

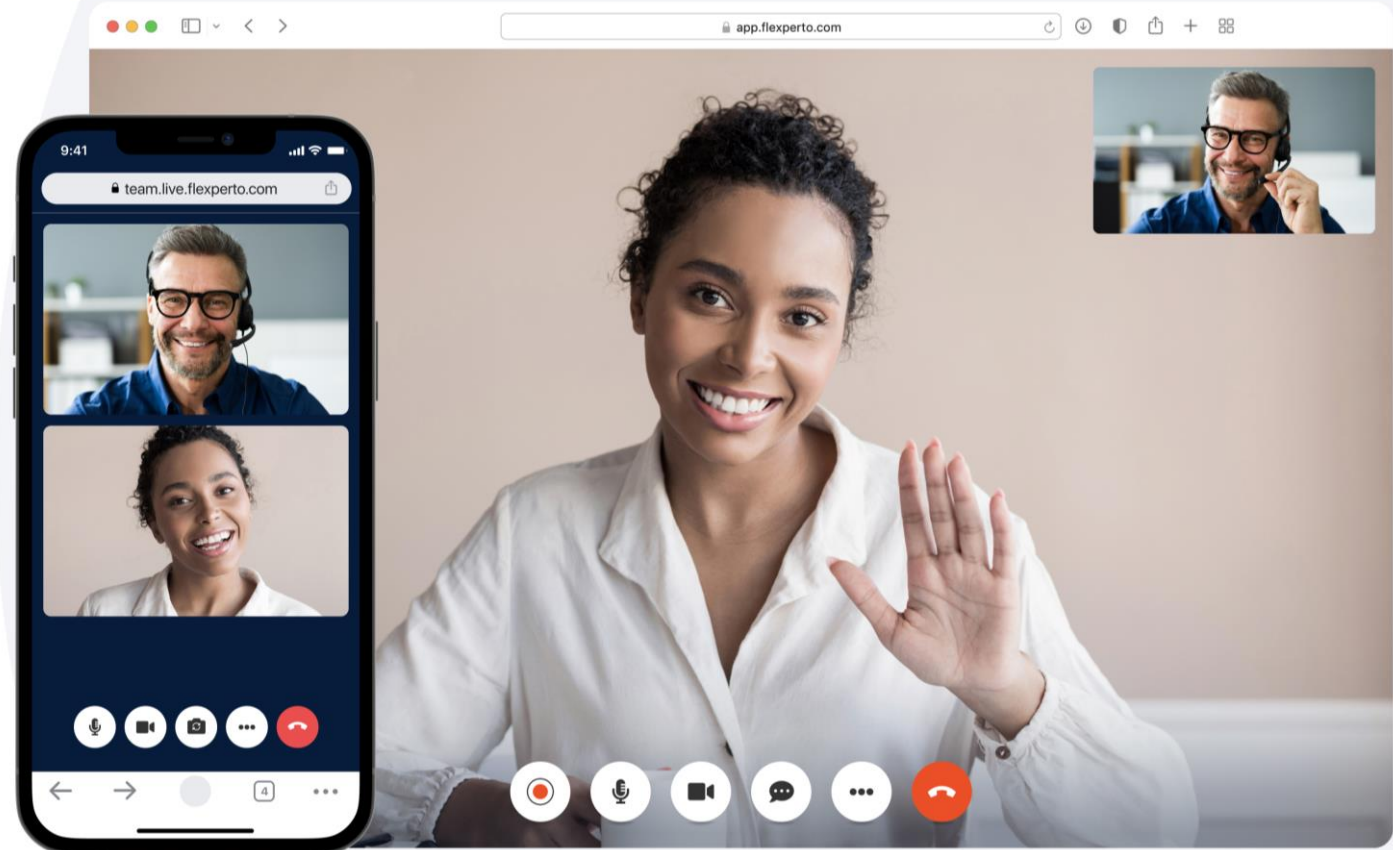
Die Communication Cloud

für effizienten Vertrieb und Service
& Ihr Partner für die Umsetzung digitaler Beratungsprojekte

www.flexperto.com

Inhaltsverzeichnis

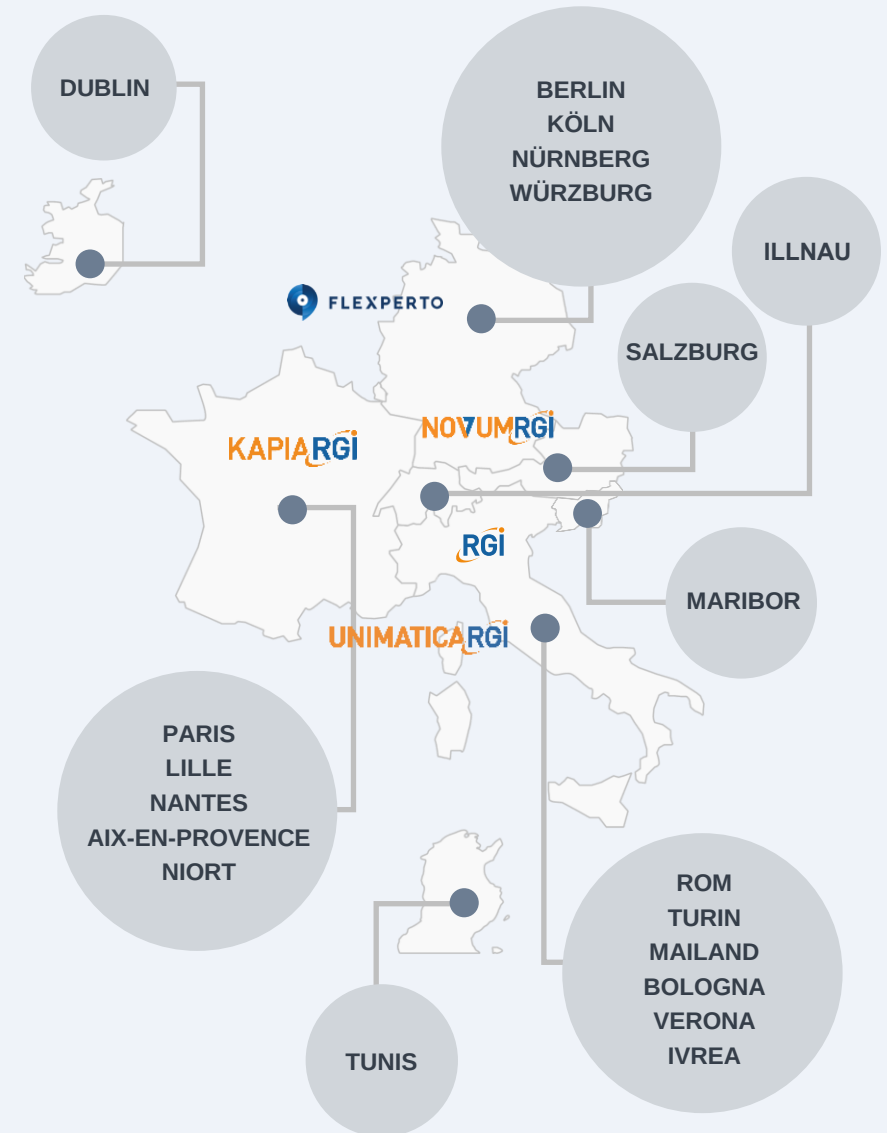
- 1 Über uns
- 2 Herausforderungen und Lösung
- 3 Unser Produkt
- 4 Success Stories
- 5 Customer Success
- 6 Übersicht Compliance



1

Über uns

Gegründet in 2012, ist Flexperto seit 2021 Teil der europäischen **RGI Gruppe**



Flexperto ist europäischer Marktführer im Bereich digitaler Beratungssoftware

100+

Erfolgreiche Enterprise-Kunden in ganz Europa seit 2012 aktiv



100% Compliant

ISO 27001, IDW PS 951, IDW PS 880 und TOM Audits (DSGVO)



1 Million+

Online-Beratungen ganz ohne Downloads und Plugins (WebRTC)



All-in-One Solution

Mehr als nur Videoberatung: Komplettlösung für digitale Beratungserlebnisse



White-Label

Individuell anpassbar an Ihre Bedürfnisse und bereitgestellt in Ihrer CI



Schnittstellen

Standardschnittstellen und RestAPIs für eine einfache Integration



FLEXPERTO

Beratungen

Meeting Starten

Antrag für Neukunden	☐	☐	Firmato	...
Onboarding-Dokument	☐	☐	In attesa	...
Monatliches Beratungsdokument	☐	☐	In attesa	...
Erstberatung	☐	☐	In attesa	...

