



# Produktinformationen BCS-CM

## (Complaint Management)



Im Rundschreiben 06/2018 hat die BaFin die Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement konkretisiert.

Als Beschwerde gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) an ein beaufsichtigtes Unternehmen im Zusammenhang mit dessen Erbringung einer nach dem KWG, ZAG oder KAGB beaufsichtigten Dienstleistung bzw. eines entsprechenden Geschäfts richtet.

## Über BCS-CM

**BCS-CM ist eine Software-Lösung zur Erfassung, Kategorisierung, Bewertung und Bearbeitung von Beschwerden.**

BCS-CM erfüllt die entsprechenden Anforderungen des BaFin-Rundschreibens 06/2018.

### Erfassung

Beschwerden beliebiger Art können entweder manuell erfasst oder aus einem Vorsystem importiert werden.

Dabei kann der „Beschwerdeführer“ benannt und es können Dokumente zu der Beschwerde hochgeladen, sowie das „Eingangsdatum“ eingegeben werden.

### Betroffene Organisationseinheiten

Die von einer Beschwerde betroffenen Organisationseinheiten, sowie ein Ansprechpartner werden benannt und erhalten daraufhin eine Email, die sie darüber informiert.

### Kategorisierung

Beschwerden können kategorisiert werden, d.h. sie können durch spezifische Attribute aus Benutzerdefinierten Strukturen ergänzt werden.

Beispiele dafür sind die Organisationsstruktur des Unternehmens. Diese Kategorien können zusätzlich dazu genutzt werden, um Zugriffsrechte zu definieren. So kann z.B. festgelegt werden, dass ein Mitarbeiter nur die Beschwerden sieht, die seiner Organisationseinheit zugeordnet sind.

### Bewertung

Bei der Bewertung von Beschwerden wird zwischen direkten und indirekten Kosten, sowie Kostenmindernden Leistungen z.B. Versicherungen unterschieden. Daraus wird dann automatisch die Summe der Kosten (Nettokosten) berechnet.

### Bearbeitung und von Beschwerden

Für die Bearbeitung von Beschwerden werden Termine (Wiedervorlage, Umsetzung) vorgegeben, deren Einhaltung überprüft wird.

Das Ergebnis der Bearbeitung ist eine Stellungnahme, die die Basis für die Rückmeldung an den Beschwerdeführer ist.

### Highlights

- Übersicht der erfassten Beschwerden
- Manuelle Erfassung von Beschwerden
- Benennung des Beschwerdeführers
- Benennung der betroffenen Organisationseinheiten
- Kategorisierung von Beschwerden
- Verknüpfung von Beschwerden miteinander und anderen Objekten (z.B. Risiken)
- Anhänge in Form von Dateien
- Effiziente Maßnahmenverfolgung
- automatischer Email-Versand bei Terminüberschreitungen und anderen spezifischen Ereignissen

### Verknüpfung von Beschwerden

Beschwerden können sowohl miteinander als auch mit anderen Objekten (Risiken oder Risikoindikatoren) verknüpft werden.

Die interne Verknüpfung von Beschwerden kann genutzt werden, um Beschwerden zu kennzeichnen, die thematisch zusammengehören oder Duplikate sind.

Falls ein Beschwerde von mehreren Stellen gemeldet wird, so sollte sie nicht doppelt bearbeitet werden und die Kosten sollten nicht mehrfach angerechnet werden.

Die Verknüpfung von Beschwerden mit anderen Objekten schafft die Möglichkeit ein integriertes Risikomanagement zu etablieren.

### Reporting

Einerseits stehen einfache Auswertungsmöglichkeiten und Reports zur Verfügung. Andererseits bietet die BI-Komponente BCS-OLAP die Möglichkeit mehrdimensionaler Auswertungen.

Um dem Management einen Überblick über die aktuellen Beschwerden zu vermitteln, steht die Zusatz-Komponente BCS-RADAR zur Verfügung.

## Serviceangebot

BCS-CM kann sowohl SaaS-Lösung als auch als Inhouse-Lösung eingesetzt werden.

Bei SaaS-Lösungen arbeiten wir mit einem zertifizierten Rechenzentrum zusammen, das einen reibungslosen und geschützten Betrieb gewährleistet.

