

## Presseinformation

Wiesau, den 12.03.2021

**Sparkasse Oberpfalz Nord präsentiert sich mit  
in der Geschäftsstelle in Wiesau, Marktplatz 3**



**Live-Service per Video: Mit Service@ON erweitert die Sparkasse Ober-  
pfalz Nord ihr Angebot für Kunden**

**Wiesau.** Die im August 2020 neu gestaltete Geschäftsstelle Wiesau geht nunmehr mit Service@ON, dem Live-Service per Video, an den Start.

Dort können Kunden über einen Video-Terminal direkt Kontakt zu einer Serviceberaterin oder zu einem Serviceberater aufnehmen und zwar von Montag bis Freitag von 08:00 – 17:00 Uhr und das sogar über die Mittagszeit. Mit dem neuen Service passt sich die Sparkasse Oberpfalz Nord den gewandelten Bedürfnissen ihrer Kunden an. Die Technologie dazu kommt von der Firma tellma.

Kompetente Beratung, persönliche Betreuung, Kundennähe: Seit jeher sind diese Punkte Kern der Sparkassen-Philosophie. Gleichzeitig wünschen sich heute immer mehr Kunden digitale Banking-Angebote.



verbindet nun beides miteinander: Sobald der Kunde den Cube betritt, erfolgt die Liveübertragung über einen großen Bildschirm zu einer Serviceberaterin. Diese beantwortet sämtliche Fragen rund um die Servicedienstleistungen der Sparkasse und bearbeitet nahezu alle Serviceaufträge des täglichen Bankgeschäfts – von der Erfassung einer SEPA-Überweisung bis hin zum Anlegen, Ändern oder Löschen eines Dauerauftrags, Fragen über das Girokonto oder die richtige Kreditkarte, die Liste ist lang. Besonders praktisch: Über die integrierte Kamera kann der Kunde der Serviceberaterin seine mitgebrachten Unterlagen gut sicht- und lesbar übergeben.

Um den neuen Service zu nutzen, benötigt man keinerlei Vorwissen oder Technikenkenntnisse. Die Bedienung ist sehr einfach und selbsterklärend. Den Kunden stehen ein Touchscreen sowie ein Unterschriften-Pad zur Verfügung, über die alle Vorgänge abgewickelt werden.

## Presseinformation

Wiesau, den 12.03.2021

### **„Service@ON“ vor Ort: Die Sparkasse Oberpfalz Nord bietet digitale Serviceleistung – von Mensch zu Mensch**

Mit „Service@ON“ geht die Sparkasse Oberpfalz Nord für ihre Kunden ab sofort einen weiteren Schritt in die digitale Zukunft: Eine „digitale Serviceleistung“ von Mensch zu Mensch, die es in diesem Umfang und mit dieser Technik in der Region noch nicht gibt, rundet die Möglichkeiten, mit der Sparkasse in Kontakt zu treten, so richtig ab.

Die Sparkasse Oberpfalz Nord setzt damit auf noch stärkere Kundennähe. Der erste „Service@ON-Cube“ steht in der Geschäftsstelle Wiesau, weitere werden 2021 nach und nach in anderen Geschäftsstellen folgen.

Themen wie Digitalisierung und sich änderndes Nutzerverhalten beschäftigen viele Unternehmen in der Region. Auch die Sparkasse Oberpfalz Nord, 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 „Service@ON“ einen besonderen und in unserer Region bisher einzigartigen Service an.

### **Diskretion wird großgeschrieben**

Dank eines separaten Raumes, einem sogenannten Cube, erlebt der Kunde sowohl optische als auch akustische Diskretion. Zur Wahrung von Privatsphäre und Mindestabstand zu anderen Kunden schließt der Kunde einfach die Glastür des Cubes - vertrauliche Gespräche sind mit Service@ON eine Selbstverständlichkeit.

