

JUNI 2021

PROJEKTBERICHT

UMSETZUNG MUSTER-ISP



„Unsere Agenten freuen sich über die neue ISP: Eine standardisierte & einfache Benutzeroberfläche sorgt für eine kurze Einarbeitungszeit, schnelles Zurecht- und Auffinden von Themen und eine intuitive Navigation. Der prozessbasierte Aufbau unterstützt nicht nur unsere Agenten, sondern auch mich in der Administration gleichermaßen. Die ISP ist jetzt klar nach dem Standard strukturiert und aufgeräumt - Unsere neue ISP ist ein WIN für alle Beteiligten!“

Christine Lenden, Projektleiterin der Sparkasse Neuss



Ausgangssituation

Das KSC der Sparkasse Neuss nutzt seit vielen Jahren die ISP. Wie in vielen anderen Sparkassen auch, wurden die selbsterstellten Skriptseiten jedoch nicht kontinuierlich gepflegt. Dadurch haben sich veraltete und mittlerweile falsche Informationen und Links eingeschlichen, neue Informationen zu Prozessen fehlten.

The screenshot displays the 'Zahlungsrecherche' (Payment Search) interface. At the top right, there are buttons for 'Bereitschaft', 'Telefonat', and 'Aufzeichnung'. Below these are fields for 'Anmeldename' and 'Loginname', and buttons for 'Übergeben', 'Zurückholen', 'Halten', 'Mitzeln', 'Drahtanruf', and 'Aufschreiben'. A red box highlights the message 'Konto Login ist nicht erfolgt.' (Account login failed).

The main content area is titled 'Zahlungsrecherche' and contains a warning: 'Achtung! Der Kunde hat der Sprach- und Bildschirmaufzeichnung für Wertpapiergeschäfte widersprochen.' Below this, there are sections for 'Mittellungen' and 'Kundenhinweise'. The 'Kundenhinweise' section lists several outdated instructions:

- Online-Banking-Teilnehmer in Zugriff nehmen
- Kontonummer, von der der Zahlungsauftrag erfolgt ist, erfragen

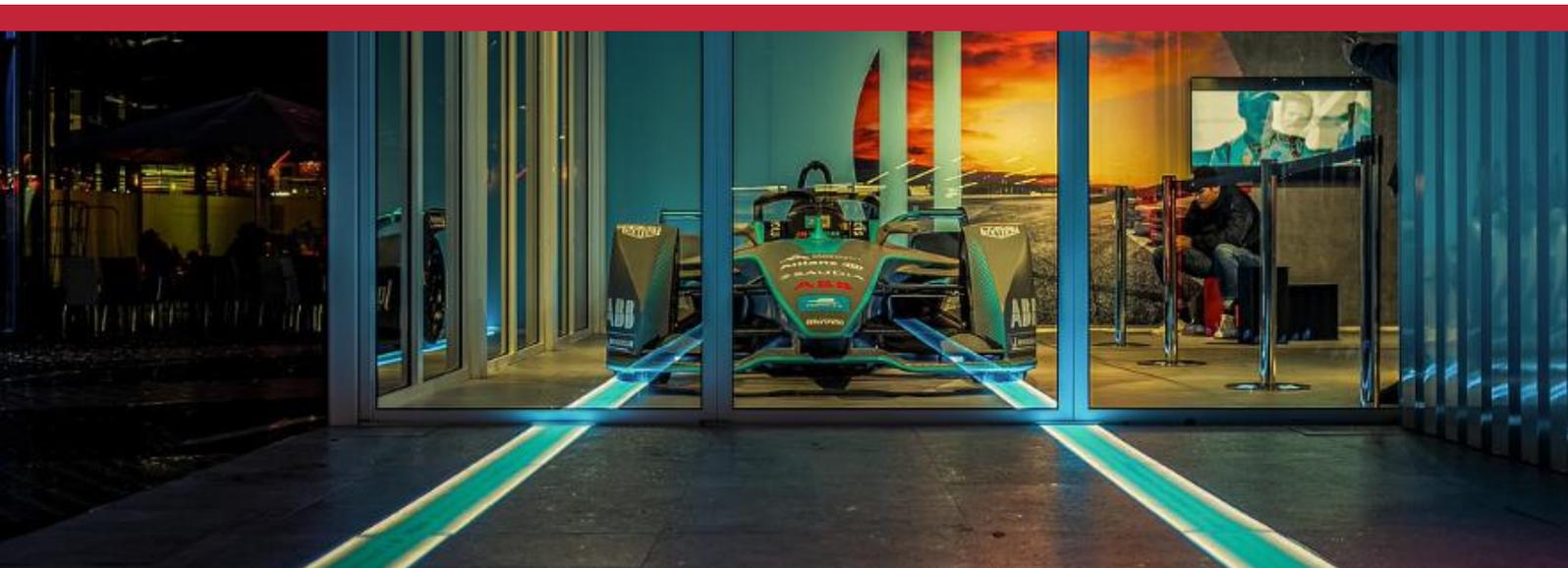
The instructions are organized into five numbered steps:

