

## **Pressemitteilung**

### **Willkommen in der Zukunft**

**(Lübeck, 27. März 2024)**

**Wer dieser Tage die Geschäftsstelle Centrum der Sparkasse zu Lübeck betritt, wird von einem leuchtenden Sparkassen-S und einer neuen Mitarbeiter:in in einem eigens für sie errichteten „Cube“ begrüßt – und dies nicht nur auf Deutsch, sondern auch auf Englisch, Französisch, Türkisch, Polnisch, Ukrainisch und Arabisch. Die „Neue“ bei der Sparkasse zu Lübeck heißt Kim und ist ein Avatar, der 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 digitale Avatar-Informationsdienst der Sparkasse zu Lübeck, seit Dezember 2023 bereits auf [www.sparkasse-luebeck.de](http://www.sparkasse-luebeck.de) aktiv und nun auch in einem „Cube“ in der Geschäftsstelle Centrum der Sparkasse in der Breiten Straße erreichbar. Kund:innen und Besucher:innen werden von ihr 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, Ukrainisch und Arabisch.“ Dabei handelt es sich um einen Bruchteil der Sprachen, derer sich Kim bedienen kann. „Wir haben einen eigenen Bereich in der Geschäftsstelle Centrum geschaffen, der sich nur mit Online-Banking beschäftigt“, unterstreicht Vorstand Oke Heuer die Bedeutung des neuen Avatars, das zukünftig weitere Servicethemen umsetzen soll.

Kim, die in Deutschland bereits bei zwei Sparkassen getestet worden ist, beantwortet Kund:innen 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](http://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 haben wir gezielt eine Erleichterung für unsere Kund:innen und für unsere Mitarbeiter:innen geschaffen. Sie können Kim rund um die Uhr über die Internet-Filiale der Sparkasse zu Lübeck nutzen und darüber hinaus nun auch im Rahmen unserer Öffnungszeiten im ‚Cube‘ in der Geschäftsstelle Centrum“, so Oke Heuer.

### **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 Oke Heuer weiter. Er versichert: „Wir werden uns selbstverständlich von unseren Kund:innen und Mitarbeiter:innen aktiv Feedback einholen, um Kim immer weiter zu verbessern.“

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

Der Einsatz des Avatars entlastet also die Mitarbeiter:innen und trägt letztlich dazu bei, die Zufriedenheit der Kund:innen 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.

*656 Wörter, 4.743 Zeichen (mit Leerzeichen)*

### **Für weitere Fragen:**

Jörn Sanftleben	Telefon: +49 (0)451 / 147 218
Sparkasse zu Lübeck AG	Telefax: +49 (0)451 / 147 203
Breite Straße 18-28	Joern.Sanftleben@spk-luebeck.de
23552 Lübeck	<a href="http://www.sparkasse-luebeck.de">www.sparkasse-luebeck.de</a>

### **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](mailto: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).