

## Informationen über alle Kanäle

Viel hilft viel – das gilt für die medialen Prozesse von OS-Plus\_neo in jedem Fall. Je mehr Kunden die Beratungs-, Verkaufs- oder Serviceprozesse nutzen, desto stärker ist die finanzielle und personelle Entlastung der Institute. Die Nutzerzahlen können sich schon jetzt sehen lassen. So erfasste die Finanz Informatik (FI) Mitte des Jahres insgesamt eine Million Aufrufe von medialen OSPlus\_neo-Prozessen pro Monat durch Kunden der Sparkassen.

Besonders Serviceprozesse sind beliebt. Kunden nutzen zum Beispiel häufig den Prozess für den Freistellungsauftrag. Hier können sie in der Internet-Filiale (IF) oder der S-App den Freistellungsauftrag für sich selbst, aber auch für gemeinschaftliche Veranlagung fallabschließend ändern. Viele weitere mediale Prozesse sind ebenfalls fallabschließend konzipiert, was die Sparkassen nachhaltig entlastet.

In OSPlus\_neo gibt es keine getrennten Prozesswelten zwischen Filiale und mobil. Die Darstellung folgt der Maxime „Mobile First“. Dadurch sind alle medialen Prozesse auch mit dem Smartphone nutzbar (siehe „Im Detail“). Der Vorteil der integrierten Prozesswelt: Einmal hinterlegt, stehen die Informationen in allen Kanälen identisch zur Verfügung. Unterschiede zwischen den Kanälen gibt es höchstens aufgrund von rechtlichen Bestimmungen. Im Unterschied zu einer Eröffnung eines Gemeinschaftskontos in der Sparkasse geht dies medial nicht fallabschließend, da dort die Legitimation des Mitinhabers eingeholt werden muss.

Bisher hat die FI schon eine Vielzahl von Prozessen in OS-Plus\_neo umgesetzt, die von den Online-Kunden genutzt werden können. Von der einfachen Adressänderung bis zur Baufinanzierungsanbahnung reicht das Spektrum. Die Möglichkeit zur Adressdatenänderung ist beispielsweise ein vielfach genutzter Prozess.

Früher haben Kunden üblicherweise eine Adressänderung dem Einwohnermeldeamt, der Sparkasse sowie anderen wichtigen Institutionen mitgeteilt. Doch das Kundenverhalten ändert sich, hin zu mobilen Möglichkeiten, weg vom Besuch in der Sparkasse. Hier bietet der Prozess „Adressänderung“ eine zeitgemäße Lösung. So lässt sich eine Adressabfrage „Sind Ihre Daten noch aktuell?“ in den Anmeldeprozess der Internetfiliale integrieren.

Dieser fordert die Kunden üblicherweise alle zwölf Monate auf, die Adressdaten zu überprüfen. Änderungen werden sofort übernommen. Der Vorteil für die Sparkassen: Sie können häufiger auf aktuelle Kontaktdaten ihrer Kunden zugreifen und diese nutzen. Sparkassen, die ihre Kunden auf diese Möglichkeiten mit OSPlus ansprechen, erhöhen so die Nutzungsfrequenz im Mobile- und Online-Banking. Kunden nutzen dabei tendenziell auch zunehmend komplexe

Prozesse wie die Baufinanzierung. Benötigen sie Hilfe, legen Kunden im Prozess einen Termin bei ihrem Berater direkt über die Online-Terminvereinbarung fest.

## **Im Detail**

Die Einbindung von OSPlus\_neo-Prozessen in die S-Apps ist seit der Version 4 über das Service-Center per Web-View-Verlinkung möglich. Dort können die aus der IF bekannten Service-Funktionen und auch die OSPlus\_neo-Prozesse erreicht werden. Technisch verzweigt die App im Hintergrund auf die IF - der Login erfolgt im Hintergrund automatisiert (Silent-Login) - eine Kontoaktualisierung (Anmeldung) in der S-App reicht für den Kunden also aus. Das Design ist responsiv und somit für Smartphone und Tablet optimiert. Bei OSPlus\_neo-Prozessen, die eine TAN benötigen, kann eine automatische Übernahme aus der S-pushTAN-App erfolgen.



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