Umfangreiche Referenzen in der Finanz- und Versicherungsbranche, im Bereich Telekommunikation, Energie und der Öffentlichen Verwaltung

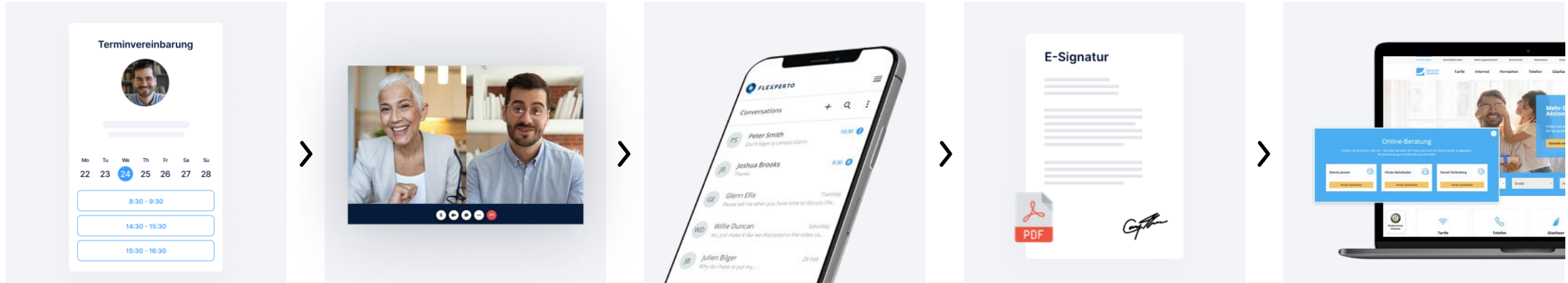
KUNDEN



PARTNER



Flexperto - die modulare Plattform für Ihre digitalen Beratungs-Journeys



Online-Terminbuchung

- Online-Terminvereinbarung
- Gruppen-Routing
- Email Benachrichtigungen
- Verfügbarkeitseinstellungen
- Kalender Synchronisierung (Office365, Outlook, Google, Ical, etc.)

Online-Beratung

- Web-basierter Videochat
- Text Chat & Dateiaustausch
- Screensharing
- Whiteboard
- Co-Browsing
- Recording
- Langzeit-Archivierung

Omnichannel Messaging

- Inbox für Messenger-Dienste
- DSGVO-konform
- WhatsApp
- Facebook Messenger
- Telegram
- SMS

Digitaler Fallabschluss

- E-Signatur (FES + QES)
- Identifizierungsverfahren (Yes.com, IDNow, etc.)

Dokumentation / Integration

- CRM-Integrationen (Salesforce, Sugar CRM, Cursor, etc.)
- Contact Center Integrationen (Genesys, Avaya, etc.)
- Maßgeschneiderte API Integrationen

2

Herausforderungen und Lösung

Die Kundenkommunikation ist trotz der Covid-19 Pandemie und der wachsenden Bedeutung von Nachhaltigkeit häufig noch analog, wenig kundennah und ineffizient



Gestiegene Wichtigkeit von Customer Experience Management

Service-Geschwindigkeit und -qualität haben eine wesentliche Auswirkung auf die Kundenzufriedenheit, NPS und den langfristigen Unternehmenserfolg.



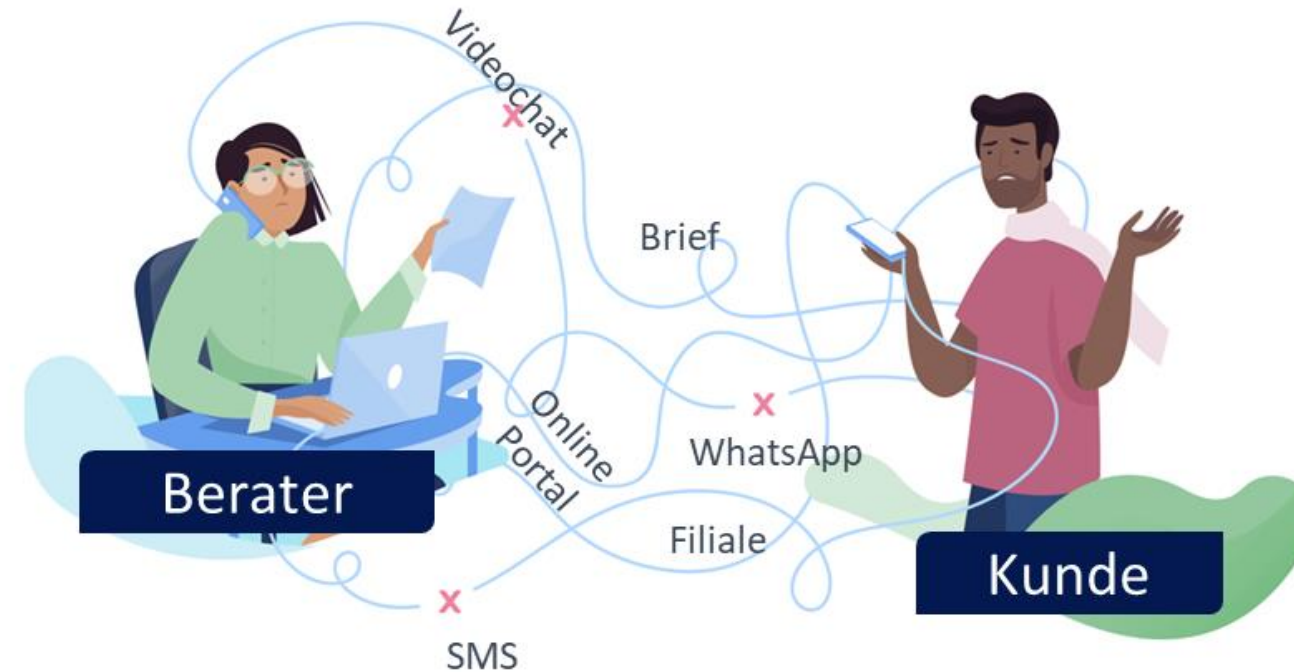
Breite Kundensegmente sind nicht ausreichend monetarisiert

Vor allem B- und C- sowie auch Online-Kunden werden in der persönlichen Betreuung häufig vernachlässigt und haben viel Upselling-Potential.



Analoge Prozesse sind zeitaufwendig und kostspielig

Digitale Kanäle bieten sowohl für Unternehmen als auch deren Kunden eine Vielzahl von Effizienzvorteilen, insbesondere durch den Wegfall von Reisewegen.



Dabei schafft die Umsetzung digitaler Beratung Mehrwerte, die weit über eine gesteigerte Customer Experience und einen erhöhten NPS hinausgehen

Pro Nutzer (auf Grundlage aktueller Kundenprojekte)

70 €



Optimierung der Conversion-Raten

2x mehr Abschlüsse mit Websitebesuchern durch direkte Beratungsoption und bis zu 50% höhere Conversion im Vergleich zum Telefongespräch.

80 €



Kosten Infrastruktur / Benzin

30% der vor Ort Beratungen können eingespart werden. Ca. 260 km Anfahrtswege / Monat.

500 €



Bestandskunden und Neukunden Outbound

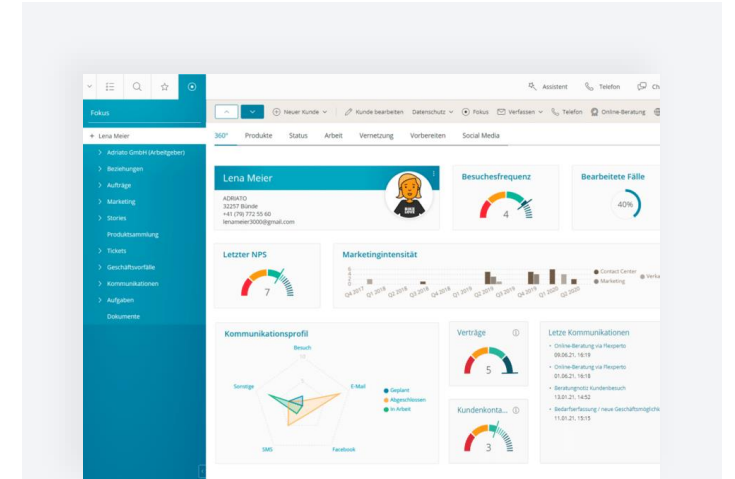
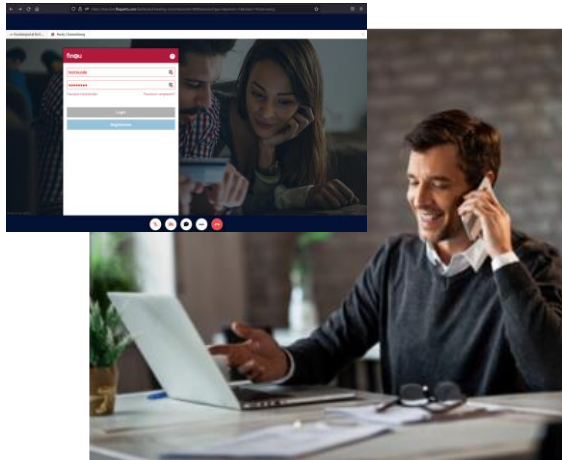
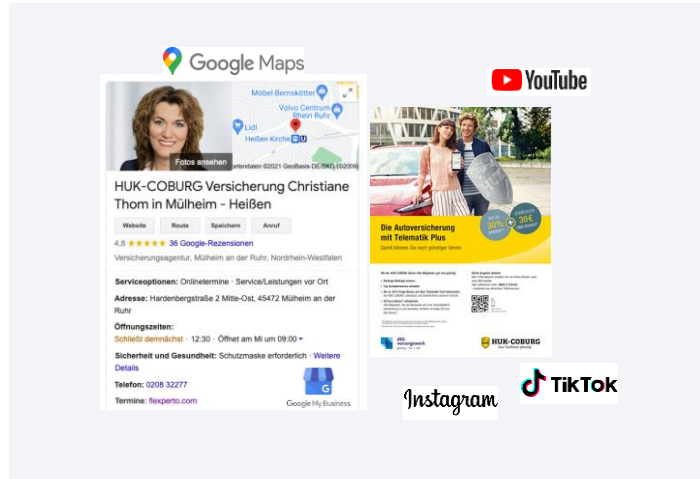
29 anstatt 22 Vertriebsgespräche / Monat (+30%) bei gleichbleibender Conversion Rate und ~300 Euro Umsatz / Abschluss.

