FOCONIS-ZAK® Funktionspaket „Servicequalität“

Prozessunterstützung

zur Unterstützung der Umsetzung der Anforderungen nach IDW PS 951

Die Ausgangslage

Das Leistungsspektrum eines hauseigenen MarktServiceCenters (MSC) oder einer externen Servicegesellschaft erstreckt sich über mehrere Fachbereiche. Die sensiblen Schwerpunkte liegen meist in den Bereichen Marktfolge Passiv, Nachlassverwaltung, Marktfolge Wertpapiere und Compliance. Nicht nur die hier durchgeführten Tätigkeiten, Kontrollen und Dokumentationen bestimmen den Effektivitätsfaktor eines Kreditinstitutes, sondern auch die Kontrolle der Kontrollen selbst. FOCONIS-ZAK® wurde seinerzeit zu dem Zweck entwickelt, nachweispflichtige Geschäftsvorfälle effektiv und automatisiert zu kontrollieren. Im Zuge der Nachweispflicht eines effektiven internen Kontrollsystems (IKS) sind Wirtschaftsprüfer dazu angehalten, die effektive Kontrolle kontrollierender Instanzen (z.B. MarktServiceCenter oder externe Servicegesellschaft) auf ihre Angemessenheit und Wirksamkeit zu prüfen. Für Servicegesellschaften, die als Dienstleister für andere Mandanten tätig sind, wird dies häufig durch die Prüfungsbescheinigung IDW PS 951 deklariert.

Entschließt sich ein Unternehmen zur Einrichtung eines MarktServiceCenters oder zu einer Mandantschaft bei einer Servicegesellschaft, bleibt früher oder später eine Frage offen: was passiert mit Aufträgen, Aufgaben und Tätigkeiten, die ver- oder ausgelagert werden? Werden diese immer korrekt, fristgerecht und nachhaltig erledigt? Diese Fragen müssen von der ausführenden Stelle beantwortet und nachgewiesen werden.

© FOCONIS AG – Die genannten Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer

Die Lösung

Das für FOCONIS-ZAK® zusätzlich erhältliche Funktionspaket „Servicequalität“ deckt die offene Flanke im internen Kontrollsystem (IKS) und erleichtert die oft unangenehme Konfrontation mit der Thematik während einer Jahresabschluss- oder Sonderprüfung. Mit der Erweiterung stellt die FOCONIS ein Werkzeug zur Verfügung, das, vollständig in ZAK integriert, beauftragte Arbeiten stichprobenartig kontrolliert und durch detaillierte, unternehmens- bzw. mandantenbezogene Auswertungen eine ggf. auftretende Fehlerquote ermittelt. Das Ziel dieses Funktionspakets ist absolut im Sinne ZAKs und des Anspruchs, den Qualitätslevel sukzessiv auf ein Maximum zu heben und gleichzeitig Kontrollpflichten verschiedenster Herkunft einzuhalten.

Das Verfahren

Das Funktionspaket stellt drei Verfahrensweisen zur Verfügung, aus denen die Bank oder der Dienstleister frei wählen kann:

1. Elektronisch eingemeldete Aufgaben (z.B. über AKE in bank21) werden periodisch ausgewertet. Daraus werden im Anschluss über das FOCONIS-ZAK® Modul DakoBest automatisch X% des täglichen Aufgabenaufkommens in Form von Hinweisen über das Modul FOCONIS-ZAK® HVM zur Bearbeitung bereitgestellt.

2. Auf anderem Weg (z.B. per Telefon, Brief, Fax, E-Mail) eingemeldete Aufgaben werden in der Menge X% manuell direkt im Modul-HVM als Vorgang angelegt. Die weitere Bearbeitung erfolgt wie in 1.

3. Vom Auftraggeber gemeldete Reklamationen werden im Modul HVM manuell als Kontrollvorgang angelegt und im weiteren Bearbeitungsverlauf einem Mitarbeiter vorgelegt. Bei Feststellung einer berechtigten Reklamation wird vom Anwender eine Fehlerdefinition angelegt, so dass die weitere Bearbeitung wie gewohnt erfolgt.

Die sich aus den drei Varianten ergebenden Einzelvorgänge werden entweder als korrekt abgeschlossen oder, versehen mit einer Fehlerdokumentation des Bearbeitenden, an die entsprechende Stelle zur Korrektur übergeben. Alle Arbeiten finden wie gewohnt statt - sprich: neben Eskalation, Historisierung und Dokumentation stehen den Anwendern auch alle weiteren, in ZAK bewährten Funktionen zur Verfügung.

© FOCONIS AG – Die genannten Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer

Aus Fehlern lernen

Ausführliche Auswertungen zeigen darüber hinaus Problembereiche auf und bieten eine Chance auf sicht- und messbares Verbesserungspotential in den einzelnen Bereichen und Abteilungen. Das beauftragende Unternehmen profitiert somit von einem transparenten Nachweis der Servicequalität der ausführenden Kontrollinstanz.

Von Anwendern für Anwender

Wie alle Funktionspakete, wurde auch diese Erweiterung auf vielfachen Wunsch und in enger, praxisnaher Zusammenarbeit mit Anwendern des FOCONIS-ZAK® Systems erdacht und entwickelt. Die VR VertriebsService GmbH in Gladbeck, ein Servicedienstleister für Kreditinstitute, war Initiator des Zusatzinhalts und beschreibt das Konzept und seinen Nutzen wie folgt:

> *„Die Anwendung und Dokumentation eines angemessenen IKS' hat für uns als Servicegesellschaft einen hohen Stellenwert. Mit FOCONIS-ZAK® haben wir schon seit Längerem ein Medium im Einsatz, das eine integrierte Abwicklung für unterschiedlichste Sachverhalte gewährleistet. Durch die Schnittstelle zu bank21 ist ein Großteil unserer Aufgaben automatisch integriert und durch die Workflowsteuerung wird eine Vorgehensweise genutzt, die unseren Mitarbeitern aus der bisherigen Anwendung von FOCONIS-ZAK® vertraut ist."*
>
> – Steffen Beucher, Geschäftsführer VR VertriebsService GmbH

Das neue Funktionspaket „Servicequalität" ist ein wesentlicher Bestandteil bei der Unterstützung eines systematischen IKS. Geben Sie Ihrem Auftraggeber die Sicherheit, für die FOCONIS-ZAK® entwickelt wurde.

foconis
Standort Köln — Gottfried-Hagen-Straße 22, 51105 Köln — Tel.: +49 221 830995-0 — E-Mail: info@foconis.de
Standort Vilshofen — Furtgasse 2, 94474 Vilshofen an der Donau — Tel.: +49 8541 90390-0 — Web: www.foconis.de
© FOCONIS AG – Die genannten Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer