

# Sparkassen**Zeitung**



KOMMUNIKATION | Coronakrise

## **Das Gemeinschaftsgefühl wächst**

**Einsatzorte, Arbeitszeiten, die Kultur der Termine und Absprachen: Die Coronakrise hat nicht nur in der Belegschaft viel durcheinandergewirbelt. Auch Kunden, Vereinen und der regionalen Wirtschaft muss anders geholfen werden. Wir haben uns bei der Sparkasse Nürnberg umgesehen.**

### Schlagwörter **Coronakrise**

Erst unlängst hat Bundespräsident Frank-Walter Steinmeier in einer Rede Solidarität beschworen. Bei der Sparkasse Nürnberg ist das gelebter Alltag. Die Mitarbeiter rücken in der Krise enger zusammen und lernen unter den besonderen Bedingungen, was Effizienz bedeutet.

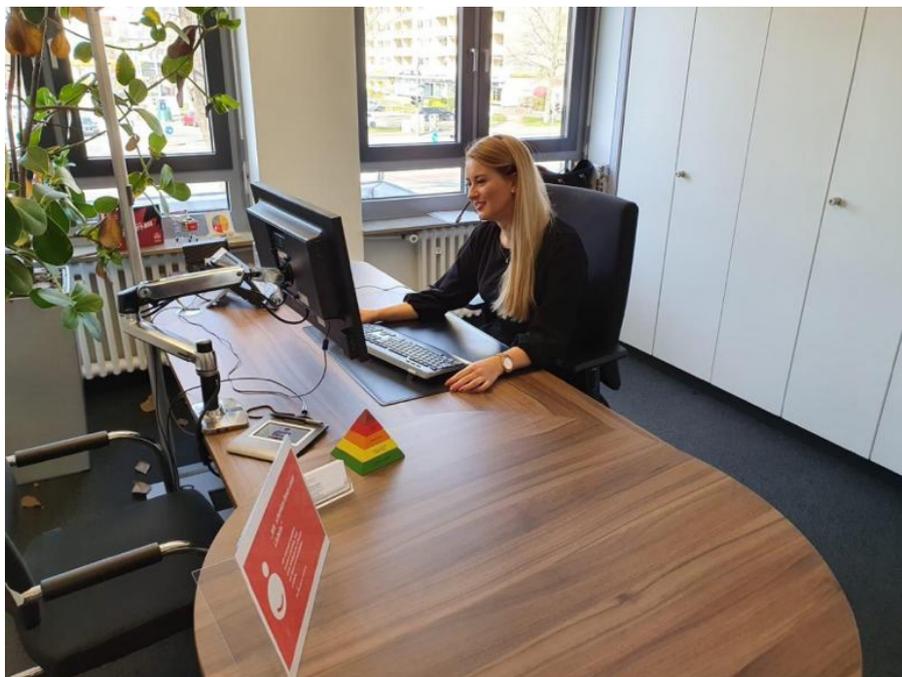
„Ich sehe die große Chance, dass durch die Krise ein noch stärkeres Gemeinschaftsgefühl wächst, das auch nachhält“, sagt Personalchefin Claudia Sigl. Schon jetzt blicken die Mitarbeiter der Sparkasse Nürnberg über den Tellerrand hinaus und zeigen sich bei der Bewältigung ihrer täglichen Aufgaben sehr flexibel.

Ob in der Geschäftsstelle, als Springer zwischen den Filialen oder im Homeoffice: Jeder sorgt mit seinem Beitrag für einen rei-

bungslosen Ablauf im Unternehmen. Natürlich kommt es dabei vor, dass einige gerne das machen würde, was der Kollege gerade tut: „Die Mitarbeiter an der Front wünschen sich teilweise, im Homeoffice zu arbeiten, während die anderen wiederum gerne in der Filiale vor Ort wären“, sagt Sigl. Aber trotz der Krisensituation seien alle motiviert, zufrieden und besonnen.

