

SparkassenZeitung



VERTRIEB |

Internetfiliale / Vier Fragen an Ines Raetz und Maurizio Singh

„Mehrwerte sind ein smarter Schlüssel“

Onlinebanking-Kunden erhalten in der Internetfiliale schon in Kürze Mehrwertleistungen per Mausklick, beispielsweise Reiseservice und Zugang zum Rabattsystem S-Cashback. Was noch geplant ist, erläutern Abteilungsleiter Ines Raetz und Projektleiter Maurizio Singh vom Deutschen Sparkassen- und Giroverband.

Herr Dr. Singh, warum hat sich das Projekt Finanzplattform entschieden, Mehrwerte ins Banking zu integrieren?

Maurizio Singh: Mehrwerte sind ein smarterer Schlüssel, um Banking-Kunden positiv zu begegnen und alltagsrelevante Angebote zu machen. Ziel unseres Projekts ist es, die Digitalkanäle zu einem Plattformerlebnis für Kunden zu entwickeln.

Im Onlinebanking sind Finanzübersicht und Umsatzanzeige die medialen Ankerpunkte für den Kunden. Hier sollen Angebote und Services von Verbundpartnern und -dienstleistern als Mehrwerte **eingebunden** werden. Das lenkt die Wahrnehmung auf die vielfältigen Möglichkeiten, transportiert den Allfinanzgedanken und erhöht die Nutzungsdauer der Internetfiliale.



© DSGV

DSGV-Projektleiter Maurizio Singh: „Ziel unseres Projekts ist es, die Digitalkanäle zu einem Plattformerlebnis für Kunden zu entwickeln.“

Frau Raetz, welche Inhalte sind das und wie passen sie in die aktuelle Situation?

Ines Raetz: Wir werden den Kunden Ticket- und Reiseservices anbieten, außerdem eine Shopping-Auswahl und das gesamte Gutscheinportal. Urlaubswünsche sind ja zurzeit nur aufgeschoben und werden schon bald wieder zu mehr Buchungen führen.

Der Roll-out ist für den Sommer geplant. Dann wird es voraussichtlich schon Perspektiven für die Zeit nach der Pandemie geben und damit mehr Angebote aus der Reisebranche.

Aus Projektsicht ist das der optimale Zeitpunkt, um Kunden im Bankingbereich Ticket- und Reiseservices anzubieten. Die Sparkassen-Finanzgruppe hat während der

Krise mit Digitalangeboten schnell und kundenorientiert reagiert. So wollen wir unsere Kunden auch weiterhin begleiten.



© DSGV

DSGV-Abteilungsleiterin Ines Raetz: „Wir werden den Kunden Ticket- und Reiseservices anbieten, außerdem eine Shopping-Auswahl und das gesamte Gutscheinformal.“

In der ersten Ausbaustufe wird das Standardmehrwertprogramm implementiert. Was ist danach geplant?

Singh: Das Basisangebot an Mehrwerten soll auf die Premiumangebote bei Konto und Karte aufmerksam machen. In der nächsten Ausbaustufe sind im kommenden Jahr anlassbezogene Kundenansprachen geplant. Je nach Nutzung der Basisangebote, erhält der Kunde dann beispielsweise ein Angebot für eine Kreditkarte oder für einen Wechsel zu einem Premiumkonto. Vor allem sol-

len Kunden und Sparkassen von der Angebotserweiterung profitieren.

Wie kann die Sparkasse das Mehrwertpaket einführen?

Raetz: Wir haben die Unterlagen für den Roll-out im neu eingeführten Standard bereitgestellt. Das Gesamtpaket inklusive Leistungsschein kann direkt bei der S-Markt & **Mehrwert** bezogen werden. Wir haben uns hier für einen konkreten Anlaufpunkt für Sparkassen entschieden.

12. Mai 2021