

Dialog-Insel

Ein Projekt der Taunus Sparkasse

NOVEMBER 2023



Filialbanking befindet sich massiv im Umbruch

Die Anforderungen und Herausforderungen von außen wachsen und verändern sich stetig

- Kosten- und Digitalisierungsdruck
- Komplexere Kundenanforderungen (finanzielle Situation, untypische Lebensläufe, mehr Migration & Geflüchtete)
- Anforderungen an Barrierefreiheit und Gleichstellung
- Arbeitskräftemangel

Die Standort- und Kapazitätsplanung wird immer komplexer

- Hohe Belastung der Berater zu Stoßzeiten (z.B. um den Ultimo) – auch durch Standortzusammenlegungen
- Filialschließungen
- Kapazitätsplanung und -steuerung der Berater schwierig
- Weniger Experten vor Ort in den Filialen
- Sprachbarrieren

2 TSK Dialog-Insel

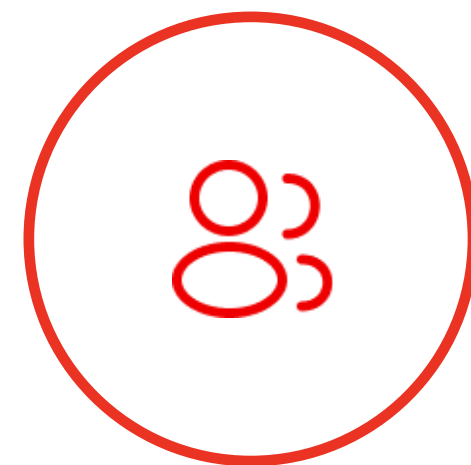
Bestehende Lösungen können die aktuellen Service-Anforderungen nicht bedienen

Bestehende Lösungen im Markt und in der SFG können den gestiegenen Service-Anforderungen der Sparkassen und ihrer Kunden nicht gerecht werden:



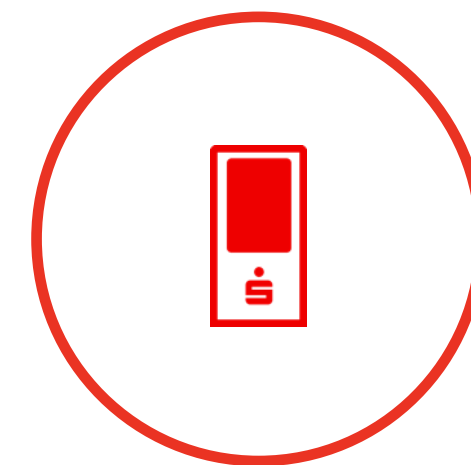
INTERNETFILIALE

Reiner Self-Service im Standard-geschäft, bildet komplexe Strukturen nicht ab, unpersönlich und technisch, Beyond Banking schwer



FILIALBERATUNG

Teuer und ressourcenintensiv, passende Fachexperten nicht immer vor Ort verfügbar, Fachkräftemangel



DIGITAL SIGNAGE STELEN

Noch keine Standardlösung für Sparkassen am Markt verfügbar, wenig Diskretion, unklare Positionierung in den Filialen (nur für den SB-Bereich?)



3 TSK Dialog-Insel

Hybrides Banking: Unsere zukunftsorientierte Lösung für den Serviceandrang in den Filialen

In der Dialog-Insel können unsere Kunden in der Filiale ihre Serviceanliegen so **persönlich, kompetent, vertraut** und **lösungsorientiert** bearbeiten, wie sie es von uns gewohnt sind – aber eben **digital und maximal flexibel**.

Die Dialog-Insel ist der integrale Bestandteil unserer Filialen, mit dem wir unseren Service noch besser machen, als er bisher schon war und dem aktuell zunehmenden Serviceandrang entgegenwirken und neue Standards in der Beratung unserer Kunden zu setzen.



NEU:
Die kleine & platzsparende Variante der Dialog-Insel im Kleinformat (mehr dazu auf S. 17)

Ein großes Display ermöglicht die Kommunikation mit dem Berater auf Augenhöhe und in Echtgröße.



