

„Wir erweitern unsere Angebote und bleiben präsent.“

Sparkasse: neue Selbstbedienungsstandorte mit persönlichem Service

(Herford) Von außen sieht das Gebäude aus wie eine typische Sparkassenfiliale. Im Inneren aber erwartet einen die Zukunft eines modernen Service-Standortes – interaktive Angebote in warmen Farben und klarem Design. „Das Highlight ist sicherlich unser Video-Service, den wir hier als erste Sparkasse anbieten“, sagt Horst Prüßmeier, Vorstand der Sparkasse Herford. „So verbinden wir innovative Technologien mit den Vorteilen der persönlichen Dienstleistung.“

Im Juli dieses Jahres hatte die Sparkasse in Hunnebrock ihren SB Plus-Standort eröffnet. Das neue Selbstbedienungsformat kommt gut an, so dass jetzt ein weiterer SB Plus entsteht, und zwar auf dem Bildungscampus in Herford. „Wir erweitern unsere Angebote und bleiben gleichzeitig präsent“, erklärt Horst Prüßmeier das Konzept der Sparkasse Herford. „Dazu verbessern wir den Kundennutzen auf allen Kanälen. Das betrifft unsere digitalen Leistungen und die Angebote vor Ort gleichermaßen.“

Immer seltener betreten die Kunden eine Filiale zur Beratung. Demgegenüber wachsen die Kontakte über die digitalen Kanäle rasant an. „Dazu zählen auch die Selbstbedienungsangebote in unseren Filialen“, sagt Prüßmeier. Das veränderte Kundennutzungsverhalten erfordert hohe und regelmäßige Investitionen in eine moderne Infrastruktur. Im laufenden Jahr sind bei der Sparkasse circa 2,5 Millionen Euro für Gebäude und Einrichtungen sowie 1,6 Millionen Euro für die Technik und elektronische Datenverarbeitung geplant. Davon wurden 300.000 Euro für den SB Plus-Standort in Hunnebrock fällig. Neben dem gewohnten Selbstbedienungsangebot für Bargeld, Kontoauszüge und Überweisungen bietet das SB Plus-Format auch zusätzliche Zugänge zur Internet-Filiale und einen Video-Service. Dort können die Kunden persönlich, von Angesicht zu Angesicht, via Bildschirm mit einem Mitarbeiter sprechen. „Das übernehmen unsere Kolleginnen und Kollegen aus dem Kundenservice-Center – allesamt ausgebildete Bankkaufleute,“ so Prüßmeier. Das Videoangebot ermöglicht persönlichen Service zu deutlich erweiterten Zeiten: von Montag bis Freitag, 9 bis 18 Uhr – also weit über die regulären Servicezeiten der Filialen hinaus. Die Anliegen der Kunden sind dieselben wie am Schalter: Überweisungen aufgeben, Termine vereinbaren oder Fragen zum Online-Banking stellen.

Derzeit werden die Planungen für den neuen SB Plus-Standort auf dem Bildungscampus in Herford konkretisiert. „So wie das Bildungscampus Raum für innovative Unternehmen und Studierende bietet, so offerieren wir dann auch dort unseren Kunden modernste Technologie in Verbindung mit persönlichem Service via Video“, freut sich Horst Prüßmeier. Die Fertigstellung des neuen Standortes ist bis zum Jahresende vorgesehen.