

Pressemitteilung

Angela Schaupp
Telefon 07141 148-2006
Telefax 07141 148-3000
angela.schaupp@ksklb.de

21. August 2024

Neues Kundenleitsystem gestartet

Kreissparkasse regelt Besucherströme in der Hauptstelle Ludwigsburg neu – für mehr Diskretion und weniger Wartezeiten

LUDWIGSBURG – Seit Anfang dieser Woche ist das neue Kundenleitsystem der Kreissparkasse Ludwigsburg in ihrer Hauptstelle am Ludwigsburger Schillerplatz am Start.

Aufgrund der dort gestiegenen Anzahl an Kundenbesuchen führte die Kreissparkasse Ludwigsburg eine Kundenfrequenzanalyse mit einem externen Partner durch. Dabei wurde festgestellt, dass bis zu 2.400 Kunden wöchentlich die Hauptstelle am Schillerplatz besuchen. Um ihnen schnell, gezielt und so bequem wie möglich weiterhelfen zu können, wurde das neue digitale Leitsystem entwickelt und ein Wartebereich geschaffen.

Die Kunden der Kreissparkasse werden ab sofort im KundenCenter der Hauptstelle gebeten, zuerst zu dem Anmeldeterminal links neben dem Kundenempfang zu gehen, um sich mit ihrem Anliegen anzumelden. Folgende Kategorien stehen zur Auswahl: Bargeldein- oder -auszahlung in Euro, Fremdwährungen/Edelmetalle/Münzen, Schecks, Online-Banking, Kontoeröffnung, Terminvereinbarung, andere Service-Anliegen. Die Anmeldungen sind aktuell in den Sprachen Deutsch, Englisch und Türkisch möglich. In Kürze werden noch die Sprachen Italienisch, Spanisch und Russisch ergänzt. Im September wird auch ein weiteres Terminal zur Verfügung stehen.

Anschließend erhalten die Kunden ein Ticket mit einem international verständlichen Symbol, können im Wartebereich bequem Platz nehmen und werden von dem nächsten freiwerdenden Mitarbeiter durch die Anzeige des Symbols und einen Hinweis auf den Serviceplatz über einen Monitor aufgerufen. Danach können sie direkt an den jeweiligen gekennzeichneten Serviceplatz gehen und werden ohne weitere Wartezeit sofort bedient.

Der Regionaldirektor der Kreissparkasse, Timo Scheer, erklärt die Vorteile für seine große Anzahl an Kunden: „Durch das neue Kundenleitsystem werden unsere Kunden gezielter, entsprechend ihren Anliegen direkt an den passenden Mitarbeitenden geleitet. Aufgrund der räumlichen Trennung von Warte- und Servicebereich wird die Diskretion noch besser gewahrt und

die Atmosphäre im Kundengespräch deutlich verbessert. Sollte es doch zu Wartezeiten kommen, wird der Aufenthalt den Kunden so angenehm wie möglich mit Sitzgelegenheiten und freiem W-LAN gestaltet. Unsere Kunden sollen sich bei uns wohl fühlen und die Hilfe schnell erhalten, die sie auch tatsächlich benötigen. Bis sich alle Kunden an die Umstellung gewöhnt haben, wird noch etwas Zeit vergehen. Wir helfen aber gerne allen weiter, die noch Fragen haben. Unsere freundlichen Damen vom Kundenempfang haben während unserer Öffnungszeiten von 9 – 18 Uhr immer ein offenes Ohr. Auch Beratungstermine für aufwändigere Themen können dort vereinbart werden.“