

Medieninformation

Vorstandsvorsitzender Ulrich Voigt gibt Startschuss für innovatives Business-Center

- **Zentrale Anlaufstelle für gewerbliche Kunden per Telefon, Mail, Chat oder Video-Chat schnell und direkt erreichbar**
- **Von Kontoeröffnung bis Kredit: Sparkassenberater erfüllen ohne Termin viele Kundenwünsche sofort**

25. Oktober 2019

Vorstandsvorsitzender Ulrich Voigt hat den Startschuss für das innovative Business-Center mit den beiden Standorten Köln und Bonn gegeben. In einem ersten Schritt ist die neu aufgebaute Geschäftseinheit für 20.000 gewerbliche Bestandskundinnen und -kunden da. Gleichzeitig steht sie als zentrale Anlaufstelle für neue Gewerbekunden zur Verfügung. Ihnen allen bietet die Sparkasse KölnBonn mit dem BusinessCenter ein völlig neues Erlebnis von Banking und kundenorientiertem Service. Ob per Telefon, Mail, Chat oder Video-Chat – am anderen Ende der Leitung erfüllen Sparkassenberaterinnen und –berater die meisten Kundenanfragen zu ihren Finanzen sofort und ohne Termin.

BusinessCenter zum Start mit über 50 Beraterinnen und Beratern

Damit gibt die Sparkasse KölnBonn eine überzeugende Antwort auf die immer komplexer werdenden Anforderungen im Geschäft mit gewerblichen Kundinnen und Kunden. „Nach unserer Direktfiliale für Privatkunden verfügen wir mit dem BusinessCenter nun auch in diesem für uns zentralen Geschäftsfeld über eine innovative, zukunftsorientierte Direkteinheit. Ob in der Filiale, online oder per Telefon - Kundinnen und Kunden können auf allen Wegen zu uns kommen, die wir miteinander vernetzen, um damit noch schneller und effizienter auf Kundenwünsche reagieren zu können“, erläutert Ulrich Voigt, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse KölnBonn.

Kunden ist eine gute Erreichbarkeit besonders wichtig. Um dies zu gewährleisten, stehen ab sofort 54 qualifizierte Beraterinnen und Berater zur Verfügung, um sich unmittelbar um jedes Kundenanliegen zu kümmern. „Die zeitlichen Ressourcen von Handwerkern mit ihren vollen Auftragsbüchern oder von anderen Geschäftsinhabern sind in der Regel knapp“, betont der Vorstandsvorsitzende. „Diesem Umstand haben wir mit dem BusinessCenter bewusst Rechnung getragen, indem sich unsere gewerblichen Kundinnen und Kunden dort montags bis freitags von 8 Uhr bis 18 Uhr

persönlich beraten lassen können – und zwar genau dann, wenn sie Zeit dafür haben und ohne Terminabsprache.“ Die Filialen stehen den Kunden weiterhin offen.

Einfacher Abschluss aller gängigen Sparkassenprodukte

Beim Kontakt mit dem BusinessCenter stehen alle gängigen Sparkassenprodukte zur Verfügung. Die Eröffnung eines Kontos zum Beispiel ist innerhalb von gut zehn Minuten per Telefon oder online möglich. Neue Kunden legitimieren sich dabei per Video. Der Antrag wird digital unterschrieben. Ein anderes Beispiel sind Kreditanträge: In den meisten Fällen geben die Beraterinnen und Berater im BusinessCenter eine sofortige Kreditzusage und stellen die Mittel unmittelbar auf dem Kundenkonto bereit. Die Kreditprüfung erfolgt in Echtzeit, die Verträge bekommt der Kunde in der Regel über sein elektronisches Postfach zur Verfügung gestellt.

„Unser BusinessCenter-Team ist mit seinen Handlungsmöglichkeiten und seinem Know-how in der Lage, den weit überwiegenden Teil aller Kundenwünsche direkt mit dem ersten Anruf zu erfüllen“, so Voigt. Bei sehr komplexen Sachverhalten – etwa bei einem gewerblichen Bauvorhaben – kann es allerdings sinnvoll sein, die zusätzliche Expertise der Fachabteilung hinzuzuziehen. In dem Fall bieten die Beraterinnen und Berater des BusinessCenters einen persönlichen oder telefonischen Wunschtermin an. Auch eine Videotelefonie ist optional jederzeit möglich.

Modernste Technik ermöglicht hochwertige Servicequalität

Eine konsequente Digitalisierung führt dazu, Kundenanliegen bereits im ersten Kontakt erfolgreich erledigen zu können. Vorstandsvorsitzender Ulrich Voigt: „Damit setzen wir die Erkenntnisse aus Kundendialogen um. Das Resultat sind schlanke, effiziente Abläufe, bei denen zum Beispiel möglichst nur noch in Ausnahmefällen Unterlagen hin und her bewegt werden müssen. Wir setzen zukünftig auf elektronische Kommunikation und digitale Signatur.“

Zusätzlich wird in der neuen Direkteinheit modernste Technik eingesetzt. Eine intelligente Telefonsoftware zeigt den Beraterinnen und Beratern bereits mit dem Anruf automatisch alle individuellen Kundendaten und die Kontakthistorie am Bildschirm. So lässt sich zum Beispiel sofort erkennen, welche Schritte zu einem bestimmten Vorgang bereits unternommen worden sind. Ein Zusammensuchen von Informationen aus mehreren Datenbanken und -systemen ist nicht erforderlich. „Wir erreichen damit, dass unsere gewerblichen Kunden im BusinessCenter stets die gleiche hochwertige Service- und Beratungsqualität erhalten“, bekräftigt Voigt.

Mittelfristig plant die Sparkasse, über das BusinessCenter zusätzliche banknahe Services zusammen mit Verbundpartnern anzubieten. Schon möglich ist hier zum Beispiel eine Schufa-Onlineabfrage gewerblicher Kunden zu Geschäftspartnern oder ein Reisekostenmanagement online, beides über das Firmenkundenportal. Das Angebot wird sukzessive zum Beispiel um Finanzsoftware oder Online-Factoring ergänzt, was sich nach Überzeugung von Voigt für die eigenen gewerblichen Kunden auszahlen wird: „Prozesse, die wenig Zeit und Aufwand kosten, ein Banking, das räumlich unabhängig zu nutzen ist und kundenorientierte neue Angebote – dies sehen wir als entscheidende Vorteile unseres BusinessCenters im Wettbewerb um Kunden an.“

Mehr über das BusinessCenter der Sparkasse KölnBonn finden Sie unter www.sparkasse-koelnbonn.de/businesscenter.

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 fast 4.000 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.