

## Kurze Serviceprozesse

*Matthias Berg und Andreas Matthias Becker, Finanz Informatik*

Kreditkartenzahlungen sind sehr beliebt. Dies bestätigen aktuelle Zahlen der Deutschen Bundesbank, die für das Jahr 2017 einen Anstieg um vier Prozent im Vergleich zu 2014 bekannt gab. Kreditkartenprozesse effizient zu gestalten, zahlt sich daher für Finanzinstitute in besonderer Weise aus.

Mit diesem Ansatz hat die Bayern Card-Services (BCS) die Kreditkartenprozesse analysiert. In Kooperation mit den Sparkassen identifizierte sie sieben Prozesse, deren weitgehende Automatisierung Kostenvorteile und auch Mehrwerte für die Kreditkartenbesitzer versprochen: Die Verfahren zur Limit-Änderung sollten effizienter, einfacher und schneller werden; ebenso diejenigen zur Änderung des Abrechnungskontos, zur Kartensperre, Adressänderung, Ersatzkarten-Bestellung, Anforderung von Abrechnungsnachdrucken sowie zur Änderung von Telefonnummer und E-Mail-Adresse. So lautete der Auftrag an die Finanz Informatik (FI). Nach Umsetzung aller Änderungen sollten die Abwicklungskosten für die Sparkassen reduziert werden.

Nach Analyse der Anforderungen empfahl die FI, die neu-en Prozesse im Vertriebs-Front-end OSPlus\_neo umzusetzen. So stehen die Prozesse direkt medial und stationär zur Verfügung. Darüber hinaus ist OS-Plus\_neo prädestiniert, Prozesse für alle Institute zentral abzubilden. Die FI bewertete und priorisierte die zu ändernden Prozesse nach Nutzungsintensität sowie Komplexität. Dabei können einige Anforderungen nur umgesetzt werden, wenn neue Webservices programmiert und Systeme des Kreditkartenprozessors angepasst werden.

Die FI stimmte die Umsetzungsplanung mit der BCS und den Sparkassen ab. Bereits mit OSPlus-Release 17.1 wurde der Kreditkarten-Prozess „Limit-Änderung“ bereitgestellt. Mit dem OSPlus-Release 18.1 automatisiert die FI die Prozesse „Änderung des Abrechnungskontos“ und „Änderung der Postadresse“. Mit dem OSPlus-Release 19.0 haben die Sparkassen alle Voraussetzungen, die Transaktionskosten im Kreditkartengeschäft zu reduzieren. Dann werden auch die Anforderung von Abrechnungsnachdrucken, Kartensperre mit der optionalen Bestellung einer Transferkarte sowie der Änderung von Telefonnummer und E-Mail-Adresse automatisiert sein. Nahezu alle neuen Kreditkartenprozesse stehen medial und stationär zur Verfügung. Einzig die Änderung der Abrechnungskontos wird allein in der Filiale angeboten, da dieser Prozess eine besondere Prüfung des Kontomodells erfordert.

## Mehrwert für Sparkassen-Kunden

Von der Umsetzung der neu-en Serviceprozesse in OSPlus\_neo profitieren Sparkassenkunden bereits heute. Einkäufe, deren Wert das voreingestellte Kreditkartenlimit übersteigen, können sowohl im stationären Handel als auch im Onlineshop ganz einfach bezahlt werden. Dazu erhöhen Kunden direkt im Laden oder am PC über die S-App oder die Internetfiliale das Kreditkarten-Limit. Der Antrag wird umgehend geprüft und bei ausreichender Bonität freigegeben.

Das überzeugt auch die Pilotsparkassen; bedeuten die neuen Serviceprozesse nicht nur einen deutlichen Mehrwert für die Kunden, sondern gleichfalls Kostenvorteile für die Institute. So sind deren Rückmeldungen durchweg positiv.



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