5 TSK Dialog-Insel

Technische Features

Ob Simultanübersetzung oder NFC-Leser – die Dialog-Insel bildet nicht nur 1:1 die Funktionen einer persönlichen Vor-Ort-Beratung ab, sondern kann zusätzlich mit weiteren technischen Features überzeugen:

Audio-Stereo System
mit ANC / AEC

Simultan-
übersetzung in 19
Sprachen

SB-Touch-
Screen (22 Zoll)

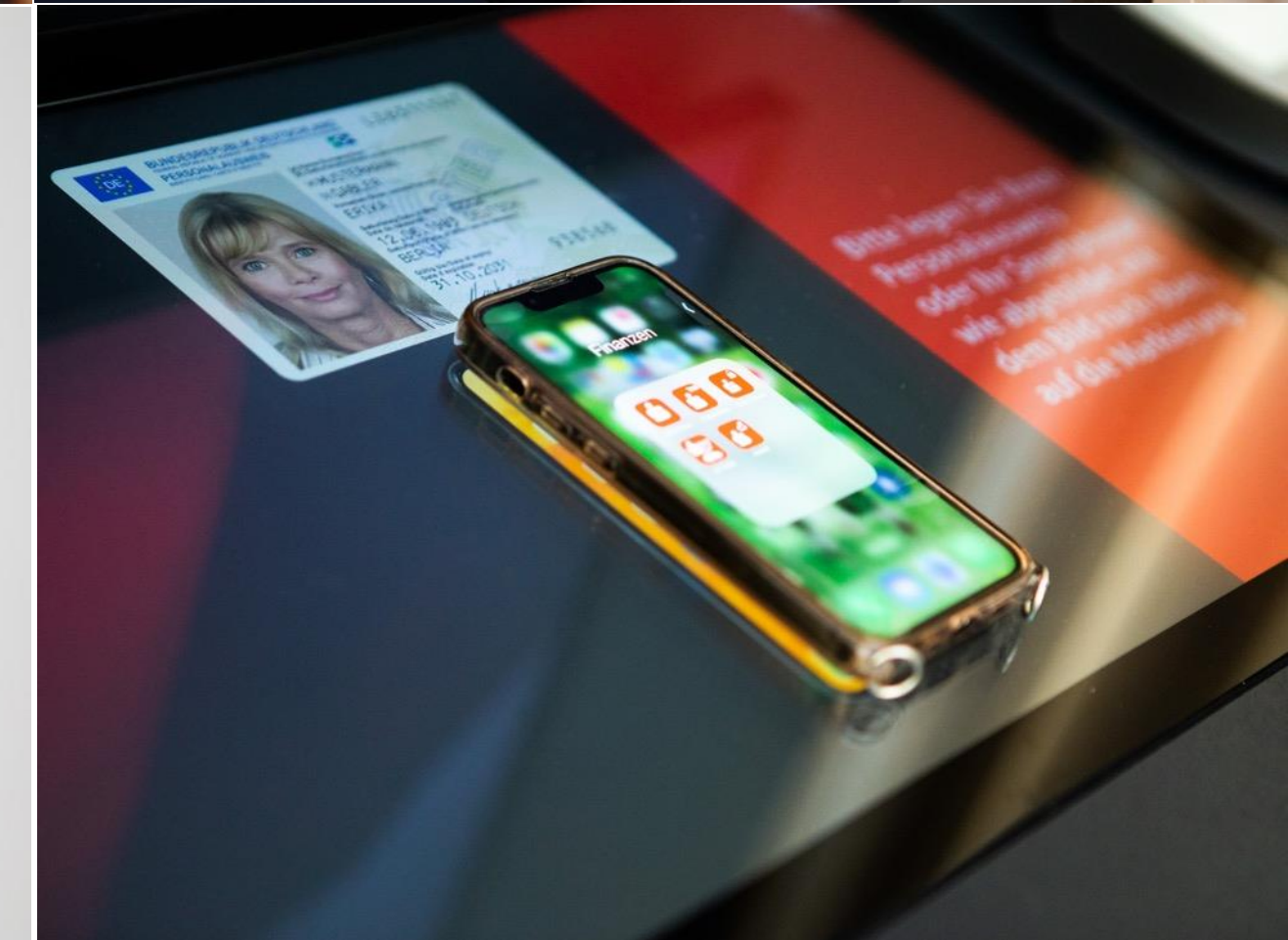
SignPad
(eIDAS konform)

NFC / RFID-
Schnittstelle (lesen
und schreiben)

4K-PTZ Kamera

43 Zoll 4K
UHD LED Display

...



Vorteile der Dialog-Insel

**VORTEILE FÜR
DIE KUNDEN**

**VORTEILE FÜR
DIE SPARKASSEN**

TECHNOLOGIE & CONVENIENCE

Integrierter Dokumenten-Scanner und Kartenleser zur intuitiven Abwicklung der Serviceanliegen an einem Ort.

ÄSTHETIK & RAUMGEFÜHL

Ansprechendes Design mit Holz und anderen hochwertigen Materialien inmitten des Beratungsbereichs der SPK schafft durch bewegliche Elemente sowohl ein offenes Raumgefühl als auch Privatsphäre.

VIELFALT & BARRIEREARMUT

Mit der Simultanübersetzung und Erklärvideos haben wir endlich eine Antwort auf die Sprachenvielfalt unserer Kunden. Die Dialog-Insel ist zudem barrierearm und für Alt und Jung geeignet.

PERSÖNLICHKEIT & NÄHE

Gefühl von persönlicher Beratung durch Surround-Ton und Video in Originalgröße.

VORTEILE FÜR
DIE KUNDEN

VORTEILE FÜR
DIE SPARKASSEN

VERFÜGBARKEIT & FACHEXPERTISE

Wir können Mitarbeiter und Kompetenzen flexibel in unsere Standorte „beamen“ – genau dann, wenn sie wirklich gebraucht werden (und nicht, wenn sie zufällig in der Filiale sind).

ANALYSE & VERBESSERUNG

Erstmals wissen wir, was wirklich in der Filiale los ist (Kundenfrequenz, -struktur und -bedarf). Zudem haben wir ein Testlabor im Live-Test, um die Prozesse zu optimieren und zu harmonisieren („Omnikanalansatz“).

SKALIERBARKEIT & FLEXIBILITÄT

Skalierbare Lösung für viele Filialtypen und potenzieller Einsatz außerhalb der Geschäftszeiten und auch außerhalb der Filiale (z.B. im Bürgerbüro).

KUNDEN-ZENTRIERUNG & MEDIENNEUTRALITÄT

Wir heben die Zusammenarbeit zwischen den Filialen und dem Kunden-Center auf ein völlig neues Level.

BEYOND BANKING

Mit Partnern können wir unsere Fläche für Dritte öffnen und auch den Share-a-Bank-Ansatz weiterentwickeln.

Einsatzbereich der Dialog-Insel

80%

DER TOP 10 SERVICE-GESCHÄFTSVORFÄLLE
FÜR BESTANDSKUNDEN WERDEN SCHON
HEUTE DURCH DIE DIALOG-INSEL
ABGEBILDET

ONLINE- BANKING

Onboarding
Push-Tan zurücksetzen
PIN ändern
Sperrern / Limit ändern
Registrierungsbrief
App Support

KARTEN

Neubestellung
Karten sperren
Neue Karten-PIN bestellen
Karten-Support
Abrechnungen / Kontoauszüge
einsehen und nachbestellen
S-ID-Check

ZAHLUNGS- VERKEHR

Inlandsüberweisung / Umbuchung
Sepa-Überweisung
Dauerauftrag
Kontostand / Kontoumsätze
Sortenbestellung
Lastschriften Rückgabe

SONSTIGES

Personenstammdaten
Adressdatenpflege
Terminvereinbarungen
Umstellung Kontoauszüge
(Postversand etc.)
EWE, AGB, Vorteilsangebot
Serviceaufträge

Perspektivisch:
**BEYOND
BANKING**

Beispielsweise:
Energieversorgung
Energetische Sanierung
Photovoltaik und Solarthermie
Mobilität in Form von Shared-
und On-Demand-Angeboten

...

Unsere Erfolgsgeschichte bis heute

8

Dialog-Inseln **aktuell** in den
Filialen der Taunus
Sparkasse

2

Weitere Dialog-Inseln bis
Ende 2023 fest eingeplant

7

Geschulte
KSC-Agenten



Erfolgreiche Kooperations-
gespräche mit **Beyond**
Banking Partnern

10 TSK Dialog-Insel

Unsere Erfolgsgeschichte bis heute

Bereits über

2.500

erfolgreich abgewickelte Serviceanliegen
in den vergangenen 3 Monaten*



*in den 7 Taunus-Standorten Louisenstraße, Kronberg,
Hattersheim, Flörsheim, Usingen, Hofheim, Höchst

Unsere Erfolgsgeschichte bis heute

DIE BISHERIGEN KUNDEN* SIND BEGEISTERT:

85% Der Kunden sind von ihrem Dialog-Insel-Besuch begeistert

75% Der Kunden empfinden das Gespräch als natürlich

84% Der Kunden empfinden es als einfach, ihr Anliegen in der Dialog-Insel zu lösen

74% Der Kunden denken, dass die Dialog-Insel eine gute Erweiterung zum klassischen Service ist

STIMMEN BEGEISTERTER KUNDEN

„Super angenehm, einfach, intuitiv. Kein großer Unterschied zur persönlichen Beratung.“

„Sehr zeitgemäß die Idee, die da umgesetzt wird!“

„Konstruktion ist sehr cool. Kartenlesegerät ist super. Und dass es über die Sprachsteuerung funktioniert und man nicht selbst tippen muss.“

Und nicht nur die Kunden sind begeistert – auch die Filialleiter sind es!

„In der Dialog-Insel können eine Vielzahl von Servicetätigkeiten abgewickelt werden und sie ist eine sehr gute Unterstützung. Unsere Kunden gehen offen und neugierig in die Dialog-Insel, sie schätzen die Beratung auf Augenhöhe. Mit dem Simultanübersetzer können wir unseren Kunden in dessen Muttersprache bedienen. Für uns ist die Dialog-Insel ein Teammitglied.“

Susanne Schulmeyer
Filialleiterin Hattersheim / Hochheim



Unsere Erfolgsgeschichte geht weiter

UNSERE VISION FÜR DIE DIALOG-INSEL 2.0

Die Dialog-Insel 2.0 ist **eine der zentralen Säulen** der Sparkassen-Filiale der Zukunft.

Nah, persönlich, individuell – und ganz selbstverständlich auch digital – bieten wir unseren Kunden die lösungsorientierte Bearbeitung ihrer Serviceanliegen und machen die verschiedenen Bereiche der Sparkassen erlebbar.

In der Zukunft kann die Dialog-Insel all das, was eine Sparkassen-Filiale heute schon kann – und sogar noch mehr!

Durch den Einsatz digitaler Techniken heute und künstlicher Intelligenz morgen, können wir ein **digitales Filialergebnis** schaffen, das sogar besser ist als das, was unsere Kunden heute vor Ort erhalten.

Benefits – was haben Sie davon?

EINE DIALOG-INSEL – DREI BERATER

Ruhestand, Kündigung und Fachkräftemangel führen aktuell zu Engpässen in der Neubesetzung. Die Dialog-Insel ersetzt die Neueinstellung von bis zu drei neuen Beratern.

ANALYSE & MESSUNG

Die objektive Messung und genaue Analyse der Geschäftsvorfälle wird digitalisiert und kann effizienter erfasst und bearbeitet werden.

MEHR TRANSPARENZ

Die digitalisierte Beratung ermöglicht eine hohe Transparenz über Besucherzahlen und die Inhalte der Beratungsgespräche.

STANDARDISIERUNG & OPTIMIERUNG

Durch die objektive Messung und vereinfachte, digitalisierte Analyse ergeben sich Optimierungsmöglichkeiten in den Prozessen und neue Standards können geschaffen werden.

MEHR KOMPETENZEN VOR ORT

Die Dialog-Insel erweitert die Kompetenzen vor Ort mit Fachkenntnissen und der Beratung in vielen verschiedenen Sprachen.

RETURN ON INVEST

Der Kauf einer Dialog-Insel trägt sich nach schätzungsweise ein bis zwei Jahren selbst.



Das Beste aus beiden Welten

INTEGRATION IN DAS KERNBANKENSYSTEM

Eine **vollständige Integration** der Dialog-Insel in das **Kernbankensystem** – wie bei den FI-Stelen – schafft die Möglichkeit, alle Serviceanliegen in der Dialog-Insel mit direktem Zugang zu allen Daten abzuwickeln und sichert die Verfügbarkeit nach Sparkassenstandards.



