

Produkt- und Leistungskatalog

ISP-PROZESSE

DAS UNTERNEHMEN

Die jSERVICE GmbH ist ein Entwicklungsdienstleister mit Stammsitz in Wolfsburg. Seit 2001 stehen wir mit unserem diversifizierten Expertenwissen und als dynamische Schnittstelle zum Kerngeschäft unserer international agierenden Kunden und ihrer Zulieferlandschaft zur Seite.

jSERVICE unterstützt Unternehmen in der Entwicklung und Produktion komplexer elektrischer und elektronischer Systeme auf drei Ebenen:

- Unternehmensberatung
- Entwicklung
- Projektmanagement

BETÄTIGUNGSFELD ISP-PROZESSE

Die jSERVICE GmbH ist ein zertifiziertes Partnerunternehmen im ISP-Partnermodell der Finanz Informatik. Seit 2014 sind wir auch auf dem Gebiet der Konzeption und Entwicklung von Prozessen im Rahmen der von der FI bereitgestellten Interaktive-Service-Plattform (ISP) tätig.

Die volle Bandbreite unserer Leistungen erstreckt sich jedoch über das reine Prozessangebot. Dazu zählen wir ebenfalls folgende Felder:

- Beratungsdienstleistungen zu unseren Prozessen
- Weiterentwicklungen im Prozessdesign
- Individuelle Prozesslösungen
- Allgemeine Beratungsdienstleistungen zur Administration der ISP
- ISP-Schulungen

Prüfprozesse

Erfahrungsgemäß existieren für viele Geschäftsprozesse abweichende Vorgaben für konkrete Personengruppen (z.B. Personen mit einem Sperrvermerk, mit P-Konto, Minderjährige...). Mit dem Einsatz unseres ISP-Prozesses werden bestimmte Kriterien automatisiert im Hintergrund überprüft und es lassen sich, je nachdem ob die Bedingung(en) erfüllt ist (sind), unterschiedliche Abläufe des Geschäftsprozesses definieren.

Dies stellt sicher, dass alle abweichenden Vorgaben berücksichtigt werden.

Maskendialoge

Hierbei geht es um die Realisierung vereinfachter und zielgerichteter Maskendialoge zur effizienten Abwicklung von Geschäftsprozessen, die bislang nur über eine komplexe und zeitbeanspruchende Bedienung von Portalkomponenten des OSPlus abbildbar waren.

Automation

Zahlreiche der genannten Prozesse eignen sich auch zur automatischen Verarbeitung im Rahmen von Aufträgen aus der Internetfiliale.

KUNDENÜBERPRÜFUNG

ALTER-PRÜFUNG

Funktion	Automatische Überprüfung des Alters der Person. Durch ein Minimum- und/oder Maximum-Alter wird ein Altersbereich definiert, in dem die Person liegen muss, damit der anschließende Geschäftsvorfall aufgerufen werden kann.
Anwendungsbereich	Sprachportal, Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Zielgruppensteuerung für Geschäftsvorfälle - Fehlerreduktion - Verbesserte Call-Bearbeitungszeiten, da die Prüfung automatisiert abläuft und nicht durch den Agenten stattfindet - Mit anderen Prüfungen kombinierbar
Bedingungen	Nutzung der ISP
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

GEKO-PRÜFUNG

Funktion	Automatische Überprüfung, ob eine Person ein generisches Konstrukt (GeKo) eines bestimmten GeKo-Typs besitzt.
Anwendungsbereich	Sprachportal, Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Zielgruppensteuerung für Geschäftsvorfälle - Fehlerreduktion - Verbesserte Call-Bearbeitungszeiten, da die Prüfung automatisiert abläuft und nicht durch den Agenten stattfindet - Mit anderen Prüfungen kombinierbar
Bedingungen	Nutzung der ISP
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

KUNDENÜBERPRÜFUNG

KUDENTYP-PRÜFUNG

Funktion	Automatische Überprüfung, ob eine Person einen vorher definierten Kundentyp besitzt.
Anwendungsbereich	Sprachportal, Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Zielgruppensteuerung für Geschäftsvorfälle - Fehlerreduktion - Verbesserte Call-Bearbeitungszeiten, da die Prüfung automatisiert abläuft und nicht durch den Agenten stattfindet - Mit anderen Prüfungen kombinierbar
Bedingungen	Nutzung der ISP
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