### **Mehr Service von 8.00 Uhr bis 17:00 Uhr**

Mit der Einführung von „Service@ON“ bietet die Sparkasse Oberpfalz Nord in der Geschäftsstelle einen weiteren Serviceplatz und jetzt neu einen persönlichen Ansprechpartner für alle Kunden. Und das zusätzlich zu den normalen Öffnungszeiten hinaus. „Die Nähe zu unseren Kunden steht für uns im Fokus. Mit „Service@ON“ bieten wir nun einen Service, bei dem der Kunde auch in SB-Bereichen wieder einen echten Ansprechpartner hat“, erläutert Ludwig Zitzmann, Vorsitzender des Vorstandes der Sparkasse Oberpfalz Nord.

## Presseinformation

Wiesau, den 12.03.2021

Die Geschäftsstelle Wiesau ist der erste Ort, an dem „Service@ON“ installiert wird. Die erfahrenen Mitarbeiter aus dem nahen Kundencenter betreuen dieses Serviceangebot „von der anderen Seite des Bildschirms“ und nehmen persönlich alle Fragen und Aufträge rund um das Thema Banking entgegen, um weiterhin „von Mensch zu Mensch“ bei ihren Kunden zu sein.

### **Ein starker Partner: Innovative Technologie**

Für die technologische Umsetzung des digitalen Angebots hat sich die Sparkasse Oberpfalz Nord die Firma tellma GmbH ins Haus geholt. Mit dem innovativen Telepräsenz- und Videosystem für Banken leistet das Unternehmen einen wertvollen Beitrag im Kommunikationssektor. Die Sparkasse Oberpfalz Nord startet als erstes Bankinstitut in der Region mit dem neuen Service.

### **Investitionen, die sich lohnen**

Die Sparkassenkunden können sich über eine zeitgemäße und stark frequentierte Geschäftsstelle mitten im Markt Wiesau freuen“, so Ludwig Zitzmann, Vorsitzender des Vorstandes

„Die Investition hat sich gelohnt. Mit unserer modernen Geschäftsstelle werden wir den Menschen und Unternehmen vor Ort auch künftig ein verlässlicher und vertrauensvoller Partner in allen Finanzangelegenheiten sein“, so Hans-Jörg Schön, Mitglied des Vorstandes.

Gemeinsam mit 1. Bürgermeister Toni Dutz des Marktes Wiesau freuen sich Ludwig Zitzmann, Vorsitzender des Vorstandes und Hans-Jörg Schön, Mitglied des Vorstandes, den neuen kundenorientierten Service-Terminal den Kunden und Mitarbeitern im Beisein von Bereichsleiter Privatkunden Peter Ferber, Geschäftsstellenleiter Joachim Walter und Projektleiter „Service@ON Thomas Bernreuther übergeben zu können.

Kundin Ines Wildenauer darf als erste Kundin zusammen mit Service@ON-Mitarbeiterin Franziska Hackl den neuen und smarten Service der Sparkasse ausprobieren.

Zitzmann dankt der Firma tellma GmbH für die hervorragende Zusammenarbeit, „unsere Kunden erwarten persönliche Beratung und Service in ansprechender Atmosphäre“, so Ludwig Zitzmann.

## Presseinformation

Wiesau, den 12.03.2021

### Neue Herausforderungen

„Die Anforderungen, die unsere Kunden an uns stellen, haben sich verändert“, weiß Vorstandsvorsitzender Ludwig Zitzmann. „Der Wunsch, seine Bankgeschäfte rund um die Uhr abwickeln zu können, ist aktueller denn je. Unabhängigkeit von Zeit und Ort ist in unserer schnelllebigen Zeit und im Zeitalter der Digitalisierung ein großer Wunsch unserer Kunden. Dem wollen wir als modernes Unternehmen natürlich gerecht werden.“

Als Herzstück seiner Unternehmensphilosophie sieht das traditionsreiche Geldinstitut aber nach wie vor die persönliche Beratung durch seine kompetenten Berater und Finanzspezialisten. Mit einem Mix aus dieser bewährten Vor-Ort-Präsenz und moderner digitaler Technologie sieht sich die Sparkasse Oberpfalz Nord auf dem richtigen Weg in Richtung Zukunft.

Die Sparkasse Oberpfalz Nord modernisiert laufend ihr Filialnetz. 2017 wurde die S@ON im ehouse, 2018 die neue Geschäftsstelle Neue Mitte Hammerweg in Weiden, 2020 die Geschäftsstelle Wiesau feierlich eröffnet, weitere Planungen laufen.