



Geschäfts- leitung	Markt- bereich	Marktfolge- bereich	Organi- sation	Personal	Controlling	Rechnungs- wesen	Innen- revision	Ware	Vertriebs- steuerung
X	X	X	X						

Das Rundschreiben dient allein zur Information.	
Das Rundschreiben kann je nach Situation Ihres Hauses zu Handlungen führen.	X
Das Rundschreiben führt zwangsläufig zu Handlungen.	
Das Rundschreiben ist eine Konkretisierung einer Information eines Verbundunternehmens / Bundesverbandes	

An die Kreditgenossenschaften

2018/GVB/0118

Bereich Bankenbetreuung

*Abteilung Prozesse, Verbund
und Personal*

Markus Hälmle
 Telefon: 089 / 2868 - 3867
 mhaelmle@gv-bayern.de

Daniel Kühlbach
 Telefon: 089 / 2868 - 3753
 dkuehlbach@gv-bayern.de

München, den 25.10.2018

KundenFokus – Privatkunden

Voraussetzungen schaffen: „Steigerung des Leistungsspektrums durch Serviceaufträge“

Sehr geehrte Damen und Herren,

bereits jetzt stehen Ihrer Bank und Ihren Kunden eine Vielzahl an fallabschließenden Produkten und Serviceprozessen zur Verfügung. Weitere One-and-done - Prozesse werden derzeit erarbeitet und laufend veröffentlicht. Nutzen Sie bis dahin die vorhandenen Serviceaufträge für agree21 (Internetauftritt, Online-Banking und VR-Banking App), um Ihren Kunden ein noch breiteres Leistungsspektrum zur Verfügung zu stellen.

Mit Serviceaufträgen können Kunden ihr Anliegen zu vordefinierten Themen mit wenigen Klicks an Ihre Bank weiterleiten. So kann der Kunde beispielsweise am Sonntag bei der Erstellung der Steuererklärung spielend leicht ein Duplikat der Steuerbescheinigung beantragen, ohne eine lästige E-Mail mit bankfachlichen Begriffen formulieren zu müssen.

Generell ist nahezu jede denkbare Serviceleistung über Serviceaufträge umsetzbar. Die nachfolgenden Serviceaufträge haben sich allerdings bei Banken in der Praxis besonders bewährt:

Serviceauftrag	Ausgabekanal		
	Internetauftritt	Online-Banking	VR-Banking App
GiroCard beantragen	Ja	Nein, da Produktabschlussstrecke vorhanden	Ja
Bescheinigung anfordern	Ja	Ja	Ja
Duplikat Kontoauszug bestellen	Ja	Ja	Ja
Kontomodell ändern	Ja	Ja	Ja
Kreditkarte beantragen	Ja	Nein, da Produktabschlussstrecke vorhanden	Ja
Mitglied werden	Ja	Nein, da Leitfaden für Produktabschlussstrecke vorhanden	Ja
Online-Banking Business Edition freischalten	Ja	Ja	Ja
Online-Banking freischalten	Ja	Nein	Nein
Online-Brokerage freischalten	Ja	Ja	Ja

Serviceauftrag	Ausgabekanal		
	Internetauftritt	Online-Banking	VR-Banking App
Online-Kreditkartenabrechnung einrichten	Ja	Ja	Ja
Online-Verfügungslimit dauerhaft ändern	Ja	Ja	Ja
Online-Wertpapierabrechnung einrichten	Ja	Ja	Ja
Vollmacht erteilen	Ja	Ja	Ja

Prozessbeschreibung allgemein

Serviceaufträge sind keine fallabschließenden Prozesse. Der Kunde kann seine Bedürfnisse mit wenigen Klicks der Bank mitteilen, die Bearbeitung des Kundenwunsches erfolgt anschließend in der Bank.

Serviceaufträge können unter agree21 im Internetauftritt, im Online-Banking und in der VR-Banking App administriert werden. Beim Versenden eines Serviceauftrags aus dem Internetauftritt wird eine E-Mail generiert. Die jeweilige Emailadresse des Empfängers in der Bank kann direkt in webCenter im Formular hinterlegt werden. Beim Versenden eines Serviceauftrags aus dem Online-Banking und der VR-Banking App wird in agree21 eine Aktivität generiert. Der Empfänger der Aktivität kann in agree21 im Bereich *Administration & Konfiguration / Vorlagen / Anlassvorlagen bearbeiten* hinterlegt werden.

Voraussetzungen schaffen

Erweitern Sie das Online-Leistungsspektrum Ihrer Bank und administrieren Sie Serviceaufträge im Internetauftritt, Online-Banking und der VR-Banking App.

Da die Inhalte von Serviceaufträgen sehr stark von den internen Prozessen der Bank sowie deren Gebührenstruktur für die jeweilige Serviceleistung abhängig sind, müssen Serviceaufträge individuell je nach den Bedürfnissen der Bank in webCenter und agree21 administriert werden. In webCenter ist dies wie folgt möglich:

- Für den Internetauftritt im jeweiligen Ausgabekanal des Internetauftritts (als Kontaktformular)
- Für das Online-Banking im Bereich „Vorlagen“
- Für die VR-Banking App im Ausgabekanal „Mobile“

Wie geht es weiter?

Anleitungen und Hinweise finden Sie im VR-InfoForum in den folgenden Anwenderdokumentationen:

- [webCenter, Kapitel 4.4.1.11, Administration von Formularen](#)
- [eBanking PrivateEdition, Kapitel 2.11.12.14, Administration von Serviceaufträgen](#)

Kontakt

Für Rückfragen stehen Ihnen neben den Vertriebsbeauftragten der GAD IT AG Ihre Kollegen der Abteilung Prozesse, Verbund und Personal des Genossenschaftsverbands Bayern e.V. zur Verfügung:

mhaelmle@gv-bayern.de
dkuehlbach@gv-bayern.de

Mit freundlichen Grüßen

Genossenschaftsverband Bayern e.V.

Dr. Alexander Büchel
Mitglied des Vorstands

i. V. Markus Hälmle
Abteilungsleiter Prozesse,
Verbund und Personal