

## **Pressemitteilung**

---

### **Neues Videoservice-Terminal „Mia“: Persönliche Beratung jetzt auch digital und flexibel**

Kreissparkasse Heinsberg stellt Videoservice-Terminal in der SB-Filiale Hilfarth vor

Hückelhoven-Hilfarth. Die Kreissparkasse Heinsberg geht einen weiteren Schritt in Richtung moderner Kundenberatung: Mit dem neuen Videoservice-Terminal „Mia“ (menschlich, individuell, ansprechbar) steht Kundinnen und Kunden ab sofort ein innovatives Videoservice-Terminal zur Verfügung, das persönliche Beratung auch digital möglich macht – unkompliziert, sicher und flexibel. „Mia verbindet moderne Technik mit dem, was unsere Sparkasse ausmacht: echte Nähe zu den Menschen“, betont Arnd Schürmann, Vorstand der Kreissparkasse bei der Vorstellung des neuen Angebots.

### **Persönlich erreichbar – auch außerhalb der Öffnungszeiten**

Ein besonderer Vorteil ist, dass „Mia“ von montags bis freitags von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr zur Verfügung steht. In diesem Zeitraum kann über das Terminal ein Mitarbeitender persönlich zugeschaltet werden. Die Beratung erfolgt visuell, direkt und in einer geschützten Umgebung. So bleibt der persönliche Kontakt erhalten – auch dann, wenn ein Besuch während der klassischen Servicezeiten nicht möglich ist. „Ich sehe meinen Ansprechpartner, ich werde freundlich begrüßt und bekomme alles in Ruhe erklärt. Das fühlt sich vertraut an – auch wenn es digital ist“, betont Frau Bürgers, Kundin der Kreissparkasse und eine der ersten Nutzerinnen des neuen Angebots in Hilfarth.

### **Einfach, intuitiv und barrierearm**

Die Bedienung des Videoservice-Terminals ist bewusst einfach gehalten: Mit nur wenigen Berührungen des Videotisches wird eine Verbindung zu einem Berater oder einer Beraterin aufgebaut. Zusätzlich sorgt eine integrierte Sprachübersetzungsfunktion dafür, dass auch Sprachbarrieren leichter überwunden werden können: Mia kann über 100 Sprachen übersetzen. Fragen können so unkompliziert gestellt und direkt beantwortet werden.

### **Mehr Zeit, mehr Service, mehr Unterstützung**

Viele Kundinnen und Kunden erleben die digitale Beratung als besonders unterstützend: Der Berater nimmt sich Zeit, ist kompetenter Ansprechpartner für verschiedene Anliegen und steht persönlich zur Verfügung – ganz flexibel ohne Termin. Ob Onlinebanking, Kartenzahlungen oder Fragen rund um den Zahlungsverkehr: „Mia“ bietet schnelle Hilfe bei alltäglichen und auch komplexeren Themen. „Und das Beste: Ich spare mir die Fahrt in die weiter entfernte Geschäftsstelle in Hückelhoven und die Wartezeit. Das fühlt sich modern an – und trotzdem ganz persönlich“, sagt Frau Bürgers.

## Pressemitteilung

---

### **Moderne Lösung für den Alltag der Menschen**

Gerade für Berufstätige ist das neue Angebot ein Gewinn. Wer tagsüber arbeitet, kann nach Feierabend weiterhin persönliche Unterstützung erhalten. „Mia ist eine moderne Kommunikationshilfe, die Kundennähe und zeitgemäßen Service ideal verbindet“, sagt Arnd Schürmann.

### **Ein Service mit echten Menschen**

„Mia“ ist kein anonymes Callcenter, sondern ein persönlicher Service mit echten Sparkassen-Mitarbeitenden. Kundinnen und Kunden können spontan Fragen stellen – zum Beispiel direkt im Servicebereich, wenn ihnen ein Anliegen einfällt. „Man merkt: Mia ist für Menschen gemacht – nicht für Technikprofis“, lautet das Fazit von Frau Bürgers.

### **Daten & Fakten zu Mia:**

- Intuitive Bedienbarkeit durch unsere Kunden
- Natürliche Beraterdarstellung in Echtgröße
- Simultanübersetzung von über 100 Sprachen
- Schwenkbare 360-Grad-Kamera ermöglicht den Blick z. B. auf das Smartphone des Kunden, um Online-Banking-Support leisten zu können
- Splitscreen zum Teilen von Inhalten (z. B. aus der Internet-Filiale)

Pressekontakt:  
Thomas Aymans  
Direktor Unternehmensentwicklung/Pressesprecher  
Telefon: 02451 60-2269  
E-Mail: [Thomas.Aymans@kskhs.de](mailto:Thomas.Aymans@kskhs.de)