

## PRESSEINFORMATION

### **Effizienz und Qualität durch Kombination von Serviceportal und Autopilot**

#### **NRS unterstützt Sparkassen als zertifizierter ISP-Partner der FI**

Das Serviceportal (ISP) der Finanz-Informatik (FI) hat sich als das elektronische Auftragsmedium etabliert, um Serviceaufträge aus dem Vertrieb der Sparkassen schnell und flexibel zur Auftragsbearbeitung weiterzuleiten. Das Serviceportal bündelt alle Auftragseingänge, kann unterschiedliche Eingangskanäle (z.B. Ereignisse aus OSPlus, GPS oder Internetfiliale) bedienen, bietet eine automatisierte Bearbeitung ganzer Auftragsstapel und schafft für Sparkassen eine hohe Transparenz über den jeweiligen Auftragsstatus. Auch papierhaft vorliegende Aufträge werden inzwischen durch Digitalisierung "on demand" ins Serviceportal übernommen und weiterverarbeitet.

Die Serviceaufträge werden in den Serviceportalen der Sparkassen und/oder der NRS Norddeutsche Retail-Service GmbH abgearbeitet. Die Bearbeitung erfolgt mit nur einem technischen User ohne kostenintensive Drittsysteme und ohne aufwändige Pflege von Mitarbeitern der NRS im System der Sparkasse. Die Administration von Serviceaufträgen oder die Einstellungen in OSPlus zur effizienten Auftragserteilung erfordern jedoch ein entsprechendes Spezialwissen. Die NRS bietet als von der FI zertifizierter ISP-Partner Kunden seit Jahren umfassendes Know-how bei der Einrichtung und Pflege von Serviceaufträgen in OSPlus an.

#### **Sparkassen profitieren zusätzlich von automatisierten Prozessen**

Die fortlaufende Optimierung führt mittlerweile zu einer sehr hohen Eingangsqualität bei sehr niedrigen Rückgabequoten, die durch mail- oder papierbasierte Aufträge nicht zu erreichen sind. Sollte es doch einmal zu einer Rücksendung kommen, erfolgt auch diese zeitnah im OSPlus-Ereignissystem, selbst die Berichtigung wird durch passende Reaktionscodes unterstützt.

Das Serviceportal wird optimal ergänzt durch die auch als „Autopilot“ bezeichneten ISP-Prozesse. Die im elektronischen Auftrag vorhandenen Informationen werden durch automatische Prozesse ohne manuelle Eingriffe mit höchster Effizienz und Qualität in beeindruckender Geschwindigkeit abgearbeitet. Als zertifizierter ISP-Partner der FI ist die NRS GmbH berechtigt, Autopiloten für jeden ISP-Nutzer zu entwickeln.

Für Sparkassen ist das Serviceportal damit ein unverzichtbares Medium, um eine vollständig in OSPlus integrierte medienbruchfreie Auftragsübermittlung durchzuführen.