

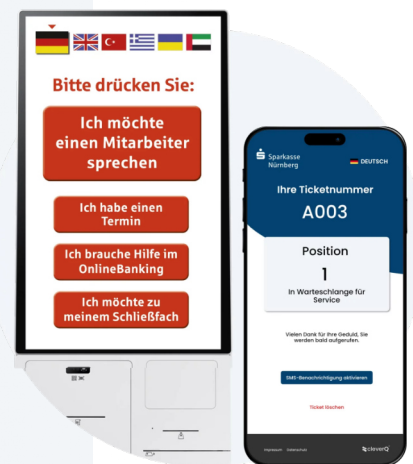
Über die Sparkasse Nürnberg: Zahlen, Daten Fakten

Mit einer Bilanzsumme von rund 12,7 Mrd. Euro (2023) ist sie die drittgrößte Sparkasse Bayerns. Das Institut betreibt 91 Standorte, betreut über 407.000 Kunden und führt mehr als 300.000 Privatgirokonten. Mit rund 1.544 Mitarbeitenden, darunter 91 Auszubildende, gehört die Sparkasse zu den größten Arbeitgebern der Region.



Herr Andreas Rogler Projektleiter bei der Sparkasse Nürnberg

“Unser Ziel war es, den Alltag für alle ein Stück einfacher zu machen. Für die Kundinnen und Kunden genauso wie für die Mitarbeitenden vor Ort. Vor cleverQ war es im Wartebereich oft unübersichtlich, das hat für zusätzlichen Stress gesorgt. Jetzt ist vieles deutlich entspannter. Die Mitarbeitenden können selbst entscheiden, wann sie die nächste Person aufrufen. Und die Wartenden wissen genau, wie der Ablauf ist. Das schafft Ruhe und tut dem gesamten Ablauf gut.“



Die Herausforderung

In stark frequentierten Filialen war die Organisation von Kundenströmen für Mitarbeitende wie auch für Kundinnen und Kunden gleichermaßen herausfordernd. Es kam regelmäßig zu Unklarheiten im Wartebereich, erhöhtem Stresslevel beim Personal und langen Wartezeiten für Besucherinnen und Besucher. Ziel war es, den Servicecharakter zu verbessern und zugleich ein ruhigeres Arbeitsumfeld für die Beschäftigten zu schaffen.

Die Lösung

- Papier-Ticketausgabe direkt am Terminal
- Kunden nehmen im Wartebereich Platz und werden entspannt aufgerufen
- Mitarbeiter können eigenständig entscheiden, wann sie das nächste Ticket aufrufen
- Monitore zeigen alle eingereichten Tickets und den aktuellen Aufrufstatus
- Terminkunden wählen vor Ort „Termin-Ticket“ und ggf. sogar ihren Berater
- Auswahl mehrerer Sprachen direkt am Terminal – je nach Standort angepasst
- Terminalmenü nach Servicearten strukturiert (z.B. Beratung, Einzahlungen, Kontoanliegen)
- Alle Arbeitsplätze sehen alle Dienste und unterstützen sich flexibel bei hohem Andrang

Mehr infos auf
unserer Webseite

