

Pressemitteilung

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

21. Januar 2025

Hotline seit 20 Jahren vor Ort!

Kreissparkasse Ludwigsburg setzt weiterhin auf Präsenz und regionale Verankerung

LUDWIGSBURG – Was früher noch eine „Telefon-Zentrale“ war, wurde von der Kreissparkasse Ludwigsburg innerhalb der letzten 20 Jahre zu einem modernen Kunden-Service-Center (KSC) ausgebaut. Sowohl das Team als auch die Leistungen wachsen kontinuierlich an. Die LKZ hatte nun die Möglichkeit einen Blick hinter die Kulissen zu werfen.

Hotlines und Online-Services, die andere Unternehmen ins Ausland ausgelagert oder durch Computerstimmen ersetzt haben, findet man bei der Kreissparkasse mitten in der Zentrale in Ludwigsburg in hellen, freundlichen Büros mit 39 qualifizierten Kolleginnen und Kollegen wieder. Alle Anrufe bei der zentralen Rufnummer 07141/148-0 und E-Mails an info@ksklb.de gehen dort ein. Wenn möglich werden die Kundenanfragen direkt beantwortet bzw. bearbeitet. Auch die Anrufe für die Telefon-Banking-Nummer 07141/148-1111 und Onlinebanking-Hotline 07141/148-8148 gehen dort ein. Die Hotlines sind rund um die Uhr und an sieben Tagen in der Woche erreichbar.

„Neben 126.027 angenommenen Anrufen haben wir im KSC innerhalb von zwölf Monaten 21.993 Termine und 12.148 Online-Aufträge bearbeitet. Auf der anderen Seite der Leitung sitzt immer eine sympathische Stimme und ein freundliches Gesicht aus Fleisch und Blut. Wir haben für alle ein offenes Ohr, weil's um mehr als Geld geht. Das ist für uns auch gelebte Kundennähe“, so Teamleiterin Carolin von Au stolz.

Fragen rund um das Girokonto, Kreditkarten, Auslandszahlungsverkehr, Sorten, zu Immobilienangeboten und -gesuchen bis hin zum Telefonbanking werden im Kunden-Service-Center schnellstmöglich beantwortet. Darüber hinaus helfen die Mitarbeitenden bei Fragen zum Onlinebanking, den Banking Apps und zur Sicherheit weiter und geben wertvolle Tipps. Auch Termine mit dem persönlichen Berater oder einem

Spezialisten werden vereinbart.

Im KSC nimmt die Kreissparkasse aber nicht nur Anrufe und Anfragen entgegen, sondern meldet sich auch aktiv beim Kunden, wenn es beispielsweise interessante Angebote gibt oder individuelle Fristen bei Kunden auslaufen.

Abteilungsleiter Christopher Gentzcke ergänzt: „Die Kreissparkasse setzt als innovatives Finanzinstitut auch auf Künstliche Intelligenz (KI) und zeitgemäße Technik. Sollten einmal alle Leitungen belegt sein, wird automatisch ein terminierter Rückrufwunsch innerhalb von 24 Stunden angeboten. Unsere Kunden nehmen das sehr gut an, so dass wir 700 – 1.000 solcher Rückrufe pro Monat durchführen. Unser Chatbot Linda hilft bei einfachen Fragen auf der Homepage sofort weiter. Der persönliche Kontakt zum Kunden steht jedoch bei uns nach wie vor hoch im Kurs.“