FUNKTIONSUMFANG DER DIALOG-INSEL

Der **Funktionsumfang** der Dialog-Insel kann dadurch erweitert werden und es werden die **Vorteile beider Produkte** in einem genutzt.

16 TSK Dialog-Insel

Die kleine Variante – die Vorteile der Dialog-Insel im Kleinformat

Die **kompakte Dialog-Insel** ermöglicht es Ihnen und Ihren Kunden die Vorteile und Funktionen der TSK Dialog-Insel auch an **kleineren Standorten** zu nutzen.

Durch die **platzsparende und flexible Bauweise** lässt sich die Insel überall aufstellen, wo Kundenansprache gefragt ist und bietet Ihren Kunden die perfekte Möglichkeit Ihre **Serviceanliegen digital und maximal flexibel zu bearbeiten**.

Profitieren Sie von der hohen Flexibilität unseres innovativen Konzepts und setzen Sie den Dialog dort ein, wo Ihre Zielgruppe ist.



Gemeinsamer Weg

Wir haben bereits tolle Erfahrungen sammeln dürfen. Sie möchten den gemeinsamen Weg mit uns gehen? Erfahren Sie im Folgenden alle Details zu den Rahmenbedingungen und was Sie für den Start wissen müssen.



**BAULICHE
ANFORDERUNGEN**



**TECHNISCHE
ANFORDERUNGEN**



**AGENTEN-
PLÄTZE**

Ausstattung & Funktionen beider Varianten der Dialog-Insel im Vergleich



KLEINE DIALOG-INSEL



GROSSE DIALOG-INSEL

23 Zoll 4K LED Display



Audio-Stereo System



Zusätzlicher SB-Touch-Screen



NFC / RFID-Schnittstelle



SignPad



Simultanübersetzung in 19 Sprachen



4K-PTZ Kamera



Bewegliche Elemente für ein offenes Raumgefühl und gleichzeitig Privatsphäre



19 TSK Dialog-Insel

Bauliche Anforderungen an die Sparkassen-Filiale

BAULICHE ANFORDERUNGEN

Durchmesser

Benötigte Grundfläche in der Filiale

Benötigte Deckenhöhe



KLEINE DIALOG-INSEL



GROSSE DIALOG-INSEL

1,4 m

3,0 m

min. 1,5 m²

min. 7,1 m²

min. 2,4 m

min. 2,8 m

20 TSK Dialog-Insel

Technische Anforderungen an die Sparkassen-Filiale

TECHNISCHE ANFORDERUNGEN

Stromnetzanschluss

Anschlüsse

Leitungsanbindung

Leitung

Netzwerkanbindung

Internet-Bandbreite

SignPad-Integration

KSC-Arbeitsplätze



KLEINE DIALOG-INSEL



GROSSE DIALOG-INSEL

1x pro Terminal 230V 16A FI gesichert

**Dezidierte Anschlüsse (unique) / keine gescharten Anschlüsse
(Ausgenommen Kunden-WLAN)**

Fixed IP IPv4

Externe DSL-Leitung mit 4 Mbit im Up-/Download

Bevorzugt Fritzboxen der DSL 75XX / 65XX Serien

Mind. 4 Mbit up/down pro Gerät / Agentenplatz

PDF Drucker (Doku-Printer) notwendig

Videofähig inkl. Ausstattung und Technik (s. n. Folie)

Der Agenten-Platz | Bereitstellung von Equipment



BEREITSTELLUNG DURCH JEWEILIGE FILIALE PRO AGENTEN-PLATZ

2 Monitore
à 24 Zoll

Headset
Standard Jabra (kabelgebunden)



BEREITSTELLUNG DURCH TELLMA (EXTERN)

Kamera
Inkl. Ständer / Befestigung

2x Beleuchtung
Inkl. Ständer

Stromverteilung

Kleinmaterial

Mini-PC (Linux)
Inkl. Maus und Tastatur

USB-Umschalter
zum Wechsel der Umgebungen



Mehr Infos
zur Gegen-
stelle im
[Video](#)

Vielen Dank!

Wir freuen uns auf den gemeinsamen Weg.

SIE HABEN FRAGEN?
MELDEN SIE SICH GERNE BEI UNS:

Markus Franz

m.franz@tsk.de

06172 / 270 71058

Alexander Walter

a.walter@tsk.de

06172 / 270 72464