

OKTOBER 2022

FALLBEISPIEL

ADMIN-SERVICE: ISP



"Durch den ISP Admin-Service profitieren wir indirekt von den Erfahrungen unzähliger anderer Sparkassen. Wo sind begrenzte Ressourcen am sinnvollsten für einen spürbaren und messbaren Mehrwert einzubringen? Dies ist eine der Kernfragen, bei der wir durch Banking-Partner in der ISP Admin Unterstützung erfahren. Zudem ist es gerade für kleinere Institute im Hinblick auf Kopfmonopole entscheidend Know-How zu sichern. Das war für die Sparkasse Hochschwarzwald ein weiteres entscheidendes Kriterium für den Admin-Service. Wir würden uns wieder so entscheiden."

*Christian Heilbock
Leiter HochschwarzwaldDirekt, Sparkasse Hochschwarzwald*



Ausgangssituation

Die Sparkasse Hochschwarzwald hat die Interaktive-Service-Plattform ISP (In- und Outbound-Modul) im Rahmen eines Projekts zur Implementierung des neuen KSC, DBC und BC eingeführt. Die Leitung der neuen Einheit sollte sich von Beginn an auf die operative und strategische Weiterentwicklung des telefonischen Kanals konzentrieren und nicht die ISP administrativ umsetzen. Die Herausforderung bestand daher im notwendigen Kompetenzaufbau in Bezug auf die Administration unter Berücksichtigung der begrenzten personellen Ressourcen in der Organisationseinheit.

Von Vorteil war, dass gleich zum Start des KSC die neue Muster-ISP zur Verfügung stand.

Zielbild

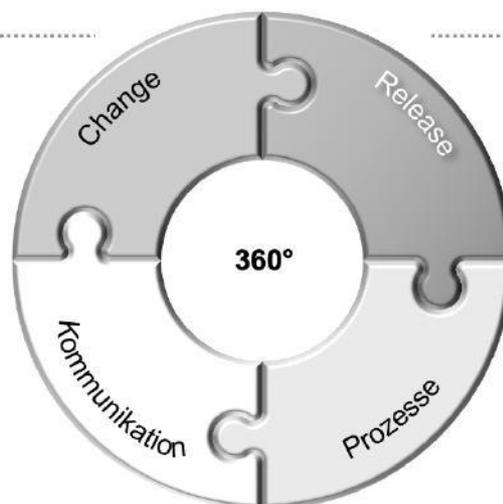
Kernziel war die Entlastung der Administratoren bei der dauerhaften Pflege der ISP sowie die Begrenzung des Know-how-Aufbaus für diese Spezialanwendung. Zeitgleich sollte der Leitung des KSC ein kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung gestellt werden, der die Weiterentwicklungen der Finanz Informatik zügig in der ISP umsetzt.

Schulungen

Schulung der Mitarbeiter,
Erstellung von Leitfäden

Kommunikation

Zielgruppenorientierte
Information der
Änderungen im
Gesamthaus

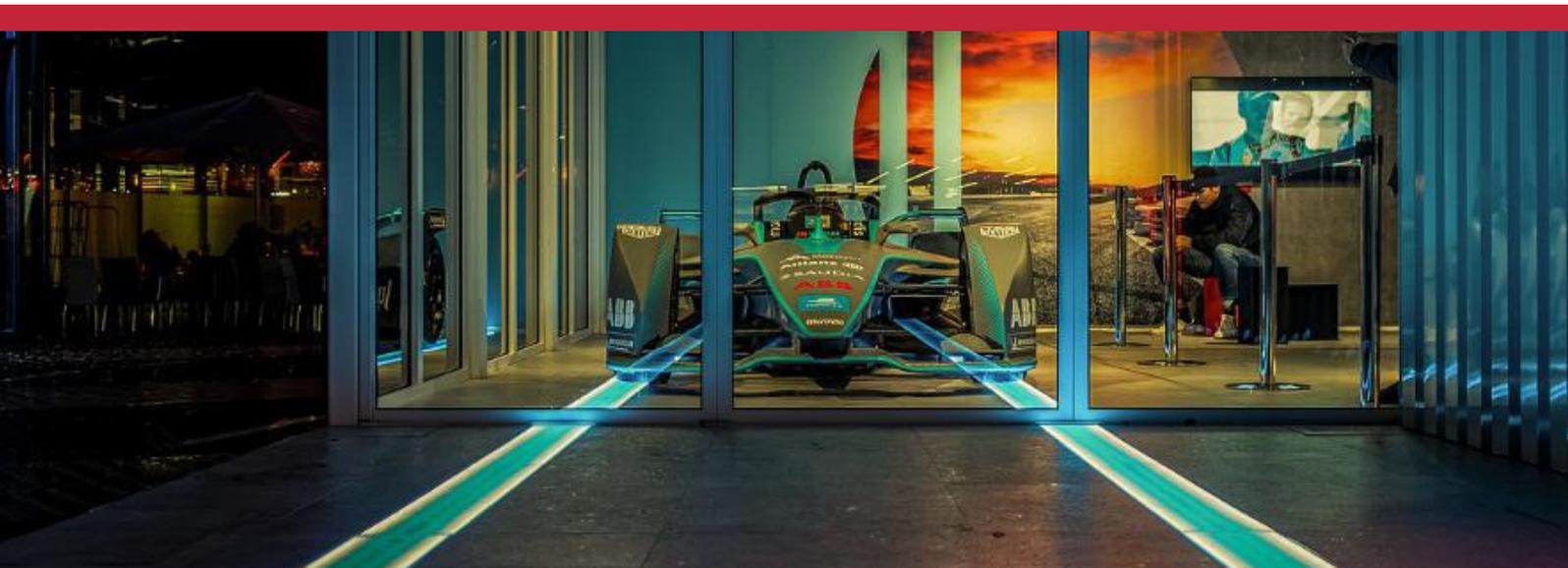


Releasebearbeitung

Selbstständige
Administration,
Dokumentation und Test

Prozesskonzeption

Einführung von neuen
Prozessen inkl. der
kontinuierlichen
Prozessoptimierung über
das Release hinaus



Vorgehen

Die Einführung der Muster-ISP durch Banking-Partner im Rahmen eines übergeordneten Projekts war der Grundstein für die Übernahme des Admin-Services. Sofern eine Sparkasse noch eine individuelle ISP besitzt, sollte im ersten Schritt die Muster-ISP eingeführt werden. Dies kann bspw. im Rahmen des Admin-Services zu Beginn der Zusammenarbeit erfolgen.

