

Populäre Prozesse

Hans-Peter Merk und Günther Probst

Kunden wünschen sich leicht zu bedienende Verkaufs- und Serviceprozesse, in der Filiale, in der Internetfiliale und in der S-App. Dafür liefert die Finanz Informatik den Sparkassen mit dem Vertriebsfrontend OSPlus-neo und den zugehörigen Prozessen die Lösung.

Seit dem Rollout von OSPlus-neo steigt die Zahl der Prozessaufrufe kontinuierlich. Im Dezember 2019 verzeichneten die Sparkassen rund 8,5 Millionen Aufrufe. Damit wird die große Bedeutung des kanalübergreifenden Vertriebsfrontends deutlich. Nicht nur den Beratern bieten die OSPlus-neo-Prozesse viele Vorteile, mittlerweile nutzen auch immer mehr Sparkassenkunden die Prozesse, um ihre Bankangelegenheiten rund um die Uhr zu erledigen.

Somit überrascht es auch nicht, dass im letzten Jahr bei der Nutzung der OSPlus-neo-Prozesse die Zahl der medialen Aufrufe erstmals die der stationären Zugriffe übertraf und seitdem kontinuierlich darüber liegt. Rund 4,5 Millionen rein mediale OSPlus-neo-Ausführungen gab es im Dezember 2019.

Um sowohl die Sparkassen als auch ihre Kunden optimal zu unterstützen, stellt die FI mittlerweile mehr als 80 OSPlus-neo-Prozesse zur Verfügung. Die Nutzungsstatistiken zeigen, dass einige OSPlus-neo-Prozesse sowohl in der stationären Beratung als auch medial besonders häufig genutzt werden.

Einfache Abläufe: Um sowohl die Sparkassen als auch ihre Kunden optimal zu unterstützen, stellt die FI mittlerweile mehr als 80 OSPlus-neo-Prozesse zur Verfügung.

(© FI)

Onlinebanking

Der Prozess „Onlinebanking“ ist der meistgenutzte OSPlus-neo-Prozess. Angefangen bei der Neuanlage eines Onlinebanking-Vertrags bis hin zur Bearbeitung einzelner Limite zum Beispiel für Überweisungen, Debit- und Kreditkarten, stellt der Prozess den Beratern alle relevanten Funktionen bereit.

Auch Kunden können ihn medial nutzen. Dabei steht ihnen eine Fülle an Geschäftsvorfällen für die Verwaltung ihres Onlinebankings zur Verfügung. So können sie beispielsweise fallabschließend Änderungen eines im Onlinebanking hinterlegten Limits vornehmen oder weitere Konten freischalten. Besonders häufig wurde von Kunden in letzter Zeit der OSPlus-neo-Prozess „Wechsel TAN-Verfahren“ genutzt, um dadurch auf das PushTan-Verfahren umzustellen. Dies können die Kunden durch den Prozess komplett selbstständig und fallabschließend erledigen.

Entwicklung der Nutzerzahlen seit 2018.

(© Finanz Informatik)

Dispositions kredit

Der mediale Prozess „Dispositions kredit“ ermöglicht es den Sparkassenkunden, einen Dispositions kredit zu beantragen oder einen bereits angelegten zu ändern oder zu löschen. Dabei gibt der Kunde innerhalb des Prozesses persönlichen Angaben sowie die gewünschten Vertragsdaten ein. Fallabschließend kann eine Löschung – oder bei ausreichender Aktivlinie – eine Änderung durchgeführt werden. Dadurch wird die stationäre Bearbeitung in den Sparkassen erheblich vereinfacht und der gesamte Prozess beschleunigt. Sollten beim Sparkassenkunden doch noch Fragen offengeblieben sein, lässt sich direkt aus dem Prozess heraus ein Chat starten oder ein Termin mit einem Berater vereinbaren.

Torstein Einert, Leiter der Organisationsabteilung der Wartburg Sparkasse, über seine Erfahrungen mit dem Prozess: „Der Prozess ist bei eingeführter Aktivlinie schnell und unkompliziert in der Internet-Filiale einzubinden. Onlinebanking-Kunden können sich mit wenigen Klicks fallabschließend einen Dispositions kredit einrichten beziehungsweise ändern.

