



## **Lebensgemeinschaft, Heirat, Trennung und Scheidung mit OSPlus\_neo**

### **Kundenorientierte Serviceprozesse miteinander verbunden**

**Themenbereich: Vertrieb**

Messe-Stand: VE25

Fragen beantwortet  
Ihnen Ihre zuständige  
Kundenberatung

#### **Neuer Geschäftsprozess »Lebensgemeinschaft«**

Sie können alle notwendigen Daten bei einer Heirat (inkl. Lebenspartnerschaft) oder einer eheähnlichen Gemeinschaft mit OSPlus\_neo schnell und effizient erfassen. Nutzen Sie dafür den neuen, gleichnamigen Standard-Geschäftsprozess »Lebensgemeinschaft« mit OSPlus\_neo. Dieser vereint die beiden bewährten kundenorientierten Serviceprozesse (KSP) »Heirat« und »Eheähnliche Gemeinschaft«.

Mit dem neuen Geschäftsprozess können Sie alle notwendigen Daten zu einer Heirat von zwei verschiedengeschlechtlichen Personen, von zwei gleichgeschlechtlichen Personen oder von nur einer Person (der Ehepartner ist kein Kunde) erfassen. Des Weiteren ist es möglich, die erforderlichen Daten zu einer eheähnlichen Gemeinschaft aufzunehmen.

#### **Ein Geschäftsprozess mit drei Abläufen**

Ideal auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden, Berater und Mitarbeiter im KSC abgestimmt, erfüllt der neue Geschäftsprozess die Ziele von OSPlus\_neo mit drei unterschiedlichen Abläufen.

- **Medialer Ablauf für Ihre Kunden in der Internet-Filiale und in der S-App:**  
Von der Bekanntgabe einer Heirat bis zur fallabschließenden Erfassung durch den Kunden, je nach Fall mit Terminvereinbarung oder Videolegitimation
- **Stationärer Ablauf am Beraterarbeitsplatz im stationären/mobilen Vertrieb:**  
Mit vollumfänglichen Funktionen zu Heirat und eheähnlicher Gemeinschaft
- **Stationärer Ablauf im Kunden-Service-Center (KSC/ISP):**  
Für die Bekanntgabe einer Heirat, der Funktionsumfang entspricht dem des medialen Ablaufes in der Internet-Filiale.

Für eine vollumfängliche Kundenberatung im stationären Ablauf sind die Geschäftsprozesse »Vollmachten\_neo«, »Kontoinhaber ändern\_neo« und »Freistellungen\_neo« integriert.

Bitte umdrehen >>



## Seite 02

### **Neuer Geschäftsprozess »Trennung/Scheidung«**

In schwierigen Lebenslagen Ihre Kunden einfach unterstützen – Mit dem neuen Geschäftsprozess »Trennung/Scheidung« nehmen Sie oder Ihre Kunden die erforderlichen Daten direkt und schnell auf.

Dieser neue Geschäftsprozess bietet Ihnen ebenfalls drei unterschiedliche Abläufe. Je nach Aufruf über die Internet-Filiale, am Beraterarbeitsplatz oder im KSC bestehen leichte Funktionsunterschiede bei gleichen Kunden- und Berateroberflächen:

- **Medialer Ablauf für Ihre Kunden in der Internet-Filiale und in der S-App:**  
Von der Bekanntgabe einer Trennung/Scheidung bis zur fallabschließenden Erfassung durch den Kunden, je nach Fall mit Terminvereinbarung oder Videolegitimation
- **Stationärer Ablauf am Beraterarbeitsplatz im stationären/mobilen Vertrieb:**  
Mit vollumfänglichen Funktionen zu Trennung/Scheidung
- **Stationärer Ablauf im Kunden-Service-Center (KSP/ISP):**  
Für die Bekanntgabe einer Trennung/Scheidung, der Funktionsumfang entspricht dem des medialen Ablaufes in der Internet-Filiale.

Über alle Kanäle kann Ihr Kunde erteilte Vollmachten schnell und sicher widerrufen. Für eine vollumfängliche Kundenberatung im stationären Ablauf ist der Geschäftsprozess »Freistellungen\_neo« integriert.

Fragen beantwortet  
Ihnen Ihre zuständige  
Kundenberatung.