GESAMTERTRAGSPOTENZIAL

650 €

/ Nutzer/ MONAT

Digitale Kanäle entfalten vor allem durch sinnvolle Einbindungen ihr Potenzial



Persönliche Beratung auch online

- Schaffen Sie Absprungpunkte zu Sofort-Beratungen oder der Terminvereinbarung auf Ihrer Homepage oder in Email-Kampagnen
- Ermöglichen Sie eine niederschwellige Kontaktaufnahme über Instant Messenger Dienste, wie zum Beispiel WhatsApp

Höhere Conversions als in der Telefonie

- Verbesserung der Beratungsexperience und Conversion-Optimierung durch spontanen Kanalwechsel und Nutzung von Screensharing, Co-Browsing oder Videochats
- Einladung zum Messaging für Rückfragen

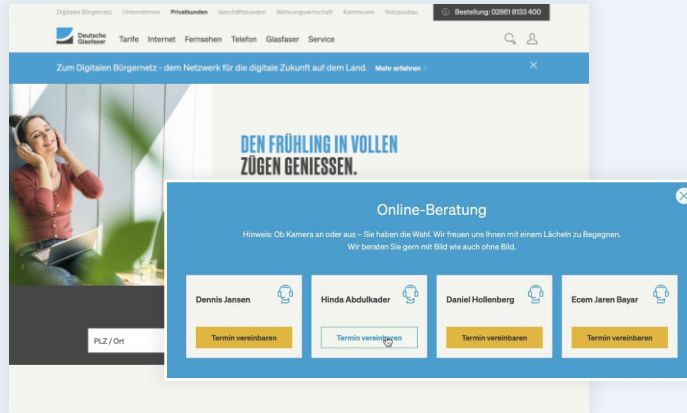
360 Grad Kundenblick in Ihrem CRM

- Steuern Sie Online-Meetings, Unterschriftsprozesse oder Nachrichten direkt aus Ihrem CRM an
- Dokumentieren Sie die Interaktionen zentral in der Kundenakte und schaffen Sie einen 360 Grad Kundenblick

3

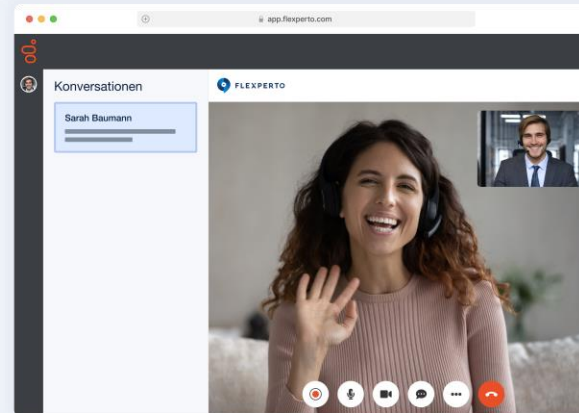
Unser Produkt

Konvertieren Sie Ihre Interessenten mit Abprungspunkten zur digitalen Beratung



Individuelle Integrationen umsetzen

- Mit unserer gut dokumentierten RestAPI stehen Ihnen zahlreiche Integrations-Szenarien offen. Bauen Sie Ihre eigenen Kunden-Journeys. Wir unterstützen Sie dabei mit unserer Erfahrung.
- Dank des webbasierten Charakters unserer SaaS Lösung können Sie Flexperto über Links und Widgets ohne größere Aufwände in Ihre Front-End Applikationen, bspw. Kontaktseiten und Berater-Homepages, integrieren.



Chat- und Telefongespräche eskalieren

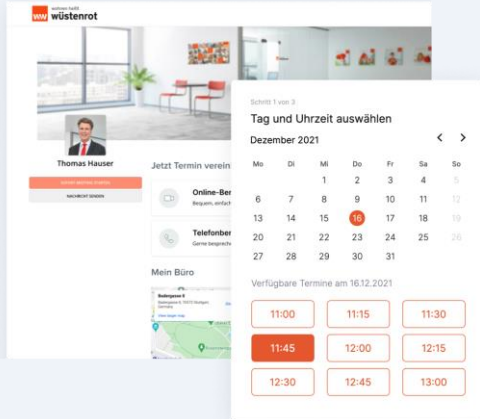
- Eskalieren Sie Chats oder Telefon-Gespräche in eine Flexperto Onlineberatung – für eine bis zu 50% erhöhte Conversion.
- Hierzu bieten wir Standardschnittstellen mit Genesys und anderen Anbietern.



Integration mit Widgets und Profilen

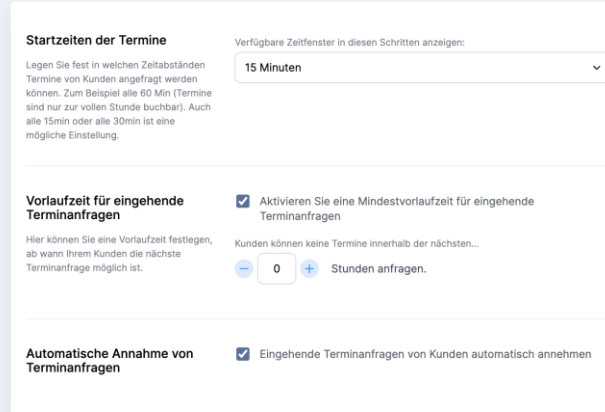
- Stellen Sie Individuelle Landing-Pages zur Verfügung, bspw. einen Überblick aller verfügbaren Berater oder auch einzelne Berater-Profile.
- Platzieren Sie unser einbettbares Javascript-Widget auf Ihrer Website oder anderen Landing Pages und ermöglichen Sie Ihren Kunden eine effiziente Terminvereinbarung.

Steigern Sie Ihre Leads mit unserer Plug-and-Play Online-Terminbuchung



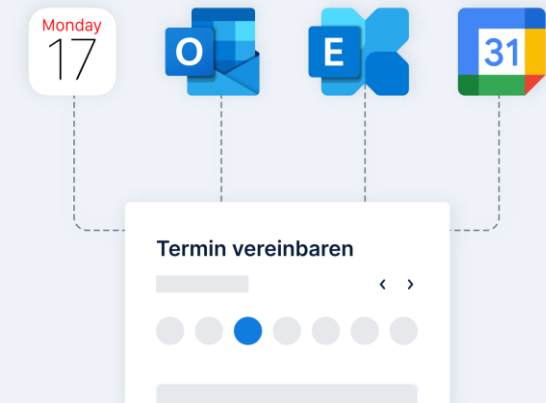
Online-Terminvereinbarung

- Jeder einzelne Berater oder jede Gruppe kann ein öffentliches Profil aktivieren, das seine Verfügbarkeit für Termine anzeigt.
- Passen Sie das Standardprofil mit dem Logo und den Farben Ihrer Marke an.
- Teilen Sie einen Profillink mit Kunden oder verlinken Sie direkt von Ihrer Website oder Ihren Marketingkampagnen, damit Kunden nahtlos Termine buchen können.



Maßgeschneiderte Verfügbarkeits-Einstellungen

- Legen Sie Ihre Verfügbarkeit nach Besprechungsthema und -ort (Video, Telefon, vor Ort) fest.
- Verhindern Sie, dass Kunden Termine in letzter Minute vereinbaren, indem Sie eine Mindestvorlaufzeit festlegen.
- Legen Sie fest, dass von Kunden geplante Termine automatisch bestätigt werden, um sicherzustellen, dass Sie keine Gelegenheiten verpassen.



