

Auch virtuell beim Kunden zuhause auf dem Sofa

Die OnlineFiliale der Sparkasse Nürnberg: persönliche Beratung über viele Kanäle und innovative „Spielwiese“ für Neues

Nürnberg (SN). Als eine der ersten deutschen Sparkassen startete die Sparkasse Nürnberg Ende 2013 ihre OnlineFiliale mit persönlicher Beratung durch spezielle OnlineBerater. Heute ist sie längst etabliert und ergänzt über verlängerte Öffnungszeiten und zusätzliche Kontaktwege das Beratungs- und Serviceangebot der über 100 „physischen“ Standorte in Nürnberg und im Nürnberger Land. Pro Monat finden in der OnlineFiliale rund 600 Beratungen statt, über 2.300 Anfragen werden per Text-Chat beantwortet.

Die „digitale Welt“ ist im Gebäude an der Marienstraße im vierten Stock zuhause. Hier sitzen die OnlineBerater der Sparkasse Nürnberg vor zwei großen Bildschirmen, einer Kamera sowie einem Tablet und tragen Headsets. Wochentags von 10 bis 21 Uhr und samstags von 10 bis 16 Uhr beraten sie persönlich zu allen Themen und Produktfeldern. Nur, dass „persönlich“ dabei anders definiert wird: So führt der Weg in die OnlineFiliale über Telefon, E-Mail, Text- und Video-Chat.

Die zunehmende Digitalisierung hat das Verhalten und die Bedürfnisse der Kunden verändert: Während sie durchschnittlich ein Mal im Jahr die Geschäftsstelle für eine qualifizierte Beratung besuchen, nutzen sie 120 Mal Online-Banking und 192 Mal die Sparkassen-App. Sie erledigen Bankservicegeschäfte immer häufiger eigenständig, online und mobil – parallel über mehrere Kanäle und entscheiden situativ, ob sie ihren Berater in der Geschäftsstelle besuchen, anrufen oder anmailen wollen. Mit Gründung ihrer OnlineFiliale reagierte die Sparkasse Nürn-

berg darauf und vernetzte in ihr die digitalen Kanäle mit der persönlichen Beratungskompetenz.

„Persönliche Nähe bedeutet für uns, dass wir da sind, wo uns unsere Kunden brauchen. Das kann dann auch mal virtuell beim Kunden zuhause auf dem Sofa sein. Aber egal ob in unseren Geschäftsstellen oder in unserer OnlineFiliale: Unsere Mitarbeiter beraten zuverlässig und mit hoher Qualität“, sagt Michael Maier, Leiter der OnlineFiliale und des dazugehörigen Bereichs OnlineMarketing und –Vertrieb (OMV). Er ist seit der Gründung vor drei Jahren dabei und hat viele Entwicklungen mitangestoßen.

So ist seit August 2016 nun die letzte Lücke zwischen der Angebotspalette der OnlineFiliale und den Geschäftsstellen geschlossen, die OnlineBerater können nun ebenfalls Wertpapier-Beratungen durchführen.

Statt der anfänglich drei beraten mittlerweile fünf OnlineBerater abwechselnd in Schichten. Ulrike Notz, Harald Kraus, Jürgen Labude, Susanne Thayaparan und Markus Pidde sind alle Sparkassenfachleute, die zuvor in Geschäftsstellen gearbeitet haben und über Technikseminare und Sprachcoaching für die besonderen Herausforderungen der digitalen Beratung fit gemacht wurden. „Wir müssen in der Kürze eine kompetente und qualifizierte Beratung bieten. Dafür ist es wichtig, schnell Vertrauen aufzubauen und unser fachliches Know-how zu zeigen“, erklärt OnlineBerater Markus Pidde.

In der Praxis funktioniert das bei beratungsintensiven Themen über „Dokumenten-Sharing“: Die Unterlagen werden im Gespräch per Bildschirmübertragung auf dem Endgerät des Kunden gezeigt und live bearbeitet – egal, ob dieser sich per Telefon, Chat oder Video beraten lässt.

2.300 Text-Chats pro Monat

Videoberatungen kommen pro Monat rund 18 Mal vor. Der am häufigsten genutzte Kontaktweg ist der Textchat mit rund 2.300 Chats. Textchat bedeutet, dass sich beim Klick auf die Homepage www.sparkasse-nuernberg.de oder in die OnlineFiliale www.s-onlinefiliale.de ein Feld mit Chat-Funktion zum OnlineBerater öffnet.

