



PRESSEMITTEILUNG

Das Digitale Beratungscenter der Sparkasse Karlsruhe

Kundenberatung noch einfacher, moderner und flexibler

– denn Nähe ist nicht mehr eine Frage der Distanz.



Die Berater des DBCs, v.l.n.r. Kevin Heise, Nina Facht und Kevin Scheidler.

Viele Kunden haben uns widerspiegelt, auf elektronischem Wege mit uns kommunizieren zu wollen – das gilt natürlich auch für die Beratung. Das haben wir zum Anlass genommen, ganz neue Wege zu gehen. Seit dem 01. September 2019 wurde unsere Beratung noch einfacher, moderner und flexibler. Wer keine Chance hat, für ein Gespräch zu uns vor Ort zu kommen, kann sich per Videoberatung in unserem neu gegründeten Digitalen Beratungscenter betreuen lassen.

Als Qualitätsanbieter in allen Fragen rund um die Finanzen sind wir in der Region Karlsruhe mit vielen Filialen vertreten. Egal, welches Anliegen unsere Kunden haben – je nach Bedarf können sie während der Öffnungszeiten oder online an sieben Tagen der Woche, rund um die Uhr, ihre Bankgeschäfte bei der Sparkasse Karlsruhe erledigen.

Das Digitale Beratungscenter.

Lutz Boden (Mitglied des Vorstands):

Im Digitalen Beratungscenter trifft kompetente Beratung auf eine innovative Art der Kommunikation. Mit einem Klick gelangen unsere Kunden zu ihrem Berater oder ihrer Beraterin, egal wo sie sich gerade befinden. Face to Face klären sie per Videoberatung ab sofort sämtliche Finanzthemen – ganz einfach und mit all den Vorteilen wie bei einem Beratungsgespräch in unseren Filialen. Unterstützt wird dieser persönliche Kontakt durch weitere hilfreiche Funktionen wie z. B. Screensharing, Co-Browsing und dem elektronischen Postfach.

Das Zusammenspiel zwischen persönlicher Beratung und moderner Technik führt damit zu einem unbeschreiblichen Kundenerlebnis. Wir sind überzeugt, testen Sie es ebenfalls aus! Nähe ist keine Frage der Distanz mehr.

Wir geben dem Digitalen Beratungscenter ein Gesicht.

Alexander Binder (Leiter des Multikanalmanagements)

Zum 1. September ging es nun also los. Nach einer zunächst internen Testphase dürfen nun auch unsere Kunden unser Digitales Beratungscenter in Anspruch nehmen und sich im digitalen Beratungscenter betreuen und per Videochat beraten lassen. Im Rahmen eines „Schnuppergesprächs“ können sich Kunden ganz unverbindlich einen ersten Eindruck verschaffen. Sie werden sehen: Bankgeschäfte können ab sofort noch einfacher erledigt werden.

Unser Beratungs-Team besteht zum Start aus einer Beraterin und zwei Beratern. Nina Facht, Kevin Heise und Kevin Scheidler sind in unserem Haus bereits seit einigen Jahren in der Beratung tätig und bringen neben dem entsprechenden fachlichen Know-How auch Beratungserfahrung mit. Im Rahmen einer umfangreichen Weiterbildungsmaßnahme konnten sie sich in den letzten Monaten optimal auf die neuen Anforderungen und Besonderheiten der Videoberatung vorbereiten.

Weitere Infos zu den neuen Funktionen des Digitalen Beratungscenters:

Über **Screensharing** kann das Digitale Beratungscenter neben dem Video auch noch ihren Bildschirm spiegeln – das bedeutet: Unsere Kunden sehen das, was wir sehen. Das Beratungsgespräch kann damit wie auch im Gespräch vor Ort durch Visualisierung komplexer Themenstellungen deutlich vereinfacht werden. Ein Bild sagt ja oftmals mehr als tausend Worte.

Co-Browsing geht dabei sogar noch einen Schritt weiter. Neben der Spiegelung unseres Bildschirms haben unsere Kunden darüber hinaus auch die Möglichkeit, Dokumente gemeinsam mit unseren Beratern zu bearbeiten oder gemeinsam im Internet zu „surfen“. Das macht zum Beispiel insbesondere dann Sinn, wenn es Probleme mit dem Online-Banking gibt. So können wir aus der Ferne heraus gemeinsam nach dem Knackpunkt suchen und weiterhelfen.

Das **elektronische Postfach** ähnelt einem elektronischen Briefkasten auf unseren Systemen. Unsere Kunden können mit einem individuellen Anmeldenamen und einer selbst definierten PIN auf ihren eigenen gesicherten Bereich zugreifen. Persönliche Unterlagen, wichtige Dokumente, Verträge oder die Zusammenfassung der Beratungsgespräche werden damit über einen verschlüsselten Kanal dauerhaft elektronisch bereitgestellt. Die papierhafte Ablage entfällt damit. Das Besondere: Es funktioniert in beide Richtungen. Auch unsere Kunden können uns sensible Unterlagen auf diesem sicheren Weg übermitteln.

Weitere Informationen:

Mareike Marschall

Sparkasse Karlsruhe

Tel.: 0721 146-2205

mareike.marschall@spk-ka.de