

The logo consists of the letters 'ISP' in white, bold, sans-serif font, centered within a dark blue arrow-shaped graphic 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

<b>ISP-Schulungen</b> .....	5
Administratoren-Schulung .....	5
Agenten-Schulung .....	5
Auswertungen und Statistiken-Schulung .....	6
CC-Pulse-Schulung .....	6
<b>Kundenüberprüfung</b> .....	7
Aktivlinie-Prüfung .....	7
Alter-Prüfung .....	7
Anschriftenalter-Prüfung .....	7
Betreute Person mit Einwilligungsvorbehalt .....	8
Bonitäts-Prüfung .....	8
GeKo-Prüfung .....	8
Geschäftsprodukte-Varianten-Prüfung .....	9
Kundenkontakt-Prüfung .....	9
Kudentyp-Prüfung .....	9
Online Banking-Prüfung .....	10
Organisations-Einheit-Prüfung .....	10
Personenprüfung .....	11
Pfändungsschutzkonto-Prüfung .....	11
Prüfung von Kontosperrern .....	12
Sonderprüfung Organisationseinheit .....	12
<b>Adressdatenpflege</b> .....	13
Adressverwaltung Gesamtpaket .....	13
Adressverwaltung mit Verbänden .....	13
Elektronische Adressverwaltung .....	13
Elektronische und Telekommunikations-Adressverwaltung .....	14
Postalische Adressverwaltung .....	14
Telekommunikations-Adressverwaltung .....	14
<b>Online Banking</b> .....	15
Kontosperrung .....	15
Kontowecker .....	15
OBV-Sperrstatus ändern .....	16
OBV-Sperrstatus ändern + PIN-Entsperrung .....	16
Temporäre Limitänderung .....	17

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

## ISP-Schulungen

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

Die Schulungen werden in Ihrer ISP-Umgebung durchgeführt.

### **Administratoren-Schulung**

2 Tage-Schulung in Münster, vor-Ort oder online

Inhalte:

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

### **Agenten-Schulung**

1 Tag-Schulung vor-Ort oder online

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

## **Auswertungen und Statistiken-Schulung**

1/2 Tag-Schulung in Münster oder online

Inhalte:

- Verwendung der FI-IDV-Musterselects
- Mögliche individuelle Anpassungen von IDV-Selects
- Bedeutung und Zusammenspiel der Statistikkenwerte
- Vermittlung von Kenntnissen zur Datenstruktur der ISP und Genesys

## **CC-Pulse-Schulung**

1/2 Tag-Schulung in Münster oder online

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

### Anschriftenalter-Prüfung

Durch die Anschriftenalter-Prüfung hat der SPK-Mitarbeiter die Gewissheit, dass alle Anschriften den Sicherheitskriterien genügen, ohne sie händisch prüfen zu müssen. Dazu gleicht dieser ISP-Prozess das Erstellungs-/ Änderungsdatum der Anschriftentypen Telefon, E-Mail und Postanschrift mit einem frei definierbaren Mindestalter ab. Wird das Mindestalter einer Anschrift unterschritten, wird eine Fehlermeldung ausgegeben und der Folgeprozess wird nicht aufgerufen.

Ihr Vorteil:

- Zielgruppensteuerung für Geschäftsvorfälle
- Verbesserte Bearbeitungszeiten, da die Prüfung automatisiert abläuft
- Mit anderen Prüfungen kombinierbar
- Fehlerreduktion, da keine manuelle Prüfung nötig ist

### **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
- Revisionsicher
- 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
  - 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

## 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

## **Fehlbedienungs-zähler zurücksetzen mit Aktivierungs-PIN**

Zurücksetzen des Fehlbedienungs-zählers 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.:
  - 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

## **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 Beraterwechsel

Automatisiert den Wechsel der Personenbezogenen Organisationseinheiten. Es können optional die Verbünde des Kunden bzw. die Personen in dem Verbund mitberücksichtigt und ebenfalls geändert werden.

Ihr Vorteil:

- Änderung der kundenbetreuenden bzw. serviceleistenden Organisationseinheit des Kunden
- Automatisierte Abarbeitung der Ereignisse bzw. Serviceaufträge rund um die Uhr (24/7)
- Fehlerreduktion, da keine manuelle Zuteilung nötig ist

### 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 Kontosperren. 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

## **Autopilot Schufa-Nachmeldung**

Automatisierte Abarbeitung von Schufa-Nachmeldungen. Dazu gehören folgende administrierbare Funktionalitäten:

- Automatisches Anlegen von Karten- und Kontosperrern
- Anlage von Personenrollen
- Anlage und Änderung von generischen Konstrukten
- Weiterleitung und oder Erzeugung von Ereignissen, basierend auf der OE des Kunden und abhängig von Zusatzverträgen wie z.B. Aktivlinien
- Kontovertragsänderung wie Vordispositionsmerkmal setzen

Ihr Vorteil:

- Fehlerreduktion
- Verbesserte Bearbeitungszeit durch automatisierte Bearbeitung der Schufa-Nachmeldung
- Tätigkeiten des Autopiloten können je nach Schufa-Nachmeldung 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

## 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

## **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

## 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

## Vertriebsseite

Übersichtliche Darstellung vertriebsrelevanter Kundeninformationen, Ein- und Ausblenden der angezeigten Themengebiete dank modularen Aufbaus, 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

## 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





## Kontakt

Svetlana Lisovska  
Leiterin Vertrieb & Marketing

[vertrieb@js-fin.de](mailto:vertrieb@js-fin.de)  
+49 (0) 1522 9125 177