

Produkt- und Leistungskatalog

ISP-PROZESSE

BETÄTIGUNGSFELD ISP

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

Unsere Leistungen gehen jedoch über das reine Prozessangebot hinaus. Dazu zählen wir ebenfalls folgende Felder:

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

PROZESSÜBERSICHT

Kundenüberprüfung
Alter-Prüfung
GeKo-Prüfung
Kudentyp-Prüfung
Organisations-Einheit-Prüfung
Geschäftsprodukt-Varianten-Prüfung
Online Banking-Prüfung
Pfändungsschutzkonto-Prüfung
Prüfung von Kontosperrern
Aktivlinie-Prüfung
Betreute Personen mit Einwilligungsvorbehalt
Personenprüfung

Karten
Fehlbedienungszähler zurücksetzen
Fehlbedienungszähler zurücksetzen mit Aktivierungs-PIN
Anforderung einer Aktivierungs-PIN
Ersatzkartenbestellung
Geoblocking
Kartensperrung durch Dritte
Kartensperrung und Entsperrung + Ersatzkartenbestellung

Adressdatenpflege
Elektronische Adressverwaltung
Telekommunikations-Adressverwaltung
Postalische Adressverwaltung
Elektronische und Telekommunikations-Adressverwaltung
Adressverwaltung Gesamtpaket

Autopiloten
Autopilot Ereignis / SA anhand Kundensegment verschieben
Temporäre Limitänderung Autopilot
PS-Dauerauftrag Autopilot
Girokontoeröffnung Autopilot

Online Banking
OBV-Sperrstatus ändern
OBV-Sperrstatus ändern + PIN-Entsperrung
Temporäre Limitänderung
Temporäre Limitänderung Vollmacht
Kontowecker

Weitere Prozesse
Wiedervorlage per Ereignis
Übersicht der Kontosperrern
Automatische Kontakthanlage
Aktivlinie anzeigen
GeKo Ausbildung und Studium
PS-Dauerauftrag

KUNDENÜBERPRÜFUNG

Anwendungsbereich: Sprachportal, Serviceportal, Inbound der ISP

Bedingungen: Nutzung der ISP

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.

- Mehrwert**
- Zielgruppensteuerung für Geschäftsvorfälle
 - Fehlerreduktion
 - Verbesserte Call-Bearbeitungszeiten, da die Prüfung automatisiert abläuft und nicht durch den Agenten stattfindet
 - Mit anderen Prüfungen kombinierbar
-

GeKo-Prüfung

Funktion Automatische Überprüfung, ob eine Person ein generisches Konstrukt (GeKo) eines bestimmten GeKo-Typs besitzt.

- Mehrwert**
- Zielgruppensteuerung für Geschäftsvorfälle
 - Fehlerreduktion
 - Verbesserte Call-Bearbeitungszeiten, da die Prüfung automatisiert abläuft und nicht durch den Agenten stattfindet
-

Kundentyp-Prüfung

Funktion Automatische Überprüfung, ob eine Person einen vorher definierten Kundentyp besitzt.

- Mehrwert**
- Zielgruppensteuerung für Geschäftsvorfälle
 - Fehlerreduktion
 - Verbesserte Call-Bearbeitungszeiten, da die Prüfung automatisiert abläuft und nicht durch den Agenten stattfindet
 - Mit anderen Prüfungen kombinierbar
-

Organisations-Einheit-Prüfung

Funktion Automatische Überprüfung, ob eine Person als betreuende oder serviceleistende OE einen vorher definierten OE-Schlüssel (oder Teile davon) besitzt.

- Mehrwert**
- Zielgruppensteuerung für Geschäftsvorfälle
 - Fehlerreduktion
 - Verbesserte Call-Bearbeitungszeiten, da die Prüfung automatisiert abläuft und nicht durch den Agenten stattfindet
 - Mit anderen Prüfungen kombinierbar
-

Geschäftsprodukt-Varianten-Prüfung

Funktion Automatische Überprüfung, ob eine Person eine (oder mehrere) Geschäfts-/Bestandsproduktvarianten besitzt.