- 1. Online-Banking-Recherche**
 - Prüfen, ob Zahlungsauftrag dort ordnungsgemäß angenommen wurde
 - Bei Abweisung: Grund prüfen (z.B. falsche TAN, Tageshöchstgrenze, Sperre) und Zahlung ggf. erneut einreichen lassen
 - Aufluf der Recherche [OSP Vertragsmappe](#) oder [OB-Vertragssuche](#)
- 2. Sammelratenbank prüfen**
 - Suche über die Auftrags-Kontonummer
 - Fehlermeldung prüfen (Doppelseinrichtung, Phishing-Sperre, Gläubiger-ID fehlt...)
 - Bei Löschung oder Freigabe: Hinweis an Zahlungsverkehr unter [1878](#) oder [Medialen Vertrieb](#)
 - Aufluf über [OSP-Portal](#) und dem Kürzel ["ZVSAM"](#) (nicht über ISP möglich)
- 3. Vordisposition prüfen**
 - Suche über die Auftrags-Kontonummer
 - Dort sind Lösungen nach weicher Legitimation möglich. Kunden bitte auf Benachrichtigungspreis hinweisen.
 - Aufluf über [KUNDISP](#)
- 4. Umsätze prüfen**
 - Suche über die Auftrags-Kontonummer
 - Aufluf über [UMS](#)
- 5. Dispositionsjournal prüfen**
 - Hier sind alle Dispositionsvorgänge (erfolgreiche und abgelehnte) des Kunden sichtbar
 - Zahlungsarten z.B. Lastschriftlastungen, POS-Kartenzahlungen, PS-Daueraufträge, keine Überweisungsaufträge
 - Aufluf über Kontonummer und [DISP](#) (nicht über ISP möglich)

The left sidebar contains a menu with categories like 'Aktuelles', 'Kunde', 'Produktverkauf', 'Anzahltafeln', 'Zahlungsverkehr', 'Kontoführungsanträge', 'Kartenservice', 'Dispo - Ratieren', 'Vordisposition', 'Zahlungsrückfrage', 'Überweisung', 'Umsicherung', 'Anlagenüberweisung', 'Devisenrechner', 'SEPA Terminüberweisung', 'Dauerauftrag', 'Lastschrift-Rückgabe', 'Lastschrift-Rückgabe - nach 8 Wochen', 'Überweisungsrückruf (10.00 EUR)', 'Nachforschungsauftrag (10.00 EUR)', 'Ergebnisausgang', 'Sperre von Auslandszahlungen', 'Karten', 'Bestellerg', 'Online Banking', 'Girokonten', 'Kredite und Finanzierungen', 'Sparen und Anlegen', 'Reklamation und Störung', 'Unsere Sparkasse', 'Verwaltung', 'Themensuche', 'Kunde wechseln', and 'Kunden-Sessant beenden'.

Zielbild

Ziel war die Einführung der Muster-ISP inkl. der gleichzeitigen Überprüfung von Bearbeitungshinweisen und Links. Alle Mitarbeiter sollen ein neues Gefühl im Umgang mit einer modernen ISP erhalten. Durch das neu strukturierte Layout und den angepassten Informationsbereich sollen die Gesprächszeiten reduziert und sowohl die Mitarbeiter- als auch die Kundenzufriedenheit erhöht werden.



Vorgehen

Bereits im Vorfeld wurden die Umsetzung und mögliche Schulungsmaßnahmen diskutiert und definiert. Da den KSC-Mitarbeitern eine schnelle Umsetzungsfähigkeit bescheinigt wurde, konnte das neue ISP-Menü direkt im Benutzerprofil administriert werden.

Im ersten Schritt wurden die neuen Skriptseiten der ISP auf deren Nutzung bewertet. Dabei wurden die Bearbeitungshinweise, Informations- und Prozesslinks sowie mögliche Vertriebshinweise definiert und die dazugehörigen Identifikationsstufen abgestimmt. Wichtig war stets der Abgleich mit der heutigen ISP, um alle relevanten Punkte zu berücksichtigen.

