

## **Pressemitteilung**

### **Willkommen in der Zukunft, welcome in the future, bienvenido en el futuro**

**(Lübeck, 1. Dezember 2023)**

**Wer dieser Tage die Homepage der Sparkasse zu Lübeck besucht, wird von einer neuen Mitarbeiter:in begrüßt. Und dies nicht nur auf Deutsch, sondern unter anderen auch auf Englisch, Französisch, Türkisch, Polnisch und Ukrainisch. Die „Neue“ bei der Sparkasse zu Lübeck heißt Kim und ist ein Avatar, das 120 Sprachen spricht, an sieben Tagen rund um die Uhr ansprechbar ist und vorerst Kund:innenfragen zu den Themen „Online-Banking“ und „Sparkassen-App“ beantwortet.**

Rotes T-Shirt, blaue Hose und ein freundliches Lächeln: Das ist Kim, die neue Mitarbeiter:in der Sparkasse zu Lübeck. Kim ist der neue digitale Avatar-Informationsdienst der Sparkasse zu Lübeck, erreichbar auf [www.sparkasse-luebeck.de](http://www.sparkasse-luebeck.de). Dort werden Kund:innen und Besucher:innen ab sofort mit folgenden Worten begrüßt: „Hallo, ich bin Kim! Ich beantworte Ihnen gerne Ihre Fragen zum Online-Banking und zur Sparkassen-App. Dafür habe ich mehrere Sprachen gelernt und antworte Ihnen in Deutsch, Englisch, Französisch, Türkisch, Polnisch und Ukrainisch.“ Und dabei handelt es sich nur um einen Bruchteil der Sprachen, derer sich Kim bedienen kann. 120 sind es insgesamt.

Kim, die in Deutschland bereits bei zwei Sparkassen getestet worden ist, beantwortet Kund:innen ab sofort Fragen zum Online-Banking und der Sparkassen-App. In bestimmten Fällen leitet Kim die Nutzer:innen an die entsprechenden Seiten auf

www.sparkasse-luebeck.de weiter. Wichtig zu wissen: Kim hat dabei keinen Zugriff auf das Online-Banking der Kund:innen der Sparkasse zu Lübeck und verlässt den Austausch mit den Kund:innen des Hauses bevor Zugangsdaten eingegeben werden müssen.

### **Warum setzt die Sparkasse ein Avatar ein?**

Die Welt ist bunt und vielfältig. Und das ist auch gut so. Dabei werden die Mitarbeitenden des Hauses jedoch immer mehr vor die Herausforderung gestellt, dass die Sprachbarriere zu ihren Kund:innen größer wird. „Fragen zur Nutzung unseres Online-Bankings beispielweise nehmen viel Zeit bei den Service-Kolleg:innen in den Geschäftsstellen in Anspruch. Hier wollen wir gezielt eine Erleichterung für unsere Kund:innen und für unsere Mitarbeiter:innen schaffen. So können sie Kim im ersten Schritt gezielt über die Internet-Filiale der Sparkasse zu Lübeck nutzen und das ‚24/7‘, also rund um die Uhr, an jedem Tag“, so Oke Heuer, Vorstand der Sparkasse zu Lübeck AG.

### **Wo liegen die Anwendungsbereiche?**

Haben Kund:innen der Sparkasse aktuell Fragen an Kim zum Online-Banking und der Sparkassen-App, werden sie schrittweise durch die Anwendung geführt. Und dies im Idealfall bis ihre Frage zur Zufriedenheit beantwortet worden ist. „Unser Wunsch ist es, dass unsere Kund:innen unsere neue digitale Mitarbeiter:in so gut kennenlernen, dass sie sie nicht mehr missen wollen, um dann mit einem weiteren Service-Anliegen direkt auf Kim zugehen“, so Heuer weiter. „Wir werden uns selbstverständlich von unseren Kund:innen und Mitarbeiter:innen aktiv Feedback einholen, um Kim immer weiter zu verbessern. Im Weiteren ist geplant, dass wir Kim zukünftig auch in der Hauptstelle einsetzen werden und zwar in einem Cube. Wir werden also einen eigenen Bereich in der Geschäftsstelle Centrum schaffen, der sich nur mit Online-Banking beschäftigt“, kündigt Heuer weitere Veränderungen an und unterstreicht damit die Bedeutung des neuen Avatars, das zukünftig weitere Servicethemen umsetzen soll.

### **Was ist der Nutzen?**

Der Einsatz des Avatars entlastet also die Mitarbeiter:innen und trägt letztlich dazu bei, die Effizienz im Kundenservice zu steigern. Der Avatar wurde von der Firma Humanizing Technologies entwickelt und für den Anwendungsfall in der Sparkasse zu Lübeck individualisiert. Das Team von Humanizing Technologies ist auf die Entwicklung von virtuellen Avataren spezialisiert und bietet verschiedene Lösungen für deren Einsatz in unterschiedlichen Branchen an.

### **Was sind Avatare?**

Avatare sind virtuelle Personen oder animierte Figuren im Internet. Sie erobern immer mehr Bereiche des öffentlichen und privaten Lebens. Mit dem Begriff Avatar wird oftmals auch intelligente Software bezeichnet, mit der Anwender in natürlicher Sprache kommunizieren können. Sie beraten und unterstützen Nutzer:innen nicht nur im Internet, sondern auch in der Kommunikation mit anderen technischen Systemen. Das oberste Ziel dabei ist die Erhöhung der Nutzer:innenfreundlichkeit durch dialogbasierte Systeme. Beispiele hierfür sind Avatare als digitale Ansprechpartner in der Fahrzeugnavigation sowie Kiosklösungen oder sogenannte interaktive Schaufenster, so wie unsere Kim. Diese digitale Innovation wird von der Finanz Informatik der Sparkassen-Finanzgruppe begleitet.

Weitere Informationen zur Sparkasse zu Lübeck AG finden Sie auf [www.sparkasse-luebeck.de](http://www.sparkasse-luebeck.de) sowie auf LinkedIn, Facebook und Instagram.

*679 Wörter, 4.823 Zeichen (mit Leerzeichen)*

### **Für weitere Fragen:**

Jörn Sanftleben  
Sparkasse zu Lübeck AG  
Breite Straße 18-28  
23552 Lübeck

Telefon: +49 (0)451 / 147 218

Telefax: +49 (0)451 / 147 203

Joern.Sanftleben@sparkasse-luebeck.de  
www.sparkasse-luebeck.de

**Hinweis:**

Wenn Sie unseren Presse-Service nicht mehr nutzen möchten, kontaktieren Sie uns bitte telefonisch unter 0451-147 218 oder per E-Mail an Joern.Sanftleben@sparkasse-luebeck.de. Hinweise zum Datenschutz und zur Widerrufserklärung finden Sie in unserer Datenschutzerklärung auf [www.sparkasse-luebeck.de](http://www.sparkasse-luebeck.de).