

VIS

mastersolution^{AG}



Augmented Reality App & Video

Einsatz bei der Sparkasse Vogtland

„easy@home“ Neues Angebot innovativ erklärt

www.mastersolution.ag

Software für Kommunikation & Lernen



Persönliche Beratung - auch online

Maßgeschneidert, bequem und unabhängig von Öffnungszeiten – mit easy@home, dem Online-Beratungsangebot der Sparkasse Vogtland haben Kunden beispielsweise die Möglichkeit einen Termin zu vereinbaren oder im virtuellen Beratungszimmer mit ihrem persönlichen Kundenberater zu sprechen.

MASTERSOLUTION AR Augmented Reality & EXPLAIN unterstützen in einem innovativen Erklärpaket die Kommunikationskampagne der Sparkasse Vogtland rund um das neue Angebot. Über verschiedene Kanäle und einer Kombination aus Print und Digital werden die Inhalte interaktiv vermittelt und erlebbar gemacht.

Die Kunden erfahren im Mini-Film nicht nur anschaulich die Vorzüge von easy@home, sondern können

mit einem Klick in der App entscheiden, was im nächsten Schritt geschieht:

- Termin vereinbaren
- Virtuelles Beratungszimmer
- Online-Service mit Online-Banking
- Servicecenter 24h erreichbar
- Kontakt via Anruf oder Kontaktformular

Um das neue Thema „die Bank kommt zu mir“ bei den Kunden zu platzieren, bedurfte es auch einer neuen Art der Ansprache. Daher entschied sich die Sparkasse Vogtland für ein digitales Erklärpaket der Mastersolution AG. Gemeinsam mit einer Werbeagentur entstand ein modernes Konzept rund um die „neue Qualität der Beratung“.



Der Transport der Kernbotschaften des neuen Angebots erfolgt über eine Kombination aus interessantem Print-Mailing und **MASTERSOLUTION EXPLAIN**. Der Mini-Film erklärt kurz und attraktiv alles Wissenswerte rund um easy@home. Der Film fungiert nicht nur als Teaser zur Kundengewinnung, sondern auch als Erklärvideo. Abrufbar ist dieser zum einen auf der Internetseite der Sparkasse, zum anderen in der **easy@home Sparkasse-Vogtland App** als interaktive AR-Szene.



INSIDER TALK

Was war die Intention mal etwas anderes zu machen?

Marco Mehler:

Mit der neuen Lösung wollten wir zwar vor allem jüngere Kunden binden, aber auch unsere Bestandskunden informieren sich zunehmend auf digitalem Weg. Die Kunden sollen selbst entscheiden können, welchen Kanal sie zur Kommunikation nutzen. Die Kombination aus analoger und digitaler Kundenansprache funktioniert daher für uns sehr gut. Mit der digitalen Lösung können wir die Kundenbindung aufrecht erhalten und verstärken. Wir haben mit der Online-Beratung ein Angebot geschaffen, das sich abhebt. So wollten wir auch um die Kunden werben und sie auf einem modernen Kommunikationsweg mit „wow-Effekt“ ansprechen.

Wo lagen besondere Herausforderungen im Projekt?

Marco Mehler: Der persönliche Kontakt mit echten Ansprechpartnern sollte den Kunden erhalten bleiben. Ziel war es also, persönlich und direkt zu bleiben, aber dabei trotzdem flexibel zu sein. Durch die MASTERSOLUTION AG wurde diese Aufgabe technisch hervorragend abgebildet.

Wie sind die Feedbacks der Kunden zu der neuen Kommunikationskampagne?

Marco Mehler: Alle Kunden, die es gesehen haben, finden es großartig. Das Gleiche gilt im Haus unter den Mitarbeiter*innen. Die Kombination aus Print und Digital macht das Besondere aus und auch die Optik kommt gut an. Das Gesamtpaket stimmt. Auch die Agenturleistung in Verbindung mit der Arbeit der MASTERSOLUTION AG hat super geklappt.

Gibt es einen Tipp, den Sie Anderen auf den Weg zum Erklärpaket geben können?

Marco Mehler: Die enge Zusammenarbeit mit der MASTERSOLUTION AG durch regelmäßige, digitale Abstimmungen über den Arbeitsstand und die weitere Vorgehensweise war extrem erfolgsfördernd für das Projekt. Künftige Anwender sollten sich auf diese Arbeitsweise über den modernen, digitalen Kanal einlassen.



„Ein Kunde hat versehentlich „geil“ gesagt. Das war die Kundenansprache, die ich erwartet habe.“

Marco Mehler

Bereichsleiter Direct
Banking, Sparkasse
Vogtland

Gibt es schon Ideen, wie es weitergeht?

Marco Mehler: Wir haben die Empfehlung der MASTERSOLUTION AG wahrgenommen und die Option genutzt, die Grundgestaltung der App so aufzubauen, dass man damit weiterdenken, weiterarbeiten und sie weiterentwickeln kann. Sie bildet die technische Basis für alle möglichen Interaktionen mit unseren Kunden ab.

easy@home – Und so funktioniert's:

Spannend! Hinter dem Foto mit unserem Beraterteam auf der Vorderseite bieten wir weitere Informationen durch **Augmented Reality (AR)**. Dazu einfach den QR-Code scannen, um die App zu laden oder im App Store *easy@home-Sparkasse Vogtland* eingeben.

1



2

easy@home-App
downloaden



3

Die App öffnen und im AR-Modus über das Foto **(unten)** mit unserem Beraterteam halten. Und schon geht's los – mit vielen Details zum neuen Angebot.

Unternehmensprofil

Die Sparkasse Vogtland bietet umfassende Finanzdienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger, die Unternehmen, Kommunen und Vereine des Vogtlandkreises an.

Zu den Kernaufgaben gehören geldwirtschaftliche Leistungen für alle Bevölkerungsgruppen und die Befriedigung des Kreditbedarfs mit besonderem Fokus auf den regionalen Mittelstand. Dabei spielen die Förderung des

Sparsinns sowie das Angebot von sicheren Geldanlagen und der Vermögensaufbau der Kunden eine wichtige Rolle. Die Kunden stehen im Mittelpunkt der Aktivitäten.



Als größtes regionales Geldinstitut im Vogtland ist die Sparkasse nicht nur Partner in Bezug auf die Abwicklung von Finanzgeschäften, sondern engagiert sich auch aktiv im kulturellen, sportlichen, sozialen und gesellschaftlichen Leben im Vogtland und unterstützt gemeinnützige Institutionen, kommunale Einrichtungen sowie zahlreiche Vereine.



Ihr persönliches
easy@home-Beratersteam

**Ihr erster
Termin bei uns:
Easy erklärt.**

Wenn's um Geld geht
**Sparkasse
Vogtland**

