

# Hohe Kundenfrequenz

Ein Anstieg der Kundenfrequenz machte einen Umbau der BA-CA-Filiale Keplerplatz erforderlich. Hauptaugenmerk lag auf der kundenfreundlichen Gestaltung des Foyers mit einem erweiterten Selbstbedienungsangebot.

Die BA-CA-Filiale am Keplerplatz liegt direkt an der Favoritenstrasse und somit an einer der großen Einkaufsstraßen Wiens. Täglich wickeln zwischen 1000 und 2000 Kunden ihre Bankgeschäfte in dieser Filiale ab. Um besser auf die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden reagieren zu können wurde ein Umbau der Bankstelle notwendig. Des weiteren konnte damit die nahegelegene Filiale der Bank Austria im Domenig-Haus aufgelassen und mit der der Credit Anstalt am Keplerplatz zusammengelegt werden.

„Der letzte Umbau liegt etwa 20 Jahre zurück – es war also Zeit für eine Modernisierung“, berichtet Infrastrukturmanager Klaus Trondl, „Wir haben die Filiale durch den Zukauf anliegender Geschäftslokale

und Wohnungen von 600 auf 800 m<sup>2</sup> vergrößert. So entstand genügend Fläche, um die drei wesentlichen Komponenten Selbstbedienung, Service und Beratung kundenorientiert umsetzen zu können.“

Im August 2004 wurde die Zweigstelle nach einer Bauzeit von sieben Monaten wieder eröffnet. Verantwortlich für das Organisationskonzept zeichnete Domus Facility Management mit DI Georg Benda, der in enger Zusammenarbeit mit Architekt DI Rudolf Rollwagen die Umsetzung koordinierte.

## Atmosphäre schaffen für Mitarbeiter und Kunden

Natürlich mußten vorgegebene Standards eingehalten werden, doch bewiesen die Verantwortlichen Mut zu

### Umbau-Facts

**Bank:**  
BA-CA Keplerplatz  
Filialeiter Manfred Hutter

**Architekt:**  
DI Rudolf Rollwagen

**Bankeinrichtung:**  
Svoboda  
Bene  
Tischlerei Kaar

**Displays/ Beschriftung:**  
Kahrmann-Friller

**Feng Shui-Beratung:**  
Anne-Marie Götschl

Der neugestaltete Innenbereich der BA-CA-Filiale am Keplerplatz im 10. Wiener Gemeindebezirk.



# als Herausforderung

Filialleiter Manfred Hutter vor „seiner“ neuen Filiale. Der ehemals am Eck gelegene Eingang wurde Richtung Keplerplatz direkt an die U-Bahnstation verlegt.

Neuem und beauftragten die Feng Shui-Expertin Anne-Marie Götschl mit der Gestaltung der Innenräume. So wurden beispielsweise alle Wände mit einem freundlichen Sonnengelb ausgemalt und mit Bildern renommierter österreichischer Künstler aus dem BA-CA-Fundus ausgestattet.

„So konnte mit geringen Mitteln die Atmosphäre und das Wohlbefinden von Kunden und Mitarbeitern enorm gesteigert werden“, erklärt Filialleiter Manfred Hutter, „denn nur mit einem motivierten Team ist ein gelebtes und aktives Kundenbeziehungsmanagement möglich.“

## Erweitertes SB-Angebot

Die Foyer-Fläche, nun auf etwa 70 m<sup>2</sup> erweitert, wurde komplett neu gestaltet und der Selbstbedienungsbe-





Im Stuhlbereich und im gesamten ersten Stock werden Privatkunden betreut und beraten.

#### Ausstattung

- 6 Geldausgabeautomaten
- 6 Kontoauszugsdrucker
- 1 Quickladestation
- 4 Überweisungsboxen
- 2 Münzzählmaschinen
- 1 Münzrollenautomat

reich, der den Kunden auch nach den Öffnungszeiten zur Verfügung steht, stark ausgebaut.

„Die hohe Frequenz an Laufkunden erforderte eine Erweiterung des SB-Angebotes – so wurde zum Beispiel von 2 auf 6 Geldauszahlungsautomaten aufgestockt“, so Hutter. Durch die nischenartige Anordnung der SB-Komponenten kann die für Bankgeschäfte notwendige Diskretion gewährleistet werden. Ein eigener Security-Mitarbeiter begrüßt jeden Kunden beim Betreten der Bank und vermittelt sowohl Kunden

Die nischenartige Anordnung der SB-Komponenten gewährleistet die für Bankgeschäfte notwendige Diskretion.



als auch Mitarbeitern zusätzlich das gute Gefühl der Sicherheit.

#### Beratung und Service in idealem Ambiente

Im angrenzenden Bereich können bei Stehtischen kurze Beratungsgespräche geführt werden, bei Bedarf gibt es drei separate Plätze für ausführliche Gespräche. Auch das erste Obergeschoß steht Privatkunden zur individuellen und persönlichen Betreuung zur Verfügung.

Im Servicebereich gibt es vier Auszahlungsstellen, wobei ein durchdachtes Personenleitsystem Wartezeiten verhindern soll. Sollte es aufgrund der hohen Kundenfrequenz doch einmal zu längeren Stehzeiten kommen, dienen zwei Fernseh-Bildschirme und Radiomusik zur Unterhaltung. Gewerbekunden gelangen über ein externes Stiegenhaus oder den Lift in ihren eigenen Bereich, der bei Bedarf auch außerhalb der banküblichen Öffnungszeiten zu vereinbarten Terminen zur Verfügung steht.

#### Positive Reaktionen

Mit dem neu gestalteten Bankgebäude wurde ein sichtbares Zeichen gesetzt, dass die Bank die Bedürfnisse der Kunden erkannt und entsprechende Maßnahmen gesetzt hat.

„Das Feedback – sowohl von Kunden als auch von Mitarbeitern – war durchwegs positiv“, berichtet Filialleiter Hutter. AK ■