- Mehrwert**
- Zielgruppensteuerung für Geschäftsvorfälle
 - Fehlerreduktion
 - Verbesserte Call-Bearbeitungszeiten, da die Prüfung automatisiert abläuft und nicht durch den Agenten stattfindet
 - Mit anderen Prüfungen kombinierbar
-

Online Banking-Prüfung

Funktion Prüfung, ob zu einem ausgewählten Kunden ein Online-Banking-Vertrag existiert.

- Mehrwert**
- Fehlerreduktion
 - Verbesserte Call-Bearbeitungszeiten, da die Prüfung automatisiert abläuft und nicht durch den Agenten stattfindet
 - Mit anderen Prüfungen kombinierbar
-

Pfändungsschutzkonto-Prüfung

Funktion	Anzeige einer Meldung, ob ein Pfändungsschutzkonto vorliegt.
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none">- Verbesserte Bearbeitungszeiten, aufgrund Betrachtung aller Konten eines Kunden- Reduktion der Ansicht auf wesentliche Information

Prüfung von Kontosperrern

Funktion	Automatische Prüfung eines Kontos auf Kontosperrern, Produktvariante und Kontorolle des Kunden.
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none">- Fehlerreduktion- Teil von Legitimation, da Prüfung auf Kontorolle des Kunden- Verbesserte Call-Bearbeitungszeit, da Prüfung automatisch abläuft und nicht durch den Agenten stattfindet- Mit anderen Prüfungen kombinierbar

Aktivlinie-Prüfung

Funktion	Automatische Prüfung, ob eine private oder gewerbliche Aktivlinie vorliegt.
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none">- Fehlerreduktion- Verbesserte Call-Bearbeitungszeit, da Prüfung automatisch abläuft und nicht durch den Agenten stattfindet- Mit anderen Prüfungen kombinierbar

Betreute Person 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).

Mehrwert - Sicherheit in der Kundeninteraktion
 - Fehler- und Kostenreduktion
 - Revisionssicher
 - Verbesserte Call-Bearbeitungszeiten

Bedingungen Nutzung des Generisches Konstrukts – GeKoTyp „BETRDATEN“ (GeKo Nr. 500)

Personenprüfung

Funktion Automatische Überprüfung eines Kunden auf verschiedene Eigenschaften, übersichtliche Darstellung der Ergebnisse und automatische Weiterleitung auf Folgeseiten in Abhängigkeit der ermittelten Eigenschaften des Kunden.

Mehrwert Viele wichtige Kundeneigenschaften mit nur einem Klick prüfen:

- Aktivlinie vorhanden prüfen
- Altersprüfung
- Bonitätsmerkmal prüfen
- Einwilligungsvorbehalt vorhanden prüfen
- GeKo vorhanden prüfen
- GP-Varianten vorhanden prüfen
- Kundentypprüfung
- Letzten Kontakt prüfen
- OBV vorhanden prüfen
- OE-Zugehörigkeit prüfen
- Pfändungsschutzkonto vorhanden prüfen

Übersichtliche Darstellung der Prüfungsergebnisse auf einen Blick für die Agenten

Unterstützung der Agenten durch automatische Weiterleitung zu passenden Vorgängen in Abhängigkeit der ermittelten Kundeneigenschaften (Beispiel: kein OBV vorhanden → Weiterleitung zum Baustein „Produktverkauf“); verfügbare Folgeseiten:

- Finanzstatus
 - KSB-Kartenübersicht
 - Online-Banking-Vertrag
 - OSP-ISP-Vertriebsmappe
 - Produktverkauf
 - Terminvereinbarung
-

ADRESSDATENPFLEGE

Anwendungsbereich: Serviceportal, Inbound der ISP

Bedingungen: Nutzung der ISP

Elektronische Adressverwaltung

Funktion Erstellung, Änderung oder Löschung von elektronischen Adressen.

Mehrwert

- Anzeige von Hinweisen zu den Adressen
- Kostenreduktion durch weniger OSPlus-Baustein-Aufrufe
- Verbesserte Bearbeitungszeiten, aufgrund von Reduktion der Maskenkomplexität

Telekommunikations-Adressverwaltung

Funktion Erstellung, Änderung oder Löschung von telefonischen Adressen.

