

The logo consists of the letters 'ISP' in white, bold, sans-serif font, centered within a dark blue arrow pointing to the right. This arrow is attached to a vertical dark blue bar on the left side of the page.

ISP

Leistungskatalog

Prozesse und
Schulungen



vertrieb@js-fin.de
+49 (0) 1522 9125 177

Inhaltsverzeichnis

ISP-Schulungen	5
Kundenüberprüfung	6
Aktivlinie-Prüfung	6
Alter-Prüfung	6
Betreute Person mit Einwilligungsvorbehalt	6
Bonitäts-Prüfung	7
GeKo-Prüfung	7
Geschäftsprodukte-Varianten-Prüfung	7
Kundenkontakt-Prüfung	8
Kudentyp-Prüfung	8
Online Banking-Prüfung	8
Organisations-Einheit-Prüfung	9
Personenprüfung	9
Pfändungsschutzkonto-Prüfung	10
Prüfung von Kontosperrern	10
Sonderprüfung Organisationseinheit	10
Adressdatenpflege	11
Adressverwaltung Gesamtpaket	11
Adressverwaltung mit Verbänden	11
Elektronische Adressverwaltung	11
Elektronische und Telekommunikations-Adressverwaltung	12
Postalische Adressverwaltung	12
Telekommunikations-Adressverwaltung	12
Online Banking	13
Kontosperrung	13
Kontowecker	13
OBV-Sperrstatus ändern	14
OBV-Sperrstatus ändern + PIN-Entsperrung	14
Temporäre Limitänderung	14
Temporäre Limitänderung Vollmacht	15
Karten	16
Anforderung einer Aktivierungs-PIN	16

Ersatzkartenbestellung	16
Fehlbedienungszähler zurücksetzen	16
Fehlbedienungszähler zurücksetzen mit Aktivierungs-PIN	17
Geoblocking	17
Kartensperrung durch Dritte	17
Kartensperrung und -entsperrung + Ersatzkartenbestellung	17
Autopiloten	18
Autopilot Ereignis / SA anhand Kundensegment verschieben	18
Autopilot Mahnwesen	18
Girokontoeröffnung Autopilot	18
PS-Dauerauftrag Autopilot	19
Temporäre Limitänderung Autopilot	19
Weitere Prozesse	20
Aktivlinie anzeigen	20
Automatische Kontaktanlage	20
GeKo Ausbildung und Studium	20
Kundenanliegen über das Ereignissystem verarbeiten	21
Vertriebsseite	21
Potenzial-Check	21
PS-Dauerauftrag	22
Übersicht der Kontosperrungen	22
Wiedervorlage per Ereignis	22
Referenzen	23
Kontakt	24

ISP-Schulungen

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

Administratoren-Schulung

2 Tage-Schulung in Münster oder vor-Ort

Inhalte:

- Schwerpunkt: Inbound-Modul der ISP
- Skript-Management-System
- Benutzerverwaltung
- Menübaumadministration
- Instituts- / Mandantenpflege
- Mailformulare / Skripte / Links / Befragungen (...)
- Recherche / Reports (...)

Agenten-Schulung

1/2 Tag-Schulung vor-Ort

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

1/2 Tag-Schulung in Münster, vor-Ort oder telefonisch

Inhalte:

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

Kundenüberprüfung

Aktivlinie-Prüfung

Automatische Prüfung, ob eine private oder gewerbliche Aktivlinie vorliegt.

Ihr Vorteil:

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

Alter-Prüfung

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.

Ihr Vorteil:

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

Betreute Person mit Einwilligungsvorbehalt

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).

Ihr Vorteil:

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

Voraussetzung:

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

Bonitäts-Prüfung

Der Prozess prüft, ob zu einem Kunden ein Bonitätsmerkmal mit einer Stufe über einem Mindestwert hinterlegt ist. Alternativ kann auch geprüft werden, ob er eine Bonität zwischen zwei Grenzwerten hat. Mit diesem ISP-Prozess lässt sich sicherstellen, dass ein Geschäftsvorfall nur nach bestandener Prüfung ausgeführt wird. Der ISP-Prozess kann ebenfalls als Vorprüfung vor der weichen Legitimation in der ISP genutzt werden.

