

IT-Prozessunterstützung – Mitgliederverwaltung

Hier wird das IT-Prozessunterstützung – Mitgliederverwaltung im Einsatz bei Kunden beschrieben. Die Dienstleistung besteht aus Überlassung von Hardware, Software und (vereinbarter) Übernahme der Prozessdatenverarbeitung. Die Dienstleistung ist durch einen IT-Dienstleistungsvertrag geregelt.

PC Server System (mit Datenbank)

Bei dieser Dienstleistung wird unser PC Server System mit Datenbank eingesetzt. Die Datenbank speichert die Mitgliederdaten und alle Informationen rund um den Zahlungsverkehr der Mitglieder. Das System wird beim Kunden oder alternativ an einem anderen Ort aufgestellt. Die täglich zu sichernden Daten werden automatisch auf ein Sicherungsband übertragen.

Prozessdatenbearbeitung

Die Prozessdatenbearbeitung wird mit dem Kunden individuell abgestimmt und im IT-Dienstleistungsvertrag dokumentiert. Wir übernehmen das Datenbankmanagement. Dem Kunden wird dann die Bearbeitung folgender Geschäftsprozesse durch uns zugesichert (auszugsweise Liste):

- Formularerfassung Neumitglieder
- Kundenanfragen und Reklamationsverarbeitung
- Clearing der Bankverbindungen
- Monatlicher Bankeinzug
- Zahlungsverkehr Mitgliedsbeiträge
- Zuwendungsbestätigungen (jährlich)
- Zahlungsvorschreibung Selbstzahler
- Brief und Mitgliedskarte
- Mitgliedskartenservice
- Forderungsmanagement (Callcenter)
- etc.

Folgend beschreiben wir die Prozessdatenverarbeitung anhand exemplarischer Themen unter Einsatz unserer Software. Bei dieser Dienstleistung kommen unser Mitglieder Management System und das Report-System zum Einsatz.

Onlinebanking Schnittstelle (MT940)

In dieser Softwarekomponente werden die Kontobewegungen aus dem Mitgliederwesen des Kunden automatisch vom Girokonto als Datei eingelesen und weiter verarbeitet. Dazu stellen alle Geldinstitute das Standardformat „MT940“ für die Datei zur Verfügung. Wir sprechen in diesem Zusammenhang von einem elektronischen Bankauszug. Die Komponente stellt beispielsweise sicher, dass die laufenden Verbuchungen der Mitgliedsbeiträge (insbesondere Überweisungen und Rücklastschriften) automatisch erfolgen. Das nächste Bild zeigt den Sachverhalt. Die Zahlungen werden den Mitgliedern automatisch zugeordnet.

GUT_NameVorname.fp --> EB		GESAMTANSICHT (Nach Filter sortiert) GUT:NAME(Wie) VORNAME(Wie)									
FN	N	DATUM	KUNDENNAME	vorname	name	BETRAG	jahresbeitr	ZZ	KUNDENKTO	kontonr	KUNDENB
2	1	03.01.2005	ANTON UND MARIA JANK	Anton	Jank	2,56	30,72	3	4128806	0000000000	61120000
2	2	03.01.2005	ANNA-MARIA ALLMER	Anna-Maria	Allmer	5,11	93,00	12	3682001	0000000000	32009024
2	3	03.01.2005	HANDLER GERTRUD	Gertrud	Handler	5,11	93,00	12	2004163180	0000000000	10019000
2	4	03.01.2005	UNGER LEONHARD	Leonhard	Unger	6,	72,00	3	1110984	0000000000	70525070

Filterergebnisse:				Freigegebene Buchungsdaten						
SOLL		HABEN		SOLL		HABEN				
Summe(€)	Anz.	Summe(€)	Anz.	Summe(€)	Anz.	Summe(€)	Anz.			
Treffer	166,00	3	93,82	4	EB	166,00	3	RL	81,82	4
Ohne Treffer	0,00	0	0,00	0	SP	0,00	0	RL	12,00	4
								Sum1	93,82	4
								RZ	0,00	0
Gesamt	166,00	3	93,82	4	Gesamt	166,00	3	Gesamt	93,82	4

Report-System

Das Report-System kommt bei dieser Dienstleistung zum Einsatz. Hier wird für den Kunden eine Saldenliste über die durch die Onlinebanking-Schnittstelle verarbeiteten Umsätze ausgedruckt. Diese Liste wird in der Finanzbuchhaltung des Kunden zur Verbuchung der Tagessalden eingesetzt. Damit erfolgt eine laufende Abstimmung der Daten zwischen der Finanzbuchhaltung und der Mitgliederverwaltung (Integration).