Third-Party Kalender-Sync

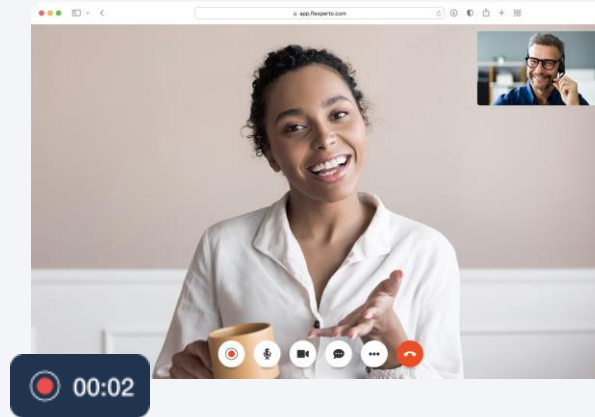
- Verbinden Sie Outlook, Gmail, Apple Calendar, und viele andere Systeme, um die Verfügbarkeiten in Flexperto automatisch zu aktualisieren.
- Alternativ können Sie Verfügbarkeiten auch manuell im System festlegen.

Verbinden Sie sich mit Kunden von überall aus mit Online- und Videoberatungen



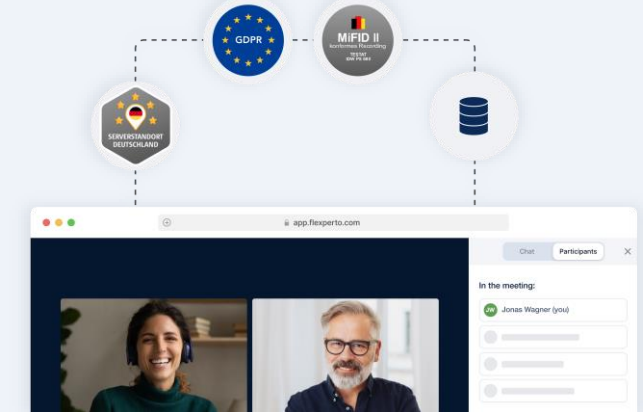
Video-Beratungen ohne Downloads oder Plugins

- Fokus auf maximale Nutzerfreundlichkeit für Endkunden und Berater – „One-Click-Communication“.
- Höchste Performance aufgrund marktführendem WebRTC Backend mit bis zu 7 zusätzlichen Teilnehmern.
- Funktioniert auf jedem modernen Webbrowser, von Desktop-Computern oder mobilen Geräten.



Aufzeichnung

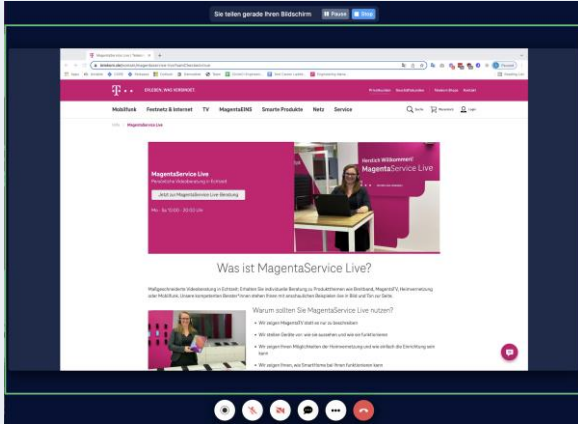
- Aufnahmemöglichkeit und (Mifid 2 konforme) Speicherung der Sitzungen.
- Aktivieren Sie Video- oder Audioaufzeichnungen für Ihr gesamtes Unternehmen oder nur für bestimmte Berater.
- Suchen Sie alle historischen Aufzeichnungen und laden Sie Aufzeichnungsdateien herunter.



Archivierung

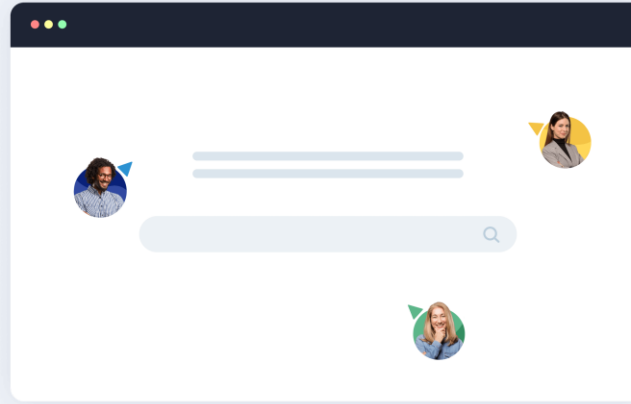
- Um die MiFID-2 Regulatorik gesetzeskonform abbilden zu können, müssen Unternehmen in der Finanzbranche jegliche Kommunikation, die potenziell zu einer Transaktion führen kann, aufzeichnen.
- Die Aufzeichnungen können bis zu 10 Jahre lang in einem vorschriftsmäßigen Speicher archiviert werden.

Verbessern Sie Ihre Telefon- und Online-Meetings mit Online-Kollaborationsfunktionen



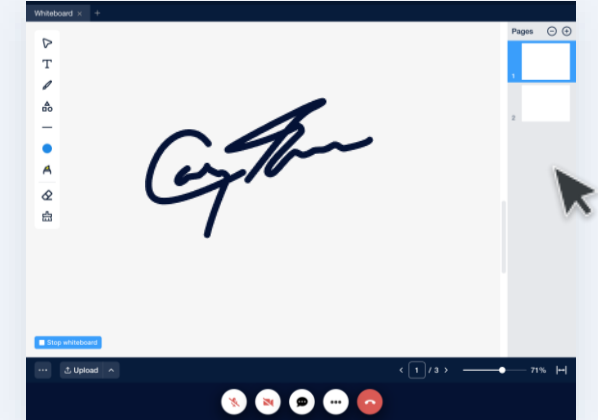
Screensharing

- Im Screensharing kann zwischen spezifischen Applikationen, Dokumenten, Tabs und Bildschirmen ausgewählt werden - der Kunde sieht also nur die für ihn relevanten Inhalte.
- Höchste Flexibilität im Hinblick auf geteilte Inhalte, v.a. bei Ressort-übergreifendem Einsatz.
- Sicherheit, da Dokumentenmanagement in Ihrer Datenhoheit bleibt (bspw. Gesundheitsformulare, etc.).



Cobrowsing

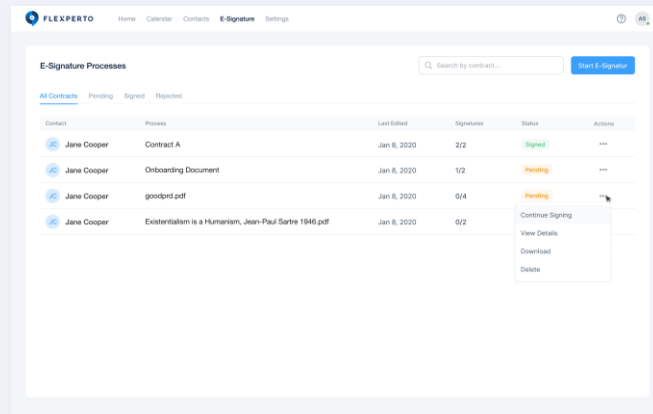
- Durch Co-Browsing können Sie Kunden durch Ihre Website führen, gemeinsam Formulare ausfüllen, Tarife ausrechnen oder auch Produkte online vertreiben.
- Co-Browsing funktioniert in jedem gängigen Browser. Co-Browsing Sitzungen sind durch SHA-256 SSL verschlüsselt und werden niemals auf einem Server aufgezeichnet.



Whiteboard und Präsentationsmodus

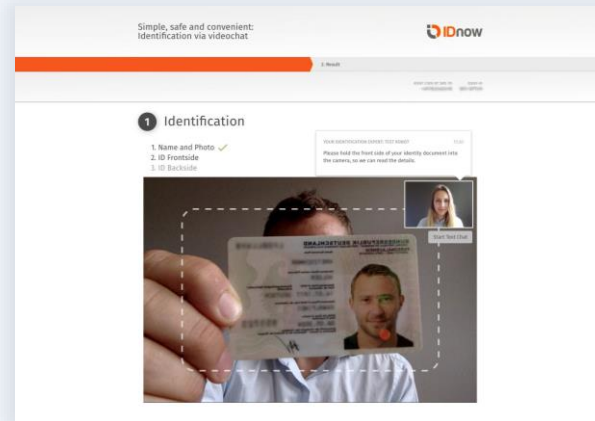
- Laden Sie Dokumente ins Whiteboard und markieren Sie wichtige Punkte im Dokument um das Beratungserlebnis für Ihre Kunden visueller zu gestalten.
- Zeichnen Sie auf dem Whiteboard um ihre Erklärungen einfacher verständlich zu machen.
- Sowohl Kunden- als auch Berater können die Dokumente samt Änderungen als PDF herunterladen.

