

# Ein zusätzliches Angebot

**KIRCHHEIMBOLANDEN/ROCKENHAUSEN:** Die Sparkasse Donnersberg will im Mai ein Kunden-Service-Center einrichten

Es soll ein zusätzlicher Service für die Kunden werden. Dafür nimmt die Sparkasse Donnersberg derzeit Umbauarbeiten in der Hauptgeschäftsstelle in Rockenhausen vor. Voraussichtlich im Mai will das Unternehmen ein Kunden-Service-Center anbieten.

„Wir stellen fest, dass viele den Weg über das Telefon nutzen, bevor sie in die Filialen kommen“, sagt Matthias Roth. Und diese sollen nun über das Service-Center eine möglichst schnelle, unkomplizierte Hilfe erhalten, so das Sparkassen-Vorstandsmitglied. Dort sollen Anfragen und Aufträge bearbeitet werden, die telefonisch oder über das Internet ankommen. „Wir möchten hier über das Telefon 25 bis 30 Serviceprozesse abbilden können“, kündigt Roth an.

Im Service-Center sollen vorwiegend Personen sitzen, die schon bei der Sparkasse beschäftigt sind. „Wir haben uns entschlossen, so etwas nicht auszulagern, sondern in der Region mit eigenen Mitarbeitern zu machen“, berichtet das Vorstandsmitglied. Diese werden geschult, und in dem Service-Center werde auch eine spezielle Software eingesetzt. „Wenn jemand seine Telefonnummer hinterlegt, sieht man dann di-

rekt, welcher Kunde dran ist.“

Kunden-Service-Center seien nicht grundlegend neu, sie gebe es woanders bereits. „Wir empfinden es so aber persönlicher und sind mit unseren Leuten auch näher am Kunden“, sagt Roth. Vorgesehen ist, dass das Service-Center von Montag bis Freitag von 8 bis 20 Uhr besetzt ist – mit vier Mitarbeitern. „Auch am Mittwochnachmittag“, betont das Vorstandsmitglied. Sechs bis acht Personen werden insgesamt dort eingesetzt. „Derzeit laufen die Vorbereitungen. Teile der Kundenhalle in Ro-

Das Service-Center soll auch am Mittwochnachmittag besetzt sein.

ckenhausen werden abgeteilt. Dort haben wir die besten Voraussetzungen“, so Roth. Dort, heißt in dem Bereich, in dem sich früher die „Donnersberger Konzepte“ und der Immobilienvermittlungsbereich befanden. „Wir müssen da natürlich etwas abtrennen, müssen schauen, dass die Akustik stimmt – nicht, dass man im Hintergrund noch die Geldzählmaschine hört.“ Rund 50.000 bis 100.000 Euro wird die Sparkasse investieren.



In der Hauptgeschäftsstelle in Rockenhausen wird derzeit umgebaut: Dort wird im Mai ein Kunden-Service-Center angesiedelt, wo telefonische Anfragen und welche über das Internet bearbeitet werden. ARCHIVFOTO: J. HOFFMANN

Wenn dann ein Kunde künftig die Telefonnummer der Zentrale der Geschäftsstelle in Kirchheimbolanden oder in Rockenhausen wählt, werde er im Service-Center landen. „Seinen Kundenberater wird man weiterhin unter dessen Durchwahl anrufen können. Das ist uns ganz wichtig“, betont der Sparkassen-Vorstandsvorsitzende Günther Bolinius. Da stimmt ihm auch Bernd Philippsen zu, der Ressortleiter Vorstandssekre-

tariat, Personal und Tochterunternehmen. Kunden wünschten sich verstärkt alternative Zugangs- und Kontaktwege zur Sparkasse. So seien unter anderem bereits bestehende, digitale Zugangswege verbessert und auch die Service- und Beratungszeiten optimiert worden. „Oberste Priorität hat die Kundenbindung“, sagt Philippsen – und Bolinius ergänzt: „Die Sparkasse konzentriert sich darauf, dass wir uns nach den Kunden-

bedürfnissen richten.“

Mit der neuen Einrichtung wolle man einen zusätzlichen Service bieten. „Wir werden sehen, wie das Gesprächsvolumen ist“, erzählt Matthias Roth mit Blick auf das Service-Center. „Vielleicht müssen wir sogar noch Kapazitäten aufbauen...“ Er geht davon aus, dass dieses ab dem 1. Mai eingerichtet wird.

In die Hauptgeschäftsstelle in Kirchheimbolanden habe man im vergangenen Jahr 286.000 Euro gesteckt, um die Kundenhalle zu renovieren. So sind in der Kleinen Residenz neue Beraterzimmer angesiedelt worden. „Im Kern werden die Filialen heute für Beratungsleistungen genutzt“, sagt Roth. Er glaubt nicht, dass der Selbstbedienungsbereich noch weiter wachsen wird. „Da ist der Scheitelpunkt erreicht. Wachstumsbereich ist die Beratung. Da wollen wir auch in der Fläche präsent sein“, berichtet das Vorstandsmitglied.

Bei der Sparkasse Donnersberg sind 313 Mitarbeiter beschäftigt. 19 Auszubildende hat das Unternehmen, dazu einen Praktikanten der Fachoberschule Göllheim. Die Zahl der Auszubildenden soll auch in diesem Jahr konstant gehalten werden, kündigt Roth an. jsl