Dabei werden alle Anforderungen der MaRisk zum Outsourcing erfüllt.

In beiden Fällen erhalten Sie effiziente Unterstützung bei der Einführung und dem Betrieb des Produktes.

Ein Wartungsvertrag gewährleistet dabei eine zeitnahe Fehlerbehebung und eine markt-gerechte Weiterentwicklung des Produktes.

Eintägige Schulungen werden in Deutsch und Englisch angeboten.

## Maßnahmen

Wenn eine Kosten- oder Repütations-relevante Beschwerde vorliegt, so ist es sinnvoll, Maßnahmen zu ergreifen, die dafür sorgen, dass dies in der Zukunft verhindert wird.

Die in BCS-CM integrierte Maßnahmenverwaltung liefert die Basis zur Erfassung von Maßnahmen, dem jeweiligen Verantwortlichen und Terminen bis zu denen die Maßnahme umgesetzt sein muss.

Diese Termine werden von der Anwendung überprüft. Falls einer dieser Termine überschritten wird, so werden automatisch Benutzer-definierte Emails erzeugt und an einen vorgegebenen Adressatenkreis verschickt.

Eine Email wird ebenfalls verschickt, wenn der Verantwortliche für die Maßnahme deren Bearbeitung abgeschlossen hat.

## Protokollierung

BCS-ADMIN beinhaltet eine Revisionsauskunft, mit der alle protokollierten Erfassungen, Änderungen oder Löschungen ausgewertet werden können.

## Mehrsprachigkeit

Die Anwendung steht standardmäßig in Deutsch und Englisch zur Verfügung. Weitere Sprachen können in Zusammenarbeit mit den Kunden zur Verfügung gestellt werden. Dabei sind auch Sprachen mit UTF-8 Codierung möglich.

## Mandantenfähigkeit

Für die Anwendung können beliebig viele Mandanten eingerichtet werden, die alle über einen abgegrenzten Datenbestand verfügen.

## Mehrwährungsfähigkeit

Kosten in Fremdwährungen werden automatisch in die Bilanzwährung umgerechnet, wobei der Anwender die Möglichkeit hat die Umrechnungskurse selbst zu bestimmen.

## IT-Lösung

BCS-CM ist eine Web-Anwendung, d.h. für ihren Einsatz wird lediglich ein entsprechender Browser benötigt.

Sollten Sie die Anwendung in Ihrem Hause betreiben wollen, so wird ein mittlerer Rechner (Server) mit einer relationalen Datenbank (Oracle, SQL-Server) und einem Application-Server (Tomcat) benötigt

Die Anforderungen der Anwendung an Prozessorleistung und Speicherplatz sind als sehr gering anzusetzen.

Die Anwendung ist in modernster Java-Technologie umgesetzt. Obwohl es eine Web-Anwendung ist, hat die Benutzeroberfläche das gleiche Verhalten wie eine Windows-Oberfläche (Doppelklick, Markieren + Button, rechte Maustaste mit Kontextmenü).

## Rechteverwaltung

Mit Hilfe der zusätzlichen Komponente BCS-ADMIN werden Benutzer und deren Rechte verwaltet. Diese Rechte beinhalten die Nutzung von Komponenten und die darüber angebotenen Funktionen.

Zusätzlich können Zugriffsrechte auf Daten sehr detailliert festgelegt werden.