Schnellere Vertrags- und Dokumentenunterzeichnung dank rechtskonformer E-Signatur



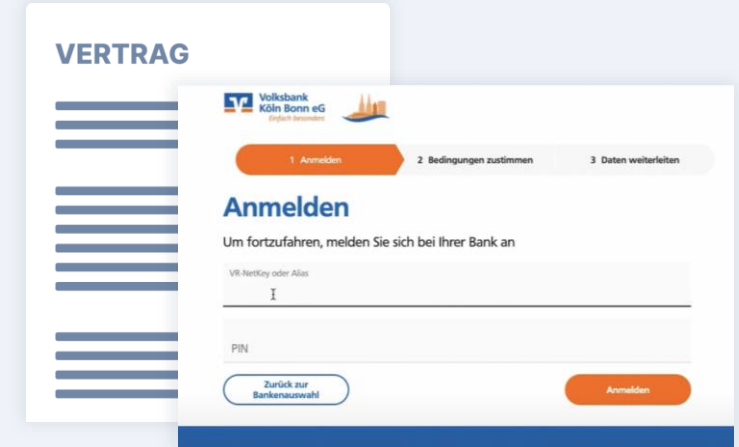
E-Signatur (fortgeschritten und qualifiziert)

- Sowohl während des Online-Meetings, als auch aus dem Dashboard, können Nutzer einen Signatur-Prozess starten.
- Kunden erhalten eine SMS oder E-Mail mit einem Link zur Unterschrift und müssen sich keine extra App herunterladen.
- Nutzer können die Dokumente und den Status im Dashboard einsehen und Erinnerungen versenden.



Video-Identifikation

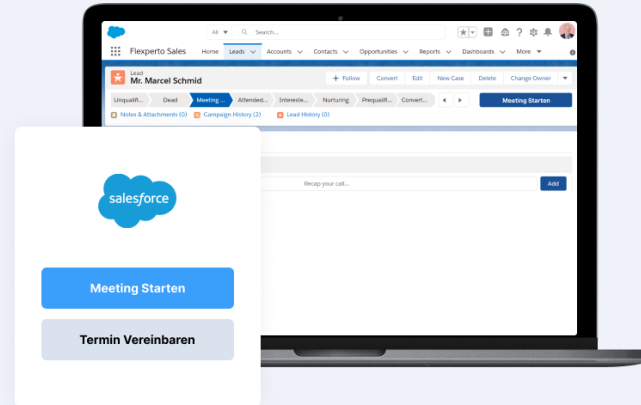
- Mit IDnow Videoident überprüfen Sie die Identität Ihrer Kunden in wenigen Minuten – bequem, sicher und rechtskonform.
- Wir bieten verschiedene GwG-konforme Lösungen, die alle Sicherheits-Anforderungen erfüllen.
- Mit den erweiterten Servicezeiten für eine 24-Stunden-Verfügbarkeit können Sie Ihren Kunden die Möglichkeit bieten, die für sie günstigste Zeit zur Identifizierung frei zu wählen.



Qualifizierte elektronische Signatur mit Yes

- Bisher mussten die Kunden bei qualifizierten elektronischen Signaturen ihre Identität durch eine Videokonsultation verifizieren.
- Mit yes.com können Ihre Kunden Dokumente unterschreiben, indem sie sich einfach bei ihrer Bank anmelden. Yes.com ist in der Lage, die verifizierten Informationen des Kunden von seinem Bankkonto zu übernehmen und sie für die rechtsgültige Unterschrift zu verwenden.

Im engen Kundenkontakt bleiben und den Überblick über Vertriebsaktivitäten behalten



Omnichannel-Messenger

- Der Flexperto Messenger bündelt alle wichtigen Kanäle (SMS, Facebook Messenger, Viber, etc.) in einer zentralen Inbox für Ihre Nutzer.
- Chatten Sie DSGVO-konform mit Kunden über WhatsApp: inklusive Ende-zu-Ende-Verschlüsselung, Hosting in Europa, Einwilligungsmanagement, automatischer Datenlöschung und ohne WhatsApp-Installation für Ihre Nutzer.

Salesforce- und CRM-Integrationen

- Mit der Flexperto-Salesforce-Integration können Sie ein Flexperto-Videomeeting vom Profil eines Kontakts aus starten oder planen, ohne Salesforce zu verlassen. Meetings werden automatisch aufgezeichnet und im Aktivitätenverlauf der Kundenakte angezeigt.
- Nutzen Sie unsere moderne REST-API zur Integration mit jedem CRM. Wir unterstützen bereits SugarCRM, BSI, Cursor und viele mehr.

Reportings & Analytics

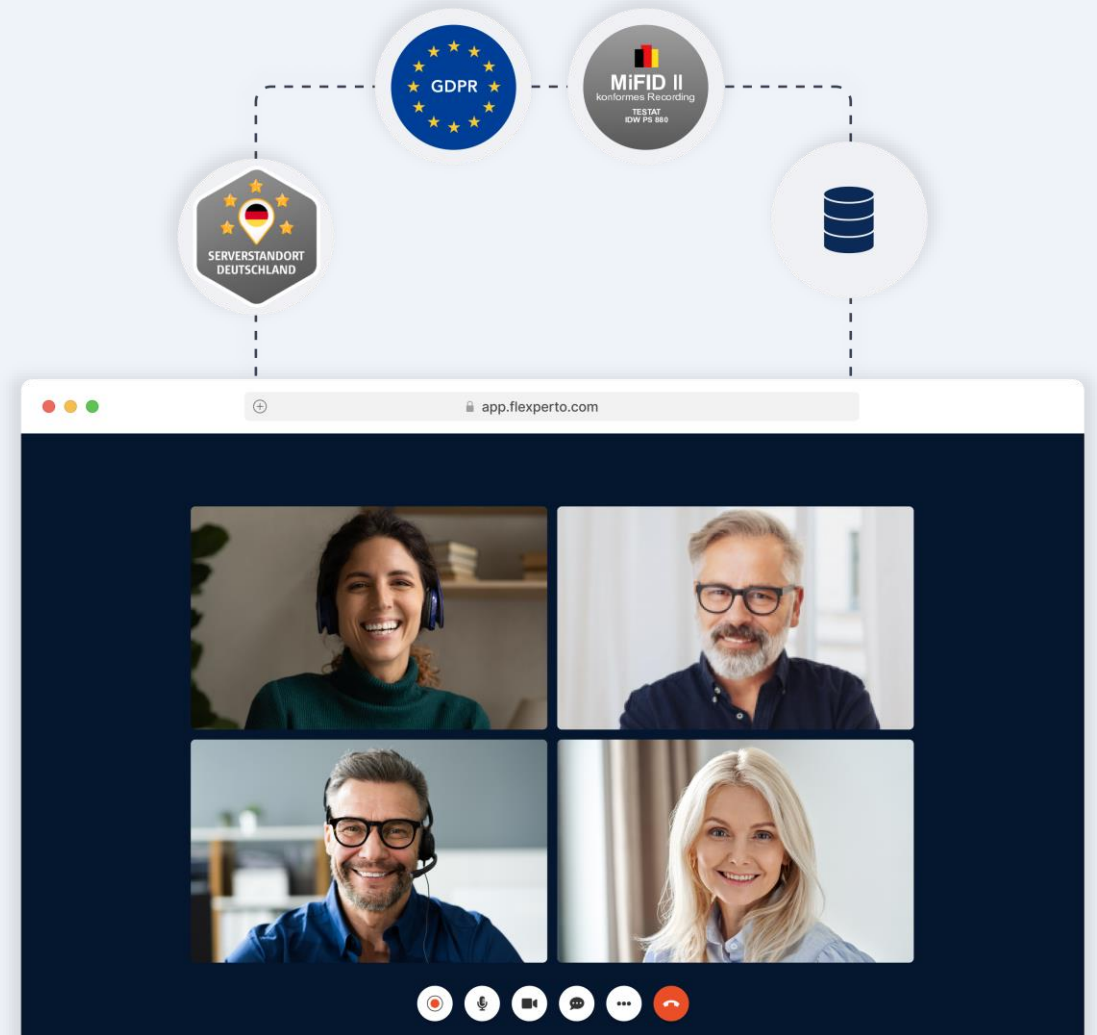
- Erhalten Sie automatische Berichte über geplante Termine, Videobesprechungen, E-Signatur-Prozesse und mehr.
- Treffen Sie datengestützte Entscheidungen, um Ihren Kundenservice zu optimieren und die Ergebnisse zu verbessern.