In Summe finden in der OnlineFiliale pro Monat über 600 Beratungen statt. Dazu kommen noch zwei Millionen Besuche der Website mit monatlich 13.000 Online-Anträgen.

Dabei ist jeder Kunde der Sparkasse Nürnberg ein potenzieller „Besucher“ der OnlineFiliale – egal ob Digital Native oder Senior. „Ich war selbst überrascht. Aber auch für viele ältere Menschen sind die neuen technischen Möglichkeiten eine gute Alternative“, räumt OnlineBerater Markus Pidde mit einem Klischee auf.

Die Sparkasse Nürnberg überlässt es ihren Kunden, in welchem Umfang sie die OnlineFiliale nutzen möchten: ob punktuell oder ausschließlich. Die OnlineBerater selbst gehen vor allem auf die Kunden zu, die längere Zeit keinen Kontakt zu ihrem persönlichen Berater hatten und Neukunden, die zum Beispiel wegen einer Baufinanzierung zur Sparkasse Nürnberg vermittelt wurden.

„Spielwiese“ für Tests

„Die OnlineFiliale ist aber nicht nur ein Vertriebskanal. Sie ist auch eine Art Spielwiese für uns, auf der wir neue Ansätze in der Beratung oder veränderte Prozesse im Kleinen testen können, um sie bei Erfolg dann ebenfalls in unseren Geschäftsstellen einzusetzen“, sagt Michael Maier.

Zum Beispiel starteten die OnlineBerater bereits 2014 mit einem Profil auf dem Bewertungsportal WhoFinance und forderten ihre Kunden

nach dem Gespräch aktiv zur Beurteilung auf. Mittlerweile sind 40 Prozent aller Berater in den Geschäftsstellen hier registriert. Sehr gute Kundenbewertungen machten die Sparkasse Nürnberg im Herbstgutachten des Portals sogar zur „besten Sparkasse Deutschlands“.

Aktuell wird die Funktion „Dokumenten-Sharing“, die in der OnlineFiliale schon erfolgreich genutzt wird, den Beratern in den Geschäftsstellen für ihre telefonische Beratung zur Verfügung gestellt. Auch die Girokontoeröffnung für Neukunden ohne Unterschrift in Verbindung mit der schon seit März 2016 in der OnlineFiliale laufenden Videolegitimation wird für Geschäftsstellen vorbereitet.

Der online-affine Bereich ist außerdem Treiber beim Thema mobile Banking mit den Finanz-Apps „Sparkasse“ und „Sparkasse +“, worüber rund zehn Prozent der Kunden der Sparkasse Nürnberg bereits ihre Bankservicegeschäfte erledigen – pro Monat knapp 60.000 Transaktionen. Ende November 2016 gibt es die Sparkassen-App „relaunched“ und mit neuen Funktionen. Integriert ist dann unter anderem die Überweisungsmöglichkeit per Foto – papierhafte Rechnungen oder Überweisungen werden mit der Handykamera abfotografiert, die App erkennt alle wichtigen Informationen und füllt das Online-Überweisungsformular automatisch aus – die OMV selbst mit einem Fintech entwickelt hatte und schon seit Mitte des Jahres nutzt.

Mit dem Update der Sparkassen-Apps ist dann auch das Zahlen von Handy zu Handy möglich: Die Zahlungsfunktion „Kwitt“, mit der kleinere Geldbeträge per Smartphone an die Mobilfunknummer eines Dritten gesendet werden können, erweitert den mobilen Alltag mobiler Kunden.



Bildunterschrift: Michael Maier, Leiter der OnlineFiliale, demonstriert eine Video-Beratung mit dem live zugeschalteten OnlineBerater Markus Pidde (im Hintergrund auf der Leinwand zu sehen). (Foto: Sparkasse Nürnberg)



Bildunterschrift: Die OnlineFiliale und der dazugehörige Bereich OnlineMarketing sind auch Treiber beim Thema mobile Banking mit Finanz-Apps. Die Sparkassen-App - wie hier am Smartphone von Michael Maier - erscheint am 28.11. im neuen Design und mit neuen Funktionen, die zum Teil von der Sparkasse Nürnberg entwickelt und initiiert wurden. (Foto: Sparkasse Nürnberg)

Kontakt:

Tina Koller

Pressesprecherin

Telefon: 0911 2303171

tina.koller@sparkasse-nuernberg.de