

Neue Lösung macht Gespräche über Messenger compliant

LeapXpert verhilft Finanzplatz Schweiz zu mehr Transparenz und Compliance

Zürich, 11. Februar 2021 – Viele Angestellte von Schweizer Unternehmen nutzen Consumer-Messaging-Apps zur Kommunikation im geschäftlichen Umfeld. Was für Kunden und Mitarbeitende Vorteile mit sich bringt, gerade bei der Arbeit im Home Office, stellt für viele Unternehmen ein Compliance-Problem dar. Wie sich in letzter Zeit herausgestellt hat, schauen die Regulierungsbehörden immer genauer hin - vor allem in der Finanzbranche. LeapXpert hat eine neue Lösung entwickelt, die es Unternehmen ermöglicht, Consumer-Messaging-Anwendungen unter Einhaltung von Compliance- und Governance-Anforderungen einzusetzen. Die ersten Projekte in der Schweiz sind bereits in vollem Gange.

Wenn Unternehmen heute mit ihren Kunden oder Partnern in Kontakt stehen, geschieht die Kommunikation über viele verschiedene Kanäle. E-Mail, Telefon und das persönliche Gespräch haben sich über die Jahrzehnte als traditionelle Medien etabliert. Im Zuge der Corona-Pandemie erfuhr nun eine Reihe neuer Kommunikationsmittel einen Aufschwung. Allen voran Instant-Messenger wie WhatsApp, Telegram oder WeChat. Nach Angaben von Facebook wurden Ende Oktober 2020 rund [100 Milliarden Nachrichten über WhatsApp verschickt](#) – pro Tag. Das sind Zahlen, wie sie vor der Pandemie allenfalls an Silvester erreicht wurden.

Die Nutzung von Consumer-Messaging-Anwendungen erleichtert die Kommunikation, stellt für Unternehmen aber auch ein Compliance-Risiko dar. Wenn Mitarbeitende untereinander oder mit Kunden über Messaging-Apps kommunizieren, bleiben die Inhalte der Nachrichten für die geschäftskritischen Anwendungen eines Unternehmens wie Compliance- und Audit-Tools oder CRM-Systeme unsichtbar. Potenziell wichtige Informationen befinden sich somit ausserhalb der Unternehmensgrenzen und stehen für eine spätere Analyse nicht zur Verfügung. Wenn geschäftliche Informationen über Messaging-Apps ausgetauscht werden, stellt das die Compliance vor eine neue Herausforderung.

Unternehmen haben auf diese Herausforderung in der Vergangenheit mit dem Verbot von WhatsApp, WeChat, LINE, iMessage & Co. für ihre Mitarbeitenden reagiert – mit entsprechenden Folgen. Im Oktober 2020 entliess Morgan Stanley zwei Manager wegen [Compliance-Verstössen im Zusammenhang mit der Nutzung von Instant-Messengern](#). Im Januar 2020 traf es einen Angestellten von JP Morgan, der sich [in einer WhatsApp-Gruppe mit Kollegen ausgetauscht](#) und so gegen Vorschriften verstossen hatte. Von dem Problem ist also vor allem der Finanzsektor betroffen. Verschiedene Banken stolperten in den vergangenen Jahren über das Thema Messenger. Zwar beobachten die Aufsichtsbehörden die Zunahme von Instant Messaging genau, warnen aber nicht ausdrücklich vor deren Einsatz. Solange Unternehmen die Vorschriften einhalten können und Unterhaltungen über

Messaging-Apps denselben Monitoring- und Compliance-Standards unterliegen wie andere Kommunikationsmethoden, werden sie von den Regulierungsbehörden weitgehend als Kanal akzeptiert.

Erschwerend kommt hinzu, dass Kunden nach der Ankündigung der Datenschutzänderungen bei WhatsApp in jüngster Zeit zu Anwendungen wie Threema, Signal oder Telegram wechseln. Signal allein verzeichnete im Januar 2021 einen Anstieg der Downloads um 4'200 Prozent innerhalb einer Woche. Dies stellt Finanzinstitute und ihre IT-Abteilungen vor noch grössere Herausforderungen, da sie mit den Veränderungen und der Nachfrage der Kunden und des Marktes Schritt halten müssen.

