



Automatisierte Serviceprozesse *intuitiv, selbstständig und fallabschließend Serviceprozesse abwickeln*

Themenbereich: Standardisierung/Automation

Messe-Stand: ST06

Fragen beantwortet
Ihnen Ihre zuständige
Kundenberatung

Sinnvolle Ergänzung zu den OSPlus_neo-Prozessen

Die Nutzung automatisierter Serviceprozesse ermöglicht dank der universellen Einsatzmöglichkeiten der Interaktiven Service-Plattform (ISP) effiziente Endkundenvorgänge durch Self-Service.

Neben den Dynamischen Prozessen (DynPro) in der Internet-Filiale (IF) und in OSPlus_neo stehen auch Prozesse für das Voice Banking und individuelle Maskendialoge für die ISP bereit. Im Service-Portal können Autopiloten zur Automation von regelmäßig anfallenden Standardtätigkeiten genutzt werden. Abgerundet werden die automatisierten Serviceprozesse durch das potenzialorientierte Routing (eine kennzahlbasierte Anrufverteilung in der ISP) sowie individuelle Prozesse für das Sprach-Dialogsystem der ISP.

Schnell, günstig und unabhängig vom OSPlus-Release

Automatisierte Serviceprozesse ermöglichen die Nutzung von Funktionen, die nicht als IF- oder OSPlus_neo-Prozess geplant bzw. aktuell noch nicht verfügbar sind und können unabhängig von den OSPlus-Release-Terminen bereitgestellt werden. Darüber hinaus wird der mediale Kanal weiter gestärkt.

Aktuelle fallabschließende DynPro

- Umstellung smsTAN auf pushTAN
- PIN-Brief anfordern
- Entladung Basis-Kreditkarte
- Freischaltung Kreditkarte OB
- Limitänderung mit Kontorollen
- Einrichtung Sperre beleghafter ZV im OB

Weitere Prozesse befinden sich in Planung und werden kontinuierlich weiter entwickelt. Veröffentlichungen sind außerhalb der OSPlus-Releases möglich.