Ihr Vorteil:

Bei Administration des ISP-Prozesses können folgende Punkte von der Sparkasse festgelegt werden:

- Eine optionale obere Grenze des Bonitätsmerkmals
- Eine obligatorische untere Grenze des Bonitätsmerkmals
- Die Negativ-Meldung, die als Hinweismeldung erscheinen soll, wenn der Kunde kein zutreffendes Bonitätsmerkmal hat
- Eine Positiv-Meldung, die als Fehlermeldung erscheinen soll, wenn der Kunde ein zutreffendes Bonitätsmerkmal besitzt

GeKo-Prüfung

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

Ihr Vorteil:

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

Geschäftsprodukt-Varianten-Prüfung

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

Ihr Vorteil:

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

Kundenkontakt-Prüfung

Dieser ISP-Prozess dient der automatischen Überprüfung einer Person auf Kundenkontakte in einem begrenzten Zeitraum. Besitzt ein Kunde mind. einen Kundenkontakt in dem definierten Zeitraum, so erfolgt eine Benachrichtigung des Agenten mittels einer sogenannten Positiv-Meldung. Besitzt der Kunde keinen Kundenkontakt in dem definierten Zeitraum, so wird dem Agenten eine sogenannte Negativ-Meldung angezeigt. Mit diesem ISP-Prozess lässt sich sicherstellen, dass ein Geschäftsvorfall nur nach bestandener Prüfung ausgeführt wird. Der ISP-Prozess kann ebenfalls als Vorprüfung vor der weichen Legitimation in der ISP genutzt werden.

Ihr Vorteil:

Bei der Administration dieses ISP-Prozesses können folgende Punkte von der Sparkasse festgelegt werden:

- Eine Liste von Kontaktgründen, welche für die Prüfung relevant sind
- Berücksichtigung von Kundenkontakten zum Verbund
- Zeitraum für die Betrachtung von Kundenkontakten
- Eine Positiv- und/oder Negativ-Meldung, wenn das Kriterium erfüllt bzw. nicht erfüllt ist

Kudentyp-Prüfung

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

Ihr Vorteil:

- 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

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

Ihr Vorteil:

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

Organisations-Einheit-Prüfung

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

Ihr Vorteil:

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

Personenprüfung

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

Ihr Vorteil:

- Viele wichtige Kundeneigenschaften mit nur einem Klick prüfen
 - o Aktivlinie vorhanden prüfen
 - o Altersprüfung
 - o Bonitätsmerkmal prüfen
 - o Einwilligungsvorbehalt vorhanden prüfen
 - o GeKo vorhanden prüfen
 - o GP-Varianten vorhanden prüfen
 - o Kundentypprüfung
 - o Letzten Kontakt prüfen
 - o OBV vorhanden prüfen
 - o OE-Zugehörigkeit prüfen
 - o 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:
 - o Finanzstatus
 - o KSB-Kartenübersicht
 - o Online-Banking-Vertrag
 - o OSP-ISP-Vertriebsmappe
 - o Produktverkauf
 - o Terminvereinbarung

Pfändungsschutzkonto-Prüfung

Anzeige einer Meldung, ob ein Pfändungsschutzkonto vorliegt.

Ihr Vorteil:

- Verbesserte Bearbeitungszeiten, aufgrund Betrachtung aller Konten eines Kunden
- Reduktion der Ansicht auf wesentliche Information

Prüfung von Kontosperrern

Automatische Prüfung eines Kontos auf Kontosperrern, Produktvariante und Kontorolle des Kunden.

Ihr Vorteil:

- 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

Sonderprüfung Organisationseinheiten

Prüfung der Kundenbetreuenden Organisationseinheiten zur Ermittlung der Mitarbeiter, die mehreren Organisationseinheiten zugehörig sind. Dieses erleichtert bspw. eine eindeutige Terminplanung.

Ihr Vorteil:

- Fehlerreduktion und verbesserte Bearbeitungszeit durch automatisierte Prüfung

Adresdatenpflege

Adressverwaltung Gesamtpaket

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

Ihr Vorteil:

- 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

Adressverwaltung mit Verbänden

Dieser Prozess gibt die Möglichkeit elektronische, postalische und Telekommunikationsadressen anzulegen, zu löschen oder zu ändern. Dieser Prozess liefert die Möglichkeit elektronische, postalische und Telekommunikationsadressen für Verbände anzulegen, zu löschen oder zu ändern.

Ihr Vorteil:

Bei der Administration des ISP-Prozesses können folgende Punkte von der Sparkasse festgelegt werden:

- Löschen der Adressen durch ein Callcenter
- Ändern des Werbeeinverständnisses durch ein Callcenter
- Ausgabe einer individuellen Hinweismeldung für Adressen mit einem PIN/TAN-Vertrag
- Verbände, für welche die Adressänderung des Hauptwohnsitzes bzw. der Festnetznummer der Verbundmitglieder übernommen werden sollen
- Verbundrollen, welche die Verbände weiter einschränken und für welche die Adressänderung des Hauptwohnsitzes bzw. der Festnetznummer der Verbundmitglieder übernommen werden sollen
- Anlage und Löschung von Verbänden
- Auflösung von Anschriftsbeziehungen bei zu löschenden Adressen

Elektronische Adressverwaltung

Erstellung, Änderung oder Löschung von elektronischen Adressen.