Die von der Finanz Informatik regelmäßig veröffentlichten neuen bzw. geänderten Skripte sowie notwendigen Prozessabsprünge werden durch Banking-Partner gesichtet und bewertet. Für jede erforderliche Skriptseite wird eine Umsetzungsempfehlung erstellt und im persönlichen Gespräch mit der Leitung von HSWDirekt abgestimmt. Anschließend erfolgt die administrative Umsetzung in der ISP durch Banking-Partner. Dies beinhaltet auch den Systemtest sowie, sofern notwendig, die dazugehörige Dokumentation.

Grunddaten

Release-Anlagen-Nr:	1.04.01	WfU-Auftrags-Nr:	3404
----------------------------	---------	-------------------------	------

Ansprechpartner Banking-Partner:	Sebastian Kannstädter
Ansprechpartner Sparkasse:	Christian Heilbock

Details Release-Anlage

Titel:	Wartungs- und Erweiterungsmaßnahmen						
Sachverhalt:	<ul style="list-style-type: none"> - Abschaltung der OSP-Terminvereinbarung - Abschaltung der ISP-Bausteine "OSP_neo SPrivatkredit" und "OSP_neo ModernKredit" - Abkündigung der FinTS Wertpapier Schnittstelle und ISP Bausteine sowie der DEKA Bausteine über Crednet - Einbindung weiterer OSPlus_neo-Prozesse als ISP-Bausteine - Einbindung des OSPlus_neo-Prozesses "Dauerauftrag" - Änderungen bei Berechtigungen im Standardberechtigungsprofil der ISP - Neues Kunden-Attribut "Schrankfach vorhanden" - Informationen zum Qualitätsmanagement für die SPK Aachen - Informationen zur App-Identifikation in der ISP - Anbindung des Kommunikationscenters an das Serviceportal - Weiterleitung von E-Mails im Kommunikationscenter (KC) 						
Nutzen:	Die geplanten Erweiterungen unterstützen die neue strategische Ausrichtung des Kunden-Service-Centers (KSC) und optimieren die Leistungserbringung im KSC hinsichtlich der Vertriebsunterstützung.						
PPS-Prozesse:	(2.02.30.050) Interaktive-Service-Plattform pflegen						
Grundsätzliche Auswirkungen:	Die neuen Bausteine setzen den Weg zu OSPlus_neo konsequent fort. Die Prozesse werden damit effizienter. Mit Abschluss der Family & Friends-Phase bei der App-Identifizierung, ergeben sich neue Wege, deren Nutzung geprüft werden sollten.						
Kosten:	Keine Veränderung						
Administrationsaufwand:	Gering: Nutzung der neuen Bausteine						
Tätigkeiten:	-						
Auswirkungen KURS:	Änderungen im Standardberechtigungsprofil						
	<table border="1"> <tr> <td>DSB</td> <td>GWB</td> <td>ISB</td> <td>NPP</td> <td>ISP</td> <td>Andere</td> </tr> </table>	DSB	GWB	ISB	NPP	ISP	Andere
DSB	GWB	ISB	NPP	ISP	Andere		

Neben der Aktualisierung der Skripte werden auch die Release-Anlagen zur ISP (ohne DynPro) zum Release/Web-Bündel durch Banking-Partner zusammengefasst und mit einer konkreten Umsetzungsempfehlung versehen. Dabei werden mögliche Auswirkungen bzw. Kosten dargestellt, die Einbindung weiterer Organisationseinheiten sowie der Schulungs- und Kommunikationsbedarf der anstehenden Änderungen geprüft. Anschließend erfolgt die Vorstellung und Abstimmung mit dem Fachbereich und letztlich die Umsetzung in der ISP in Form von Administration, Dokumentation und optional auch Kommunikation/Training.

Neben der Releasebearbeitung überprüft Banking-Partner regelmäßig die Skriptseiten auf Aktualität und Funktionalität und nimmt ggf. sofortige Korrekturen (bspw. veraltete Links) vor. Bei Bedarf kann der Leiter von HSWDirekt unterjährige Änderungswünsche unkompliziert per Ticket platzieren.



Ergebnis

Die Kooperation mit Banking-Partner im Bereich der Administration der ISP hat im Ergebnis eine Professionalisierung der ISP-Nutzung bewirkt. Skripte und Informationen sind aktuell und können durch die Mitarbeiter am Telefon unkompliziert genutzt werden. Durch die regelmäßigen Aktualisierungen ist die ISP stets auf dem neuesten Stand.

Ihre Ansprechpartner

Sparkasse Hochschwarzwald



Christian Heilbock
Leiter HochschwarzwaldDirekt

+49 (0) 7651 900-180
christian.heilbock@spk-hsw.de

Banking-Partner



Sebastian Kannstädter,
Leiter IT-Systeme

+49 (0) 5523 99880-47
s.kannstaedter@banking-partner.de

Banking-Partner
Beratungsgesellschaft mbH
Poststr. 6
37441 Bad Sachsa

PASSION LED US HERE