

Rueil, le 17 mai 2021

## NXO et ASC Technologies s'allient pour répondre aux enjeux de conformité de la collaboration dans le cloud

### NXO et ASC Technologies une expertise de l'enregistrement éprouvée sur le marché des centres de contacts

La combinaison des technologies avancées d'enregistrement de conversations ASC Technologies, associées à l'expertise de NXO, intégrateur reconnu dans l'univers des centres de contacts et de la communication d'entreprise, permet depuis plusieurs années aux deux sociétés de fournir des offres de services autour des solutions intégrées aux plateformes de relation clients en entreprise. Ce savoir-faire se traduit déjà par de nombreuses références communes entre les deux sociétés.

NXO et ASC Technologies passent aujourd'hui à une nouvelle étape en lançant une nouvelle offre pour répondre conjointement aux enjeux de conformité des solutions de communications hébergées dans le cloud.

Pour ASC, ce partenariat a pour but de consolider dans le temps une relation déjà bien établie et industrialiser le Go To Market avec son premier partenaire en France. Avec sa position de leader sur le marché allemand et européen, ASC a pour ambition de s'imposer dans l'hexagone en capitalisant sur ses partenaires stratégiques comme NXO et leur capacité à produire les services d'implémentation et d'infogérance. « *Nous sommes très heureux de consolider notre collaboration avec NXO et surtout de partager la même ambition pour l'accompagnement de nos clients vers la migration dans le cloud* » précise **Eric Buhagiar, Directeur général ASC France**

### Le télétravail, accélérateur de l'adoption des applications de collaboration dans le cloud, génère de nouveaux défis

La collaboration entre les équipes dans des environnements de travail accessibles en tout lieu est devenu un impératif pour toutes les organisations. Le résultat : les entreprises ont besoin d'une plateforme flexible, personnalisable et évolutive qui réunit en un seul endroit toutes les informations, documents et outils importants pour la collaboration. Les solutions basées sur le cloud, de par leurs caractéristiques, sont dès lors apparues comme le moyen le plus efficace d'accéder à ces services.

Dans ce contexte, l'adoption de Microsoft Teams a connu une forte accélération pour faciliter la collaboration entre les collaborateurs, les partenaires et les clients 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 communications. Les services financiers en particulier, exigent un outil de collaboration qui réponde aux exigences spécifiques du secteur : la protection et la sécurité des données, la conformité ainsi que la mobilité et la collaboration d'équipe sur tous les canaux de communication.

« Nos clients attendent de nous un accompagnement dans la mise en œuvre du télétravail en virtualisant leurs outils de communication et de centre de contacts dans le cloud, tout en y associant les briques connexes et critiques comme l'enregistrement, l'archivage et la sécurité des données. Ce partenariat avec ASC nous permet de répondre à ces défis et d'enrichir notre proposition de valeur sur le marché. » **François Guiraud, Directeur de la transformation digitale et du business développement chez NXO France.**

## **NXO et ASC annoncent une nouvelle solution dans le cloud qui répond aux enjeux des nouveaux modes de travail et aux impératifs de conformité**

Les directives relatives aux marchés financiers et les réglementations légales telles que MiFID II, Dodd-Frank, FinVermV ou la RGPD 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 qui réponde à ces exigences.

C'est à ces défis que répond la solution ASC Recording Insights, en fournissant une application qui permet 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 exploitées pour une analyse ultérieure à des fins d'enquête ou d'amélioration du service clients.

NXO a conçu une offre clé en main de services managés qui permet d'activer, de monitorer et d'exploiter l'enregistrement de conversations Teams.

C'est d'ailleurs dans ce cadre qu'ASC et NXO ont pu remporter leurs premiers succès commerciaux dans le cloud en 2020, à l'instar de SwissLife Banque Privée.

