

Pressemitteilung:
12/2022

Datum:
30.05.2022

Freigabe:
sofort

Die Digitalisierung schreitet weiter voran: Sparkasse setzt auf neues BusinessCenter

Die Coronapandemie hat die Welt über zwei Jahre vor neue Herausforderungen gestellt und verändert. Die Nachwirkungen sind noch immer schwer abschätzbar, auch wenn Deutschland dank seiner Leistungskraft und wichtigen Maßnahmen wie z. B. das Kurzarbeitergeld noch relativ gut durch die Pandemie gekommen ist. Ein wichtiger Aspekt ist dabei die voranschreitende Digitalisierung.

Um diese Herausforderung zu meistern, hat sich die Sparkasse wichtigen Fragen gestellt, deren Beantwortung nun durch Susanne Gäbel – Direktorin Firmenkunden – erfolgt.

Frage: Was hat sich in den letzten zwei Jahren genau geändert?

Susanne Gäbel: Das kann man gar nicht so klar greifen. Mit jedem Monat der Pandemie, mit jeder Maßnahme der Bundesregierung haben sich Veränderungen ergeben. Es fing mit Masken an, gefolgt von Schutzscheiben für die Beratung, Abstandsregeln bis hin zum Homeoffice ... in der Sparkasse musste und konnte jederzeit schnell reagiert werden. Ziel war es immer, so gut wie möglich für unsere Kunden da zu sein, die Erreichbarkeit zu sichern und unsere Aufgabe als Finanzdienstleister zu 100 % zu gewährleisten. Das ist uns gelungen!

Frage: Womit hat die Sparkasse die besten Erfahrungen gemacht?

Susanne Gäbel: Die gesunde Mischung aus persönlicher Beratung, Onlinekontakten bzw. telefonischer Betreuung war es, was für unsere Kunden gezählt hat. Es gab immer eine Alternative und Möglichkeit, sich um Firmenangelegenheiten zu kümmern, auch wenn die Geschäftsinhaber selbst betroffen bzw. in Quarantäne waren. Abläufe sind medial und digital gestaltet und Kompetenzen bei den Berater*innen der Situation angepasst worden. Digitale Kanäle wurden ausgebaut, IT- und Sicherheitsanwendungen neu überdacht und verändert. Das für den Kunden verfügbare mediale Angebot ist deutlich ausgebaut.

Frage: Was kommt neu auf die Geschäftskunden zu?

Susanne Gäbel: Ganz konkret haben wir aktuell ein BusinessCenter aufgebaut, das am 1. Juni 2022 an den Start geht. Damit agieren wir zukunftsorientiert und reagieren darauf, dass unsere Kunden Online-Lösungen schätzen gelernt haben, den direkten Draht suchen und möglichst viel auch direkt vom Büro aus erledigen wollen. Hinter dem BusinessCenter steht ein ganzes Team an Berater*innen, die zukünftig die Anfragen der Kunden telefonisch bearbeiten, aktiv beraten und Produktabschlüsse vornehmen. Kurzum: Wir setzen im BusinessCenter Kundenberater*innen mit Erfahrung und Lust auf neue Wege in der Betreuung und Beratung ein.

Frage: Wie sieht das ganz konkret aus?

Susanne Gäbel: Eins war uns bei allen Überlegungen besonders wichtig: Die Mitarbeiter*innen im BusinessCenter sind mit umfassenden Kompetenzen ausgestattet. Beratungen finden u. a. zu Kontokorrent- und Investitionskrediten bis hin zu Bürgschaften statt.

Wir beraten zu Firmenversicherungen, zu Kreditkarten, eröffnen Konten und klären auf kürzestem Weg alle Fragen und Wünsche in Bezug auf Bankdienstleistungen. Damit stärken wir die direkten Kanäle und bauen diese im Sinne der Kunden konsequent aus. Wir freuen uns über diesen wichtigen Schritt, der einen großen qualitativen Sprung in der Betreuung darstellt, dem mit Sicherheit noch weitere technische Lösungen folgen werden.

Frage: Spielt die Geschäftsstelle keine Rolle mehr?

Susanne Gäbel: Unsere Geschäftskunden werden durch unsere Berater*innen begleitet. Dabei wird das neue BusinessCenter den Service wie auch die Beratung komfortabler abbilden. Die Geschäftsstellen – wir haben 19 im Geschäftsgebiet – spielen natürlich auch weiterhin eine bedeutende Rolle, insbesondere für die Bargeldversorgung.

Frage: Das neue BusinessCenter startet am 1. Juni... was ist konkret zu beachten?

Susanne Gäbel: Selbstverständlich haben wir unsere Kunden individuell vorab informiert, ab wann das BusinessCenter für sie erreichbar ist. Wir freuen uns, dass wir dann neue und schnellere Kontaktwege ermöglichen und gleichzeitig einen großen Schritt in Richtung Digitalisierung gehen. Die Zeitersparnis aufgrund der sofortigen Bearbeitung im BusinessCenter stellt einen wesentlichen Vorteil für unsere Geschäftskunden dar. Zeit ist Geld – und was schnell per Telefon erledigt werden soll, kann nun auch unkompliziert bearbeitet werden, ohne dass der Kunde erst einen Termin vereinbaren muss. Damit sind alle finanziellen Entscheidungen nur einen Anruf entfernt.

Weitere Fragen zum BusinessCenter beantwortet Ihnen Susanne Gäbel unter +49 335 5541-1410 gern.

**Ihre
Sparkasse Oder-Spree**

Ansprechpartner:
Sparkasse Oder-Spree
Steffen Deckert
Franz-Mehring-Straße 22
15230 Frankfurt (Oder)
Telefon: +49 335 5541-1019
Telefax: +49 335 5541-1215
E-Mail: s.deckert@s-os.de



Susanne Gäbel | Foto: Sparkasse Oder-Spree/Tobias Tanzyna