

SparkassenZeitung



BETRIEB & BANKSTEUERUNG | Video-Service

„Digitaler werden, Sparkasse bleiben“

Die Kreissparkasse Bautzen bietet seit März 2021 einen Video-Service an. Damit sieht sich die Sparkasse in der Region als Vorreiter im Feld der Digitalisierung.

Die Kreissparkasse Bautzen treibt die Digitalisierung ihrer Services voran und bietet seit März in den Filialen Großharthau und Bautzen Gesundbrunnen einen Video-Service an.

Nähert sich ein Kunde dem Service-Terminal, erscheint auf dem Service-Terminal automatisch ein Mitarbeiter aus der Direktfiliale. Gemeinsam mit dem Servicemitarbeiter kann der Kunde dann sein Anliegen besprechen und umsetzen.

Nahezu alle Servicetätigkeiten können mit Hilfe des Videoservice angeboten werden, zum Beispiel Adressänderungen, Aktivierung des Onlinebanking oder Überweisungen, einschließlich Unterschrift. Hierfür stehen Pen Pads, Dokumentenscanner und Screen-Sharing zur Verfügung.



© KSK Bautzen

„Die digitale Sparkasse der Zukunft gefährdet den regionalen Fokus nicht“, sagt Dirk Albers, Vorstandsvorsitzender der Kreissparkasse Bautzen.

„Die Digitalisierung ist ein notwendiger Prozess, um unsere Zukunftsfähigkeit zu gewährleisten“, sagt Dirk Albers, Vorstandsvorsitzender der Kreissparkasse Bautzen. „In der Filiale der Zukunft werden persönliche Beratung und digitale Nutzungsmöglichkeiten ganz selbstverständlich miteinander kombiniert. Die Kundin oder der Kunde kann individuell wählen, auf welchem Weg er oder sie uns erreicht. Auf diese Weise können wir

unser Filialnetz aufrechterhalten und die regionale Verankerung bewahren, die uns als Sparkasse auszeichnet.“



© KSK Bautzen

Andreas Rauer, Leiter Vertriebsmanagement und Projektleiter der KSK Bautzen: „Wir stehen unseren Kundinnen und Kunden weiterhin in der Filiale zur Verfügung. Lediglich der Kanal ist digital.“

Der Videoservice ist dabei ein fester Bestandteil des Servicekonzepts und der Digitalisierungsstrategie der Filiale. „Wir stehen unseren Kundinnen und Kunden weiterhin in der Filiale vor Ort zur Verfügung. Lediglich der Kanal ist digital“, erläutert Andreas Rauer, Leiter Vertriebsmanagement und Projektleiter. „So können wir nicht nur unser Serviceangebot erweitern. Wir nehmen in der Region auch eine Vorreiterrolle im Bereich Digitalisierung ein.“

Möchte ein Kunde ein persönliches Gespräch, so ist das weiterhin möglich. Er kann direkt über das Videogespräch einen Termin

vereinbaren. „Die digitale Sparkasse der Zukunft gefährdet den regionalen Fokus nicht“, betont Sparkassenchef Albers. „Unser Motto ist: Digitaler werden, Sparkasse bleiben. Oder: Digital und trotzdem nah.“



© KSK Bautzen

"Der Videoservice wird über alle Altersgruppen hinweg positiv bewertet", sagt Thomas Schmidt, Leiter Direktfiliale der KSK Bautzen.

Das Feedback der Kundschaft sei durchweg positiv, freut sich Thomas Schmidt, Leiter Direktfiliale. "Der Videoservice erfordert kein technisches Vorwissen. Darum wird er auch über alle Altersgruppen hinweg positiv bewertet und in hohem Maße akzeptiert."

Die digitalen Berater stehen den Kunden von Montag bis Freitag in der Zeit von 9 bis 18 Uhr zur Verfügung. Nach einer erfolgreichen Pilotphase soll der Videoservice in weiteren Filialen angeboten

werden.

Es gibt verschiedene Videosysteme; bei der Kreissparkasse Bautzen wurde mit der Beratungsfirma P3N AG das "DigiLogKonzept" zum Einsatz gebracht.

Aufmacherbild: Shutterstock – 29. Juni 2021