

12. Juni 2019 | Köpfe

Wegweiser in der Kundenberatung

Gregory Lipinski

Lars Lindner, Leiter der Multikanalsteuerung bei der Förde Sparkasse in Kiel, hat den Navigator entwickelt. Die digitale Mappe soll die Privatkundenberatung der Sparkassen emotionaler machen.

Er ist ein typisches Sparkassen-Eigengewächs: Lars Lindner, 37 Jahre jung. Nach seiner Ausbildung fängt er 2010 zunächst als Privatkundenberater bei der Förde Sparkasse an. Begeistert interessiert er sich für die modernen Kommunikationsmittel, die die Digitalisierung dem Bankgeschäft beschert. Sein Talent und Geschick im Umgang mit den neuen virtuellen Welten bemerkt der Sparkassen-Vorstand. Er überträgt dem Online-Marketing-Manager 2012 die Aufgabe, eine Einheit Neue Medien aufzubauen. Sie soll den digitalen Wandel in der schleswig-holsteinischen Sparkasse vorantreiben.

Multikanalanwendungen in der Kundenberatung bleiben oft abstrakt. Der von Lars Lindner entwickelte Navigator soll das ändern.

(© dpa)

Heute ist Lindner Leiter der Multikanalsteuerung. Dabei verfolgt der Spezialist seit knapp zwei Jahren ein ehrgeiziges Ziel. Er hat mit seinem Team eine digitale Mappe entwickelt, die die Kundenberatung der Sparkasse auf neue Standbeine stellen soll. Der Name der virtuellen Anwendung ist kurz wie prägnant: Navigator. „Die digitale Mappe soll die Kundenberatung erlebbarer und emotionaler machen“, beschreibt Lindner das Konzept.

Bisher nutzen die Berater in den Filialen Flyer und Broschüren, um dem Kunden die Finanzprodukte zu erläutern. Zwar ist das bunte Infomaterial inzwischen auch digital verfügbar, doch die Inhalte prägen sich dem Kunden zu wenig ein. Dies soll nun der Navigator ändern, den Kunde und Berater unter anderem auf dem I-Pad abrufen können: Hier sollen ihnen digital erzeugte Bilderwelten und kurze Erklärvideos helfen, um einen schnelleren Zugang zur vielschichtigen Produktvielfalt der Sparkasse zu ermöglichen. „Wir versuchen, mit der digitalen Mappe die Wünsche und Ziele des Kunden stärker zu visualisieren, um die Beratungsprozesse mehr zu emotionalisieren“, so Lindner.

Doch das ist nicht alles. Der Navigator bezieht den Kunden aktiv in die Beratung ein. Er kann selber am I-Pad Eingaben vornehmen, um das für ihn passende Finanzprodukt zu entdecken. „Der Navigator bietet diverse interaktive Möglichkeiten, um den Kunden in den Beratungsprozess stärker einzubinden“, erklärt Lindner. Hat er sich für ein Produkt entschieden, erfolgt der Abschluss aber unverändert über OSPlus, die für den aktiven Verkauf von Sparkassen- und Verbundprodukten gesetzte IT-Lösung. „Der Navigator ersetzt nicht OSPlus, sondern ergänzt an den Stellen, an welchen heute noch die Print-Unterstützung zum Einsatz kommt, um das Produkt vorzustellen und zu erklären.“, betont Lindner das Vorgehen.

„Wir versuchen, mit der digitalen Mappe die Wünsche und Ziele des Kunden stärker zu visualisieren“: Lars Lindner, Leiter Multikanalsteuerung, Förde Sparkasse

(© Sparkasse)

Erfolgreich setzt die Förde Sparkasse die neue Dienstleistung bereits seit Mitte vergangenen Jahres in den Geschäftsstellen ein. „Der Navigator wird begeistert angenommen, von Kunden und Beratern gleichermaßen“, sagt Lindner. Vor allem bei den Beratern findet die Dienstleistung großen Anklang, weil sie ihnen viel Arbeit abnimmt: Ein gutes Beispiel hierfür ist das „Willkommen-Tool“. Wollen Kunden ein Girokonto eröffnen, ist der Navigator eine gute Beratungsstütze: Ob mit kurzen, einfühlsamen Texten und mit bewegten Bildern untermalt von stimmungsvoller Musik - kurz und knapp stellt hier die Förde Sparkasse ihre Ziele und das Finanzkonzept der Sparkassen-Finanzgruppe vor. „Von unseren Leistungsversprechen bis zu unserem sozialen Engagement - leicht verständlich erklären wir mit dem Navigator dem Kunden, wofür wir und unsere Verbundpartner stehen, bevor wir das Girokonto eröffnen“, so Lindner.

Es gibt noch weitere Vorteile: Die optisch ansprechend animierten Produktwelten laden viele Kunden ein, sich stärker mit dem Sparkassenangebot zu beschäftigen. „Viele Kunden stoßen durch den Navigator auf weitere Finanzprodukte, die sie interessieren“, konstatiert Lindner. Das könnte das Neukundengeschäft weiter beflügeln. Finanziell wird der Navigator über das Unterstützungsbudget vom DSGVO und seit Jahresanfang auch vom Deutschen Sparkassenverlag (DSV) unterstützt. Um die digitale Mappe für alle Sparkassen marktfähig zu machen, geht der Navigator jetzt im größeren Rahmen in den Praxistext. Daran beteiligt sind fünf Pilot-Sparkassen. Dadurch soll die Anwendung den letzten Feinschliff bekommen, um sie flächendeckend auszurollen. „Wir wollen den Navigator zur Scope19 vorstellen, um ihn dann allen Sparkassen zur Verfügung zu stellen“, erklärt der Leiter der Multikanalsteuerung.

Auch in seiner Freizeit lassen Lindner die digitalen Welten nicht los. In seinem Neubau steuert der Familienvater Licht und Rasenmäher bereits mit dem Sprachassistenten Alexa. Vielleicht kommt in den nächsten Monaten noch die eine

oder andere Smart-Home-Anwendung hinzu, bis der Navigator sein Marktdebüt bei allen Sparkassen feiert.

Gregory Lipinski: Wegweiser in der Kundenberatung, in SparkassenZeitung (12. Juni 2019). URL: <https://www.sparkassenzeitung.de/arbeit-%26-leben/wegweiser-in-der-kundenberatung.html>. Abgerufen am: 13. Juni 2019



Scannen Sie diesen Code mit Ihrem Smartphone
und lesen Sie diesen und weitere Beiträge online