3

Detaillierte Produkt-Infos

Aufzeichnung / Archivierung

- Um die MiFID-2 Regulatorik gesetzeskonform abbilden zu können, müssen Unternehmen in der Finanzbranche jegliche Kommunikation, die potenziell zu einer Transaktion führen kann, aufzeichnen.
- Diese Aufzeichnung kann automatisch oder manuell geschehen.
- So können Inhalte wie Video, Audio, geteilter Bildschirm, Textchat, ausgetauschte Dateien, Verträge der elektronischen Signatur, Audit-Logs des Whiteboards und der E-Signatur Sitzungen aufgezeichnet werden.
- Nachdem eine aufgezeichnete Sitzung beendet wurde, erstellt Flexperto daraus ein Archiv in Form einer Zip-Datei. Dieses enthält sämtliche Daten, die eine Einhaltung der MiFID-2 Regulatoriken auf Kundenseite ermöglichen.
- Archive werden von Flexperto vorübergehend gespeichert, bis sie ans Archivsystem übergeben wurden– danach werden diese gelöscht.
- Flexperto kann seinen Kunden bis zu 10 Jahren “Compliant Archiving” (Mifid-2 konform) anbieten. Alternativ können Sie die Archivierung auch selbst übernehmen.
- Sowohl die Aufzeichnungs- als auch Archivierungslösung ist von einem Wirtschaftsprüfer zertifiziert.



DSGVO konformes Instant Messaging im Vertrieb

DSGVO-konformes WhatsApp

Dank Integration der WhatsApp for Business API können Sie WhatsApp endlich DSGVO konform einsetzen: inklusive Ende-zu-Ende Verschlüsselung, Hosting in Europa, Einwilligungsmanagement, automatische Datenlöschung und ganz ohne WhatsApp Installation für Ihre Nutzer.

Omnichannel

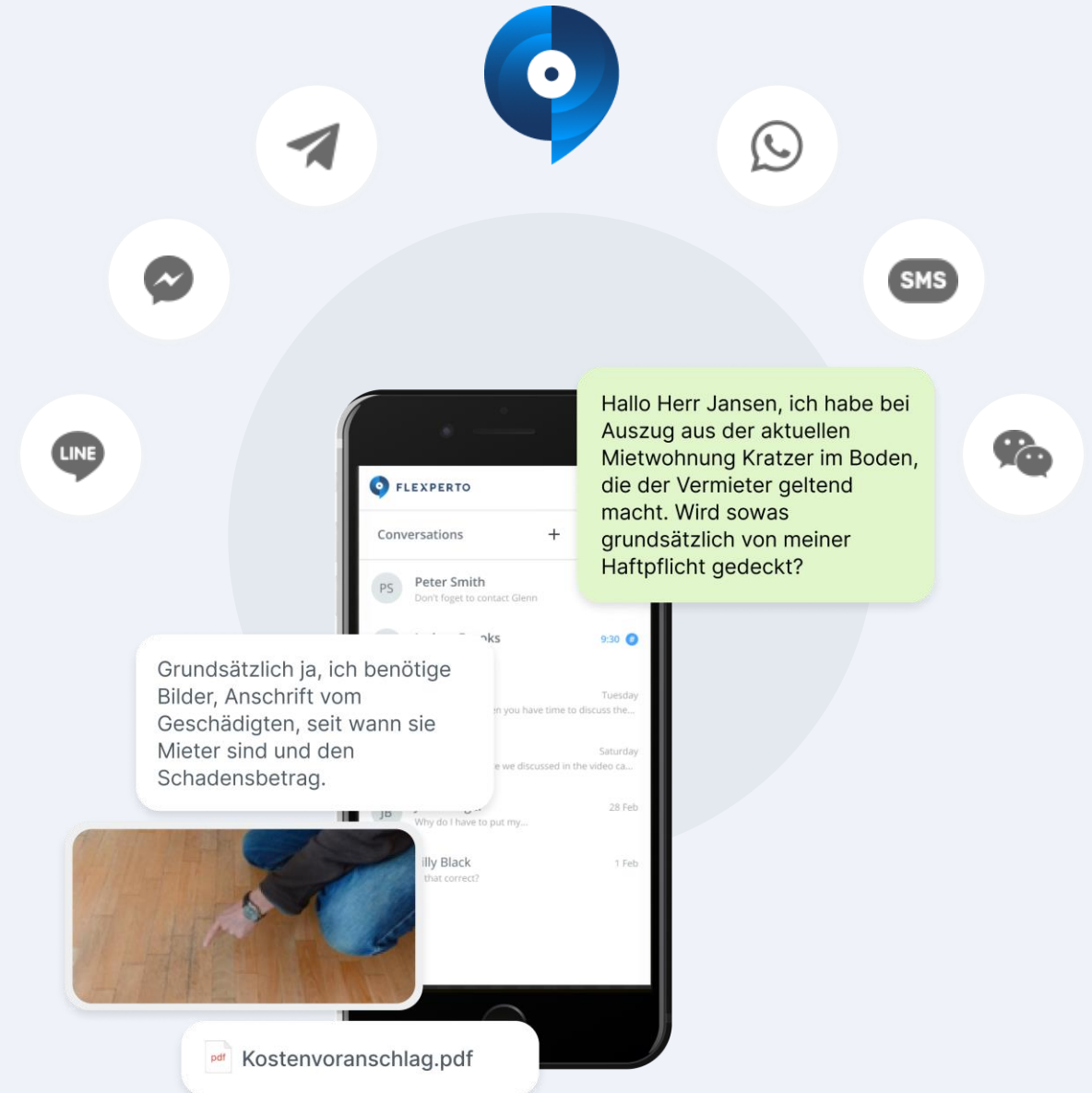
Der Flexperto Messenger konsolidiert alle wichtigen Kanäle (SMS, Facebook Messenger, Viber, etc.) in einer zentralen Inbox für Ihre Nutzer. Somit müssen diese nicht mehr zwischen unterschiedlichsten Kanälen navigieren.

Dokumentation in Ihren Systemen

Die Lösung kann mit Datenhaltungssystemen verbunden werden, um eine Dokumentation der Messaging-Kanäle zu ermöglichen. Dies reduziert manuelle Aufwände und erhöht die Compliance.

Flexibilität für Ihren Use Case

Durch die Individualisierbarkeit unserer Lösung können Sie Messenger-Chats für zahlreiche Use Cases anbieten – Vertragsverhandlungen, Schaden-Management, Produkt-Support und vieles mehr



E-Signatur Vorgänge

[Start E-Signatur](#)
[Alle Verträge](#)
[Ausstehend](#)
[Abgeschlossen](#)

Kontakt	Vorgang	Zuletzt bearbeitet	Unterschriften	Status	Aktionen
 Sarah Baumann	E-Signatur aus dem Dashboard	Mai 8, 2022	2/2	Abgeschlossen	...
 Sarah Baumann	E-Signatur aus dem Dashboard	Jan 1, 2020	1/2	Ausstehend	...
 Julius Kaiser	E-Signatur aus Online Meeting	Jan 8, 2020	0/4	Ausstehend	...
 Sebastian Bauer	E-Signatur aus Online Meeting	Jan 8, 2020	0/2		

weiter unterschreiben

Details anzeigen

herunterladen

Rechtssichere elektronische Unterschrift

- **Rechtssichere FES / eIDAS konform.** Im Gegensatz zu einfachen E-Signaturen unterschreiben Sie mit unserer Signatur immer durch fortgeschrittene elektronische Signatur. Dadurch ist die Signatur vor Gericht beweissicherer als SMS-TAN, Hidden-Tan etc.
- **Während des Meetings oder im Nachhinein.** Sowohl während des Online-Meetings, als auch aus dem Dashboard, können Nutzer einen Signatur-Prozess starten.
- **Ohne Download für maximale Nutzerfreundlichkeit.** Kunden erhalten eine SMS mit einem Link zur Unterschrift und müssen sich keine extra App herunterladen.
- **Übersichtlicher Aufruf von Signaturen.** Nutzer können die Dokumente und den Status im Dashboard einsehen und Erinnerungen versenden. Kunden erhalten automatisch eine verschlüsselte Zip-Datei mit den unterzeichneten Dokumenten per Email bereitgestellt.

4

Erfolgsgeschichten

Versicherungen

Alte Leipziger - Persönlich, aber eben nicht an einem Tisch

- Gefordert war nicht nur die Digitalisierung einiger Teilschritte, sondern des gesamten Beratungsprozesses: von der Online-Terminvereinbarung über den Video-Chat bis hin zum Vertragsabschluss mit E-Signatur.
- Die Wahl fiel auf Flexperto, um dies unter Gewährleistung des Datenschutzes und der einfachen Integration in andere Systeme zu bewältigen.