Mehrwert

- Anzeige von Hinweisen zu den Adressen
- Kostenreduktion durch weniger OSPlus-Baustein-Aufrufe
- Verbesserte Bearbeitungszeiten, aufgrund von Reduktion der Maskenkomplexität

Postalische Adressverwaltung

Funktion Erstellung, Änderung oder Löschung von postalischen Adressen.

Mehrwert

- Anzeige von Hinweisen zu den Adressen
- Kostenreduktion durch weniger OSPlus-Baustein-Aufrufe
- Verbesserte Bearbeitungszeiten, aufgrund von Reduktion der Maskenkomplexität

Elektronische und Telekommunikations-Adressverwaltung

Funktion Erstellung, Änderung oder Löschung von elektronischen und telefonischen Adressen.

- Mehrwert
- 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
-

Adressverwaltung Gesamtpaket

Funktion Erstellung, Änderung oder Löschung von elektronischen, telefonischen oder postalischen Adressen.

- Mehrwert
- 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
-

ONLINE BANKING

Anwendungsbereich: Serviceportal, Inbound der ISP

Bedingungen: Nutzung der ISP

OBV Sperrstatus ändern

Funktion	Sperrstatus-Änderung des PIN/TAN-Vertrags im Online-Banking. Reduzierung des Maskendialogs auf ein Minimum. Zusätzliche Sperrung des OBV-Teilnehmervertrags möglich.
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

OBV Sperrstatus ändern + PIN-Entsperrung

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.
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)

Temporäre Limitänderung

Funktion	Temporäre Änderung des Zahlungsverkehrs-Limit im Online-Banking. Reduzierung des Maskendialogs auf ein Minimum. Nach erfolgreicher Limitänderung automatische Benachrichtigung an das ePostfach oder an eine erfassbare E-Mail-Adresse. Optional kann ein Gebühreneinzug für die Umstellung am Ende des Prozesses angefordert werden.
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- Möglichkeit der Limitänderung gezielt auf bestimmte TAN-Verfahren einschränkbar- Max. Limite für TAN-Verfahren administrierbar- ePostfach- o. E-Mail-Bestätigung an den Kunden- Direkte Gebühreneinzug über ein vom Kunden wählbares Konto möglich

Temporäre Limitänderung Vollmacht

Funktion	Temporäre Änderung des Zahlungsverkehrs-Limit im Online-Banking unter Berücksichtigung von Personen mit Kontovollmachten. Nach erfolgreicher Limitänderung automatische Benachrichtigung an das ePostfach oder an eine erfassbare eMail-Adresse. Optional kann ein Gebühreneinzug für die Umstellung am Ende des Prozesses angefordert werden.
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none">- Verbesserte Call-Bearbeitungszeiten, aufgrund der Reduktion der Maskenkomplexität- Fehlerreduktion, kein Einsatz des OSPlus-Bausteins nötig- Möglichkeit der Limitänderung gezielt auf bestimmte TAN-Verfahren einschränkbar- Max. Limite für TAN-Verfahren administrierbar- ePostfach -o. E- Mail-Bestätigung an den Kunden- Betrachtung von Vollmachten für die Limitänderung- Direkter Gebühreneinzug über ein vom Kunden wählbares Konto möglich

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).
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 Konto-Weckern bei Ersteinrichtung für einen Kunden genutzt werden soll. Anlage definierter Ereignistypen.

KARTEN

Anwendungsbereich: Serviceportal, Inbound der ISP

Bedingungen: Nutzung der ISP

Fehlbedienungsähler zurücksetzen

Funktion Rücksetzung des Fehlbedienungsählers für Karten vom Typ EC-Karte, Automaten-Karte, Kundenkarte, S-Card oder P-Sparcard.

Mehrwert

- kein OSPlus-Portal Sprung notwendig
- Reduzierung der manuellen Bearbeitungsaufwände
- Vereinfachung des Ablaufs, bessere Übersichtlichkeit, weniger Schulungsaufwand

Fehlbedienungsähler zurücksetzen mit Aktivierungs-PIN

Funktion Zurücksetzen des Fehlbedienungsählers für Karten vom Typ EC-Karte, Automaten-Karte, Kundenkarte, S-Card oder P-Sparcard, sowie die Anforderung einer Aktivierungs-PIN für Karten vom Typ EC-Karte und S-Card.