OE-PRÜFUNG

Funktion	Automatische Überprüfung, ob eine Person als betreuende oder serviceleistende OE einen vorher definierten OE-Schlüssel (oder Teile davon) besitzt.
Anwendungsbereich	Sprachportal, Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Zielgruppensteuerung für Geschäftsvorfälle - Fehlerreduktion - Verbesserte Call-Bearbeitungszeiten, da die Prüfung automatisiert abläuft und nicht durch den Agenten stattfindet - Mit anderen Prüfungen kombinierbar
Bedingungen	Nutzung der ISP
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

KUNDENÜBERPRÜFUNG

VARIANTEN-PRÜFUNG

Funktion	Automatische Überprüfung, ob eine Person eine (oder mehrere) Geschäfts-/ Bestandsproduktvarianten besitzt.
Anwendungsbereich	Sprachportal, Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Zielgruppensteuerung für Geschäftsvorfälle - Fehlerreduktion - Verbesserte Call-Bearbeitungszeiten, da die Prüfung automatisiert abläuft und nicht durch den Agenten stattfindet - Mit anderen Prüfungen kombinierbar
Bedingungen	Nutzung der ISP
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

BETREUTE PERSONEN MIT EINWILLIGUNGSVORBEHALT

Funktion	Automatische Überprüfung vor jeder weichen Legitimation, ob die Person im Zugriff eine betreute Person mit Einwilligungsvorbehalt ist (d.h. nur mit Zustimmung des Betreuers darf die Person Entscheidungen treffen)
Anwendungsbereich	Sprachportal, Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Sicherheit in der Kundeninteraktion - Fehler- und Kostenreduktion - Revisions sicher - Verbesserte Call-Bearbeitungszeiten
Bedingungen	Nutzung der ISP Nutzung des Generischen Konstrukts - GeKoTyp „BETRDATEN“ (GeKo Nr. 500)
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

KUNDENÜBERPRÜFUNG

GEKO AUSBILDUNG UND STUDIUM

Funktion	Erstellung eines GeKos mit Ereignissen
Anwendungsbereich	Sprachportal, Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Übersichtlicherer Maskendialog durch Aufteilung der Maske in Kategorien - Verbesserte Bearbeitungszeiten, aufgrund von Reduktion der Maskenkomplexität - Für bearbeitete GeKos werden aktuelle Ereignisse erstellt - Prüfung, ob die Daten aktuell sind
Bedingungen	Nutzung der ISP
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

ONLINE BANKING

EINRICHTUNG E-POSTFACH UND VERSANDINFORMATIONEN

Funktion	Einrichtung eines elektronischen Postfachs und Anlage der Versandinformationen (Versandart 80 o. 81) für dem OBV-Teilnehmervertrag zugeordnete Konten abhängig von der Konto-Rolle.
Anwendungsbereich	Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Fehlerreduktion, kein Einsatz des OSPlus-Bausteins nötig - Verbesserte Bearbeitungszeiten, da Komplexität und Inhalt der Maske auf das Wesentliche reduziert sind - Kostenreduzierung durch Umstellung auf elektronisches Postfach und Anpassung der Versandart aller zugeordneten Konten mit bestimmter Konto-Rolle (administrierbar) - Optional: ePostfach- o. E-Mail-Bestätigung an den Kunden
Bedingungen	Nutzung der ISP
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

KONTOWECKER

Funktion	Einrichtung, Änderung oder Löschung eines Umsatz-, Limit- oder Kontoweckers. Optimale Lösung von inaktiven Kontoweckern, die für eine Person, angelegt und in einem Zeitraum x nicht aktiviert wurden (wenn die Person zuvor keinen Kontowecker hatte).
Anwendungsbereich	Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none">- Fehlerreduktion, kein Einsatz des OSPlus-Bausteins nötig- Verbesserte Bearbeitungszeiten, da Komplexität und Inhalt der Maske auf das Wesentliche reduziert sind- Potentielle Reduzierung der Anruferzahlen zum Ultimo- Vorbelegung der Kontoweckernamen- Mail-Protokollierung von Kontoweckern, wenn die Person noch keinen Kontowecker besitzt- Wenn Kunde noch keinen Kontowecker besitzt: Möglichkeit der Anlage eines inaktiven Kontoweckers und Löschung von diesem Kontowecker, wenn dieser nicht in Zeitraum x aktiviert wurde
Bedingungen	Nutzung der ISP, falls die automatisierte Löschung von inaktiven Kontoweckern bei Ersteinrichtung für einen Kunden genutzt werden soll Anlage definierter Ereignistypen
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

