



## Pressemitteilung

vom 12.11.2020

Seite 1 von 2

Nicole Gergen  
stv. Pressesprecherin  
Telefon: 0821 3255 5180  
Telefax: 0821 3255 5810

Pressestelle  
Halderstr. 1-5  
86150 Augsburg  
presse@sska.de

### AHA und doch persönlich -

#### Digitale Serviceberatung mit INES von Mensch zu Mensch

Im Frühjahr ging der persönliche Videoservice INES der Stadtsparkasse Augsburg in der Geschäftsstelle Haunstetten-Mitte (Im Tal 5) an den Start. Mittlerweile hat INES Nachwuchs bekommen: In der ehemaligen Geschäftsstelle in der Neue Straße 32 in Haunstetten profitiert ein weiterer Standort von dem neuen Service.

Auch dort nimmt die Kundschaft über einen großen Bildschirm direkt Kontakt zu einer/m Serviceberaterin oder -berater auf: Das erlaubt direkte face-to-face Kommunikation, ohne sich Gedanken um den Mindestabstand machen zu müssen. Sämtliche Fragen rund um die Servicedienstleistungen werden beantwortet. Ebenso werden Aufträge, die man bei seinen täglichen Bankgeschäften zu erledigen hat, direkt bearbeitet. Einfach, kompetent, nah und das von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:30 Uhr.

Gerade auch für diejenigen Kundinnen und Kunden, die derzeit keinen direkten Kontakt möchten, da sie z. B. zu den Covid-Risikogruppen zählen, ist INES verantwortungsvoll zur Stelle. Für die Bedienung ist weder Vorwissen noch eine vorherige Anmeldung oder Freischaltung notwendig. Man muss also kein Technikspezialist sein. Aktiviert wird INES per Lichtschranke, es ist keine Tür zu öffnen.

Der Monitor kann zudem geteilt werden. Das lässt die Einblendung erläuternder Internetseiten oder Dokumente zu. Die Kabine ist behindertengerecht und abgeschirmt vor neugierigen Blicken. Eine Dokumentenkamera sowie ein Pen-Pad zum digitalen Unterschreiben runden die Ausstattung ab.

Für die täglichen Bankgeschäfte wird an beiden INES-Standorten auch ein SB-Bereich inkl. Geldautomat mit Einzahlungsfunktion vorgehalten. So funktioniert digitaler persönlicher AHA-Service bei der Stadtsparkasse Augsburg.



Serviceberaterin Canan Görk gibt per Bildschirm  
Tipps für die Abwicklung der Bankgeschäfte.

