

Medieninformation

BusinessCenter der Sparkasse KölnBonn feiert dreijähriges Bestehen

- **Direkteinheit im Firmenkundengeschäft der Sparkasse hat sich im Zuge von Corona-Pandemie und Flutkatastrophe bewährt.**
- **Bei Geschäftskundinnen und -kunden ist der Zuspruch zum Konzept ungebrochen. Weit überwiegende Mehrheit schätzt kompetente Beratung und schnellen, freundlichen Service.**
- **Neue Funktionalitäten und Serviceangebote ermöglichen noch schnellere, fallabschließende Bearbeitung von Anfragen.**

7. November 2022

Die Sparkasse KölnBonn zieht zum dreijährigen Bestehen ihres BusinessCenter positive Bilanz. „Das BusinessCenter ist zu einem integralen Bestandteil des Firmenkundengeschäfts geworden“, stellt Uwe Borges, für Firmenkunden und Institutionelle Kunden zuständiges Vorstandsmitglied bei der Sparkasse, fest. Nach dem Start Ende Oktober 2019 kümmerte sich die Direkteinheit nach einer Übergangsphase um rund 16.200 Geschäftskundinnen und -kunden, womit Betriebe mit einem Jahresumsatz bis 500.000 Euro gemeint sind. Mittlerweile ist die Kundenanzahl auf 17.500 gestiegen. „Auf diesen Nettozuwachs von rund acht Prozent sind wir ausgesprochen stolz“, so Borges. „Denn als Marktführer in der Region Köln/Bonn betreuen wir bereits zwei Drittel der Kundinnen und Kunden in dem Segment der Geschäftskundinnen und -kunden.“ Innerhalb der Sparkasse fungiert das BusinessCenter darüber hinaus als zentrale Anlaufstelle für telefonische und digitale Serviceanfragen der umsatzmäßig größeren Firmenkundschaft. Die 50 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind an zwei Standorten in Köln und Bonn werktäglich von 8 bis 17 Uhr erreichbar.

BusinessCenter hat sich in Krisenphasen als Anlaufstelle bewährt

In den zurückliegenden Jahren war die gewerbliche Kundschaft der Sparkasse erheblich von den Folgen der Corona-Pandemie, aber von anderen Sondereinflüssen wie etwa der Flutkatastrophe an der Ahr und in anderen Regionen betroffen. Die kommenden Monate werden Borges zufolge weiterhin viele Betriebe auf den

Prüfstand stellen. Die Themen energetische Investitionen und Liquiditätsmanagement in Folge der hohen Inflation werden dann im Fokus stehen. „Dafür sehen wir uns gut vorbereitet“, so das Sparkassenvorstandmitglied. „Denn auch in vergangenen Krisenphasen haben wir die hohe Erreichbarkeit des BusinessCenter und fallabschließende Bearbeitung der weit überwiegenden Zahl von Anfragen dort gewährleistet. Damit haben wir den Anspruch, den wir zum Start an dieses Geschäftskonzept formuliert haben, auch in schwierigen Phasen unter Beweis gestellt.“

Aufwärtstrend beim Kundenzuspruch ist ungebrochen

Über das ganze Jahr zählt das BusinessCenter inzwischen 120.000 Telefonate und 60.000 Mails von Kundinnen und Kunden. Dazu kommen immer häufiger auch Chats und Video-Calls. „Unsere Kundenzufriedenheitsbefragungen, die wir seit dem ersten Tag laufend durchführen, belegen, dass die Akzeptanz auf Kundenseite nicht nur quantitativ, sondern auch qualitativ hoch ist“, sagt Frank Klingsporn, Leiter des BusinessCenter. „Wir werden als schnell, flexibel und freundlich wahrgenommen. Vier von fünf Anfragen drehen sich dabei um die Themen Konto und Kredit. Aber immer mehr unserer Geschäftskundinnen und -kunden kommen auch mit komplexen Anfragen etwa zu Leasing oder einer Immobilien- und Betriebsfinanzierung auf uns zu.“

Über das BusinessCenter bietet die Sparkasse alle Standardbankgeschäfte einschließlich Service und Beratung an. „Damit decken wir über 80 Prozent der Bedarfe unserer Geschäftskundinnen und -kunden ab“, hebt Klingsporn hervor. „Dazu gehörte während der Corona-Pandemie auch die Bearbeitung von Förderkrediten, womit wir ein Alleinstellungsmerkmal am Markt bieten konnten.“ Parallel dazu hat die Sparkasse KölnBonn Schritt für Schritt die Funktionalitäten und den Service des BusinessCenter ausgebaut. So können Geschäftskundinnen und -kunden innerhalb nur eines Tages ein vollfunktionsfähiges Girokonto eröffnen. Kreditanfragen werden durch die Beraterinnen und Berater in etwa der Hälfte aller Fälle sofort genehmigt und der Kredit taggleich ausgezahlt. Dabei hilft ein modernes, computergestütztes Dialogsystem, das alle notwendigen Daten mit dem Kundenanruf sofort zur Verfügung stellt. Sollten dennoch Unterlagen nachzureichen sein, können Kundinnen und Kunden eine neue Uploadfunktion nutzen und die Dokumente digital vom heimischen Schreibtisch aus einreichen.

Ein Routingsystem sorgt darüber hinaus dafür, dass telefonische Anfragen schneller an den richtigen Ansprechpartner geleitet werden. Wem das zu lang dauert, kann aus der Warteschleife heraus eine Rückrufbitte hinterlassen, zukünftig sogar mit Vereinbarung einer Rückruf-Uhrzeit. Bereits jetzt schon können Kunden und Kunden auch außerhalb der Öffnungszeiten selbstständig das Dispositionslimit für ihre Überweisungen im Onlinebanking ändern. Dazu kommen hilfreiche Onlinetools wie Businesscheck oder Liquiditätsrechner.

„Wir haben viel gelernt und die vergangenen drei Jahren genutzt, um das Wissen rund um unsere Kundinnen und Kunden und ihre Bedarfe aufzubauen“, zieht BusinessCenter-Chef Klingsporn ein Resümee. „Was an Service fehlt, haben wir in dieser Zeit nachgeliefert. In diese Richtung und mit dieser Strategie werden wir das BusinessCenter auch zukünftig weiterentwickeln.“

Mehr über das BusinessCenter der Sparkasse KölnBonn finden Sie unter www.sparkasse-koelnbonn.de/businesscenter.

Die Sparkasse KölnBonn

Als wichtige Finanzdienstleisterin in unserer Region stehen wir mit über 80 Beratungsstandorten in Köln und Bonn und unseren rund 3.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern tatkräftig an der Seite unserer 900.000 Kundinnen und Kunden sowie fast jedem zweiten Unternehmen aus der Region. Unser Ziel als eine der größten kommunalen Sparkassen Deutschlands ist es, die Region Köln/Bonn mit unserem starken sozialen Engagement und unserer Leistungsfähigkeit in Sachen Geldanlage und Finanzierung zu unterstützen. Unsere Kundinnen und Kunden begleiten wir hierbei in allen Lebensphasen. Dabei legen wir besonderen Wert auf die Nachhaltigkeit unserer Dienstleistungen sowie unserer Produkte und beteiligen uns damit aktiv am Weg zu einer zukunftsfähigen Gesellschaft. Wir freuen uns über zahlreiche Auszeichnungen, die uns in dieser Zielsetzung bestätigen und motivieren.

Für Vereine und Organisationen hat die Sparkasse KölnBonn www.hiermitherz.de als Spendenplattform bereitgestellt. Die dort eingesammelten Mittel erreichen ohne Abzüge die Empfänger.