

WhatsApp für Sparkassenkunden

Das DSV-Tochterunternehmen S-Markt & Mehrwert realisiert WhatsApp-Dienste für die Kundenkommunikation aller Verbundpartner.

Die Sparkassen-Finanzgruppe führt den Messaging-Dienst WhatsApp ein. Sparkassen können dazu die WhatsApp-Business-Lösung einsetzen. Die S-Markt & Mehrwert (S-MM) mit Sitz in Halle (Saale) wird die WhatsApp-Business-Schnittstelle integrieren, um Sparkassen mit ihren Kunden zu vernetzen. Dabei wird sie eng vom Deutschen Sparkassen- und Giroverband e.V. (DSGV) begleitet.

„S-MM wird unter strenger Beachtung der gesetzlichen Rahmenbedingungen schrittweise weitere kundenorientierte Services entwickeln. Das Vertrauen in die neuen Anwendungsmöglichkeiten steht dabei an oberster Stelle“, sagte Thomas Henkel, Geschäftsführer S-MM. Während die aktuell implementierte Web-Anwendung für allgemeine Kundenanfragen via Chat geeignet ist, ermöglicht die Implementierung in das OSPlus-Kernbankensystem der Sparkassen den direkten Dialog zwischen Kundenberater und Kunde.

Kunden können WhatsApp jetzt auch als Kommunikationskanal der Sparkassen nutzen – im Einklang mit deutschem Datenschutzrecht.

(© blackzheep/Fotolia)

Die Nutzung der WhatsApp-Business-API steht laut eines vom DSGV in Auftrag gegebenen Rechtsgutachtens im Einklang mit dem geltenden Datenschutzrecht. Das Hosting wird auf Servern der S-Markt & Mehrwert in Deutschland erfolgen. „Wir freuen uns, Teil dieses spannenden Projekts zu sein und WhatsApp im Rahmen der Digitalen Agenda in die Multikanal-Strategie der Sparkassen integrieren zu können“, erklärt Markus Tacke, Abteilungsdirektor Digitalisierung des DSGV. Die Integration der WhatsApp-Business-Schnittstelle ermögliche es Sparkassen, ihre Kunden noch besser zu erreichen und dadurch das Dialog- und Service-Angebot weiter zu optimieren.

WhatsApp für Sparkassenkunden, in SparkassenZeitung (15. April 2019).
URL: <https://www.sparkassenzeitung.de/kommunikation/whatsapp-fuer-sparkassenkunden.html>. Abgerufen am: 23. April 2019



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