

Pressemitteilung Hannover/Berlin, 07.07.2022

Sparkasse Hannover setzt auf Innofy

Digitale Ideen-Plattform schafft interne Transparenz für Kunden-Feedback

Die Sparkasse Hannover zählt zu den zehn größten Sparkassen Deutschlands und ist zugleich auch eine der innovativsten. Mit digitalen Produkten und Lösungen wird hier bereits rund um alle Finanzthemen zeitgemäß beraten. Um weiterhin am Puls der Zeit zu bleiben und hierbei zuallererst immer die Bedürfnisse der Kunden im Blick zu behalten, setzt die Sparkasse auf die digitale Ideen-Plattform Innofy.

Als webbasierte Software für transparentes Ideen- und Innovationsmanagement überzeugt Innofy mit umfangreichen Community-Funktionen. Diese Anwendung des Unternehmens Table of Visions aus Berlin ist bereits seit November 2021 erfolgreich bei der Sparkasse Hannover im Einsatz. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können hier ihre Ideen einbringen, durch die interne Prozesse verbessert sowie Produkte und Services noch kundenfreundlicher werden.

Simon Radeck, Geschäftsführer bei Table of Visions und Produktverantwortlicher von Innofy, beschreibt die Möglichkeiten der Plattform: "Innofy ist eine digitale Anwendung, die nicht nur dabei hilft, interne Abläufe effizienter zu machen. Sie setzt gleichzeitig auf das große Ideenpotenzial von Menschen, die miteinander arbeiten, und lässt gemeinsame Lösungen entstehen. Innofy unterstützt die Ideenmanagerinnen und -manager der Sparkasse Hannover dabei, unterschiedlichste Themen zu sammeln, die als Ergänzung zu bestehenden betrieblichen Abläufen oder als eigenständige Kampagne zu Veränderungen beitragen können. Diese Themen werden dann von Kolleginnen und Kollegen bewertet und kommentiert. So entsteht ein transparenter und kollaborativer Prozess, bei dem Fachwissen, Engagement und Kreativität zusammenspielen. Das Ergebnis sind kleine wie große Ideen mit jeweils positiver Wirkung."

Die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten von Innofy zeigen sich darin, dass die Anwendung bei der Sparkasse Hannover nicht nur für die Ideen und Vorschläge der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verwendet wird; auch Kunden-Feedback wird auf der Plattform weiter verarbeitet. Seit März 2021



Table of Visions

befragt die Sparkasse Hannover Ihre Kundinnen und Kunden kontinuierlich nach der Inanspruchnahme einer Serviceleistung, einer Beratung oder einem Produktabschluss per E-Mail oder SMS. Unter der Prämisse, alle Aktivitäten der Sparkasse Hannover konsequent am Kunden auszurichten (Customer Centricity), führen die Mitarbeitenden des Vertriebs sogenannte „Follow-Up-Interviews“ mit den Kunden durch, um möglicherweise auftretende Probleme unmittelbar zu lösen bzw. in der sogenannten inneren Feedbackschleife zu bearbeiten. Themen, die nicht unmittelbar gelöst werden können, werden durch den Vertrieb direkt in InnoFY erfasst und durch das Kollegium bewertet und kommentiert, so dass sich die relevantesten Themen herauskristallisieren und in der sogenannten äußeren Feedbackschleife an Lösungen gearbeitet wird. Das Team Fokus Kunde analysiert als Einheit im Vertriebsmanagement die Daten aus dem großen Pool des Kundenfeedbacks mit dem Ziel, sich den Themen zu widmen, die den größten Einfluss auf die Kundenzufriedenheit haben. Hierbei schafft InnoFY eine Transparenz für die relevanten Themen und stellt sicher, dass alle Mitarbeitenden der Sparkasse Hannover dazu auf dem Laufenden gehalten werden.

Dennis Kaa, Leiter Fokus Kunde bei der Sparkasse Hannover: „Unsere über 650.000 Kundinnen und Kunden möchten wir nicht nur als starker und verlässlicher Partner rund um alle Finanzthemen begleiten. Ihr Feedback ist für uns elementar, um uns als Sparkasse Hannover mit all unseren Services und Angeboten kontinuierlich an ihren Bedürfnissen zu orientieren. Die Technologie von InnoFY unterstützt uns dabei, transparent mit Kunden-Feedback umzugehen und auch unsere ca. 1.700 Mitarbeitenden mit in den Optimierungsprozess zu involvieren.“

Die digitale Plattform InnoFY unterstützt dabei mit ihrer hohen Anwenderfreundlichkeit und großen Flexibilität bei der Erkennung, Steuerung und Ausgestaltung zielgenauer Ideen-Kampagnen: als starkes Tool für das Management innerbetrieblicher Innovationen und den transparenten Dialog.

Kontakt

Sandhya Gupta

Sparkasse Hannover

Leiterin Unternehmenskommunikation

sandhya.gupta@sparkasse-hannover.de

Tel: +49 (0) 511 3000 1220

Simon Radeck

Table of Visions GmbH

Geschäftsführer

simon.radeck@tableofvisions.com

Tel: +49 (0) 30 39 406 4117

Über

Die **Sparkasse Hannover** (www.sparkasse-hannover.de) entstand am 1. Januar 2003 durch den Zusammenschluss der Kreissparkasse Hannover und der Stadtparkasse Hannover und gehört mit einer Bilanzsumme von über 20 Mrd. Euro und ca. 1.700 Mitarbeitern zu den größten Sparkassen in Deutschland.

Die **Table of Visions GmbH** (www.tableofvisions.com) ist einer der führenden Anbieter für crowd-basierte Software-Lösungen im Ideen- und Innovationsmanagement und bietet digitale Innovations-Ökosysteme. Zahlreiche namhafte Branchenführer wie die Sparkassen-Finanzgruppe oder die Sana Kliniken AG setzen auf die Technologie der 2010 in Berlin gegründeten Firma.