux hiérarchiques, au moyen de solutions de collaboration innovantes occupe une place centrale.

Mais ce n'est pas seulement la coopération au sein d'équipes flexibles qui va changer : de nouvelles formes de collaboration et des technologies innovantes vont transformer tous les processus commerciaux de l'entreprise. Pour être correctement équipé à cet effet, nous avons besoin d'outils de pointe appropriés. Une application se démarque en particulier lorsqu'il s'agit de New Work, de lieu de travail numérique et de collaboration : Microsoft Teams.

Microsoft Teams facilite la collaboration moderne entre les départements et les sites de nombreuses entreprises dans le monde entier. Toutefois, de nombreux secteurs sont tenus par la loi d'enregistrer et d'archiver tous les types de communication. Pour donner à ces entreprises la possibilité d'utiliser également Teams, Microsoft s'est associé à ASC Technologies.

Chez ASC, nous sommes convaincus que le lieu de travail moderne, avec des méthodes de travail différentes et des modèles de travail variés, deviendra une réalité dans presque toutes les entreprises à l'avenir.

Avec ASC Recording Insights, les sociétés qui font face à un large éventail d'exigences de conformité strictes ainsi que les sociétés qui veulent utiliser l'enregistrement et l'analyse comme services natifs dans Teams, pourront continuer à bénéficier des nombreux avantages Microsoft.



 We record & analyze communications

SUCCESS STORY

Privatam
FIND YOUR INVESTMENT MATCH

ASC Recording Insights pour Privatam

Depuis 2014, la mission de Privatam est de démocratiser l'accès aux investissements personnalisés pour les gestionnaires de patrimoine, les Family Office et les conseillers financiers du monde entier. Privatam est la première WealthTech indépendante à ouvrir la porte à une expérience d'investissement sur mesure entièrement digitale.

Une problématique de marché

A Monaco, les entreprises du secteur financier sont régulées par la Commission des Activités Financières (CCAF) en ce qui concerne les activités financières et le Service d'Information et de Contrôle sur les Circuits Financiers (SICCFIN) en ce qui concerne la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la corruption. Dans ce cadre, l'enregistrement et la conservation des données sont ainsi un élément d'attention significatif pour Privatam.

Le défi

Depuis le début de l'année 2020, Privatam avait l'ambition de transformer l'ensemble de son infrastructure en passant d'un système 100% on-premise, basé sur un système de téléphonie ancien, des serveurs locaux et du matériel physique à entretenir, à un système 100% cloud. Après avoir adopté la téléphonie cloud de Microsoft Teams, Privatam a recherché une solution d'enregistrement totalement compatible et intégrée à Microsoft Teams.

« Nous voulions pouvoir utiliser Microsoft Teams en full fonctionnalité »

— Islem Benmeddah, Infrastructure manager chez Privatam

Un choix de confiance

L'objectif de Privatam était de créer une infrastructure complètement fonctionnelle autour de Microsoft Teams, une fois la téléphonie installée, il ne leur manquait plus qu'un système d'enregistrement. Afin de trouver les outils les plus adaptés et compatibles, ils se sont tournés vers les partenaires et les solutions certifiées par Microsoft, c'est ainsi qu'ils ont découvert notre solution cloud ASC Recording Insights. Après l'avoir testé durant 1 mois à l'occasion d'un POC, un essai de la solution, notre application native dans Teams les a convaincus.

La conformité de l'enregistrement

Au sein de cette entreprise d'une quarantaine de personnes, la moitié est enregistrée à des fins de respect de la conformité. Privatam appartient au secteur financier, elle est donc soumise aux différentes lois sur les activités financières, qui l'obligent à conserver une trace des différentes communications impliquant des transactions financières, des virements, des paiements, des opérations qui confirment des ordres financiers. Pour cette entreprise, cela concerne principalement les commerciaux et le département de structuration produits.

NXO, un partenaire stratégique

Notre partenaire a accompagné Privatam dans le choix d'outils en adéquation avec le contexte de transformation de l'entreprise. NXO a joué un rôle fondamental dans la transition des outils de communication de Privatam notamment grâce à la mise à disposition d'un écosystème complet de téléphonie adapté aux contraintes légales du secteur financier. NXO a également mis en place la passerelle de téléphonie entre le réseau opérateur et l'écosystème Microsoft (SBC), ainsi qu'un service d'enregistrement conforme. L'expertise et la proximité de NXO a permis une mise en place rapide d'un environnement de collaboration complet, en conformité avec la réglementation et en un temps record.