Neue Lösung startet in der Schweiz

LeapXpert präsentiert eine neue Lösung für das Problem der unsichtbaren Kommunikation. Seine „Federated Messaging Orchestration Platform“ (FMOP) macht Instant-Messaging-Nachrichten für Unternehmen sichtbar. Mit ihr können Mitarbeitende über die beliebtesten Anwendungen kommunizieren und gleichzeitig sicherstellen, dass die Gespräche protokolliert werden und den Vorschriften entsprechen. Autorisierte Mitarbeiter können jederzeit mobil oder vom Desktop aus mit ihren externen Stakeholdern kommunizieren. Unternehmen können wählen, wer Nachrichten senden und empfangen darf, welche Form diese Informationen haben und wer befugt ist, Informationen oder Anhänge zu versenden. Sollte ein Angestellter nicht berechtigt sein, eine Sprachnachricht oder ein bestimmtes Dokument zu versenden, verhindert das System dies automatisch. Zusätzlich lassen sich Schlüsselwörter festlegen, die das Versenden einer Nachricht verhindern.

Drei der zehn weltweit führenden internationalen Banken setzen auf die Lösung von LeapXpert. Tausende von Anwendern nutzen bereits LeapXpert für Kundengespräche in ganz Europa und das Unternehmen bietet seine Dienste auch auf dem Schweizer Finanzmarkt an. In Zusammenarbeit mit Accenture sind mehrere Projekte angelaufen. Die Lösung kann in allen Branchen, einschliesslich des Bankensektors, eingesetzt werden und lässt sich vom KMU bis zum Grossunternehmen skalieren. Die FMOP-Integration unterstützt zunächst WeChat, WhatsApp, LINE und SMS für die Kommunikation zwischen Mitarbeitenden und Kunden. Signal und Telegram befinden sich in der Beta-Phase und werden im April vollständig eingegliedert. Unternehmen, die die Lösung von LeapXpert nutzen, können Konversationen mit ihren Kunden über Apps führen, die von Angestellten und Kunden bereits genutzt und geschätzt werden, und gleichzeitig sicherstellen, dass die Informationen mit geschäftskritischen Anwendungen, darunter Compliance-Tools, verbunden sind. Sicherheit und Datenschutz sind gewährleistet.

Kommunikation ermöglichen, nicht unterbinden

„Unternehmen sollten Consumer-Messaging-Anwendungen für Konversationen zwischen Unternehmen und Kunden einsetzen können“, sagt Avi Pardo, COO und Mitgründer von LeapXpert. „Diese Konversationen müssen für Compliance- und Governance-Tools nicht unsichtbar sein. Mit LeapXpert können Unternehmen und Institutionen ihren Mitarbeitenden und Kunden ermöglichen, diese Kommunikationskanäle zu nutzen und gleichzeitig die

Transparenz und Kontrolle zu wahren. So können sie ihre regulatorischen Anforderungen erfüllen und gleichzeitig die Erwartungen und Bedürfnisse ihrer Kunden abholen.“

„Finanzinstitute müssen in der Lage sein, schnell und reibungslos zu reagieren, wenn sich das Verhalten von Markt und Kunden ändert - und das gilt auch für Kommunikationslösungen. Banken brauchen die Möglichkeit, mit ihren Kunden über diejenigen Tools zu kommunizieren, die diese Kunden nutzen. Wenn sich die Tools ändern, muss die Bank die Flexibilität haben, darauf entsprechend zu reagieren. Dank FMOP können sie das“, fügt Pardo hinzu.

Mehr Informationen über LeapXpert finden Sie hier:

- [So funktioniert die FMOP](#)
- [LeapXpert-Blog](#)
- [Folgen Sie uns auf LinkedIn](#)

Über LeapXpert

[LeapXpert](#) ist ein Vorreiter im Bereich der verteilten Nachrichtenübermittlung. Seine Federated Messaging Orchestration Platform (FMOP) macht das Messaging zwischen Unternehmensmitarbeitenden und externen Parteien zum formellen Kommunikationskanal und bietet die gleiche Sicherheit, Sichtbarkeit und Compliance wie E-Mail oder Telefonanrufe. Die Lösung lässt sich nahtlos in die bestehenden, geschäftskritischen Anwendungen eines Unternehmens integrieren und wird so zum Kanal für einen wichtigen und bisher unsichtbaren Strom von Kundeninteraktionen und Daten. Drei der zehn führenden globalen Banken setzen auf LeapXpert, um das Problem der unsichtbaren Kommunikation zu lösen. LeapXpert ist entweder bereits im Einsatz oder wird bald von Zehntausenden Mitarbeitenden auf der ganzen Welt eingesetzt.

Medienkontakte

Jenni Kommunikation
Oliver Schneider
Südstrasse 85
8008 Zürich
Tel: +41 44 388 60 80
oliver.schneider@jeko.com

LeapXpert - Federated Messaging Orchestration
Katherine Gudgin
Marketing Director
4/F, Lee Garden Three 1, Sunning Road
Hong Kong
Tel: +852-3769-6213 | +852-55047454
katherine.gudgin@leap.expert