Mehrwert

- kein OSPlus-Portal Sprung notwendig
- Reduzierung der manuellen Bearbeitungsaufwände
- Vereinfachung des Ablaufs, bessere Übersichtlichkeit, weniger Schulungsaufwand
- Anforderung einer Aktivierungs-PIN ohne manuelle Eingaben durch den Agenten
- Automatische Prüfbedingungen für die Anforderung einer Aktivierungs-PIN, wie z.B.:
 - o Überprüfung des Zeitraumes der letzten Adressänderung
 - o Überprüfung, ob eine Auslandsanschrift vorliegt
 - o Überprüfung auf administrativ unzulässige Kartensperren
 - o Überprüfung vorhandene Ersatz- oder Folgekarten

Anforderung einer Aktivierungs-PIN

Funktion Anforderung einer Aktivierungs-PIN für folgende Kartenarten: SparkassenCard, SparkassenCard Junior, SparCard, MasterCard des Prozessors First Data, VISA-Card des Prozessors First Data, MasterCard des Prozessors PLUSCARD und VISA-Card des Prozessors PLUSCARD. Es wird eine Reihe von Prüfungen durchgeführt, bevor eine Aktivierungs-PIN angefordert wird.

Mehrwert

- Ermittlung aller Karten zu einer Person, auch zu Karten von Fremdkonten
- Verbesserte Call-Bearbeitungszeiten aufgrund Reduktion der Maske auf wesentliche Inhalte
- Möglichkeit, die entgeltfreie Anforderung administrativ zu setzen
- Automatisierte Prüfungen, u. a.:
 - Vorliegen von unzulässigen Kartensperren für KSB-Karten
 - Ungültige PIN-Verfahren für Kreditkarten
 - Versandanschrift liegt im Ausland
 - Letzte Anschrift-Änderung liegt in einem ungültigen Zeitraum
 - Vorliegen einer Folge- oder Ersatzkarte

Ersatzkartenbestellung

Funktion Bestellung einer SparkassenCard Ersatzkarte.

Mehrwert

- Übersichtlicher Maskendialog durch Reduktion der Ansicht
- Verbesserte Bearbeitungszeiten, aufgrund intuitiver Bedienbarkeit
- Ermittlung aller SparkassenCard Karten zu einer Person, auch zu Karten von Fremdkonten

Geoblocking

Funktion Anlegen, Ändern und Löschen von Karten-individuellen Freiländern.

Mehrwert

- Automatische Anlage der Geoblockingsperre
- Ermittlung aller Karten zu einer Person, auch zu Karten von Fremdkonten
- Automatische Aktualisierung des Kartenvertrages bei der Erfassung und Löschung von Konditionen

Kartensperrung durch Dritte

Funktion Sperrung einer Karte durch Eingabe von Kartenummer oder Kontonummer.

Mehrwert

- Übersichtlicher Maskendialog
- Verbesserte Bearbeitungszeiten aufgrund automatisierter Suche sowie Sperrung der Karte

Kartensperrung und Entsperrung + Ersatzkartenbestellung

Funktion Sperrung oder Entsperrung einer SparkassenCard mit optionaler Umsatzanzeige und / oder Ersatzkartenbestellung.

Mehrwert

- Übersichtlicherer Maskendialog
- Verbesserte Bearbeitungszeiten, aufgrund von Reduktion der Maskenkomplexität

AUTOPILOTEN

Anwendungsbereich: Serviceportal, Inbound der ISP

Bedingungen: Nutzung der ISP

Autopilot Ereignis / SA anhand Kundensegment verschieben

Funktion Umverteilung von Serviceaufträgen und Ereignissen auf Auftragsstapel in Abhängigkeit von Kundensegmenten. Automatisierte Abarbeitung von IF-Aufträgen.

- Mehrwert**
- Aufteilen von Serviceaufträge auf spezielle Mitarbeitergruppen möglich
 - Automatische Abarbeitung der Ereignisse rund um die Uhr (24/7)
 - Fehlerreduktion, da keine manuelle Zuteilung nötig ist
-

Temporäre Limitänderung 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.

