



Vanessa Lischeid, Leiterin des Kunden-Service-Centers der Sparkasse Witten, und René Bemba, Mitarbeiter im Innovationsmanagement, stellen gemeinsam „Linda“ vor: die neue virtuelle Mitarbeiterin der Sparkasse, die ab sofort rund um die Uhr für Fragen zur Verfügung steht.

„Linda“ verstärkt ab sofort das Sparkassteam Die neue virtuelle Assistentin steht ab sofort online und in der S-App für Fragen der Sparkassenkunden zur Verfügung

Ab sofort steht den Kunden der Sparkasse Witten – zusätzlich zu den Beraterinnen und Beratern in den Filialen, der Sparkassenhauptstelle und im Kunden-Service-Center – eine neue, virtuelle Ansprechpartnerin zur Verfügung.

Vanessa Lischeid, Leiterin des Kunden-Service-Centers der Sparkasse Witten: *„Insgesamt vor dem aktuellen Corona-Hintergrund, der zu deutlich mehr Anfragen der Sparkassenkunden geführt hat, freue ich mich, dass unser Team ab sofort durch unsere neue virtuelle Mitarbeiterin ‚Linda‘ verstärkt wird – und wir so die an uns gerichteten Fragen noch schneller beantworten können.“* Bei Linda handelt es sich um einen so genannten Chatbot: ein Dialogsystem, das in natürlicher Sprache mit dem Nutzer kommuniziert.

Linda beantwortet Fragen zu Produkten, Leistungen und Services der Sparkasse – und zwar auch außerhalb unserer Öffnungs- oder Servicezeiten. So liefert Linda umgehend Antworten auf beispielsweise Fragen zum Online-Banking, oder was zu tun ist, wenn einem Kunden etwa seine Sparkassen-Card (Debitkarte) oder Mastercard (Kreditkarte) gestohlen wurde.

„Selbstverständlich kann Linda nicht das Know-how sowie das Wissen unserer erfahrenen Beraterinnen und Berater ersetzen, wenn's um individuelle, passgenaue Finanzberatungen und -lösungen geht. Bei der Beantwortung von Servicefragen kann Linda jedoch in vielen Fällen sofort und rund um die Uhr helfen“, erläutert Vanessa Lischeid.

René Bemba, Mitarbeiter im Innovationsmanagement der Sparkasse: *„Wir haben Linda so fit gemacht, dass sie einen sehr hohen Prozentsatz von Anfragen selbständig beantworten kann. Mein persönlicher Favorit: Fragen Sie Linda einfach mal nach einer E-Scooter-Versicherung! Und: Wenn Linda mal keine sinnvolle Antwort geben kann, leitet sie die Frage automatisch an einen ihrer menschlichen Kollegen weiter. So bleibt keine Anfrage unbeantwortet.“*

Linda ist ab sofort in der kostenlosen App „Sparkasse“ sowie auf der Website der Sparkasse www.sparkasse-witten.de im Einsatz: Einfach auf der Startseite rechts oben in der Kontaktbox auf ‚Chat starten‘ klicken – und schon steht Linda für Fragen zur Verfügung: an 365 Tagen im Jahr – und rund um die Uhr.

Redaktion und Herausgeber: Sparkasse Witten, Ruhrstr. 45, 58452 Witten, Telefon 02302 / 174 - 0
E-Mail: info@sparkasse-witten.de
Internet: www.sparkasse-witten.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Klaus-Peter Nehm
Marketingabteilung
Telefon (02302) 174-1401
Telefax (02302) 174-871400
klaus-peter.nehm@sparkasse-witten.de