

11. April 2019

Medieninformation

WhatsApp als Kommunikationskanal für Sparkassenkunden

Corinna John
Leiterin Unternehmensstrategie
S-Markt & Mehrwert
Telefon +49 345 569 - 8954
corinna.john@s-markt-mehrwert.de
www.s-markt-mehrwert.de

Halle/Berlin, 11. April 2019 – Die Sparkassen-Finanzgruppe führt den Messaging-Dienst WhatsApp für die Kundenkommunikation ein. S-Markt & Mehrwert realisiert die Kommunikations- und Servicedienste für alle Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe.

Sparkassen profitieren in der Kundenkommunikation zukünftig von dem Messaging-Dienst, der weltweit zu den beliebtesten gehört. Die Sparkassen-Finanzgruppe nutzt dazu die WhatsApp-Business-Lösung. 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“, so Thomas Henkel, Geschäftsführer S-MM.

Allgemeine Kundenanfragen und direkter Beraterkontakt

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. Die Nutzung der WhatsApp-Business-API erfolgt laut eines vom DSGV beauftragten 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 DSGVO. „Die Integration der WhatsApp-Business-Schnittstelle ermöglicht es Sparkassen, ihre Kunden noch besser zu erreichen und dadurch das Dialog- und Service-Angebot weiter zu optimieren“, so Tacke weiter.

Erste Sparkassen bereits live

Die Realisierung der notwendigen Schnittstellenprogrammierung und Integration in die IT-Infrastruktur der Sparkassen wurde mittlerweile abgeschlossen und die ersten Sparkassen sind bereits live. Zudem stehen laut DSGVO viele Sparkassen in den Startlöchern, um den WhatsApp-Dialog-Service für ihre Kunden einzuführen.

S-Markt & Mehrwert

Die S-Markt & Mehrwert (S-MM) bietet für Sparkassen, deren Verbundpartner und weitere Unternehmen umfassende Markt- und Mehrwertleistungen an. Weitere Informationen: www.s-markt-mehrwert.de

DSV-Gruppe (Deutscher Sparkassenverlag):

Die DSV-Gruppe setzt sich aus dem Deutschen Sparkassenverlag sowie seinen Tochter- und Beteiligungsunternehmen zusammen. Als spezialisierter Dienstleister bietet sie der Sparkassen-Finanzgruppe Lösungen in den Geschäftsfeldern Payment, Geschäftsbetrieb sowie Fach- und Bildungsmedien an. Weitere Informationen: www.dsv-gruppe.de

Download Bildmaterial unter

<https://ueberuns.dsv-gruppe.de/presse/fotos/leistungen/whatsapp-kundendialog/index.htm>

Das Bildmaterial kann kostenfrei im Zusammenhang mit der S-Markt & Mehrwert und der Medieninformation zum Thema WhatsApp verwendet werden.

(Bildquelle: © blackzheep / Fotolia)