100€

Pro Beratung
gespart

402%

Anstieg an
Onlineberatungen
seit 2019

89%

Durchschnittliche
Kundenbewertung
einer Onlineberatung

„Ziel war es, eine technische Möglichkeit dafür zu schaffen, unsere Beratungsgespräche online führen zu können – persönlich, aber eben nicht an einem Tisch!“

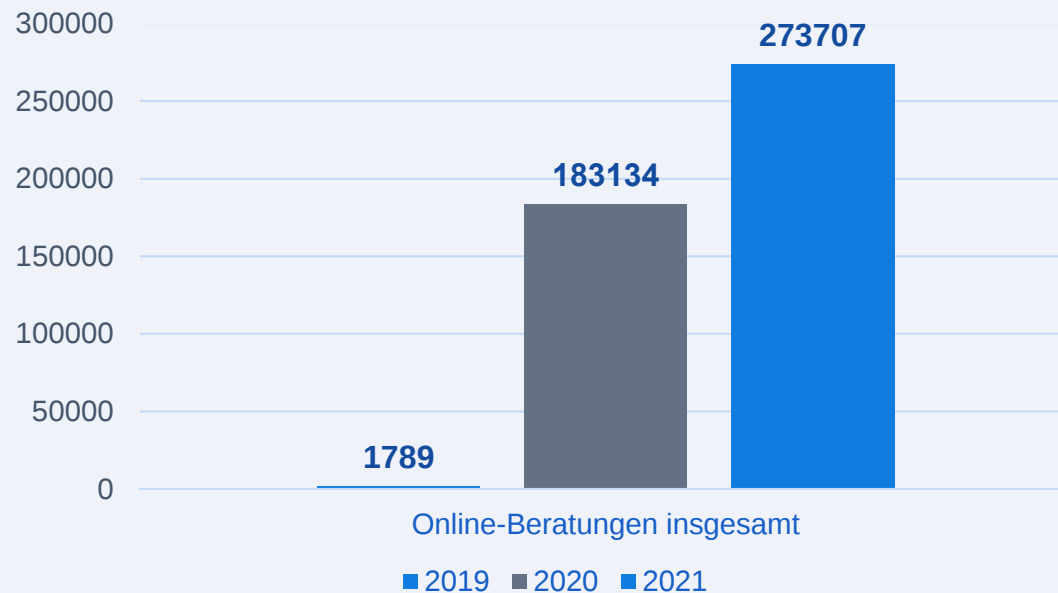


Dirk Hergesell
Leiter Vertrieb

Makler

MLP setzt im Vertrieb flächendeckend auf Flexperto

- Einführung der Videoberatung auf 3.500 Arbeitsplätzen
- Rollout binnen 6 Monaten auf 2000 Berater
- Betrieb innerhalb hoch-komplexer Citrix IT-Umgebung
- Mifid 2 konformes Recording mit Übergabe an Archiv-Lösung



„Nochmals vielen Dank für Euren Einsatz, verbunden mit der Einführung in Flexperto. Ich habe noch nie so viel tolles Feedback zu einem 'EDV-Thema' aus der Mannschaft bekommen.“



Alexander Hofmann
Abteilungsleiter Beraterarbeitsplatz

Baufinanzierung

Dr. Klein bietet Kunden Online-Beratung – und stellt sich damit zukunftssicher auf

- Dr. Kleins Kunden und rund 400 aktive Berater sind von der Online-Beratung überzeugt.
- Nur 14 Tage dauerte es vom Vertragsabschluss bis zum Going Live nachdem zuvor ein Konkurrenz-System verwendet wurde.
- Dank einer Integration in das eigene CRM-System kann die Lösung ohne Datensilos und Medienbrüche genutzt werden.

[Zum Video: Dr. Klein x Flexperto Kooperation](#)

+ 50%

Höhere Conversion
Rate

+ 3

Abschlüsse mehr pro
Berater und Monat

41

Minuten
durchschnittliche
Online-Beratungszeit

„Dank der Integrationsfähigkeit haben wir die gesamte Flexperto Funktionalität in unserem CRM eingebunden, um Silolösungen zu verhindern. Damit garantieren wir, dass z.B. auch Überleitungen zwischen den Beratern stattfinden können, ohne dass es hier zum Informationsverlust kommt.“



Jan Hagge
Product Owner

Versicherungen

WhatsApp legalisiert - next level Kundenkommunikation im Vertrieb und Service

- Bereitstellung einer kompletten Omni-Channel-Beratungsplattform.
- Datenschutzkonformer Betrieb von WhatsApp for Business API als erster Versicherer in Deutschland.
- Kombination mit allen anderen Kanälen.

[Zum Demo Video: WhatsApp Integration bei den DEVK Versicherungen](#)

„Mit Flexperto machen wir einen weiteren Schritt in Richtung hybrider Berater: Betreuung der Kunden weiterhin der gewohnten analogen Form, aber Ergänzung um digitale Kommunikationskanäle, die der Kunde verlangt.“



Mehmet Türker
Spezialist Ominikanalmanagement

Banken

Sparda-Bank West - Begleitung als Partner im Genossenschaftlichen Bereich

- Mit der Digitalen Filiale bietet die Sparda West ihren Kunden die Möglichkeit zur Online-Beratung und kombiniert somit die Flexibilität der digitalen Welt mit der Individualität des persönlichen Gesprächs.
- Für die Sparda-West konnten 3 konkrete Anwendungsbereiche für Flexperto und die Videoberatung identifiziert werden:
- Baufinanzierung
- easyCredit
- MeinInvest



Online-Beratung bei Ihrer Sparda-Bank West

Willkommen in Ihrer Filiale Digitale Beratung

Beratung – flexibel und bequem

Mit unserer neuen Online-Beratung

- sparen Sie Zeit und Wege
- profitieren Sie von flexiblen Beratungsrufen
- beraten wir Sie mit Livestream am PC oder Tablet
- sehen Sie benötigte Dokumente live auf dem Bildschirm des Beraters
- können Unterlagen schnell und sicher empfangen werden



Wenn Sie nicht zur Filiale kommen möchten, kommen wir auch gerne digital zu Ihnen zu den Themen:

- Baufinanzierung
- Anschlussfinanzierung
- flussende Geldanlage finden

So einfach geht's



Sie vereinbaren einen **Termin** für Ihre Online-Beratung

➤ **Terminvereinbarung Baufinanzierung**

➤ **Terminvereinbarung Geldanlage finden**



Zum vereinbarten Termin ruft Ihr Berater Sie an und sendet Ihnen parallel per E-Mail den Link für Ihren Online-Beratungsruf zu. Sie klicken auf **„Online-Beratung beitreten“** und schon kann Ihr Gespräch starten.



Die **elektronische Vertragsunterschrift** ist einfach und schnell möglich und Sie erhalten sofort das Dokument elektronisch für Ihre eigene Abgabe.

↗ nach oben

5

Customer Success

Für den maximalen Projekterfolg bieten wir Ihnen eine ganzheitliche Begleitung

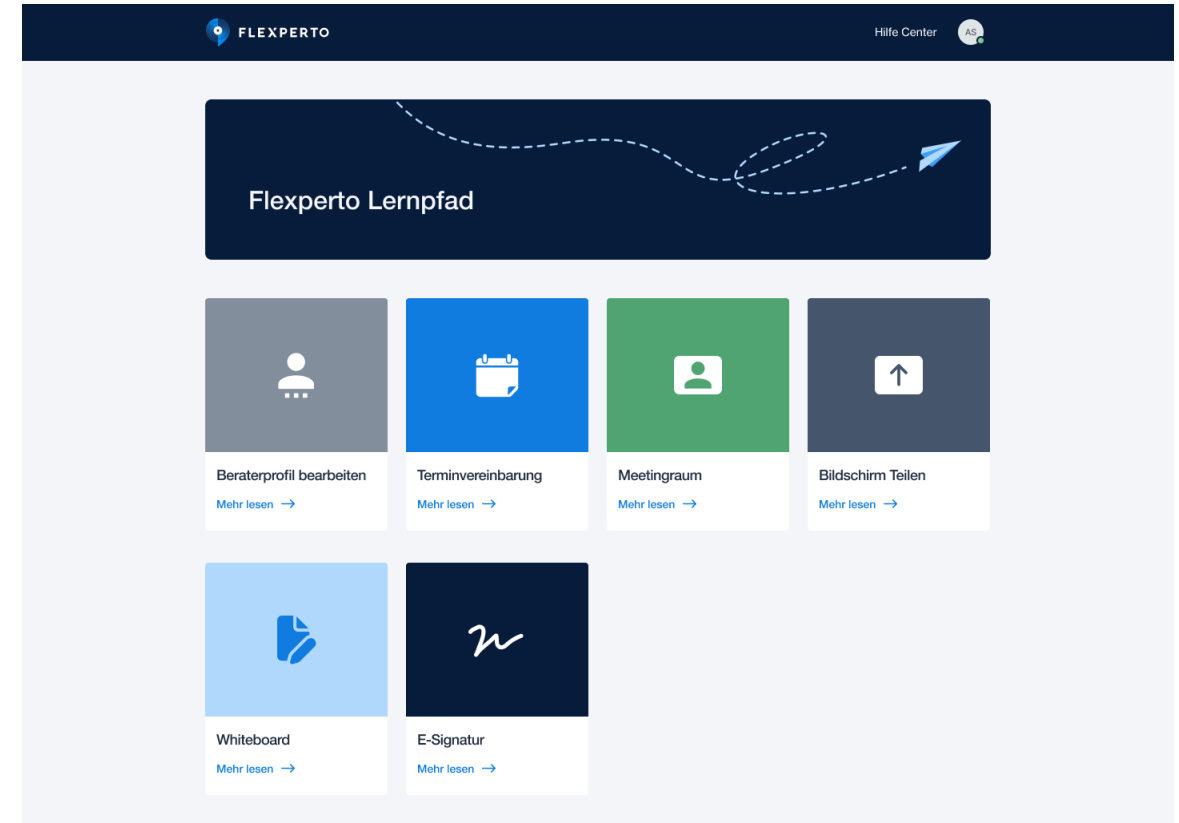
Wir haben Unternehmen bei der Einführung von bis zu 6.000 Nutzern mit mehr als 74% Active User Raten pro Monat begleitet.

