



PROCESS INNOVATION®  
MENSCHEN – SYSTEME – IDEEN

# Menschen - Systeme - Ideen

Beratung – Lösungen – Hosting

# Eine Partnerschaft für die

## Evolution

Die PROCESS INNOVATION AG wurde am 1.1.2007 durch die Fusion der MAVOS Software Consult AG und der OSI Informationssysteme AG gegründet. Damit setzen wir einerseits auf die Stärken des Marktführers im Bereich **Multi-Channel-Service- und Vertriebslösungen** mit dem Schwerpunkt auf Kunden- und Markt-Service-Centern im **genossenschaftlichen Bankensektor** und bauen diese durch den Zusammenschluss weiter aus. Andererseits fokussieren wir mit einem der führenden Anbieter von Softwarelösungen zur Optimierung und Automatisierung von Kommunikationsprozessen in Zukunft auch auf die Bereiche Kunden-Service und Vertrieb im **Sparkassenmarkt** sowie auf **Störungsmanagement** für Großunternehmen und Finanzdienstleister.

## Kompetenz & Know-how

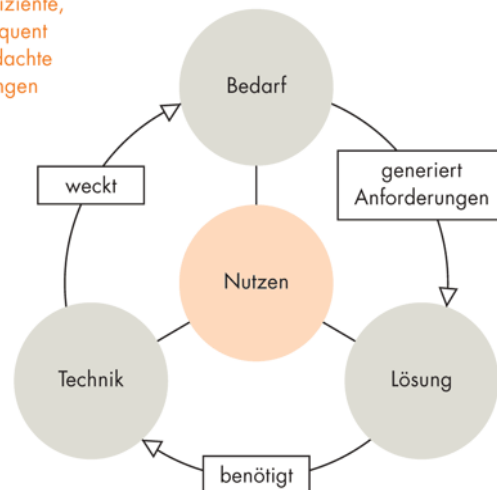
Unsere Mitarbeiter bringen eine große Bandbreite verschiedenster **Kompetenzen** mit. Aus diesen bilden wir für jede neue Aufgabe ein erfahrenes, **maßgeschneidertes Projektteam**. Um unsere technische und fachliche Qualifikation auf einem konstant hohen Niveau zu halten, gehören bei uns regelmäßige Aus- und Weiterbildungen zum Tagesgeschäft.

So können wir für die verschiedenen Aufgabenstellungen auf **zertifizierte Spezialisten** zurückgreifen und unseren Kunden ein Höchstmaß an Know-how garantieren. Von der Analyse interner Prozesse über die Anpassung einer maßgeschneiderten Software bis hin zum prozessoptimierenden Consulting.



# Zukunft.

Hocheffiziente,  
konsequent  
durchdachte  
Lösungen



„Mit unseren hoch-effizienten Lösungen haben wir jederzeit alle Prozesse unter Kontrolle.“

## Mission

Neben Sicherheit und Kontinuität für unsere bestehenden Kunden wollen wir auch für neue Zielgruppen eine größere Bandbreite an Lösungsmöglichkeiten schaffen. Dabei konzentrieren wir uns noch stärker auf das Prozess-Management sowie die Prozess-Automatisierung, Prozess-Optimierung und Prozess-Industrialisierung. Mit dieser Ausrichtung verstehen wir uns nicht nur als Technologie- und Know-how-Lieferant, sondern auch als **prozessoptimierender Partner**, der seinen Kunden ein Höchstmaß an Investitionssicherheit garantiert.

## Vision

Um uns am heutigen Markt erfolgreich zu positionieren und dauerhaft zu wachsen, gilt es, die Kunden mit hohen Qualitäts- und Leistungsstandards zu überzeugen. Darüber hinaus ist es unser Ziel, die Zukunftsvisionen unserer Kunden bereits heute zu leben, neue Ertrags- und Einsparpotenziale aufzuspüren und ihnen gleichzeitig ein Höchstmaß an Investitionssicherheit zu bieten. Auf diese Weise erfüllen wir den hohen Anspruch der Qualitätsmarke PROCESS INNOVATION gleich dreifach:

- Als erfahrener und kompetenter **Prozess-Optimierer** für Banken, Sparkassen, Finanzdienstleister und Großunternehmen, der insbesondere im Retail-Segment neue Potenziale aufzeigt.
- Als **Spezialist für Banken, Sparkassen und Finanzdienstleister**, der sowohl sein technisches als auch sein Branchen-Know-how in maßgeschneiderten Lösungen mit hoher Wertschöpfung bündelt.
- Als hochwertiger **Anbieter innovativer Technologien**, der bei jeder Marktveränderung und jedem neuen Technik-Trend stets die passende, prozessoptimierende Antwort hat.