*"Nous avons accéléré la mise en œuvre de la téléphonie dans Microsoft Teams pour répondre aux besoins liés au télétravail imposés par la crise sanitaire et assurer la continuité de nos services. Nos équipes étaient ainsi en mesure de servir nos clients indépendamment de leur localisation, mais la question de l'enregistrement demeurait critique pour notre activité. Au travers de la solution ASC Recording Insights et de l'accompagnement de NXO, nous avons pu activer l'enregistrement des conversations de nos collaborateurs dans Teams et ainsi répondre à nos contraintes réglementaires, le tout sans aucune intervention sur site et en moins de 2 semaines".*

**Armando Guasp, Responsable moyens généraux chez SwissLife Banque Privée**

Bien entendu, d'autres secteurs comme les centres de contacts, les compagnies d'assurance ou les organismes de sécurité publique peuvent également profiter des avantages de l'offre proposée par ASC et NXO.

## **NXO et ASC s'adaptent à la transition des modèles pour répondre au contexte de chaque entreprise**

Cependant, le choix du cloud n'est pas offert à tous, et certaines sociétés se doivent de capitaliser sur des solutions on-premise notamment à des fins de conformité, ou de maîtrise des infrastructures.

C'est pourquoi, la capacité à adresser les besoins des clients selon plusieurs modèles est une force pour couvrir une plus grande amplitude sur le marché.

NXO et ASC au travers de ce partenariat reposant sur des modèles on-premise et cloud montrent donc bien la capacité d'adaptation à l'évolution du marché vers le cloud, sans remettre en question la nécessité la capacité d'adresser les besoins spécifiques des clients.

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

- Application native au sein de Teams - une expérience utilisateur simplifiée
- Pas de composants tiers - expérience client cohérente
- Déploiement rapide et facile
- Enregistrement de l'ensemble de la communication d'entreprise au sein de Teams
- Hébergement sur AZURE dans certaines régions - très évolutif et à haute disponibilité
- Respect des exigences de conformité
- Gestion des utilisateurs via Active Directory
- Services cognitifs de Microsoft pour l'analyse

## NXO : Les avantages en un coup d'œil

- Offre clé en main de services managés permettant d'activer, de monitorer et d'exploiter l'enregistrement de conversations Teams
- Double expertise technologique Microsoft Teams et ASC
- Savoir-faire de plus de 20 ans dans les centres d'appels et l'enregistrement
- Retour d'expérience métier de la relation client dans le secteur finance
- Services d'accompagnement du changement et customer experience
- Flexibilité dans les modèles on-permise, cloud et hybride

---

### A propos de ASC Technologies

ASC est un fournisseur mondial de logiciels d'enregistrement omni-canal, de gestion de la qualité et d'analyse s'adressant à toutes les entreprises ayant des besoins d'enregistrement. En particulier les centres de contacts, les institutions financières et les organismes de sécurité publique. ASC enregistre, analyse et évalue les interactions des flux de communications, soit comme une solution sur site ou soit dans le cloud. Basé en Allemagne et disposant de filiales au Royaume-Uni, en France, en Espagne, en Suisse, en Roumanie, à Dubaï, aux États-Unis, au Brésil, au Mexique, à Hong Kong, au Japon et à Singapour ainsi que d'un réseau de service mondial, ASC est un acteur mondial majeur dans son secteur.

### A propos de NXO

Société de services à haute expertise technologique qui accompagne ses clients dans un environnement en pleine transformation. Intégrateur, opérateur et gestion des flux digitaux des entreprises. NXO France, un acteur français indépendant au cœur de votre transformation digitale. Conseiller nos clients sur leur choix d'infrastructure / Concevoir les architectures & adapter les offres des constructeurs et des éditeurs / Accompagner dans les migrations et les évolutions d'usage / Assurer le fonctionnement, la performance, la sécurité et les évolutions de vos infrastructures digitales.

---

**CONTACT PRESSE :**  
François Messenger – NXO  
06 76 96 11 32 - francois.messenger@nxo.eu