

Presseinformation

Kennen Sie schon Anna, die neue, digitale Mitarbeiterin der Sparkasse?

Bottrop, 30.11.2023

Anna ist eine neue Mitarbeiterin bei der Sparkasse Bottrop. Doch zu Gesicht werden die Kund:innen Anna nie bekommen. Warum das so ist, erklären Claudia Gieretz, Leiterin der Abteilung Markt Private Kunden und Jörg Hillenbrand, Leiter des KundenServiceCenters.

Frau Gieretz, wer, oder besser: Was ist Anna?

Claudia Gieretz: Anna ist ein neues Dialogsystem und unterstützt uns ab sofort im KundenServiceCenter, damit wir möglichst viele Anliegen direkt am Telefon klären können. Anna leitet viele Anrufer:innen gleichzeitig durch komplette Service- und Banking-Prozesse und hilft so, Wartezeiten zu verringern. Aber mit Anna wollen wir natürlich keinen Menschen imitieren, sondern einfach ein innovatives Kundenerlebnis schaffen. Dazu gehört auch, dass es bei Anna keine „Menüs“ oder „Drücken Sie die Taste 1“ gibt – man unterhält sich ganz natürlich mit ihr.

Herr Hillenbrand, was kann Anna denn alles?

Jörg Hillenbrand: Insgesamt kann Anna über 100 Anfragen direkt erledigen. Sie hilft bei den häufigsten Kundenwünschen, das sind z. B. die Fragen nach dem Kontostand, nach Zahlungseingängen auf dem Konto und alles rund um das Online-Banking, wobei hier vor allem das Entsperren des eigenen Zugangs oft vorkommt. Und sie versteht sogar unseren typischen Bottroper Ruhrpottdeutsch. Also, wenn Sie Anna mal mit „Wie is‘ mein Kontostand“ kommen, wird Anna Sie auch verstehen.

Können Sie ein Beispiel geben, wie ein Gespräch mit Anna abläuft?

Claudia Gieretz: Aus dem Satz „Ich habe meine Kreditkarte verloren“ analysiert Anna den Servicewunsch „Karte sperren“, den Kartentyp Kreditkarte und den Grund Kartenverlust. So kann eine Karte umgehend gesperrt werden. Natürlich fragt Anna auch nach Identifikationskriterien, um sicherzustellen, dass der Anrufende auch wirklich die richtige Person ist.



Sparkasse
Bottrop

Und wenn Anna einmal nicht weiterhelfen kann?

Jörg Hillenbrand: Dann gibt es natürlich die Möglichkeit, sich mit unseren Kolleg:innen aus dem KundenServiceCenter während der Servicezeiten direkt von Anna verbinden zu lassen. Und wenn Sie keine Zeit in der Warteschleife verbringen möchten, können wir Ihnen auch einen Rückruf anbieten.

Wie kann ich Anna erreichen?

Claudia Gieretz: Unter der Rufnummer **02041 104-2662** ist Anna ab sofort zu erreichen. Übrigens steht die 2 6 6 2 – die Älteren werden sich vielleicht erinnern, als man Textnachrichten auf dem Handy noch umständlich mit den Zahlentastatur schreiben musste – für A N N A. Und das Besondere: Anna schläft nie, Anna ist rund um die Uhr erreichbar, also auch am Wochenende nachts und an Feiertagen



Jörg Hillenbrand, „Anna“, Claudia Gieretz

Für weitere Informationen oder Fragen: Andreas Pyrchalla, Sparkasse Bottrop, Pferdemarkt 8, 46236 Bottrop
Telefon: 02041 104-1733 - EMail: andreas.pyrchalla@sparkasse-bottrop.de