

Pressemitteilung

Frankfurter Sparkasse geht mit „friends in banks“ online Bundesweit einzigartiges Tool ermöglicht perfektes Kunden- Berater-Matching

Frankfurt, 23. Januar 2019

Die Frankfurter Sparkasse hat das Tool „friends in banks“ live geschaltet. Die Web-Anwendung ermöglicht allen Personen, die Kunden der Frankfurter Sparkasse werden wollen, den Berater zu finden, der auf menschlicher Ebene am besten zu ihnen passt. Hierfür beantworten die Nutzer zehn einfache, teils zum Schmunzeln anregende Fragen. Die Anwendung muss nicht aufs mobile Endgerät heruntergeladen werden, sondern ist über die Website www.friends-in-banks.de kostenfrei verfügbar.

„‘friends in banks‘ ermöglicht ein ganz neues Banking-Erlebnis“, freut sich Robert Restani, Vorstandsvorsitzender der Frankfurter Sparkasse. „Die Beziehung zwischen unseren Kunden und unseren Beratern beruht auf Vertrauen. Und Vertrauen entsteht, wenn man Gemeinsamkeiten entdeckt. Mit ‚friends in banks‘ bringen wir die Menschen zusammen, die zueinander passen“, erläutert Restani.

Die Fragen, welche die Kunden im Internet beantworten, drehen sich zum Beispiel um ihre Freizeitgestaltung und die persönliche Lebensphilosophie, aber auch um Präferenzen bei der Beratung. Auch die rund 200 Berater, die in der App registriert sind, haben diese Fragen im Vorfeld beantwortet. Die Kunden haben außerdem die Möglichkeit, entweder im gesamten Geschäftsgebiet der Frankfurter Sparkasse oder im Umkreis einer bestimmten Postleitzahl den passenden Berater zu suchen. Auf Basis dieser Angaben ermittelt ein Algorithmus im Hintergrund bis zu sieben Beschäftigte der Frankfurter Sparkasse, die wahrscheinlich eine gemeinsame Wellenlänge mit dem Kunden haben. Die Vorschläge sind bebildert und mit einem kurzen Text über die jeweiligen Berater versehen, den diese selbst verfasst haben.

Intuitive Bedienung und übersichtliches Design

„friends in banks“ richtet sich in erster Linie an potenzielle Neukunden der Frankfurter Sparkasse. Die Idee für das Tool entstand bei einem Innovationswettbewerb mit Beschäftigten des Kreditinstituts. Gemeinsam mit dem innovationLab der Frankfurter Sparkasse haben Beschäftigte aus verschiedenen Unternehmensbereichen die Idee weiterentwickelt.

Seite 2 von 2
Frankfurt, 23. Januar 2019

Bei der Programmierung und beim Design der Web-Anwendung arbeitete die Frankfurter Sparkasse mit der Frankfurter Agentur Biedermann & Brandstift zusammen. Die Nutzeroberfläche des Tools ist modern und übersichtlich gestaltet. „Wer ‚friends in banks‘ verwenden möchte benötigt kein Benutzerkonto. Unser Ziel war es, die gesamte Anwendung so einfach, ansprechend und intuitiv bedienbar wie möglich zu machen“, erklärt Michael Koßmehl vom innovationLab der Frankfurter Sparkasse, der das Projekt gemeinsam mit seinem Kollegen Claudio Negro federführend begleitete.

„‚friends in banks‘ nutzt digitale Technik, um Menschen in der analogen Welt zusammenzubringen. Damit stärkt das Tool unsere Beratung vor Ort und die Präsenz in der Fläche“, betont Stephan Bruhn, stellvertretender Vorstandsvorsitzender der Frankfurter Sparkasse und zuständig für das Privatkundengeschäft des Instituts. „Diese Idee ist so einfach wie überzeugend. Deshalb haben sich auch fast alle Beraterinnen und Berater freiwillig für die Web-Anwendung registriert – und zwar lange bevor ein Datum für die Veröffentlichung feststand.“

Das innovationLab der Frankfurter Sparkasse wurde im Jahr 2016 von zwei Beschäftigten des Kreditinstituts, Dr. Marie-Luise Sessler und Michael Koßmehl, gegründet. Ihr Ziel ist es, Impulse aus der Belegschaft gewinnbringend zu nutzen, neue Geschäftsideen wie „friends in banks“ günstig und schnell weiterzuentwickeln und die Innovationskultur in der Frankfurter Sparkasse zu stärken.

Für weitere Informationen oder Fragen:

Julia Droege-Knaup
Pressesprecherin
Neue Mainzer Straße 47-53
60311 Frankfurt am Main
Telefon 069 2641-2568
julia.droege-knaup@frankfurter-sparkasse.de