DATUM	Überw.	Spende	SOLL	Rückbu.	Spesen	Rückzahl.	HABEI	SALDO
03.01.2005	55,79	0,00	55,79	30,68	3,00	0,00	33,68	22,11
04.01.2005	25,00	0,00	25,00	0,00	0,00	0,00	0,00	25,00
05.01.2005	166,00	0,00	166,00	81,82	12,00	0,00	93,82	72,18
06.01.2005	18,00	0,00	18,00	61,13	3,00	0,00	64,13	-46,13

Stammdaten Mitglied

Mitglied (fm) Alt+I=Liste [X]

Reg1 | Reg2 | Reg3 | 3 / 351

Mitgliedsnummer: 000030134 Titel: [v]

Name: [] Vorname: []

Handler: [] Gertrud

GebDat: 15.12.1951 M-S: Quitt.: Berufsgr.: [w] [N] [ANG]

Straße: [Palmenweg] Nr.: [2]

PLZ Ort: [53113.Bonn]

Jahresbeitrag: 01.01.2007 (9) ZA: ZZ: [0005.11] Beitrag Neu... [4]

BLZ: [43060967.Gemeinschaftsbank]

Kontonummer: [4784533566] Kontoinhaber: []

Neu
Aktualisieren
Löschen
Suchen...
<< < > >>

Aufnahmedatum: [17.03.1994] Eintrittsdatum: [01.01.1975]

Organisation: [16.Hohenfels] Werber: [0]

Anrede... Ort... Personal... Journal... Titel... Bank... Organisation... Konto...

Schließen...

2/3

Callcenter Unterstützung

Für das Forderungsmanagement (der Aufklärung von Fehlbuchungen aus Bankeinzug) wird im Rahmen der Dienstleistung unten stehende Programmkomponente eingesetzt.

The screenshot shows a software window titled "Dialogbearbeitung" with a grey background and a blue title bar. The window contains a data entry form with various fields and buttons. The fields are organized into several sections:

- Top Section:** Includes fields for "Telefon" (0511 9357-811), "Firmenbezeichnung", "Rechtsform", "Titel", "Anrede" (Frau), and "M-S" (1).
- Name Section:** Fields for "Name" (Maier) and "Vorname" (Annelie).
- Address Section:** Fields for "Geburtsdatum" (30.08.1956), "Strasse" (Vahrenwalderstr.), "Nr" (7), "PLZ" (20149), and "Ort" (Hamburg).
- Payment Section:** Fields for "Zahlungsart" (Lastschrift), "Zahlungszyklus" (Jahr), "Stornostatus" (0), "Kontonummer" (667888), and "Bankleitzahl" (70230000).
- Contribution Section:** Fields for "Beitrag" (56), "Zuletzt am" (01.07.2001), "Beitrag neu" (96), and "Seit" (01.07.2001).
- Remarks Section:** A red box for "Bemerkung (Journal)" containing the text "Freundliches Gespräch".
- Right Panel:** A vertical sidebar with a "Bearbeiter" field (fedas), buttons for "Neu", "Aktualisieren", "Löschen", "Suchen...", navigation arrows, and buttons for "Kontaktversuch eintragen..." and "Kontaktversuche anzeigen...".
- Bottom Right Section:** A "Notiz" field, a "Terminvereinbarung / Zeitpunkt" field, a "Bearbeitung abgeschlossen" checkbox, and buttons for "Ort...", "Bank...", and "Schließen".