Sollte die Aktivlinie nicht ausreichend sein, erhält der zuständige Kundenberater ein Ereignis, um mit dem Kunden persönlich Kontakt aufzunehmen. Der Prozess entlastet den stationären Vertrieb und erhöht die vertriebsaktive Zeit, insbesondere für das provisionssteigernde Geschäft der Wertpapieranlageberatung.“

Wertpapierprozesse

Die Wertpapierprozesse in OSPlus-neo wurden in der Vergangenheit kontinuierlich ausgebaut und werden von den Sparkassenkunden intensiv genutzt. Diese können mit den verschiedenen Prozessen beispielsweise Wertpapier-Käufe für ihr

Sparkassendepot tätigen oder für das Dekabank-Depot online Sparpläne anlegen, ändern und löschen. Über ein Depot-Cockpit werden ihnen in der Internet-Filiale Informationen zu Wertpapierbeständen, Depotentwicklung, Depotstruktur und Gewinn- und Verlustrechnung übersichtlich präsentiert.

Ein Überblick über die wichtigsten Depot- und Wertpapierinformationen sorgt dafür, dass Sparkassenkunden stets bestens informiert sind. Das Elektronische Postfach, das ihnen im Rahmen der Internet-Filiale zur Verfügung steht, spielt im Wertpapiergeschäft eine immer größere Rolle. Über die Verbundpartnerschnittstelle stellen Dekabank und dwpbank Dokumente direkt in das Elektronische Postfach der Kunden ein.

Wesentlicher Vorteil der OSPlus-neo-Prozesse ist die Verzahnung mit den stationären Angeboten. Für Sparkassenkunden besteht die Möglichkeit, über alle Kanäle zu agieren und mit ihrem Berater in den persönlichen Dialog zu gehen und beispielsweise Anpassungen an ihrem Depot in der Filiale vorzunehmen oder auf Basis einer Beratung Produktempfehlungen zu erhalten.

Dirk Gehlhaar, Mitarbeiter und Prozessmanager, Abteilung Prozessmanagement der Nord-Ostsee Sparkasse, schätzt vor allem die einfache Bedienung des Prozesses: „Telefonische Orders sind aufgrund der hohen Anforderungen von MiFID II sehr komplex und damit aufwändig geworden. Die Orderprozesse in der Internet-Filiale sind einfacher und sicherer. Dank OSPlus-neo sind die Online-Wertpapierprozesse selbsterklärend, sodass die Kunden damit gut zurechtkommen.“

Aktiengeschäfte vom Sofa aus: Durch OSPlus-neo werden Orderprozesse einfacher und sicherer.

(© Finanz Informatik)

Freistellungen

Der OSPlus-neo-Prozess „Freistellungen“ ermöglicht Kunden in der Internet-Filiale oder der S-App, den Freistellungsauftrag für sich selbst, aber auch für gemeinschaftliche Veranlagung, fallabschließend anzulegen und zu ändern. Die Freistellungsaufträge werden dabei durch den standardisierten Prozess sowohl für die Sparkassen als auch für deren Kunden wesentlich vereinfacht.

In der Vergangenheit mussten eingereichte Freistellungsaufträge manuell von Sparkassenmitarbeitern in OSPlus erfasst werden. Die Freistellungsaufträge liegen als Scan im Elektronischen Archiv und müssen von Seiten der Sparkassen nur noch formell geprüft werden. Ein Ausdruck des Formulars entfällt nun

genauso wie Unterschrift und Versand an die Sparkasse. Durch einen erweiterten Funktionsumfang sind jetzt auch Freistellungsaufträge für die Dekabank und die mit OSPlus-LBS arbeitenden Landesbausparkassen integriert.

Terminvereinbarung

Über den Prozess „Terminvereinbarung“ können Kunden über die Internet-Filiale oder die S-App selbstständig und fallabschließend freie Gesprächstermine bei ihrem Berater reservieren. Der ausgewählte Termin kann den Kunden dann wahlweise per Mail oder Brief bestätigt werden. Auch eine automatische Erinnerung an den Termin per SMS oder Mail ist möglich.

Detlef Schwarz, Leiter Vertriebsmanagement der Sparkasse Fürstentfeldbruck, ist mit dem Prozess sehr zufrieden: „Termine online zu vereinbaren ist heute alltäglich. Mit der Terminvereinbarung OSPlus-neo medial können unsere Kunden jederzeit Termine vereinbaren. Die Terminvereinbarung bietet tolle Services, von der Terminbestätigung bis zur Terminerinnerung, die von unseren Kunden sehr geschätzt werden. Für uns als Sparkasse ist die Terminvereinbarung ein wichtiger Kontaktpunkt, der sich in der Praxis bereits bewährt hat.“

Gewerbliche Finanzierung

Die Geschäftsprozesse für die gewerbliche Finanzierung mit OSPlus-neo versetzen Gewerbekunden in die Lage, ihr Kreditanliegen in der Internet-Filiale mit nur wenigen Angaben und Mausklicks zu spezifizieren. Hat der Sparkassenkunde seine Anfrage gestellt, wird durch den zugehörigen Prozess automatisch geprüft, ob alle Voraussetzungen für das Gewähren des Kredits erfüllt sind. Ist dies der Fall, erhält er ein vollständiges Angebot.