# In jedem Fall die richtige

## Service-Center & Kommunikation

Mit den Service-Center- und Kommunikations-Lösungen der PROCESS INNOVATION bringen Sie den Erfolg auf eine einfache Formel: **weniger Kosten im Kundenservice** sowie **bessere Erreichbarkeit** und **mehr Nettomarktzeit im Vertrieb**. Ein maßgeblicher Wertschöpfungsfaktor, dem wir mit individuellen Lösungen für jede Unternehmensgröße und -anforderung begegnen.

Ganz gleich, ob es um **Telefon-, Kunden- oder Markt-Service-Center**, Outbound, Dialer oder **Multi-Channel-Vertriebsaufgaben**, Projektplanung oder Daten- bzw. Anwendungsintegration geht – der Fokus unserer Lösungen liegt immer auf einer klar messbaren Einsparung personeller und materieller Ressourcen bei gleichzeitiger **Steigerung der Prozess-Qualität**.

## Vertriebsunterstützung am POS

Der **stationäre Vertrieb** in der Filiale ist ein entscheidender Erfolgsfaktor im Retail-Geschäft. Die **Unterstützung der Kundenberater** sowohl im Hinblick auf deren **Gesprächsvorbereitung** als auch bei der Verknüpfung von **Bedarfsanalyse** und **Cross-Selling-Impulsen** für passende Produktvorschläge sowie Argumentationshilfen steht dabei für uns im Fokus. Unsere Lösungsansätze sorgen für den richtigen Umgang mit Signalen, Bedürfnissen, Wünschen und möglichen Bedenken der Endkunden sowie deren erfolgreiche Umsetzung in Produktabschlüsse. Damit unterstützen wir die Berater mit **situationsbezogenen Tipps und Informationen**. Da der POS aber zunehmend zum Endkunden vor Ort verlagert wird, bildet die **mobile Vertriebsunterstützung** einen weiteren Schwerpunkt.

Noch nie hat sich der Spruch „Zeit ist Geld“ so deutlich bewahrheitet wie heute. Außendienst und mobile Kundenberater stehen unter einem immensen Zeit- und Kostendruck und haben oft nicht die richtigen Informationen zur richtigen Zeit am richtigen Ort, was den Druck noch erhöht. Hier gewinnen technische Lösungen für **mobile Echtzeitinformationen** zur Vertriebsunterstützung eine ganz entscheidende Bedeutung.



- Telefon- und Kunden-Service-Center
- Markt-Service-Center
- Erreichbarkeits-Management
- Outbound, Dialer

- Computergestützte Beratung
- Mobile Vertriebsunterstützung
- Kampagnenmanagement

# Prozesslösung.

## Kunden-Selbstbedienung

Um Prozesse zu optimieren, muss man sie kennen. Wir wissen um die Herausforderungen, die die Zukunft an das Sparkassen-, Banken- und Finanzdienstleistungswesen im Retail-Geschäft stellt. Nicht nur, was die Prozesse in der Filiale und im Service-Center angeht, sondern auch die immer wichtiger werdenden **Selbstbedienungsprozesse**, die zur Bindung des Retail-Banking-Kunden beitragen.

Dabei spielt nicht nur der klassische **Geldautomat** eine Rolle, sondern auch das **Vertriebs- und Service-Angebot** über das **Internet** sowie **Sprachdialogsysteme**. Gerade das Telefon kann eine wichtige Rolle in einer ganzheitlichen SB-Strategie spielen. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Umsetzung ihrer SB-Ziele und sorgen dafür, dass ein ausgewogenes **Multikanal-SB-Angebot** für den Endkunden bereitsteht.

## Störungsmanagement

Die **Verfügbarkeit von Technik und Infrastruktur** ist von entscheidender Bedeutung für wirtschaftlichen Erfolg und unternehmerische Existenz. Hier können immense Kosten oder gar irreparable Schäden drohen, wenn im Störfall nicht frühzeitig eingegriffen wird. Mit einer **gezielten, schnellen Reaktion auf Störungen** im Betriebsablauf sorgen wir dafür, dass Sie auch für den Fall der Fälle auf Nummer sicher gehen.

Komplexe Störsituationen erfordern die schnelle, hochparallele Abarbeitung von Alarmierungsprozeduren, die sichere **Weitergabe von Störfallinformationen** sowie ein **zuverlässiges Eskalationsmanagement**. Betriebliche oder gesetzliche Vorschriften verlangen zudem eine **detaillierte Dokumentation** sämtlicher Vorgänge und nicht zuletzt wollen Nutzer oder Betroffene in Störsituationen ihr berechtigtes Informationsbedürfnis befriedigt wissen.