Die Inhalte wurden in einer übersichtlichen Administrationsvorlage festgehalten, die auch zu Dokumentationszwecken genutzt werden kann. Die Standard-ISP-Seiten der Finanz Informatik wurden durch sinnvolle Ergänzungen auf Basis der Erfahrungen von Banking-Partner erweitert. Somit konnte die Sparkasse Neuss auch direkt von aktuellen Weiterentwicklungen anderer Sparkassen profitieren bspw. durch neue Skripte oder Veränderungen (u. a. Anpassungen von Kundenattributen und Links) innerhalb der Skripte.

An der Konzeptionsphase war neben den Mitarbeitern des KSC auch die ISP-Administratorin der Organisationsabteilung beteiligt.

Kreditkarte Privatkunde	Bearbeitungshinweise	Begleitende Kundendaten								
<ul style="list-style-type: none">Allgemeine HinweiseProduktkatalogKonditionen und PreiseLink zur WebseiteOSP UmsatzanzeigeOSP BeraterFinanzstatus Mappe	<ul style="list-style-type: none">Bearbeitung im KSC / DBC / BCBitte fügen Sie hier die individuellen Bearbeitungshinweise einBei Produktabschluss ggf. Videolegitimation <p>Konten / Verfügungsberechtigungen zu Konten</p> <table border="1"><tr><td>1000012318 - Jugendgirokonto - MAX MÜLLER</td></tr><tr><td>1000092369 - Onlinegiro Privat - CARSTEN BECK</td></tr></table> <p>Personenverbünde</p> <table border="1"><thead><tr><th>Verbund-Art</th><th>Rolle</th><th>Verbund-Bezeichnung</th></tr></thead><tbody><tr><td>FAMILIE</td><td>Fam-Mitglied</td><td>Beck & Müller</td></tr></tbody></table> <p>Vertriebshinweise</p> <ul style="list-style-type: none">DispositionscreditPrivatkreditVersicherungenSparkassenApp / mobiles BezahlenReiseberatung	1000012318 - Jugendgirokonto - MAX MÜLLER	1000092369 - Onlinegiro Privat - CARSTEN BECK	Verbund-Art	Rolle	Verbund-Bezeichnung	FAMILIE	Fam-Mitglied	Beck & Müller	<p>Alter: 20.03.1972 (49)</p> <p>Beruf. St.: Angestellter (m/w)</p> <p>Segment: Filialaffiner Vermögenskunde</p> <p>Score: 9 (02.03.2021)</p> <p>Prozessschritte</p> <p>OSP_neo Kreditkarte</p> <p>Folgeprozesse</p> <p>OSP_neo Vorgangssuche</p> <p>OSP_neo Online-Banking</p>
1000012318 - Jugendgirokonto - MAX MÜLLER										
1000092369 - Onlinegiro Privat - CARSTEN BECK										
Verbund-Art	Rolle	Verbund-Bezeichnung								
FAMILIE	Fam-Mitglied	Beck & Müller								

Im zweiten Schritt erfolgte dann die (optionale) Administration durch Banking-Partner. Innerhalb kürzester Zeit wurden alle Skripte und Menüpunkte inkl. der passenden Verlinkungen im Online- und Offline-Menü in der ISP hinterlegt. Änderungswünsche der Sparkasse Neuss wurden dabei während des Systemtests sofort umgesetzt.



Ergebnis

Am Ende des Projekts stand den KSC-Mitarbeitern eine aktuelle ISP im neuen Layout zur Verfügung. Veraltete Informationen wurden aktualisiert und fehlende Themen neu aufgenommen. Durch Verlinkungen zur Internet-Filiale bzw. Arbeitsanweisungen wurden Regelungen und Hinweise nicht mehr zusätzlich in der ISP gespeichert. Dies reduziert die kontinuierliche Pflege.

Die neuen ISP-Seiten wurden von den Mitarbeitern positiv angenommen und umgesetzt. Die hohe Akzeptanz liegt insbesondere auch durch die enge Einbindung der KSC-Mitarbeiter in den Gestaltungsprozess der neuen ISP-Seiten begründet.

Ihre Ansprechpartner

Sparkasse Neuss



Christine Lenden, Organisationsentwicklung

+49 (0) 2131 97-1317
christine.lenden@sparkasse-neuss.de

Banking-Partner



Sebastian Kannstädter, Seniorberater

+49 (0) 5523 99880-47
s.kannstaedter@banking-partner.de

Banking-Partner
Beratungsgesellschaft mbH
Poststr. 6
37441 Bad Sachsa

PASSION LED US HERE