

## **Pressemitteilung**

### **„live“ vor Ort: Die Sparkasse Bodensee bietet digitale Serviceberatung – von Mensch zu Mensch.**

Konstanz / Friedrichshafen, 12. November 2018

**So nah wie (fast) kein anderer. Mit diesem Slogan beschreibt die Sparkasse Bodensee für ihre Kunden einen weiteren Schritt in Richtung Zukunft: Eine „digitale Serviceberatung“ von Mensch zu Mensch, die es in diesem Umfang und mit dieser Technik hier noch nicht gibt, rundet die Möglichkeiten, mit der Sparkasse in Kontakt zu treten, so richtig ab. Zu Beginn werden in sechs Geschäftsstellen neue Serviceberatungsplätze, mit einer sogenannte „liveBOX“, geschaffen. Dort können die Kunden über einen großen Bildschirm direkt Kontakt zu einem Serviceberater aufnehmen. So hat man einen persönlichen Ansprechpartner direkt vor Ort und das von Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr. Die Sparkasse Bodensee setzt damit auf noch stärkere Kundennähe. Die ersten drei liveBOXen stehen in den Filialen Konstanz-Litzelstetten, Meckenbeuren und in Friedrichshafen in der Schubertstraße.**

Themen wie Digitalisierung und sich änderndes Nutzerverhalten beschäftigen viele Unternehmen in der Region. Auch die Sparkasse Bodensee, die seit jeher für Kundennähe steht und sich für das Gemeinwohl einsetzt, steht vor dieser Herausforderung. Sparkassenkunden besuchen heutzutage nicht mehr nur die „klassische Filiale“, sondern begeistern sich zunehmend für die digitalen Banking-Angebote. Um die digitale Welt für jeden erlebbar zu machen, ohne auf den Menschen gegenüber verzichten zu müssen, bietet die Sparkasse mit der liveBOX einen besonderen und in unserer Region bisher einzigartigen Service an. Über einen großen Bildschirm erfolgt die Liveübertragung zu einem Serviceberater sobald der Kunde die liveBOX betritt. Rund um die Servicedienstleistungen beantwortet der Berater sämtliche Fragen und bearbeitet alle Serviceaufträge, die man bei seinen täglichen Bankgeschäften zu erledigen hat. Von der Beratung über das Girokonto oder die richtige Kreditkarte über die Erfassung einer SEPA-Überweisung bis hin zum Anlegen, Ändern oder Löschen eines Dauerauftrags – die Liste ist lang. Das Neue daran: mit der vorhandenen Foto-Einheit kann der Kunde dem Serviceberater seine mitgebrachten Unterlagen gut sicht- und lesbar übergeben. Um den neuen Service zu nutzen, benötigt man keinerlei Vorwissen

Seite 2

Pressemitteilung 12. November 2018

oder Technikenkenntnisse – es ist ja der Berater „in der liveBOX“ quasi vor Ort. Die Bedienung ist sehr einfach und selbsterklärend. Den Kunden stehen ein Touchscreen sowie ein Unterschriften-Pad zur Verfügung, über die alle Vorgänge abgewickelt werden. Zur Wahrung der Privatsphäre hat der Serviceberater die Möglichkeit, die Glastür der liveBOX zu schließen, wenn der Kunde das möchte.

### **Mehr Service von 8.00 Uhr bis 20:00 Uhr**

Mit der Einführung der liveBOX bietet die Sparkasse Bodensee in der Filiale mehr Serviceberatungsplätze und in ersten SB-Filialen jetzt neu einen persönlichen Ansprechpartner für die Kunden. Und das über die normalen Öffnungszeiten hinaus. „Die Nähe zu unseren Kunden steht für uns im Fokus. Mit der liveBOX bieten wir nun einen Service, bei dem der Kunde auch in SB-Filialen wieder einen echten Ansprechpartner hat“, erläutert Lothar Mayer, Vorsitzender des Vorstandes der Sparkasse Bodensee.

### **Live in Litzelstetten – die erste liveBOX**

Die SB-Filiale in Litzelstetten ist der erste Ort, an dem eine liveBOX installiert wird. Ab dem 21. November 2018 steht allen Kunden diese absolute Neuerung von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr zur Verfügung. Die erfahrenen Mitarbeiter aus dem nahen Kundencenter betreuen dieses Serviceangebot „von der anderen Seite des Bildschirms“ und nehmen persönlich an den Werktagen alle Fragen und Aufträge rund um das Thema Banking entgegen. Die feierliche Eröffnung findet am Mittwoch, 21. November 2018 mit einem Aktionstag in Konstanz-Litzelstetten statt. Berater des Beratungszentrums Allmannsdorf erwarten ihre Kunden und alle Interessenten in der Zeit von 10:00 Uhr bis 17:00 Uhr. Wolfgang Gensle, Ortsvorsteher von Litzelstetten, ist mit dabei und wird die neue Serviceberatung um ca. 15:00 Uhr auf Herz und Nieren prüfen. Und dann die erste liveBOX gemeinsam mit Christoph Müller, Mitglied des Vorstandes der Sparkasse Bodensee, offiziell in die Serviceberatung der Sparkasse übergeben.

Seite 3

Pressemitteilung 12. November 2018

### **liveBOX: auch an weiteren Standorten**

Fast zeitgleich mit Konstanz-Litzelstetten profitieren weitere Standorte von dem neuen Service: Zunächst erhalten das Beratungcenter Meckenbeuren und die Filiale Schubertstraße in Friedrichshafen eine liveBOX. Danach folgen die Direktion Überlingen, die Beratungcenter Konstanz- Allmannsdorf und Tettwang-Bahnhofstraße. Parallel arbeitet die Sparkasse daran, immer mehr Dienstleistungen für die liveBOX verfügbar zu machen. Um weiterhin „So nah wie (fast) kein anderer“ bei ihren Kunden zu sein.



Die liveBOX im  
Mitarbeitertest.