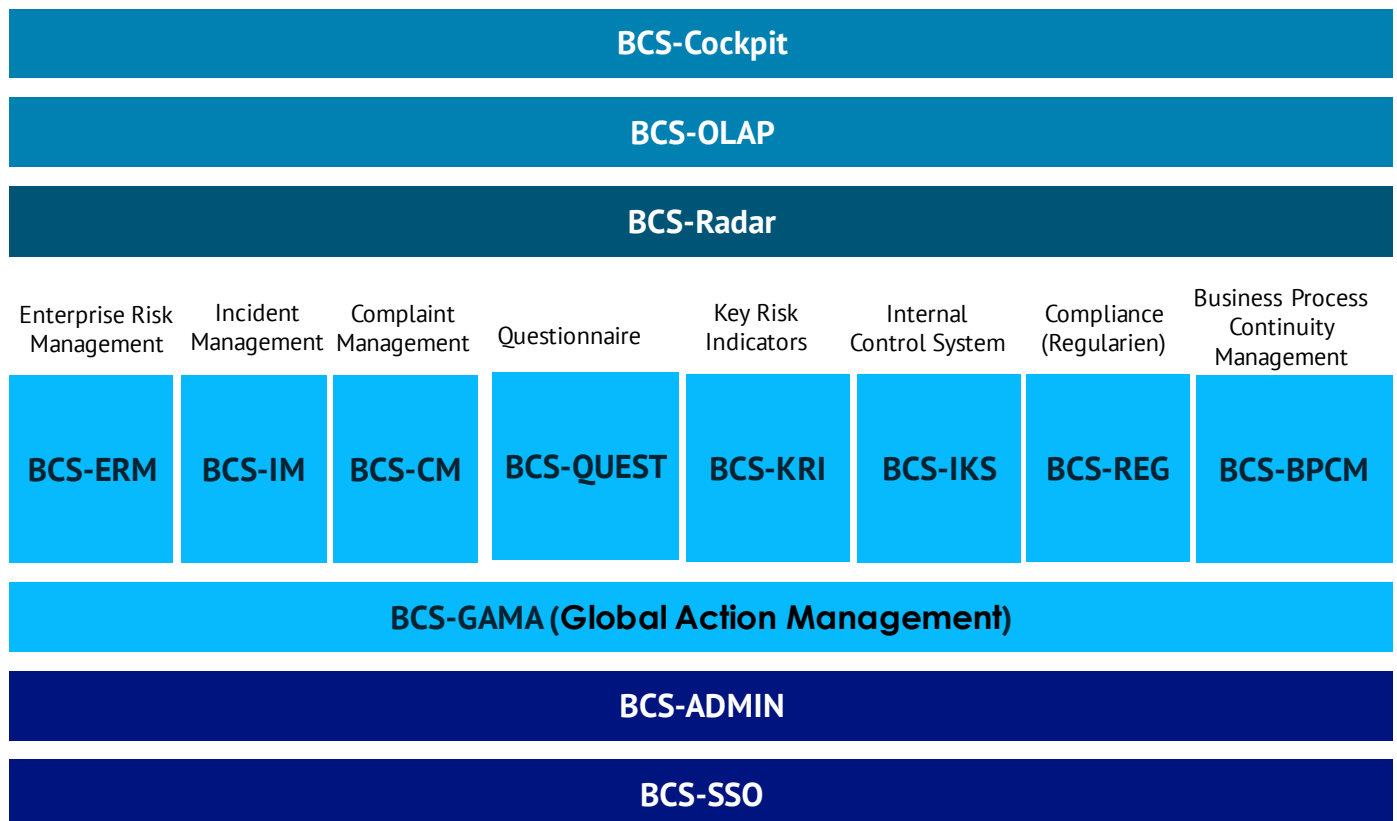
## Customizing

BCS-IM bietet umfangreiche Möglichkeiten des Customizings auf der Basis von Installations- und Benutzer-definierten Parametern für die eine entsprechende Benutzeroberfläche zur Verfügung steht.

Bei der Installation kann das Layout des Maskenrahmens mit Instituts-spezifischen Farben und einem Firmen-Logo vorgegeben werden.

Über eine integrierte Administrationskomponente können vom Benutzer diverse Parameter, wie z.B. Pflichtfelder, Standardsortierungen und Layout von Übersichten, Email-Texte und – Adressen gesetzt werden.

Die Produktsuite BCS-OR besteht aus mehreren Komponenten, die weitgehend unabhängig voneinander eingesetzt werden können.



Die langjährigen Beziehungen mit unseren Kunden zeigen, dass focus als kompetenter und zuverlässiger Partner geschätzt wird.

## Schnittstellen

Für den Import von Beschwerden aus externen Systemen stellt focus eine entsprechende Schnittstelle zur Verfügung.

## Über focus

Die Firma focus entwickelt seit mehr als 20 Jahren Software in den Bereichen Controlling, Risiko Management und Compliance, sowie Business Process Continuity Management und „Internes Kontrollsystem“.

Alle Komponenten der Produktsuite BCS-OR und auch der Entwicklungsprozess von focus sind BAIT-konform.