

Pressemitteilung

Sparkasse erweitert ihre Servicezeiten durch den flächendeckenden Ausbau der liveBOXen

Friedrichshafen / Konstanz, 7. Oktober 2019

Seit fast einem Jahr testet die Sparkasse Bodensee, als erste Sparkasse in Deutschland, die sogenannte liveBOX in mittlerweile acht Geschäftsstellen. Nun soll dieser Service auf die beiden Hauptstellen, die drei Direktionen, die Beratungszentren und Filialen flächendeckend ausgerollt werden. Die Servicezeiten werden über diese Großbildschirme mit der persönlichen Anbindung an das Serviceteam der Sparkasse auf Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr deutlich ausgeweitet. Bei einigen Stellen werden die Zeiten für den persönlichen erweiterten Service vor Ort behutsam reduziert und so der tatsächlichen Kundenfrequenz. Dadurch bleibt die Sparkasse in der Fläche, wie bisher, präsent.

Aktuell wird in den Medien über die gemeinsame Nutzung von Filialräumen einer Sparkasse und einer Volksbank im Frankfurter Raum berichtet. „Die Kundenbedürfnisse haben sich in den letzten Jahren extrem verändert. Der Trend zur Digitalisierung ist ungebrochen. Dies zeigt sich auch in den sinkenden Nutzungsfrequenzen unserer Geschäftsstellen und den ansteigenden Nutzungsquoten unserer digitalen Angebote.“, erläutert Lothar Mayer, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Bodensee. Die Sparkasse schaut sich deshalb regelmäßig das Geschäftsstellennetz, auch im Hinblick darauf an, wie viele Kunden das persönliche Serviceangebot vor Ort täglich nutzen. In mehreren Stellen hat sich gezeigt, dass die Kundenfrequenz, also die tägliche Nachfrage nach persönlichen Serviceleistungen, extrem rückläufig waren. „Uns ist es aber wichtig, weiterhin in der Fläche präsent zu sein. Deshalb haben wir uns intensiv Gedanken gemacht, wie wir unsere Kunden mit Serviceleistungen versorgen können, ohne dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort jeweils nur einige wenige Kunden pro Tag bedienen“, so Mayer.

Flächendeckende Versorgung mit liveBOXen und deutliche Ausweitung der

Zeiten für den Basisservice

Als Lösung sieht die Sparkasse ihre liveBOXen, bei denen die Kunden über einen Großbildschirm, diskret in einem separaten Raum in der Geschäftsstelle, persönlich mit einem Serviceberater des Serviceteams verbunden werden. 80% der Serviceleistungen, die von den Kunden abgefragt werden, können über dieses System aktuell schon „digital persönlich“ abgedeckt werden. Die Sparkasse arbeitet daran, dass dieser Anteil noch weiter erhöht wird. Diesen Basisservice können die Kunden der Sparkasse nach Installation aller liveBOXen auf den beiden Hauptstellen, den Direktionen, den Beratungszentren und Filialen montags bis freitags von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr in Anspruch nehmen. „Dies ist eine deutliche Ausweitung unseres Service – und das auf allen Stellen“, freut sich Mayer. „Wir gehen davon aus, dass wir bis Ende dieses Jahres nahezu alle Stellen mit den liveBOXen ausgestattet haben“.

An den Beratungsangeboten ändert sich durch die Installation der liveBOXen nichts. Bereits seit vielen Jahren bietet die Sparkasse Bodensee auch die Beratung von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr an – in den Geschäftsstellen und gerne auch zuhause bei den Kunden.

Behutsame Anpassung des erweiterten persönlichen Vor-Ort-Service

Auf Basis der Analyse der Kundennachfrage nach Service-dienstleistungen wird die Sparkasse bei den Beratungszentren FN-Ailingen, KN-Allmendorf, FN- Jettenhausen, Langenargen, Meersburg, Meckenbeuren und FN-Stockerholz zum 1. März 2020 die Zeiten für den persönlichen erweiterten Service, also für die restlichen 20% der Servicedienstleistungen, von bisher 31,5 Stunden pro Woche auf 21 Stunden reduzieren. Im Beratungszentrum Kressbronn wird dieses neue Konzept im Rahmen des geplanten Umbaus umgesetzt. Darüber hinaus bietet die Sparkasse den Kunden die Beratung und den Basisservice über die liveBOXen an 60 Stunden pro Woche.

Seite 3

Pressemitteilung 7. Oktober 2019

Bei den Filialen Neukirch und TT-Montfortstraße ist vorgesehen, den Basisservice ebenfalls über liveBOX abzudecken. Die Beratung erfolgt, wie meist bereits jetzt, über das Beratungscenter TT-Bahnhofstraße. Eine weitere Anpassung erfolgt bei zwei Kleinstfilialen in den Seniorenheimen KN-Rosenau und ÜB-Wohnstift. Diese Seniorenheime werden bisher zu festen Zeiten stundenweise von Mitarbeiterinnen der Sparkasse besucht. Die meisten Beratungen decken die nahegelegenen Beratungscenter ab. Die Betreuung wird fortgeführt, lediglich die Kundenbesuche vor Ort werden anstelle von festen Präsenzzeiten individuell auf Wunsch stattfinden.

„Dank unserer liveBOXen können wir unseren Kunden entgegen des Branchentrends eine deutliche Ausweitung der Servicezeiten bieten. Alle Stellen mit breitem Kundengeschäft werden aufrechterhalten.

– im Gegenteil: Wir sind zukünftig in der Fläche mit einem noch viel umfangreicheren Dienstleistungsangebot präsent“, fasst Mayer zusammen.

