



Norddeutsche Retail-Service AG

Dienstleistungen für Sparkassen

PRESSEINFORMATION

NRS Serviceportal: Transparente Prozesse und steigende Produktivität Kunden profitieren durch Zeitersparnis und Qualitätssteigerung

Seit der Umstellung der Sparkassen auf das OSPlus-System der FI – dem so genannten Cut Over - ist auch das Serviceportal der NRS Norddeutsche Retail-Service AG (NRS) im Einsatz. Das von der FI unter OSPlus dafür bereitgestellte „Gerüst“ hat die NRS weiterentwickelt und bietet Kunden damit ein Plus an Qualität und Zeit an. Seit dem 12. Juli bearbeitet der NRS Marktservice die von den Kunden im Serviceportal eingehenden Serviceaufträge. Damit ist die NRS nicht nur der intensivste Nutzer unter den Sparkassen-Dienstleistern, sondern auch einer der ersten Mehrmandanten-Nutzer der von der FI bereitgestellten Serviceportal-Funktionalität.

Bislang wurden Aufträge auf verschiedenste Weise an die NRS übermittelt. schriftlich, per Mail, per Fax. Fehlerquellen inklusive: das Fax vielleicht nicht vollständig übertragen, handschriftliche Gesprächsnotizen unleserlich, fehlende Angaben auf einem Formular. Das führte zu Rückfragen, Nachbearbeitungen und Korrekturen – sprich: zu einer längeren Bearbeitungszeit, als eigentlich nötig wäre und damit zu einer nicht optimal ausgenutzten Produktivität.

Mit dem NRS-Serviceportal sind diese Fehlerquellen und „Zeitfresser“ nun Vergangenheit. NRS- Kunden können ihre Serviceaufträge in OSPlus direkt in die von der NRS entwickelten Online-Formulare eingeben und an das NRS Serviceportal weiterleiten. Das Ausfüllen der Formulare wird dabei durch eine strukturierte und selbst erklärende browserbasierte moderne Bedienerführung erleichtert. Durch Pflichtfelder, die je nach Auftragsart vorgegeben sind, werden Fehlerquellen, wie z.B. „fehlende Angaben“, ausgeschlossen. Das erhöht die Qualität der Aufträge und vermindert so gleichzeitig zeitraubende Nachfragen.

NRS Norddeutsche Retail-Service AG
Unternehmenskommunikation
Sigrid Wandelt
Börsenbrücke 2 a
20457 Hamburg
Tel. (040) 37701-3422
Sigrid.Wandelt@nrs-ag.de

Schneller und flexibler

Die im NRS Serviceportal eingehenden Aufträge erscheinen auf dem Bildschirm wie in einem elektronischen Postkorb und können von den NRS-Mitarbeitern zur Bearbeitung aufgerufen werden. Vorteil dabei: Wird ein Auftrag der Sparkasse „A“ aufgerufen, leitet das System den bearbeitenden Kollegen auch gleich in die richtige Sparkassenumgebung – ohne, dass eine zusätzliche Anmeldung im jeweiligen Sparkassen-System erforderlich ist. Durch die systemseitig geprüfte Vollständigkeit der Aufträge wird die Bearbeitung gleichzeitig schneller. Die NRS steigert damit ihre Produktivität, was wiederum ihren Kunden zugute kommt. Außerdem wird der Prozess der Bearbeitung für alle Seiten transparent. Das System vergibt bei Eingang des Auftrags einen Status und eine Priorität, abhängig von hinterlegten Terminen und definiertem Service-Level. Die wichtigsten und eiligsten Aufträge erscheinen auf dem Bildschirm an erster Stelle. Nähert sich der Endtermin des SLA, wird automatisch per Mail erinnert. Zusätzlich erhält jeder Auftrag nach dem Ampelprinzip ein farbiges Symbol zugeordnet, so dass sofort erkennbar ist, ob erhöhter Handlungsbedarf besteht.

Die NRS-Mitarbeiter nehmen sich die Aufträge aus dem Serviceportal wie von einem Poststapel. Bei erhöhtem Auftragsvolumen kann per Mausklick ein Zugriff für zusätzliche Mitarbeiter-Gruppen eingerichtet werden, die dann unterstützend eingreifen können. Dadurch wird die NRS in der Bearbeitung noch flexibler und leistungsstärker.

Die gesamten Standardprozesse und damit verbunden Standardprodukte, die zur Nutzung des Serviceportals notwendig sind bzw. vorbereitet werden mussten, sind im intensiven Austausch mit den NRS- Kunden entwickelt worden. Vorteilhaft dabei war das Know-how, das die NRS in der Bearbeitung von Marktfolgeprozessen für die Sparkasse Bremen bereits gesammelt hat, die schon seit längerem auf OSPlus arbeitet. So konnte die NRS auch hier ihre Kunden professionell und kompetent beraten und unterstützen.

Egal, von welcher Seite man es also betrachtet - das Serviceportal bietet allen Beteiligten nur Vorteile: mehr Transparenz, Zeitersparnis, steigende Qualität durch Ausschluss von Fehlerquellen, strukturierte Standardprozesse, Flexibilität in der Bearbeitung und dadurch eine steigende Produktivität. Eine echte Win-Win-Situation.

Die NRS Norddeutsche Retail-Service AG ist ein innovatives Dienstleistungsunternehmen für Sparkassen. Sie bietet als erstes Unternehmen ihrer Art allen Sparkassen eine breite Palette von Dienstleistungen in den Bereichen Consulting, Finanzen und Controlling, Kreditservice, Marktservice und Zahlungsverkehr an. Die NRS-Gruppe beschäftigt rund 1.300 Mitarbeiter an Standorten in Hamburg, Bremen und Schleswig-Holstein.