



Comment protéger les personnes et les biens et optimiser les services auprès des citoyens ?

Protection des personnes

- Enregistrer à la demande tels que des appels malveillants, des incivilités et insultes...
- Garder des traces des communications pour des personnes présentes dans différents services comme l'accueil des mairies, la police municipale.
- Déclencher des actions : enquêtes, plaintes...

Amélioration de l'accueil citoyen

- Analyser les contenus des conversations en utilisant la transcription, la détection des mots- clefs ou encore, les motifs des appels récurrents.
- Analyser la raison des appels : quels sont les services les plus demandés ?
- Optimiser la gestion des flux d'appels et de réduire le nombre d'appels entrants.
- Orienter les demandes vers un site web ou un serveur vocal...
- Donner aux équipes les outils d'analyse pertinents pour mettre en place des plans d'action.

Fonctionnalités principales d'une solution d'enregistrement

Tous les médias peuvent être enregistrés : Audio, Vidéo, Ecran, Chat. Appels entrants, sortants, internes.

- Enregistrement continu, sélectif ou à la demande
- Recherches et réécoutes faciles
- Données stockées, cryptées, traçables et inviolables
- Durée de rétention personnalisable
- Transcription des conversations et analyse intelligente

Une expérience utilisateur intuitive et unifiée et un déploiement rapide et économique

Cas d'usage

La sécurité publique : protection des personnes et des biens

1. Surveillance des communications
2. Gestion des incidents et traçabilité

3. Reconstitutions des incidents
4. Un centre de contrôle qui enregistre en cas d'incident

5. Vérification et qualité de service
6. Une réponse optimale en cas d'urgence

Enregistrement de conformité et archivage : l'enregistrement est total, hautement disponible et les données sont conservées

1. Respect des réglementations légales

2. Détection des violations de la conformité

3. Détection des fraudes et gestion du risque

Optimisation du service citoyen : L'enregistrement est sélectif, nous enregistrons un échantillon d'appels et les données sont conservées

1. Améliorer la qualité du service citoyen
2. Des informations importantes grâce à l'analyse

3. Vérification des échanges
4. Résoudre les problèmes et générer des rapports

5. Améliorer la performance des équipes

Enregistrement, Règles et Réglementations :

RGPD : Les données sont conservées

- Suppression des données personnelles : Définir des périodes de conservation individuelles pour les données en fonction de leur finalité
- Accès facile aux enregistrements : Divers critères de recherche
- Accès aux données personnelles : Recherche et relecture basées sur des règles, connexion d'utilisateur combinée et exportation de données audio
- Droit à l'oubli : Plus de sécurité grâce à un processus de suppression transparent et à un historique de tous les accès

Quelle que soit votre stratégie d'entreprise, ASC a la solution et vous accompagne avec ses partenaires, pour vous assurer la conformité avec les réglementations en vigueur.

Pour aller plus loin, des solutions d'analyses intelligentes peuvent être associées pour extraire des informations des conversations, catégoriser les raisons d'appel et vérifier la conformité avec les règles de votre entreprise.