

Servicelevel-Agreements – SLA-Plus

Problemstellung:

Zur Steuerung von Bearbeitungskapazitäten und zur Dokumentation der Einhaltung von Servicelevelversprechen im Kreditgeschäft ist eine technische Unterstützung erforderlich. Ziel der Sparkasse ist es, alle eingereichten Anträge statistisch mit Eingangsdatum zu erfassen und den jeweiligen Bearbeitungsstatus nachzuhalten („In Bearbeitung“, „Bearbeitungsstop“ bzw. „erledigt“). Gleichwohl soll die Messung von Servicelevelversprechen erfolgen, welche den Mitarbeitern des Marktes gegenüber abgegeben wurden. Die Möglichkeiten für Auswertungs- und Übersichtszwecke in Bezug auf die Messung von Servicelevelversprechen und der Steuerung des operativen Geschäftes stehen derzeit noch nicht in ausreichender Tiefe und Häufigkeit in OSPlus zur Verfügung.

Unsere Lösung:

Ein Tool zur Steuerung des operativen Geschäftes und zur Messung von Servicelevelversprechen



Was Ihnen die Anwendung bietet:

- ✓ Direkter Aufruf in OSPlus an der von Ihnen gewünschten Stelle oder über SIA
- ✓ Abruf der vorhandenen Daten in OSPlus über die „Dynamische Schnittstelle“
- ✓ Möglichkeit die Vorgangsdaten aus OSPlus-Kredit auf Knopfdruck auszulesen
- ✓ Ausführlichere Erfassungsmasken für komplexeres Kreditgeschäft und Schnellerfassungen im Standardgeschäft
- ✓ Detaillierung einzelner Prozessschritte individuell je Vorgang möglich
- ✓ Startseite mit Übersicht aller zu bearbeitenden Vorgänge des angemeldeten Benutzers
- ✓ Feedback zur Bearbeitungsqualität per Mail an den Berater direkt aus der Anwendung möglich
- ✓ Informationsmodul für Berater ohne Bearbeitungsmöglichkeit
- ✓ Auswertungen zur Auslastung einzelner Mitarbeiter im Workflow integriert
- ✓ Datenexport nach Excel für erweiterte Analysen auf „Knopfdruck“
- ✓ Möglichkeit die Anwendung an Ihre speziellen Vorgaben anzupassen

Was wir Ihnen bieten:

- ✓ Lieferung der Anwendung (inkl. Freigabeerklärung gem. OPDV)
- ✓ Inbetriebnahme in Ihrem Hause
- ✓ Einweisung Ihrer Mitarbeiter wie von Ihnen gewünscht
- ✓ Bereitstellung einer Programmbeschreibung (Handbuch)

- Aufruf in OSPlus oder SIA
- Bekanntes Look & Feel
- Einfache Bedienung
- Mit wenigen Klicks zum Ziel

Flexibilität
durch
individuelle
Administration

Abgriff von
Daten aus
OSP

Servicelevel-Agreements – SLA-Plus

Ihr persönlicher Nutzen:

- ✓ Verlässliche Ergebnisse für die Steuerung der Mitarbeiterauslastung
- ✓ Schnelle Erfassung mit wenigen Klicks durch teilw. Übernahme von Daten aus OSP
- ✓ Erhebliche Zeitersparnis im Vergleich zu manuellen Lösungen

Sachbearbeiter	Zugeordnete Vorgänge	d. nicht bearbeitungsf.
_Vorcheck	6	6
	3	3
	2	2
	2	2
	3	3
	3	3
	3	2

Abbrechen

Bekanntes Look & Feel:

Übersicht über meine Vorgänge (5 gewerbliche und 32 private)

ID	Sachbearbeiter	Analyst	Vorgangsnummer	Kunde	Berater	Hauptbetreuer	Segement	Eingangsdatum	Letzte Rückgabe vom
7121	_Vorcheck	1480677	Testkunde1	8083301	Consultinggate GmbH	GK	05.05.2017	05.05.2017	
7190	_Vorcheck	1482649	Testkunde2	8263351	Max Berater	GSK	12.05.2017	12.05.2017	
7196	_Vorcheck	1485282	Testkunde3	8043301	Michaela Betreuer	GK	12.05.2017	12.05.2017	
7213	_Vorcheck	MAN9319	Testkunde	2000126	Marcus Service	GSK	08.06.2017	09.06.2017	
7098	_Vorcheck	1453314	Testkunde4	8613351	Ole Olsen	GK	04.05.2017	04.05.2017	

Optische Anlehnung an die bekannte Darstellung aus OSPlus

Übersicht über die Geschäftsvorfälle:

ID	Geschäftsvorfall	Mitarbeiter	unterbrochen	erledigt
13952	Analyse wirtsch. Verhältnisse, Votum, Rumpfbeschluss, Sicherheitsbewertung-/Überprüfung	_Vorcheck	JJA	<input type="checkbox"/>

NEUER Geschäftsvorfall | **DETAILINFOS Analyse**

PreService Analyse wirtsch. Verhältnisse **offen**
 Wertermittlung Keine Aufträge
 Sachbearbeitung Keine Aufträge

Laufende Nummer: 7190 | Vorgangsnummer: 1482649

Kreditnehmer: Testkunde2 | Personennummer: 0001128824 | Existenzgründung | Finale Kreditentscheidung

Berater: 8263351 | Name Berater: Max Berater | Segment: GSK
 KD-Gespräch am: 25.04.2017 | Antragseingriff am: 12.05.2017 | Bereich: CH

Eingangsdatum: 12.05.2017 | Rückgabe Markt: 12.05.2017 | Erneuter Eingang am: Datum auswählen | Bearbeitungsreife hergestellt am: Datum auswählen

Anzahl | **Volumen**

KK-Extern 0 Stück 0,00 T€

Darlehen 1 Stück 40,14 T€

Avale 0 Stück 0,00 T€

Systemvoraussetzung:

OSPlus, OSPlus-Browser, mind. Microsoft.NET-Framework 4.0, MS-SQL-Datenbank

Sie haben Interesse, wünschen weitere Informationen oder eine persönliche Produktvorstellung?

Kontaktieren Sie uns – wir sind gerne für Sie da!

+49 (0) 6620 2819971
 www.consultinggate.de
 info@consultinggate.de