Darüber hinaus stellt der Prozess sowohl alle Vertragsunterlagen als auch ein mediales Autorisierungsverfahren zur Verfügung. Beides ist für einen verbindlichen Online-Vertragsabschluss notwendig. Für Institute bedeuten die Geschäftsprozesse für die gewerbliche Finanzierung potenziell mehr Geschäft und mehr Flexibilität bei der Bearbeitung von Kreditanträgen in der Filiale. Die leicht zu bedienenden Prozesse sorgen dafür, dass auch Mitarbeiter Kreditanträge fallabschließend bearbeiten können, die nicht primär mit der Betreuung gewerblicher Kunden betraut sind.

Unterstützungsmaßnahmen bei der Einführung

Um eine breite Nutzung durch Berater und Kunden zu ermöglichen, bietet die FI umfangreiche Unterstützungsmaßnahmen für die Einführung der stationären und medialen OSPlus-neo-Prozesse an. Neben den bekannten Dienstleistungsangeboten zur Nutzungsintensivierung werden aktuell zwei Einführungsoffensiven durchgeführt. Diese fokussieren sich zum einen auf die medialen Wertpapierprozesse, die für eine vollumfängliche Nutzung der Brokerage-App S-Invest erforderlich sind. Zum anderen steht der Einsatz des Prozesses Expressverkauf Giro im Fokus.

Die Offensiven zeichnen sich durch eine ganzheitliche Unterstützung der Institute durch die Partner in der Sparkassen-Finanzgruppe unter Gesamtsteuerung der FI aus. Darüber hinaus befindet sich eine weitere ganzheitliche Unterstützungsmaßnahme für ein Bündel von medialen Service- und Vertriebsprozessen in Abstimmung.

Fazit

Die OSPlus_neo-Prozesse bieten Sparkassen und deren Kunden gleichermaßen eine bedarfsgerechte, effiziente und digitale Unterstützung, die durch den weiteren Ausbau der Internet-Filiale zur digitalen Finanzplattform ergänzt wird. Der Nutzen aus den OSPlus-neo-Prozessen für Sparkassen und Kunden ergibt sich jedoch nur auf der Grundlage einer intensiven Nutzung.

Bis Ende 2020 soll die Gesamtzahl der OSPlus-neo-Ausführungen weiter steigen. Ein besonderer Fokus liegt auf der medialen Nutzung. Die Zahl der rein medialen Ausführungen soll von aktuell rund 4,5 Millionen pro Monat auf 7,5 Millionen pro Monat steigen. Außerdem sollen 500 000 Produktkäufe durch die Kunden über die Internet-Filiale beziehungsweise S-App abgewickelt werden.

Info: OSPlus-neo-Prozesse gliedern sich in folgende Kategorien:

- **Beratungsprozesse**
(wie Finanz-Check, Anlageberatung)
- **Verkaufsprozesse**
(wie Giro, Passiv, Wertpapier)
- **Kreditprozesse**
(wie Dispokredit, Privatkredit, Baufinanzierung)
- **Serviceprozesse**
(wie Vertrags-/Auskunftsdialoge, Online-Banking, etc.)

OSPlus_neo-Prozesse können von unterschiedlichen Zielgruppen über diverse Kanäle genutzt werden:

- **Berater**

- stationär in der Filiale
- mobil auf dem iPad über die OSPlus_neo-App

- **Kunde**

- Internet-Filiale
- S-App

- **KundenServiceCenter**

- über Interaktive Service-Plattform (ISP)

Hans-Peter Merk und Günther Probst: Populäre Prozesse, in SparkassenZeitung (23. Januar 2020). URL: <https://www.sparkassenzeitung.de/betrieb-%26-banksteuerung/populaere-prozesse.html>. Abgerufen am: 24. Januar 2020



Scannen Sie diesen Code mit Ihrem Smartphone
und lesen Sie diesen und weitere Beiträge online