ONLINE BANKING

OBV SPERRSTATUS-ÄNDERUNG

Funktion	Sperrstatus-Änderung des PIN/TAN-Vertrags im Online-Banking. Reduzierung des Maskendialogs auf ein Minimum. Zusätzliche Sperrung des OBV-Teilnehmervertrags möglich.
Anwendungsbereich	Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Fehlerreduktion, kein Einsatz des OSPlus-Bausteins nötig - Verbesserte Call-Bearbeitungszeiten, da Komplexität und Inhalt der Maske auf das Wesentliche reduziert sind - Sperrstatus-Auswahl je TAN-Verfahren administrierbar - Verhinderung von Sperrstatus-Änderung administrierbar (aktuelle Sperrstatus darf nicht geändert werden und/oder zu viele Sperrstatus-Änderungen im Zeitraum X) - automatische OBV-Teilnehmervertragssperrung abhängig von einzelnen Sperrstatus möglich - optional: automatische PIN-Bestellung abhängig vom Sperrstatus
Bedingungen	Nutzung der ISP
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

OBV SPERRSTATUS-ÄNDERUNG + PIN BESTELLUNG

Funktion	Sperrstatus-Änderung des PIN/TAN-Vertrags im Online-Banking. Reduzierung des Maskendialogs auf ein Minimum. Zusätzliche Sperrung des OBV-Teilnehmervertrags möglich. Möglichkeit zur einfachen Entsperrung von PIN/TAN-Verträgen.
Anwendungsbereich	Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none">- Fehlerreduktion, kein Einsatz des OSPlus-Bausteins nötig- Verbesserte Call-Bearbeitungszeiten, da Komplexität und Inhalt der Maske auf das Wesentliche reduziert sind- Sperrstatus-Auswahl je TAN-Verfahren administrierbar- Verhinderung von Sperrstatus-Änderung administrierbar (aktuelle Sperrstatus darf nicht geändert werden und/oder zu viele Sperrstatus-Änderungen im Zeitraum X)- automatische OBV-Teilnehmervertragssperrung abhängig von einzelnen Sperrstatus möglich- optional: automatische PIN-Bestellung abhängig vom Sperrstatus- Entsperrung von PIN/TAN-Verträgen (administrative Steuerung, für welche PIN/TAN-Art Entsperrung möglich ist)
Bedingungen	Nutzung der ISP
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

ONLINE BANKING

TEMPORÄRE LIMITÄNDERUNG IM ONLINE-BANKING

Funktion	Temporäre Änderung des Zahlungsverkehrs-Limit im Online-Banking. Reduzierung des Maskendialogs auf ein Minimum. Nach erfolgreicher Limitänderung automatische Benachrichtigung an das ePostfach o. an angegebene E-Mail-Adresse.
Anwendungsbereich	Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Fehlerreduktion, kein Einsatz des OSPlus-Bausteins nötig - Verbesserte Call-Bearbeitungszeiten, da Komplexität und Inhalt der Maske auf das Wesentliche reduziert sind - Max. Limite für TAN-Verfahren administrierbar - Limitänderung auf TAN-Verfahren einschränkbar - ePostfach- o. E-Mail-Bestätigung an den Kunden
Bedingungen	Nutzung der ISP
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

TEMPORÄRE LIMITÄNDERUNG IM ONLINE-BANKING AUTOPILOT

Funktion	Temporäre Änderung des Zahlungsverkehrs-Limit im Online-Banking. Automatisierte Abarbeitung von entsprechenden IF-Aufträgen aus der Internet-Filiale. Nach erfolgreicher Limitänderung automatische Benachrichtigung an das ePostfach.
Anwendungsbereich	Serviceportal der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Automatische Abarbeitung der Ereignisse rund um die Uhr (24/7) - ePostfach-Bestätigung an den Kunden
Bedingungen	Nutzung des Serviceportals der ISP
Implementierung	4-6 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

