

Medieninformation

Sparkasse KölnBonn zieht positive Zwischenbilanz für neues BusinessCenter

- **Im ersten Jahr des Bestehens rund 100.000 Telefonate und 60.000 Mails**
- **Gewerbliche Kundschaft nimmt Konzept vom Start weg an und schätzt die kompetente Beratung**
- **Schnelle fallabschließende Bearbeitung, vollständig digitale Kontoeröffnung und formlose Kreditbeantragung**

23. November 2020

Die Sparkasse KölnBonn hat ihr neues BusinessCenter erfolgreich im Firmenkundengeschäft platziert. Dieses Zwischenfazit zieht Vorstandsmitglied Uwe Borges, zuständig für Firmenkunden und Institutionelle Kunden, anlässlich des einjährigen Bestehens der neuen Geschäftseinheit. Darin betreut die Sparkasse seit dem Start Anfang November vergangenen Jahres rund 20.000 gewerbliche Bestandskunden. In weiteren Stufen ist die Übernahme von Servicetätigkeiten für Firmen- und Mittelstandskunden geplant. Zusätzlich fungiert das BusinessCenter als zentrale Anlaufstelle für alle neuen Kunden in diesem Bereich. Insgesamt arbeiten 60 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im BusinessCenter, davon jeweils 30 am Standort in Köln-Ossendorf und im Bonner Hansaack.

"Feuertaufe im Frühjahr mit Bravour bestanden"

„In den zurückliegenden Krisenmonaten hat die digitale Strategie der Sparkasse KölnBonn bei unseren gewerblichen Kunden ihre Bewährungsprobe erlebt“, stellt Borges fest. „Durch das BusinessCenter haben wir diese mit Bravour bestanden.“ In den ersten zwölf Monaten haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dort rund 100.000 Telefonate angenommen und circa 60.000 Mails bearbeitet. „Das zeigt, dass das Konzept auf Anhieb gut angenommen worden ist“, sagt Frank Klingsporn, Leiter der neuen Geschäftseinheit.

Gerade zu Anfang des ersten Lockdowns im Frühjahr haben viele Kundinnen und -kunden den Kontakt zur Sparkasse als ihrer Hausbank gesucht, um Liquiditätshilfen zu bekommen. In dieser Phase verzeichnete das BusinessCenter im März eine Verdreifachung des Kundenaufkommens. „In dieser Phase hat es sich ausgezahlt, dass das Thema Erreichbarkeit von Anfang an ganz oben auf unserer Prioritätenliste

stand“, hebt Klingsporn hervor. „Unsere Verfügbarkeit hat sich von Beginn an stabil auf hohem Niveau eingependelt. Über 80 Prozent unserer Anrufer sind innerhalb von 20 bis 30 Sekunden mit einem Mitarbeitenden verbunden.“ Zu Beginn des Lockdowns ist dieser Wert wegen des unerwartet starken Kundenansturms zwar über einige Tage hinweg gesunken. „Aber auch in dieser turbulenten Phase waren wir immer noch erreichbar – wenn auch mit längeren Wartezeiten. Damit haben wir eindrucksvoll bewiesen, dass das BusinessCenter ‚krisenfest‘ ist“, so Klingsporn. „Aus Befragungen wissen wir zudem, dass wir gerade auf dem Höhepunkt der Corona-Krise mit unserer kompetente Beratung und unserem Angebot zwischen Kummerkasten und schneller Hilfestellung bei unseren Firmenkundinnen und -kunden punkten konnten.“