Insbesondere bei der **EDV-Überwachung von Großkonzernen** und im **Netzbetrieb bei Energieversorgern** müssen Störsituationen schnell und zuverlässig gemanagt werden. Aber auch in der **Gebäuderäumung und Großalarmierung** ist die PROCESS INNOVATION ein erfahrener Partner – von der Prozessanalyse und Designphase bis hin zur Einführung automatisierter Lösungs- und Support-Module.



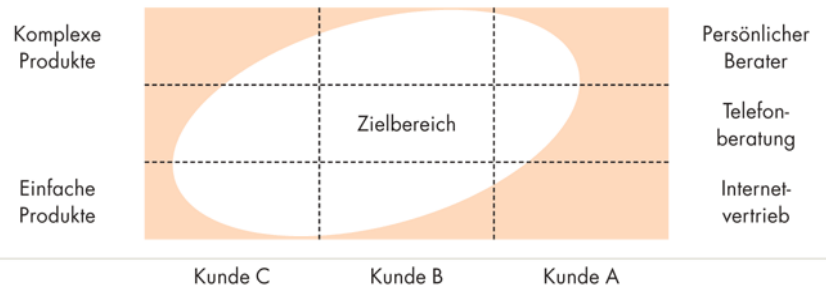
- Sprachdialogsysteme
- Kontoinformationssysteme
- Anrufer-Authentifizierung
- Internet-Formular-Center

- Leitstellenoptimierung, Störungsannahme
- Gebäude-Evakuierung
- IT-Betriebssicherung und Rufbereitschaft
- Großschaden- und Massen-Alarm

# Mit ganzheitlicher Denk

„Was wir machen,  
machen wir komplett,  
konzentriert  
und kompetent.“

## Ganzheitliches Vertriebs- und Service-Prozess-Konzept



## Ganzheitliche Prozessoptimierung

Vom Sprachportal und von computergestützten Beratungstools über technische Managementsysteme bis hin zum kompletten Projektmanagement – wir bieten Ihnen schon heute exakt den Leistungsumfang, den Sie in **Zukunft** für Ihr Business benötigen. In einer Qualität, die dank unseres **umfassenden Consulting-Angebots** Maßstäbe setzt.

So steht am Anfang stets der persönliche Kontakt, d. h., wir machen uns beim Kunden vor Ort ein umfassendes Bild von der **Ist-Situation**, decken gemeinsam Schwachstellen und **Optimierungspotenziale** auf und finden die **passende Lösung**. Diese wird einerseits den aktuellen Anforderungen gerecht und bildet andererseits eine optimale Plattform für die Umsetzung Ihrer zukünftigen Wünsche.

Unsere **langjährige Erfahrung** zeigt, dass in vielen Fällen eine gezielte Beratung, die auf detailliertem Know-how basiert, ausreicht, um Prozesse zu optimieren und neue, gewinnbringende Potenziale auszuschöpfen. In anderen Fällen wiederum lassen sich nachhaltige Optimierungen nur in Kombination mit ebenso intelligenten wie **innovativen Tools** erzielen.

Ob nun in Form einer leistungsstarken Komplettlösung, der Umsetzung einzelner Teilprojekte oder als Consultant bzw. Spezialist für Prozessoptimierung und Projektmanagement, wir stehen Ihnen als **kompetenter Partner** zur Verfügung, um Ihre Prozesse auf Erfolg zu programmieren.

# weise zum Erfolg.

## Vision

Unser oberstes Ziel ist es, die Prozesse unserer Kunden **ganzheitlich zu optimieren**. Denn hier schlägt der Puls der Zeit am heftigsten, hier unterliegen die Bedürfnisse einem permanenten Wandel, hier schlummern die größten Potenziale eines **service- und zukunftsorientierten Unternehmens**.

Wir verdichten die Prozesse mit ausgeprägter Sensibilität, **visionärer Kraft** und synergetischer Kompetenz, bündeln sie zu **praxis- und marktgerechten Lösungen** und führen unsere Kunden in eine erfolg- und ertragreiche Zukunft. Als **starker Partner**, der die Veränderungen am Markt als Triebfeder für mehr Innovation, Dynamik und Wertschöpfung versteht.

Heute und in Zukunft.





PROCESS INNOVATION®  
MENSCHEN – SYSTEME – IDEEN

PROCESS INNOVATION AG  
Kupferstraße 36, 70565 Stuttgart  
Spiesheimer Weg 34, 55286 Wörrstadt

Telefon +49 (0) 711 - 783 28 - 0  
Telefax +49 (0) 711 - 783 28 - 10  
info@processinnovation.de  
www.processinnovation.de