PS-LOTTERIE

PS-LOTTERIE LOSVERKAUF

Funktion	Einrichtung eines PS-Dauerauftrags.
Anwendungsbereich	Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Fehlerreduktion, kein Einsatz eines OSPlus-Bausteins nötig - Verbesserte Bearbeitungszeiten, da Komplexität und Inhalt der Maske auf das Wesentliche reduziert sind - Automatische Spielsucht-Prüfung (administrierbar) - Optional: Bestätigung an elektronisches Postfach
Bedingungen	Nutzung der ISP
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

PS-LOTTERIE LOSVERKAUF AUTOPILOT

Funktion	Automatisierte Prüfung und Abarbeitung von entsprechenden IF-Aufträgen aus der Internet-Filiale. Nach erfolgreicher Anlage des Dauerauftrags automatische Benachrichtigung an das ePostfach.
Anwendungsbereich	Serviceportal der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Automatische Abarbeitung der Ereignisse rund um die Uhr (24/7) - ePostfach-Bestätigung an den Kunden
Bedingungen	Nutzung des Serviceportals der ISP
Implementierung	Einsatz nach Absprache Automatisch durch jSERVICE GmbH

PFLEGE TELEKOMMUNIKATION

ELEKTRONISCHE ADRESSVERWALTUNG

Funktion	Erstellung, Änderung oder Löschung von elektronischen Adressen
Anwendungsbereich	Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Anzeige von Hinweisen zu den Adressen - Kostenreduktion durch weniger OSPlus-Baustein-Aufrufe - Verbesserte Bearbeitungszeiten, aufgrund von Reduktion der Maskenkomplexität
Bedingungen	Nutzung der ISP
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

TELEFONISCHE ADRESSVERWALTUNG

Funktion	Erstellung, Änderung oder Löschung von telefonischen Adressen
Anwendungsbereich	Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Anzeige von Hinweisen zu den Adressen - Kostenreduktion durch weniger OSPlus-Baustein-Aufrufe - Verbesserte Bearbeitungszeiten, aufgrund von Reduktion der Maskenkomplexität
Bedingungen	Nutzung der ISP
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

PFLEGE TELEKOMMUNIKATION

POSTALISCHE ADRESSVERWALTUNG

Funktion	Erstellung, Änderung oder Löschung von postalischen Adressen
Anwendungsbereich	Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Anzeige von Hinweisen zu den Adressen - Kostenreduktion durch weniger OSPlus-Baustein-Aufrufe - Verbesserte Bearbeitungszeiten, aufgrund von Reduktion der Maskenkomplexität
Bedingungen	Nutzung der ISP
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

ELEKTRONISCHE UND TELEFONISCHE ADRESSVERWALTUNG

Funktion	Erstellung, Änderung oder Löschung von elektronischen und telefonischen Adressen
Anwendungsbereich	Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Anzeige von Hinweisen zu den Adressen - Anzeige elektronischen und telefonischen Adressarten auf einen Blick - Kostenreduktion durch weniger OSPlus-Baustein-Aufrufe - Verbesserte Bearbeitungszeiten, aufgrund von Reduktion der Maskenkomplexität
Bedingungen	Nutzung der ISP
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

PFLEGE TELEKOMMUNIKATION

ADRESSVERWALTUNG GESAMTPAKET

Funktion	Erstellung, Änderung oder Löschung von elektronischen, telefonischen oder postalischen Adressen
Anwendungsbereich	Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Anzeige von Hinweisen zu den Adressen - Anzeige verschiedener Adressarten auf einen Blick - Kostenreduktion durch weniger OSPlus-Baustein-Aufrufe - Verbesserte Bearbeitungszeiten, aufgrund von Reduktion der Maskenkomplexität
Bedingungen	Nutzung der ISP
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