### **Alles wird angepasst**

Das Coronavirus hat das Privat- wie Berufsleben aller Mitarbeiter der Sparkasse Nürnberg in kürzester Zeit auf den Kopf gestellt. Es gibt deutliche Veränderungen des Arbeitsalltags. Die einen unterstützen ihre Kunden am Schalter, abgeschirmt hinter einer Plexiglasscheibe. Die anderen ersetzen ein persönliches Beratungsgespräch durch eine Beratung am Telefon oder per E-Mail.



Individualkundenberaterin Nadine Schultze hält die Stellung im Büro.

Arbeitszeiten werden den aktuellen Gegebenheiten angepasst. So arbeiten die Kollegen im Homeoffice – auch außerhalb der Geschäftszeiten – daran, die Rahmenbedingungen für einen funktionierenden Ablauf zu schaffen. Jetzt stellt es sich als deutlicher Vorteil heraus, dass mobiles Arbeiten in der Sparkasse Nürnberg auch vor der Krise schon weit verbreitet war.

Die Meeting-Kultur hat sich ebenso schnell gewandelt: Anstatt klassischer Besprechungen im Konferenzraum finden Besprechungen mittlerweile nur noch im virtuellen Raum, via Telefonkonferenz oder mithilfe der Video-Telefonie „Skype for Business“ statt. Die Leistungsfähigkeit technischer Lö-

sungen macht neue Strukturen möglich – und spielt in der nahen Zukunft vermutlich eine entscheidende Rolle bei der Veränderung aller Arbeitsstrukturen.

### **Kundenkontakt in allen Formen**

Wie ist die Stimmung unter den Mitarbeitern der Sparkasse Nürnberg? Individualkundenberaterin Nadine Schultze fasst ihre Situation so zusammen: „Ich arbeite zurzeit vor Ort in meinem Büro in der Geschäftsstelle Ziegelstein. Dort berate ich meine Kundenschaft am Telefon und versuche, sie in der aktuellen Situation so gut wie möglich zu unterstützen.“ Serviceassistent Olaf van Drage (*unser großes Bild oben*) hält wiederum mit seinen Kollegen die Stellung am Schalter. Natürlich mit dem nötigen Sicherheitsabstand und geschützt hinter einer Plexiglasscheibe.



Serviceassistentin Simone Scholten ist für die Kunden da, die noch persönlich in die Geschäftsstelle kommen, das sind derzeit vor allem ältere Menschen, die Rechnungen zahlen wollen.

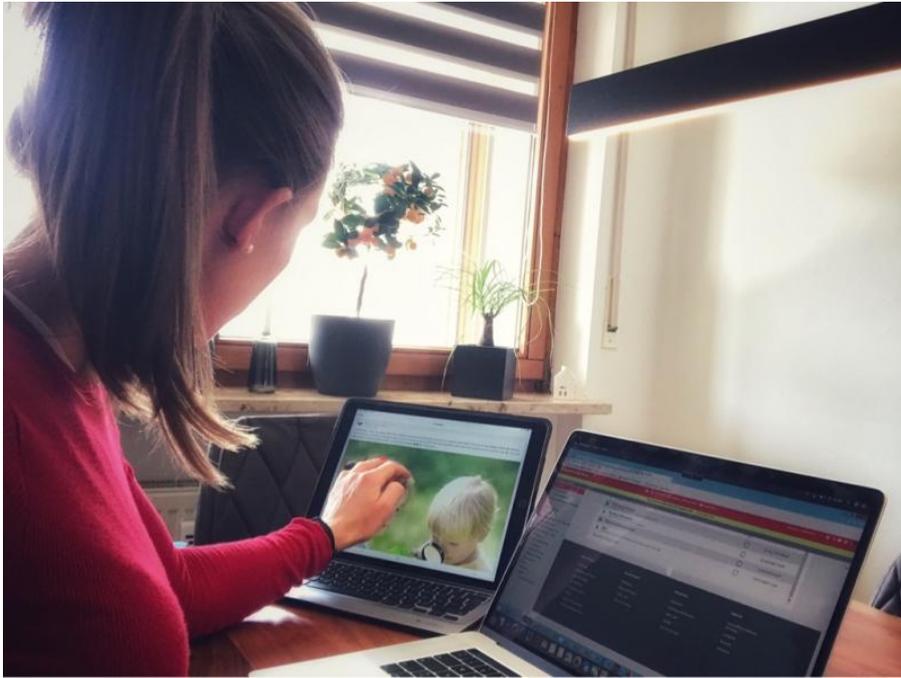
Serviceassistentin Simone Scholten konkretisiert ihre Erfahrungen während der Coronakrise. „Zu uns kommen immer noch viele ältere Menschen, um Überweisungen zu tätigen. Das ist für einige von uns vielleicht nicht immer nachvollziehbar. Für die Senioren ist es aber wichtig, niemandem etwas schuldig zu sein und es belastet sie, wenn zu Hause unbezahlte Rechnungen liegen. Onlinebanking ist für diese Menschen ein Fremdwort – und genau für solche Kunden sind wir da und helfen ihnen gerne.“

