

b+s Cloud Services RaaS

01 | 02

Recording as a Service (RaaS): Ein integriertes Angebot für eine umfassende Aufzeichnungssuite für UCaaS und CCaaS

Der Technologie Partner von Bucher + Suter, ASC Technologies AG, entwickelt anspruchsvolle und zuverlässige Lösungen für Contact Center, Finanzinstitute und die öffentliche Sicherheit. Sie unterstützen alle b+s RaaS-Implementierungen mit einem integrierten Angebot für eine umfassende Aufzeichnungssuite, die optional zu UCaaS und CCaaS hinzugefügt werden kann.

Unser Angebot

Mit RaaS können alle gängigen und modernen Kommunikationskanäle wie Voice, Chat, SMS und Video sowie Screens aufgenommen werden. Der Recording Planner ermöglicht die einfache Definition und sichere Umsetzung eines Aufnahmeplans. Intelligente Search & Play Funktionen erlauben einfaches Abhören und Analysieren der Aufnahmen. Weiter decken die integrierten Reporting und Analytics Funktionen viele Anwendungszwecke im Bereich Qualitätssicherung, Marketing und Compliance ab.

Aufnahmen werden direkt in der Cloud abgespeichert; können bei Bedarf jedoch auch periodisch exportiert werden. Ebenso können bestehende Aufnahmedaten in die neue Lösung importiert werden.

Ihre Vorteile

Mit RaaS als ideale Ergänzung zu CCaaS und UCaaS können diverse Investitions- und Wartungskosten eingespart werden. Kunden müssen sich nicht mehr um Erneuerung und Upgrades kümmern, sondern können sich vollständig auf ihr Kerngeschäft konzentrieren.

Da sämtliche Funktionen aus dem gleichen Cloud Service bezogen werden, profitieren Kunden von einheitlichen SLAs, einem übergreifenden Reporting und einer gesamtheitlichen Abrechnung mit minimalen administrativen Aufwänden. Gemäss dem Pay-As-You-Use Modell werden nur die effektiv genutzten Services verrechnet.

b+s Cloud Services RaaS

02 | 02

www.bucher-suter.com
info@bucher-suter.com
© 2019

VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Erfüllt die gesetzlichen Anforderungen für Compliance Recording mit MiFID II
- Bestehende Recording Daten können importiert werden
- Integraler Service aus einer Hand für die Reduktion von administrativen Aufwänden (SLA, Reporting, Abrechnung)
- Betriebskosten als Service Fee im Pay-As-You-Use Modell
- Keine Investitions- und Wartungskosten
- Keine Aufwände durch Lifecycle Management und Upgrades

PRODUKT-MERKMALE

- Aufzeichnung von Voice, Video, Chat, SMS und Screen
- Aufnahmefunktionen mit individueller oder vorgegebener Steuerung
- Recording Planner für regelbasierte Aufzeichnungen
- Hinzufügen von Gesprächsinformationen oder Auswertungsdaten
- Webbasierte Such- und Wiedergabefunktion
- Umfangreiche Reporting Funktionen
- Analytics für Bildschirmprozesse und Spracherkennung
- Spracherkennung mit Emotions- und Schlüsselwort-/ Phrasenerkennung
- Rechtemanagement
- Datenspeicherung in der Cloud mit Exportfunktion
- Hohe Integrationsfähigkeit durch APIs und Webservices

Der Service

Der Service bietet drei funktionsbasierte Profile.

- **Profil Recording Foundation** für die Aufzeichnung von Gesprächen und einem Administrator-Arbeitsplatz.
- **Profil Recording Professional** für die Aufzeichnung von Gesprächen mit direkten Steuerungsfunktionen und einem Administrator-Arbeitsplatz. Zusätzlich Recording Planner und Rechtemanagement für anforderungsreiche Organisationen.
- **Profil Recording Multichannel** für die Aufzeichnung von Gesprächen und Kommunikation über den Bildschirm mit direkten Steuerungsfunktionen und einem Administrator-Arbeitsplatz. Zusätzlich Recording Planner und Rechtemanagement für anforderungsreiche Organisationen.

Bei allen Profilen steht eine Vielzahl an Optionen für die optimierte Administration und das Data Management zur Verfügung: Weitere Administrator-Arbeitsplätze, Speicherung der Aufnahmen in der Cloud, exportgespeicherter Aufnahmen, hoch entwickelte Analytics Funktionen für Bildschirm, Sprache/Text und Emotionen (kundenspezifische Anwendung).

Partner Ökosystem

Bucher + Suter offeriert und betreibt Lösungen zusammen mit IT-Partnern, welche die Rolle des Generalunternehmers übernehmen. Diese weisen alle eine hohe Kompetenz im Bereich moderner Collaboration Lösungen auf, werden von Cisco zertifiziert und regelmässig auditiert.