KARTEN

FEHLBEDIENUNGSZÄHLER ZURÜCKSETZEN

Funktion	Rücksetzung des Fehlbedienungs Zählers für Karten vom Typ EC-Karte, Automaten-Karte, Kundenkarte, S-Card oder P-Sparcard.
Anwendungsbereich	Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - kein OSPlus-Portal Sprung notwendig - Reduzierung der manuellen Bearbeitungsaufwände - Vereinfachung des Ablaufs, bessere Übersichtlichkeit, weniger Schulungsaufwand
Bedingungen	Nutzung der ISP
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

KARTENSPERRUNG

Funktion	Sperrung einer Karte mit einem Sperrschlüssel. Anschließend Umsatzanzeige und / oder Ersatzkartenbestellung möglich. Folgende Kartenarten können gesperrt werden: SparkassenCard, SparkassenCard junior, Automatenkarte, Kundenkarte, SparCard.
Anwendungsbereich	Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Übersichtlicherer Maskendialog - Verbesserte Bearbeitungszeiten, aufgrund von Reduktion der Maskenkomplexität
Bedingungen	Nutzung der ISP
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

KARTENENTSPERRUNG

Funktion	Entsperrung von Karten mit einem bestimmten Sperrschlüssel. Folgende Kartenarten können entsperrt werden: SparkassenCard, SparkassenCard junior, Automatenkarte, Kundenkarte, SparCard.
Anwendungsbereich	Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Übersichtlicherer Maskendialog - Verbesserte Bearbeitungszeiten, aufgrund von Reduktion der Maskenkomplexität
Bedingungen	Nutzung der ISP
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

KARTEN

KARTENSPIERRUNG UND ENTSPIERRUNG

Funktion	Sperrung / Entsperrung einer Karte mit einem Sperrschlüssel. Anschließend Umsatzanzeige und / oder Ersatzkartenbestellung möglich. Folgende Kartenarten können gesperrt / entsperrt werden: SparkassenCard, SparkassenCard junior, Automatenkarte, Kundenkarte, SparCard.
Anwendungsbereich	Serviceportal, Inbound der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Übersichtlicherer Maskendialog - Verbesserte Bearbeitungszeiten, aufgrund von Reduktion der Maskenkomplexität
Bedingungen	Nutzung der ISP
Implementierung	1-2 Wochen ab Beauftragung Automatisch durch jSERVICE GmbH

WEITERE PROZESSE

GIROKONTOERÖFFNUNG FÜR NEUKUNDEN

Funktion	Teilautomatisierte Anlage der Personen (Adresse, Beruf, etc.) und des Girokontos inkl. Prüfung der Adressdaten, Online-Schufa-Abfrage, E-Mail an Kunden zum weiteren Vorgehen und Druck der Vertragsunterlagen.
Anwendungsbereich	Serviceportal der ISP
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none"> - Reduzierung der manuellen Bearbeitungsaufwände - Steigerung der Rücklaufquote, der an den Kunden übermittelten Unterlagen
Bedingungen	<p>Nutzung des Serviceportals der ISP</p> <p>Nutzung eines von uns angepassten IF-Auftrags "Online-Girokonto-Eröffnung"</p> <p>Anlage definierter Ereignistypen</p>
Implementierung	Nach Absprache

ADMINISTRATION DER ISP

- Allgemeine Beratungsdienstleistungen
- Analyse der bestehenden Workflows
- Optimierung der Abläufe für das Telefonteam

ISP-SCHULUNGEN

- Agenten-Schulung
- Administratoren-Schulung
- CC-Pulse-Schulung

Der Inhalt der Schulung orientiert sich an den Vorkenntnissen der Teilnehmer und wird bei Bedarf speziell an Ihre Anforderungen angepasst.

Wir freuen uns auf Ihre Aufgabenstellung und erteilen Ihnen gern weitere Auskünfte über uns und unsere Dienstleistungen.

Ansprechpartner

Svetlana Lisovska

E-Mail

Telefon

Sales & Marketing

vertrieb@jservice.de

+49 (0) 1522 9125 177

jSERVICE GmbH

Hopfengarten 41
38442 Wolfsburg

Telefon: +49 53 62 / 9 47 66 16

Telefax: +49 53 62 / 66 79 03