Im Rahmen unseres Service- und Plattformplans erhalten Sie einen dedizierten Customer Success Manager, der individuell und persönlich bei der Projektumsetzung unterstützt. Von Integrationsthemen bis zur Schulung der Mitarbeiter.

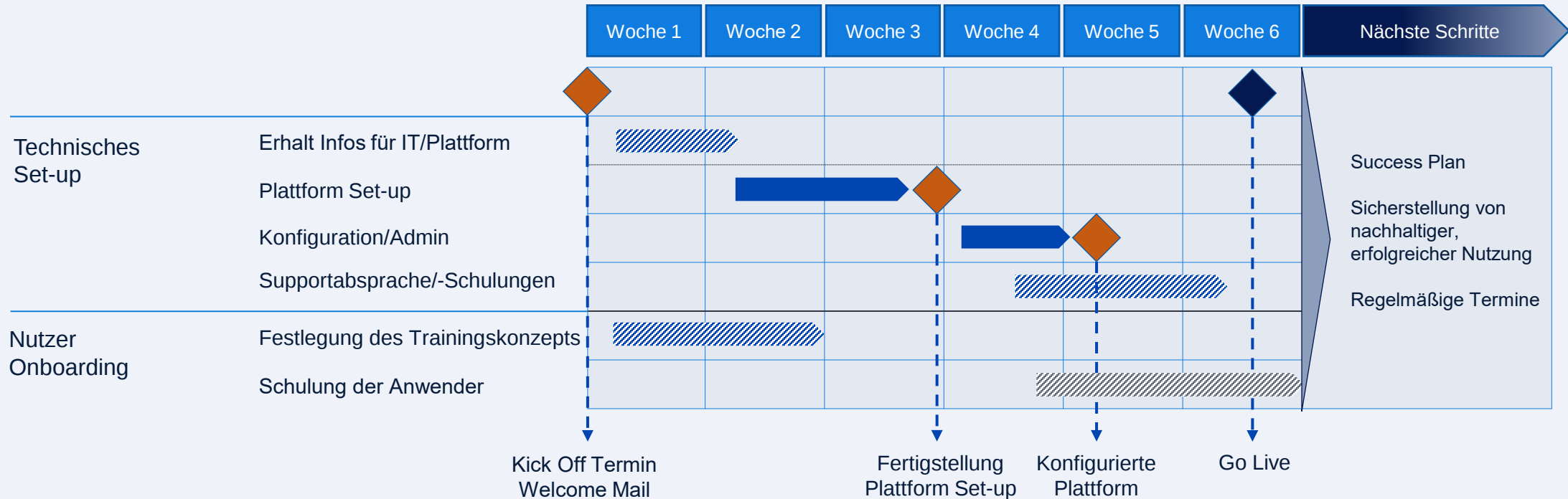


Neben individuellen Trainingskonzepten bieten wir auch eine Online-Akademie

- Effektives und interaktives Onboarding für Ihre Nutzer – zu jeder Zeit, an jedem Ort, jeder in seinem Tempo.
- In interaktiven Videokursen werden Ihren Nutzern die Funktionen von flexperto anschaulich und detailliert erklärt.
- Nach jedem Modul wird das Verständnis der Nutzer durch kurze Quizfragen gefestigt.
- Am Ende jedes Kurses stehen alle Inhalte übersichtlich zusammengefasst als „Fact Sheet“ zum Download bereit und unterstützen die Nutzer bei Ihren ersten Testläufen mit dem neuen Tool.
- Optional: Ihre Akademie im eigenen Look&Feel. Schulen Sie Ihre Nutzer in ihrem vertrauten Umfeld und stellen Sie eigene Inhalte auf die Plattform. Auch das eigenständige Nutzermanagement sowie der Export von Reportings sind zusätzliche Features, die Ihnen das Onboarding Ihrer Nutzer einfach und effektiv ermöglichen.



Typischerweise sind unsere Kunden 15-30 Tage nach Vertragsunterschrift bereits „live“



6

Übersicht Compliance

Datenschutz

Flexperto hat in den letzten Jahren erhebliche Anstrengungen unternommen, um die betriebene Infrastruktur hinsichtlich der IT-Sicherheit und die Prozesse hinsichtlich Informationssicherheit im Rahmen der aktuellen Standards, und darüber hinaus zu festigen. Hierzu gehören unter anderem Penetrations-Tests, die einmal jährlich von Flexperto selbst beauftragt werden oder die im Auftrag unserer Kunden durchgeführt werden.

- Flexperto hostet die gesamte Applikation auf **Bare-Metal Servern in Frankfurt in zertifizierten Rechenzentren** und schließt eine **Auftragsverarbeitung** nach deutschen Standards oder auch, falls gewünscht nach Standard des beauftragenden Unternehmens ab. Ferner können alle notwendigen **Geheimhaltungsvereinbarungen** (inkl. 203 StGB) angeboten werden.
- Für Streaming von Video- und Audiodaten sowie für die Bildschirmübertragung werden ebenfalls Server in Deutschland genutzt. Zusätzlich bieten wir standardmäßig eine **Ende-zu-Ende-Verschlüsselung** an.
- Hervorzuheben ist ferner die **durchgehende Verschlüsselung auf Transportebene und Datenbankebene**, sowie individuell einstellbare **Löschroutinen** je einzelner Datenkategorie und der Möglichkeit, Daten unmittelbar zu löschen.
- **Der Standort der Server ist ausschließlich in Deutschland.**
- Alle Rechenzentren, in denen Flexperto Daten verarbeitet, sind mindestens **ISO27001** zertifiziert.

Compliance: Audits und Zertifizierungen

Für eine durchgehend hohe Informationssicherheit und einen DSGVO-konformen Datenschutz haben wir bei Flexperto entsprechende Maßnahmen getroffen und Managementsysteme aufgebaut. Um die Wirksamkeit und kontinuierliche Verbesserung zu gewährleisten und das Vertrauen unserer Kunden weiter zu stärken, führen wir regelmäßig verschiedene Audits und Zertifizierungen durch.

ISO 27001

- Das Informationssicherheit-Management-System (ISMS) von Flexperto ist seit August 2021 ISO 27001 zertifiziert
- Geltungsbereich: Flexperto Communication Plattform inklusive Entwicklung, Betrieb und Kundenservice

IDW PS 951 – SOC 2 Typ 2

- Das Interne Kontrollsystem (IKS) von Flexperto wird jährlich nach dem deutschen Standard IDW PS 951 und dem internationalen Standard ISAE 3402 auditiert
- entspricht einem SOC 2 Typ 2 Bericht
- Aktuellste Prüfung umfasst Q1 und Q2 2021

Datenschutz

- Kontinuierliche Überprüfung unserer Technischen und Organisatorischen Maßnahmen (TOM) auf Wirksamkeit und Angemessenheit bezüglich DSGVO
- Aktuelles Audit von Juni 2021

Interne Revision

- Aufbau einer Internen Revision
- Regelmäßige Prüfungen und Berichte, durchgeführt durch einen Prüfer des Deutschen Sparkassenverbands

IDW PS 880

- Softwareprüfung nach IDW PS 880
- Umfang: Software-Dokumentation, Softwareentwicklungsverfahren, Aufzeichnungsfunktion von Beratungsgesprächen unter Beachtung der MiFID-II Anforderungen

Ihr Kontakt



Johnny Schostan

Senior Account Executive

johnny.schostan@flexperto.com

Flexperto GmbH

Neue Grünstraße 27

10179 Berlin

www.flexperto.com