Auch im Netz ist die Sparkasse Nürnberg für ihre Kunden da. Sarah Schmoll, Vorstands-

stab und Kommunikation, kümmert sich von zu Hause um die interne Kommunikation, das Intranet und die sozialen Medien. „Dabei versuche ich alle Mitarbeiter sowie unsere Social-Media-Abonnenten immer auf dem aktuellen Stand über die Maßnahmen der Sparkasse Nürnberg in der Coronakrise zu informieren.“ Zusätzlich gibt es Tipps und Hinweise in verständlicher Form.

### **Hilfsaktionen für Vereine, Kultur und Wirtschaft**

Auch gesellschaftlich engagiert sich die Sparkasse während dieser schwierigen Zeit. Sie unterstützt über ihr regionales Spendenportal gemeinnützige Vereine und Initiativen mit Spenden. So finden freiberufliche Kulturschaffende eine Anlaufstelle beim „Bündnis für Kultur“ der Stadt Nürnberg, für das die Sparkasse als Kulturpartner den Grundstock legt.



Sarah Schmoll, Vorstandsstab und Kommunikation, kümmert sich von zu Hause um die interne Kommunikation, das Intranet und die sozialen Medien.

Außerdem wurde für die regionale Wirtschaft mit **#dsammhaldn** eine Internet-Seite gelauncht, die betroffenen Unternehmen virtuelle Präsenz verschafft. Aber auch Partner, wie der 1. FC Nürnberg, werden von der Sparkasse bei ihrem Hilfsprojekt unterstützt: **#ClubEinkaufshelfer**. Bei der Aktion kaufen Freiwillige aus der ClubCommunity für Menschen ein, die zur Corona-Risikogruppe gehören und den Besuch in Supermärkten meiden sollten. Hier unterstützt die Sparkasse mit mobilen Kartenlesegeräten, damit die Rechnung hygienisch und ohne Bargeld bezahlt werden kann.

Zusätzlich werden auf dem Spendenportal

[gut-fuer-nuernberg.de](https://www.gut-fuer-nuernberg.de) Hilfsprojekte für gemeinnützige Vereine und Initiativen unterstützt. Hier finden engagierte Spender und Projekte mit nur wenigen Klicks zusammen. Aber auch die Sparkasse Nürnberg selbst hilft mit Geldern aus ihrem Spendenetat unbürokratisch, schnell und individuell. Seit Start der Plattform im Herbst 2016 konnten gemeinsam mit der Community bereits über 1,2 Millionen Euro für gemeinnützige Projekte in der Region gesammelt werden. Für Einzelpersonen, wie zum Beispiel Künstler, Cafés oder Clubs, die Gelder sammeln möchten, stellt die Sparkasse Nürnberg eine Plattform über den Dienstleister [Betterplace](#) bereit. Mit diesen vielfältigen Angeboten steht die Sparkasse auch in schwierigen Zeiten als verlässlicher Partner an der Seite der Menschen.

*Thomas Soltau – 29. April 2020*