Ihr Vorteil:

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

Elektronische und Telekommunikations-Adressverwaltung

Erstellung, Änderung oder Löschung von elektronischen und telefonischen Adressen.

Ihr Vorteil:

- 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

Postalische Adressverwaltung

Erstellung, Änderung oder Löschung von postalischen Adressen

Ihr Vorteil:

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

Telekommunikations-Adressverwaltung

Erstellung, Änderung oder Löschung von telefonischen Adressen.

Ihr Vorteil:

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

Online Banking

Kontosperrung

Dieser Prozess ermöglicht es, Kontosperrungen zu einem Konto zu setzen und bereits vorhandene Kontosperrungen anzuzeigen.

Ihr Vorteil:

- Bei der Administration des ISP-Prozesses können folgende Einschränkungen für anzuzeigende Verträge von der Sparkasse festgelegt werden:
 - Produktschablonen
 - Produktvarianten
 - Kontorollen

Kontowecker

Einrichtung, Änderung oder Löschung eines Umsatz-, Limit- oder Kontoweckers. Optimale Löschung von inaktiven Kontoweckern, die für eine Person, angelegt und in einem Zeitraum x nicht aktiviert wurden (wenn die Person zuvor keinen Kontowecker hatte).

Ihr Vorteil:

- Fehlerreduktion, kein Einsatz des OSPlus-Bausteins nötig
- Verbesserte Bearbeitungszeiten, da Komplexität und Inhalt der Maske auf das Wesentliche reduziert sind
- Potenzielle 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

Voraussetzung:

- Nutzung der ISP, falls die automatisierte Löschung von inaktiven Konto-Weckern bei Ersteinrichtung für einen Kunden genutzt werden soll.
- Anlage definierter Ereignistypen.

OBV Sperrstatus ändern

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

Ihr Vorteil:

- 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

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.

Ihr Vorteil:

- 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

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.

Ihr Vorteil:

- 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

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 E-Mail-Adresse. Optional kann ein Gebühreneinzug für die Umstellung am Ende des Prozesses angefordert werden.

Ihr Vorteil:

- 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

Karten

Anforderung einer Aktivierungs-PIN

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.

Ihr Vorteil:

- 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

Bestellung einer SparkassenCard Ersatzkarte.

Ihr Vorteil:

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

Fehlbedienungszähler zurücksetzen

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

Ihr Vorteil:

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

Fehlbedienungszähler zurücksetzen mit Aktivierungs-PIN

Zurücksetzen des Fehlbedienungszählers 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

Ihr Vorteil:

- 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.:
 - Überprüfung des Zeitraumes der letzten Adressänderung
 - Überprüfung, ob eine Auslandsanschrift vorliegt
 - Überprüfung auf administrativ unzulässige Kartensperren
 - Überprüfung vorhandene Ersatz- oder Folgekarten

Geoblocking

Anlegen, Ändern und Löschen von Karten-individuellen Freiländern.

Ihr Vorteil:

- 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

Sperrung einer Karte durch Eingabe von Kartennummer oder Kontonummer.

Ihr Vorteil:

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

Kartensperrung und -entsperrung + Ersatzkartenbestellung

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

Ihr Vorteil:

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

Autopiloten

Autopilot Ereignis / SA anhand Kundensegment verschieben

Verteilt Serviceaufträgen und generell Ereignisse auf Auftragsstapel in Abhängigkeit von Segmenten des Kunden um. Automatisierte Abarbeitung von entsprechenden IF-Aufträgen.

Ihr Vorteil:

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

Autopilot Mahnwesen

Automatisierte Bearbeitung des Mahnwesens. Automatisches Anlegen oder Löschen von Karten- und Kontosperrern. Reduzierung des Kreditkartenlimits auf 1,- Euro und Wiederherstellung des ursprünglichen Kreditkartenlimits basierend auf historischen Vertragswerten. Weiterleitung von Ereignissen, basierend auf der OE des Kunden oder Kontosalen. Löschung interner, offener Kredite, Dispositionskredite sowie Aktivlinien zum Kunden.