 We record & analyze communications

SUCCESS STORY

IMPAX Asset Management

ASC Recording Insights pour Impax



Le défi à relever

Leur principal défi était de trouver une solution totalement intégrée dans Microsoft Teams, leur permettant de respecter les nombreuses exigences réglementaires en matière d'enregistrement de l'ensemble des communications auquel Impax est soumis en tant qu'entreprise internationale.

La solution mise en place

Impax a choisi ASC Recording Insights qui leur permet d'enregistrer les appels, les réunions et les messages vocaux et de les stocker nativement dans un espace de stockage immuable basé sur le cloud Azure de Microsoft.

L'impact sur l'entreprise depuis la mise en place d'ASC Recording Insights

Les entreprises internationales, comme Impax, sont confrontées à de très nombreuses réglementations en matière de conformité car tous les pays n'ont pas les mêmes exigences. Afin de s'assurer que la société est bien conforme dans l'ensemble des pays dans lesquels elle est implantée, la fonction de transcription des contenus audio en contenu textuel, facilite la traduction et donc l'analyse de l'ensemble des données collectées.

« À mon avis, la solution et son architecture montre ce qui est réalisable dans le paysage technique actuel. À bien des égards, la plateforme d'enregistrement d'ASC peut être décrite à juste titre comme une solution de nouvelle génération »

— Brian Fruh
Directeur des Systèmes d'information chez Impax

Sources

- ¹ Frithjof Bergmann : Le résumé le plus bref possible de New Work.
En ligne : <http://newwork.global> (Publié : w. i.)
- ² Haufe Online Editorial Office : Entretien avec Frithjof Bergmann dans Personalmagazin :
En ligne : https://www.haufe.de/personal/hr-management/frithjof-bergmann-uebt-kritik-an-akteuller-new-work-debatte_80_467516.html (Publié : 27 août 2018)
- ³ Elisabeth Atzler : De petites équipes prennent en charge la gestion du monde financier.
Série : L'avenir de l'industrie financière.
En ligne : <https://www.handelsblatt.com/finanzen/banken-versicherungen/serie-die-zukunft-der-finanzbranchekleine-teams-uebernehmen-das-sagen-in-der-finanzwelt/24898042.html?ticket=ST-3951815-7CtQrjpDNltfbbZaDvEE-ap6 VEE-ap6> (Publié le 13 août 2019)
et Anne Kunz : La conversion risquée de l'Axa à plein régime.
En ligne : <https://www.welt.de/wirtschaft/article188211177/New-Work-Der-riskante-Vollgas-Umbau-der-Axa.html> (Publié : 4 février 2019)
- ⁴ Caroline Rüniger : Cinq caractéristiques que vous devez connaître dans les équipes Microsoft.
En ligne : <https://news.microsoft.com/fr/en/microsoft-teams-fonctions/>
(Publié : 12 juillet 2019).
- ⁵ Lola Jacobsen : Aperçu de la sécurité et de la conformité dans les équipes Microsoft.
En ligne : <https://docs.microsoft.com/en/en/microsoft-teams/security-compliance-overview>
(Publié : 11 septembre 2018).
- ⁶ Albert Jelica : Officiel : Le nombre d'utilisateurs des équipes Microsoft dépasse les 20 millions.
En ligne : <https://windowsarea.de/2019/11/offiziell-microsoft-teams-nutzerzahlen-passieren-20-mio-marke/> (Publié : 20 novembre 2019)
et Jared Spataro : Microsoft Teams - 13 millions d'utilisateurs par jour et quatre nouvelles fonctionnalités pour une collaboration plus facile.
En ligne : <https://www.microsoft.com/de-de/microsoft-365/blog/2019/07/11/microsoft-teams-reaches-13-million-daily-active-users-introduces-4-new-ways-for-teams-to-work-better-together/> (Publié le 11 juillet 2019).



We record & analyze communications



A propos d'ASC

ASC est un fournisseur leader mondial de logiciels et de solutions cloud dans le domaine de l'enregistrement omni-canal, de la gestion de la qualité et de l'analyse. Parmi nos groupes cibles figurent toutes les entreprises qui enregistrent leurs communications, notamment les centres de contact, les institutions financières et les organismes de sécurité publique. Nous enregistrons, analysons et évaluons les interactions sur tous les supports - depuis le cloud ou on-premise. Nous croyons en l'informatique dématérialisée et proposons donc une famille de produits et de services véritablement multi tenants et hautement évolutifs, offrant à nos clients une flexibilité totale, leur permettant d'investir au fur et à mesure de leur croissance, en tirant toujours parti de notre technique la plus récente. Basé en Allemagne, ASC est le premier acteur européen de son secteur, avec des unités locales de vente et de service dans treize pays actuellement.

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



SUIVEZ NOUS SUR



www.asctechnologies.com