- Mehrwert**
- Automatische Abarbeitung der Ereignisse rund um die Uhr (24/7)
 - ePostfach-Bestätigung an den Kunden
-

PS-Dauerauftrag Autopilot

Funktion Automatisierte Prüfung und Abarbeitung von entsprechenden IF-Aufträgen aus der Internet-Filiale. Nach erfolgreicher Anlage des Dauerauftrags automatische Benachrichtigung an das ePostfach.

- Mehrwert**
- Automatische Abarbeitung der Ereignisse rund um die Uhr (24/7)
 - ePostfach-Bestätigung an den Kunden
-

Girokontoeröffnung Autopilot

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

WEITERE PROZESSE

Anwendungsbereich: Serviceportal, Inbound der ISP

Bedingungen: Nutzung der ISP

Wiedervorlage per Ereignis

Funktion	Anlegen eines Ereignisses zu einem gewünschten Ereignisdatum mit Angabe einer Notiz zur Wiedervorlage.
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none">- Fehlerreduktion, Vereinheitlichung von Wiedervorlagen (selbe Ereignisklassen und -Typ)- Verbesserte Call-Bearbeitungszeiten, da Zeitwünsche („...in 5 Tagen“) einfach eingetragen werden können und Komplexität und Inhalt der Maske auf das wesentliche reduziert wurde

Übersicht der Kontosperrern

Funktion	Anzeigen der Kontosperrern zu einem Konto.
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none">- Verbesserte Bearbeitungszeiten, aufgrund von Reduktion der Maskenkomplexität- Übersichtliche Ansicht von Konten, die mit dem Kunden in Beziehung stehen

Automatische Kontakthanlage

Funktion	Anlage eines Kontakts inklusiv Ereignis.
Mehrwert	<ul style="list-style-type: none">- Durch den Benutzer sind keine Eingaben erforderlich- Verbesserte Bearbeitungszeiten, aufgrund automatisierter Anlage des Kontakts und Ereignisses
Bedingungen	Einsatz der zentralen Passwortverwaltung ist zwingend erforderlich

Aktivlinie anzeigen

Funktion Anzeigen der Aktivlinie für Einzelpersonen und Personen im GvK-Verbund.

- Mehrwert
- Berechnung der Ausnutzbaren Aktivlinie
 - Steuerbare Ansicht der berücksichtigten Konten zur Berechnung
 - Reduktion der Ansicht auf wesentliche Information
-

GeKo Ausbildung und Studium

Funktion Erstellung eines GeKos mit Ereignissen.

- Mehrwert
- 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
-

PS-Dauerauftrag

Funktion Einrichtung und Löschung eines oder mehrere PS-Daueraufträge.

- Mehrwert
- 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
-

ISP-SCHULUNGEN

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

Administratoren-Schulung

Dauer 2 Tage

Ort der Durchführung In Münster (MS) / vor-Ort Schulung

Inhalte

- Skript-Management-System
- Benutzerverwaltung
- Menübaumadministration
- Instituts- / Mandantenpflege
- Mailformulare / Skripte / Links / Befragungen (...)
- Recherche / Reports (...)

Agenten-Schulung

Dauer 1 Tag

Ort der Durchführung Vor-Ort Schulung

Inhalte

- Bildschirmaufbau (Softphone, Headagent, Merkliste)
- ISP-Geschäftsvorfälle (Telefonbuch, Betreuungsdaten, weiche Legitimation, ...)
- Korrektes An- und Abmelden
- Chat-Aufbau und Funktionen
- Firstscreen / Lastscreen
- Häufige Fehler
- Spezifische Geschäftsvorfälle durchspielen
- Meldung für aktive Anrufverteilung

CC-Pulse-Schulung

Dauer 1 / 2 Tage

Ort der Durchführung In Münster / vor-Ort Schulung / telefonisch

Inhalte

- Programmaufbau (Menü, Objekte, Arbeitsbereiche, Ansichten)
- Erstellung Arbeitsbereiche und Standardansichten
- Vorlagenassistent, Schwellenwerte, Aktionen
- Sinnvoller Einsatz der Anwendung

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

Ansprechpartner

Svetlana Lisovska

Sales & Marketing Manager

vertrieb@jservice.de

+49 (0) 1522 9125 177



jSERVICE GmbH

Hopfengarten 41
38442 Wolfsburg

Telefon: +49 1522 / 9125 177

vertrieb@jservice.de | www.jservice.de/isp