Ihr Vorteil:

- Fehlerreduktion
- Verbesserte Bearbeitungszeit durch automatisierte Bearbeitung des Mahnwesens
- Tätigkeiten des Autopiloten können je nach Mahnstufe aus einem Spektrum an Funktionen flexibel definiert werden

Girokontoeröffnung Autopilot

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.

Ihr Vorteil:

- Reduzierung der manuellen Bearbeitungsaufwände
- Steigerung der Rücklaufquote, der an den Kunden übermittelten Unterlagen

Voraussetzung:

- Nutzung des Serviceportals der ISP
- Nutzung eines von uns angepassten IF-Auftrags "Online-Girokonto-Eröffnung"
- Anlage definierter Ereignistypen

PS-Dauerauftrag Autopilot

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

Ihr Vorteil:

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

Temporäre Limitänderung Autopilot

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.

Ihr Vorteil:

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

Weitere Prozesse

Aktivlinie anzeigen

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

Ihr Vorteil:

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

Automatische Kontakthanlage

Anlage eines Kontakts mit optionalen Ereignis.

Ihr Vorteil:

- Durch den Benutzer sind keine Eingaben erforderlich
- Verbesserte Bearbeitungszeiten, aufgrund automatisierter Anlage des Kontakts und Ereignisses

Voraussetzung:

- Einsatz der zentralen Passwortverwaltung ist zwingend erforderlich

GeKo Ausbildung und Studium

Erstellung eines GeKos mit Ereignissen.

Ihr Vorteil:

- 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

Kundenanliegen über das Ereignissystem verarbeiten

Bearbeitung von Kundenanliegen, die aus der Internet Filiale eintreffen, Verfassen von Antworten unterstützt durch dynamisch ergänzte Textbausteine, Zustellung von Antworten per Mail oder ins ePostfach, Vier-Augen-Prinzip zur Überprüfung von Antworten vor der Zustellung an den Kunden optimal aktivierbar, Telefonische Erledigung von Anfragen protokollieren, Abruf der Nachrichtenhistorie zu einem Kunden direkt im Prozess, Weiterleitung von Nachrichten an Fachbereiche oder Mitarbeiter.

Ihr Vorteil:

- Kein Medienbruch/Sprung in OSPlus zur Bearbeitung von Kundenanliegen notwendig
- Alle Kundennachrichten (Einschränkungen via Administration möglich) auf einen Blick
- Verbesserte Antwortqualität und Fehlerreduktion durch vorgefertigte Textbausteine und Vier-Augen-Prinzip
- Einfache Nachverfolgung von Nachrichtenverläufen zwischen Kunde und dem Berater durch direkte Anzeige im Prozess
- Unkomplizierte Weiterleitung von Nachrichten an OEs und Mitarbeiter

Vertriebsseite

Übersichtliche Darstellung vertriebsrelevanter Kundeninformationen, Ein- und Ausblenden der angezeigten Themengebiete dank modularem Aufbau, Optische Priorisierung der Themengebiete, Themenabhängiger Aufruf von Unterseiten mit Detailinformationen.

Ihr Vorteil:

- Gezielte Informationsbereitstellung für den Agenten
- Individuelle Anpassbarkeit an den Informationsbedarf des Instituts
- Potenzialerkennung durch Hervorhebung vertriebsrelevanter Themen
- Selbsterklärende und sichere Bedienung
- Zeitliche Reduktion der Informationsbeschaffung

Potenzial-Check

Einfacher und übersichtlicher Maskendialog für das Sammeln von Firmenkundeninformationen hinsichtlich der aktuellen wirtschaftlichen Situation und Planung des Kunden.

Ihr Vorteil:

- Fehlerreduktion und verbesserte Bearbeitungszeit durch verringerte Maskenkomplexität

PS-Dauerauftrag

Einrichtung und Löschung eines oder mehrere PS-Daueraufträge.

Ihr Vorteil:

- 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

Kontakt

Übersicht der Kontosperrern

Anzeigen der Kontosperrern zu einem Konto.

Ihr Vorteil:

- Verbesserte Bearbeitungszeiten, aufgrund von Reduktion der Maskenkomplexität
- Übersichtliche Ansicht von Konten, die mit dem Kunden in Beziehung stehen

Wiedervorlage per Ereignis

Anlegen eines Ereignisses zu einem gewünschten Ereignisdatum mit Angabe einer Notiz zur Wiedervorlage.

Ihr Vorteil:

- 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

Svetlana Lisovska
Leiterin Vertrieb & Marketing

vertrieb@js-fin.de
+49 (0) 1522 9125 177