

Presseinformation

Abteilung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Leitung: Andreas Vanek
Telefon: 0203/28 15 - 836010
FAX: 0203/28 15 - 836090
E-Mail: pr@spk-du.de

01.04.2016

Sparkasse Duisburg testet mediale Kundenbetreuung mit Video-Konferenz und WhatsApp

Die fortschreitende und sich stetig weiter entwickelnde Technologisierung im Finanzdienstleistungssektor verändert spürbar die Bedürfnisse und das Verhalten der Kunden. „Jeder zweite Sparkassenkunde besucht nur noch einmal im Jahr seine Geschäftsstelle. Die alltäglichen Finanzgeschäfte werden zunehmend am heimischen PC ausgeführt“, erläutert Dr. Joachim Bonn, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Duisburg, das veränderte Kundenverhalten und fügt hinzu: „Wir werden daher unser Online-Angebot weiter ausbauen. Wir müssen da sein, wo unsere Kunden sind. Zu Beginn des Jahres wurde die Video-Legitimation eingeführt, nun folgt die Mediale Kundenbetreuung.“

Vier Kundenberater betreuen ausgewählte Kunden in Meiderich zunächst in einer Testphase auf allen medialen Kanälen. Ob über WhatsApp, E-Mail, Video-Konferenz oder Telefon: Die Kontaktaufnahme oder Terminvereinbarung ist auf sämtlichen Kommunikationswegen möglich. Aber spätestens wenn es um die Beratung oder die Übermittlung von sensiblen Daten geht, wird auf einen sicheren Kanal gewechselt.

Die Kunden haben selbstverständlich weiterhin die Möglichkeit, sich persönlich vor Ort beraten zu lassen. Neu ist nun das Angebot einer Beratung per Video-Konferenz. Der erforderliche Zugangscodeword wird von der Sparkasse kostenlos mittels Link per Mail oder in das elektronische Postfach der Sparkasse Duisburg übermittelt.

Der Link leitet den jeweiligen Kunden zur Video-Konferenz. Sollen mehrere Kunden an der Beratung teilnehmen, z. B. Eheleute oder eine Erbgemeinschaft, erhalten alle Beteiligten den Link und können sich gemeinsam, auch von unterschiedlichen Orten, in die Video Konferenz einschalten. So kann der Kunde bequem von zu Hause oder aus der Firma mit seinem Berater von Angesicht zu Angesicht sprechen, ohne den Weg zur Sparkasse zu machen. Der Geschäftsabschluss kann unmittelbar nach einem Beratungsgespräch erfolgen.

Die Zugangsvoraussetzungen für die Video-Konferenz sind eine stabile Internetverbindung und ein PC mit einer Webcam. Die Video-Konferenz lässt sich aber auch auf einem Smartphone oder einem Tablet nutzen. In diesem Fall wird die erforderliche Software kostenlos über eine App zur Verfügung gestellt.

Die Beratungen erfolgen in der Medialen Kundenbetreuung montags bis donnerstags zwischen 8:00 Uhr und 19:00 Uhr und freitags zwischen 8:00 Uhr und 16:00 Uhr nach Terminvereinbarung, die ebenfalls online erfolgen kann.

„Die Erkenntnisse aus dieser Testphase werden dann genutzt, um die Mediale Kundenbetreuung für das Gesamthaus optimal umzusetzen“, stellt Dr. Joachim Bonn die weitere Entwicklung dar.

Presseinformation

Unter folgendem Link finden Sie ein informatives Video, welches die Mediale Kundenbetreuung der Sparkasse Duisburg anschaulich darstellt.

https://www.sparkasse-duisburg.de/module/media-center/uebersicht/index.php?play-media=0_xydttl74#/