Enge Orientierung an Kundenbedürfnissen ist der Erfolgsfaktor des Konzepts

Innovative, digitale Services, einfache, schnelle Prozesse und eine breite Auswahl an modernen Zugangswegen – mit dem Konzept ist die Sparkasse angetreten, eine Antwort zu geben auf die komplexer werdenden Anforderungen im anspruchsvollen Geschäft mit gewerblichen Kunden. Die Vorgabe bei der Konzeption des BusinessCenter war, mit schnellen und effizienten Abläufen die Voraussetzungen für Services, Angebote und Produkte zu schaffen, die sich eng an den Kundenbedürfnissen orientieren. Gleichzeitig wird bei Bedarf weiterhin eine persönliche und kompetente Beratung angeboten. „Diesem Anspruch konnten wir bislang gerecht werden“, stellt Klingsporn fest. Dafür sprechen aus seiner Sicht die stabil steigende Zahl von Kundenanfragen, insbesondere per Telefon, und die hohe Kundenzufriedenheit bei einer gleichzeitig vergleichsweise geringen Zahl von Reklamationen. In den vergangenen Monaten haben sich auch die Werte für Schnelligkeit und fallabschließende Lösungen deutlich positiv entwickelt.

„Die Mehrheit unserer gewerblichen Kundinnen und Kunden wünscht sich, dass sie ohne zeitlichen Vorlauf mit ihrem Anliegen auf uns zukommen können – und zwar genau dann, wenn sie Zeit dafür haben“, fasst Klingsporn das Feedback aus vielen Kundeninterviews zusammen. „Diesem Umstand haben wir mit dem BusinessCenter bewusst Rechnung getragen, indem wir ihnen dort von montags bis freitags von acht Uhr bis achtzehn Uhr für eine persönliche Beratung zur Verfügung stehen.“ Dabei können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter alle gängigen Produkte und Services der Sparkasse anbieten. Die Eröffnung eines Kontos zum Beispiel ist innerhalb von gut zehn Minuten per Telefon oder online möglich. Neukunden legitimieren sich dabei per Video. Der Antrag wird digital unterschrieben. „Auch bei anderen

Bankdienstleistungen gehen wir mit dem BusinessCenter neue Wege, wovon unsere Kundinnen und -kunden profitieren“, sagt der Leiter der Geschäftseinheit. So können Kreditanträge wie zum Beispiel ein Dispositionskredit auf dem Firmenkonto per Telefon oder auch per Mail gestellt werden. Sie werden dann auf demselben Weg zugesagt. „Die Kundin oder der Kunde muss dafür nicht vorbeikommen und keine Unterlagen einreichen. Mit der Zusage steht der Kredit zur Verfügung. Der Vertrag wird ins elektronische Postfach eingestellt, eine Rücksendung ist nicht erforderlich – schneller geht's nicht“, lädt Klingsporn gewerbliche Kunden ein, das Angebot des BusinessCenters in Anspruch zu nehmen. Zukünftig will die Sparkasse die neue Geschäftseinheit weiterentwickeln in Richtung einer stärkeren ganzheitlicher Beratung und die aktive Kundenansprache verstärken.

Mehr über das BusinessCenter der Sparkasse KölnBonn ist unter www.sparkasse-koelnbonn.de/businesscenter zu finden. Die zentrale Kunden-Telefonnummer des BusinessCenters lautet 0221 / 226-90900.

Die Sparkasse KölnBonn

Die Sparkasse KölnBonn ist die wichtigste Finanzdienstleisterin in der Region Köln/Bonn. Fast eine Million Kundinnen und Kunden – darunter viele Privatkunden und beinahe jedes zweite Unternehmen - profitieren von der Leistungsfähigkeit der größten kommunalen Sparkasse Deutschlands. An weit über 100 Standorten bieten 3.800 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mehrfach ausgezeichnete, persönliche Beratung und begleiten ihre Kundinnen und Kunden in jeder Lebensphase - vom Schülerkonto und Gründerdarlehen bis hin zur Altersvorsorge und Betriebsnachfolge. Vielfältige digitale und innovative Lösungen vervollständigen das Angebot. Neben ihrer Funktion als Finanzdienstleisterin, Arbeitgeberin und Ausbilderin in der Region engagiert sich die Sparkasse KölnBonn als eine der größten Förderinnen in den Bereichen Bildung, Soziales, Sport, Kultur und Arbeit. Darüber hinaus stellt das Institut örtlichen Vereinen und Institutionen für ihre Spendenakquise das Portal www.gut-fuer-koeln-und-bonn.de gemeinsam mit betterplace.org zur Verfügung.