

Chatten mit der Sparkasse - neuer Service flächendeckend im Einsatz

Mehr Kommunikationswege vom Kunden zur Bank

Bremen, 12.03.2014. Mit dem neuen „Online-Chat“ verfügen Sparkassenkunden über eine weitere Kommunikationsmöglichkeit mit dem Berater. Finanz Informatik und engram GmbH brachten den Chat in den bundesweiten Flächeneinsatz.

Sparkassenkunden sind verwöhnt: Mit einem dichten Filialnetz und dem umfangreichen telefonischen Service stehen ihnen viele direkte Kommunikationswege offen. Neu hinzu kommt jetzt der „Online-Chat“, womit eine weitere Option zum Dialog mit den Beratern bereit steht.

Der IT-Dienstleister der Sparkassen, die Finanz Informatik, bietet damit einen weiteren Baustein im Multikanalsystem für ideale Kundenkommunikation. Stephen Oerther, Projektleiter bei engram, dem Partner bei der Projektrealisierung, erläutert: „Jeder möchte anders mit seiner Bank kommunizieren. Ein Multichannel-Angebot ist ein wirkliches Service-Angebot, da man den individuellen Bedürfnissen seiner Kunden entgegenkommt.“

Nach einer gründlichen Pilotphase in einzelnen Filialen brachten die Finanz Informatik und die Spezialisten für digitale Kommunikation aus Bremen den Chat zu Ende 2013 in den Flächeneinsatz bei allen Sparkassen.

Neue Technologien für den Dialog mit dem Kunden

Das Chatten ist denkbar einfach und unkompliziert. Sowohl auf der Sparkassen-Website als auch im Online-Banking findet der Kunde den Menüpunkt, nach einem Klick geht es direkt los. Ist der User via Online-Banking eingeloggt, liegen dem Berater alle Kundeninformationen vor.

Entwickelt wurde der Chat auf Basis von IBM Sametime. Er ist integriert in die Interaktive-Service-Plattform, mit der die Finanz Informatik seit vielen Jahren Sparkassen bei ihren Call-Center-Aufgaben unterstützt, und wird auch in deren Rechenzentrum betrieben.

Carsten Wendt, Leiter des Bereichs Medialer Vertrieb bei Finanz Informatik: „Als Multichannel-Experte war engram genau der richtige Partner, um den reibungslosen Flächeneinsatz bei den Sparkassen bundesweit sicherzustellen.“ Nach dem erfolgreichen Roll-out verantwortet engram auch die zukünftige Weiterentwicklung des Online-Chats. So wird bereits an eine Integration in die Facebook-Auftritte der Sparkassen gedacht.

Über die Finanz Informatik

Die Finanz Informatik GmbH & Co. KG ist der IT-Dienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe. Ihre Gesamtbanklösung OSPlus (One System Plus) bietet das gesamte Spektrum an Geschäftsprozessen im Retailgeschäft und ist bei allen deutschen Sparkassen im Einsatz. Kunden der Finanz Informatik sind Sparkassen, Landesbanken, Landesbausparkassen sowie die DekaBank.

Stichworte: Online-Chat, Kundenkommunikation, OSPlus, digitale Kommunikation

engram GmbH

Seit über 20 Jahren realisiert die Bremer engram GmbH maßgeschneiderte Softwarelösungen und Benutzerschnittstellen zur Unterstützung von Unternehmens- und Geschäftsprozessen. Als Spezialist für innovative Frontend-Lösungen entwickeln wir Anwendungen mit optimaler Nutzbarkeit und sichtbarem Erfolg für unsere Kunden. Zu den dialogfähigen Retail-Marketing-Produkten aus unserem Portfolio zählen beispielsweise das prämierte engram KampagnenManagementSystem (eKMS), die ganzheitliche Digital-Signage-Software, WindowTainment für Immobilien, die Lösung für die moderne Immobilienvermarktung, und d°GIS, das interaktive Informations- und Wegeleitsystem. Mit dem Leistungsspektrum der digitalen Lernwelten, wie dem engram Moodle Lernmanagementsystem und weiteren effizienten Erweiterungs-Plug-ins für erfolgreiches E-Learning, ergänzen wir die Bandbreite digitaler Kompetenzen.

Zu unseren Auftraggebern gehören zahlreiche Volksbanken und Sparkassen, aber auch deren Rechenzentren und Verbundpartner. Weitere namhafte Unternehmen wie DekaBank, T-Systems, Lexmark, SV Sparkassenversicherung oder die Wintershall AG vertrauen ebenfalls auf die Lösungen und Dienstleistungen der engram GmbH.

IKOR engram

engram ist ein Unternehmen der Gruppe IKOR engram, zusammen sind IKOR und engram „Ihr ganz persönlicher Ver-Mehrwerter“. IKOR, der SAP-Backend-Profi mit branchenspezifischer Kompetenz um Geschäftsprozesse, und engram, der Multichannel-Frontend-Profi mit innovativen Produktideen, verknüpfen dabei ihre Leistungen für ganzheitliche Front-to-Backend-Business-Lösungen. 150 Mitarbeiter beweisen dies täglich in anspruchsvollen Projekten bei unseren Kunden. IKOR engram ist an den Standorten Bremen, Hamburg, Jena und Oberhausen vertreten.

Weitere Informationen erhalten Sie bei:

Stefanie Hahn | Kommunikation IKOR engram | engram GmbH
Konsul-Smidt-Straße 8r | 28217 Bremen | Tel.: +49 421-620298-847 | Fax: +49 421-620298-999
Mobil + 49 162-109 81 12 | stefanie.hahn@ikor-engram.de | www.ikor-engram.de