Kreissparkasse Heilbronn

Pressemitteilung

Kreissparkasse Heilbronn baut Service und Beratung weiter aus

Im neu eingerichteten KundenCenter wird mit modernster Technik umfangreich und persönlich beraten.

- Service Line wird zu KundenCenter.
- Nachfrage nach online und telefonischer Beratung nimmt immer mehr zu.
- Neues Beratungsteam kümmert sich zukünftig um die Kundenwünsche.

Heilbronn, 13. September 2018

Die Kreissparkasse Heilbronn hat ihre stark nachgefragte ServiceLine zu einem professionellen KundenCenter ausgebaut und bietet ihren Kunden künftig ein deutlich erweitertes Angebot. Dabei werden Kunden zu vielen Themen beraten, die auch klassischerweise in den Filialen angeboten werden – und das sowohl telefonisch als auch onlinebasiert. Bereits seit Anfang Mai wurde das neue KundenCenter getestet, um alle Prozesse und Abläufe zu optimieren und eine hohe Erreichbarkeit zu gewährleisten. Diese Testphase endet nun erfolgreich mit der offiziellen Eröffnung am 10. Oktober 2018.

Nachfrage für Online- und Telefonberatung steigt

„Kunden der Kreissparkasse Heilbronn fragen Beratungs- und Serviceleistungen heute auf ganz unterschiedlichen Wegen nach – sie wünschen sich leicht zugängliche Informationen und eine verlässliche Erreichbarkeit ohne zwingend eine Filiale aufsuchen zu müssen“, erläutert der Vorstandsvorsitzende der Kreissparkasse, Ralf Peter Beitner. „Auf diese nachhaltigen Veränderungen der Kundenwünsche stellen wir uns konsequent ein“, so Beitner weiter. „Und wir freuen uns, dass wir mit unserem KundenCenter einen wichtigen Schritt in Richtung Zukunft gehen können.“

Fast 85 Prozent der Internetnutzer zwischen 18 und 69 Jahren erledigen ihre Bankgeschäfte mittlerweile online. Konkret stehen 500 Kontakte über digitale und elektronische Medien einem persönlichen Kontakt in der Filiale gegenüber. Über 60 % aller Kunden der Kreissparkasse Heilbronn führen ihr Konto mittlerweile online. Auch die telefonische Beratung wird ausführlicher genutzt, monatlich zählt die Kreissparkasse Heilbronn im Schnitt 30.000 Anrufe, zudem ist die durchschnittliche Dauer eines telefonischen Beratungsgesprächs innerhalb der letzten vier Monate um 44 % angestiegen.

Dabei variiert die Wahl des Mediums je nach Beratungsinhalt. Hat der Kunde zum Beispiel Fragen zu seinem Girokonto, wird das in der Regel telefonisch erledigt. Geht es allerdings um komplexere Themen wie z.B. Bausparen, kommt häufig auch die Screensharing-Methode zum Einsatz, bei der der Berater seine Bildschirm Oberfläche auf dem PC des Kunden spiegeln kann. Ebenfalls möglich – die direkte Vermittlung zum Produktspezialisten bei komplexeren Fragestellungen.

Für ein Beratungsgespräch reicht der Weg zum Telefon oder zum Computer

Bernhard Steck, Mitglied des Vorstands der Kreissparkasse Heilbronn, ist zuversichtlich: „Wir vernetzen unsere Zugangswege und Leistungsangebote zu einem zukunftsfähigen Gesamtangebot. Der Einsatz moderner Technologien wird in unserem KundenCenter zum Standard und schafft ein zeitgemäßes Kundenerlebnis."

Insgesamt werden sich ab dem 10. Oktober 2018 rund 60 Mitarbeiter um die Bedürfnisse der Kunden der Kreissparkasse Heilbronn kümmern. Von Montag bis Freitag jeweils von 8 bis 20 Uhr, samstags von 8 bis 14 Uhr. „Mit dem KundenCenter entsteht somit die größte Filiale der Kreissparkasse Heilbronn", resümiert Steck. Neu ist dabei ein Team von sechs Beratern, die Kunden zu allen Themen beraten, die auch klassischerweise in den Filialen angeboten werden – und das telefonisch und onlinebasiert. Aktuell nutzen dies in der Testphase täglich schon bis zu 120 Kunden. Darüber hinaus bleibt das KundenCenter Anlaufstelle für alle Kunden bei Anliegen rund um Girokonto, SparkassenCard, Mastercard, Wertpapiere, Immobilien oder für Terminvereinbarungen.

Damit wird gewährleistet, dass man als Kunde jederzeit einen Mitarbeiter erreicht. Zudem werden alle Kundenanfragen abschließend beantwortet oder falls dies nicht direkt möglich sein sollte, wird der Kunde in die zuständige Fachabteilung verbunden oder zurückgerufen.

Nach der Testphase folgt nun die Eröffnung

Das KundenCenter ist für die Kreissparkasse aber nur ein Weg, um Nähe zu ihren Kunden sicherzustellen. „Filialen und digitale Angebote konkurrieren nicht, sondern ergänzen sich gegenseitig“, betont Beitner. „Wir werden auch weiterhin persönlichen Service, vor allem aber Beratung, vor Ort bieten“. Beitner und Steck sind sich auch sicher: Auch bei steigender Digitalisierung wird der Bedarf an individueller persönlicher Beratung hoch sein. Deshalb wird die Kreissparkasse in den nächsten Jahren sukzessive in leistungsfähige BeratungsCenter vor Ort mit qualitativ hochwertigem Beratungsangebot in einem modernen, ansprechenden Ambiente investieren.

Über die Kreissparkasse Heilbronn

Die Kreissparkasse Heilbronn ist mit einer Bilanzsumme von neun Milliarden Euro und 1.572 Mitarbeitern die große regionale Sparkasse in der Stadt und im Landkreis Heilbronn. Seit ihrer Gründung 1856 hat sie sich zum marktführenden Kreditinstitut der Region entwickelt und versteht sich als Berater- und Beziehungsbank vor Ort. Sie betreibt das gesamte Bankgeschäft – von Anlagen und Krediten für Privatkunden und mittelständische Unternehmen über Beteiligungen bis hin zu Vermögensverwaltung oder Stiftungsmanagement. Die Kreissparkasse fördert vielfältige Initiativen und Maßnahmen in der Region und ist einer ihrer größten Steuerzahler. Darüber hinaus unterstützt sie das ehrenamtliche Engagement ihrer Mitarbeiter mit ihrem Förderprogramm Ehrensache.

Für weitere Informationen:

Joachim Schmutz
Pressesprecher
Kreissparkasse Heilbronn
Am Wollhaus 14, 74072 Heilbronn
Telefon 07131 / 638 10102
E-Mail: joachim.schmutz@ksk-hn.de

Alexander Birken
Stv. Pressesprecher
Kreissparkasse Heilbronn
Am Wollhaus 14, 74072 Heilbronn
Telefon 07131 / 638 10143
E-Mail: alexander.birken@ksk-hn.de

Presseinformation auch im Internet:
www.ksk-hn.de