



OBJEKTBERICHT

Die smarte Filiale -
das hybride Filialkonzept

Das hybride Filialkonzept

Die Auswirkungen des veränderten Kundenverhaltens und der Regulatorik auf Filialbanken beschäftigen Institute seit Jahren. Während bei vielen Banken die Zeichen auf Konzentration und die Schließung von Standorten stehen, setzt das hybride Filialmodell auf neue Standort- und Beratungskonzepte, digitale Technologien und eine konsequente Modernisierung des Filialnetzes.



- Viele Gebäude sind inzwischen überdimensioniert angesichts des Kundenverhaltens oder Verlagerung des Stadtkerns
- Ein flächenoptimiertes Konzept mit der Vermietung von Teilflächen spart Sachkosten - trotz allem bleibt die Marke weiterhin sichtbar

DIE HYBRIDE SB-FILIALE - FLÄCHENOPTIMIERUNG

Eine sorgfältige Standortwahl und zeitgemäße, offene Planung vorausgesetzt sind innovative Filialmodelle Erfolg versprechend. Trotz häufig interessanter Rahmenbedingungen in vielen gerade kleineren Orten zeigt sich spätestens seit der Coronapandemie, dass das transaktionale Filialgeschäft an Relevanz verliert und auch nicht länger wirtschaftlich ist.

Dennoch ist für viele Institute klar, dass die strategische Ausrichtung kundenorientiert bleiben soll. Daher müssen Synergien gefunden werden, um den hohen Personal- und Stückkosten einer Filiale insbesondere kleiner und mittlerer Größe gerecht zu werden.

Eine Lösung besteht in der Transformation hin zu einer hybriden Infrastruktur und der Einführung eines VideoService, womit zudem auch ein weiterer Baustein in den Omnichannel-Vertrieb integriert wird.

KLARE KUNDENBOTSCHAFT

Hier am Beispiel der Förde Sparkasse wurde der komplette SB-Bereich der Filiale einem umfangreichen Fresh-up unterzogen. Der übrige Teil des großen Gebäudes und früheren Beratungsfiliale wird perspektivisch vermietet. Schon rein optisch wird so verdeutlicht, dass der Standort wichtig ist und man sich als Sparkasse dem öffentlichen Auftrag und damit der Unterstützung der Region verpflichtet sieht.

ERWEITERUNG DER SERVICEZEITEN

Das Herzstück bildet ein abgetrennter Videoraum mit einer Videosteile für die Erledigung von Servicetransaktionen oder das persönliche Gespräch mit einem vertrauten Kundenberater. Der LiveService in Selent hat jeden Tag geöffnet und bietet damit deutlich erweiterte Servicezeiten gegenüber den physischen Filialzeiten der Vergangenheit. Mit dem neuen VideoService wurde eine einheitliche und nahtlos übergreifende Customer Experience integriert, die keinerlei Digitalaffinität voraussetzt.

DER KUNDE IM FOKUS

Auch bei einem vermeintlich kurzen Serviceprozess soll sich der Kunde hier rundum wohl fühlen. Das moderne Medium in Kombination mit einer gemütlichen und vertrauten Umgebung sorgt für eine angenehme, diskrete Gesprächsatmosphäre und kann durch den Berater für cross selling-Ansätze und Anlass-Abspeicherung sehr gut genutzt werden.



- Mit dem VideoService können die Kunden täglich in den persönlichen Kontakt mit ihrer Bank treten
- Das Filialkonzept vermittelt auch im digitalen Zeitalter persönliche Nähe und Kundenwertschätzung

- Die Hybrid-Filiale bietet sowohl SB-Versorgung als auch persönlichen Kontakt per VideoService sowie Terminberatung





→ Dynamisch, lokal, lebendig, live – so präsentiert sich die hybride und modulare Beratungsfiliale

AM ORT DES BEDARFS - DIE HYBRIDE BERATUNGSFILIALE

Bei der Standortsuche wird in aller Regel großer Wert auf die örtlichen Entwicklungspotenziale gelegt. Diese lassen sich wie hier am Projekt "hybride Beratungsfiliale" der Förde Sparkasse in einem aufstrebenden Wohn- und Geschäftsgebiet in Hohn reichlich finden. Der Kern des Ortes hat sich in den letzten Jahren merklich in das attraktive Neubaugebiet verschoben, neben einer Schule und einem Kindergarten ist hier auch ein großer Supermarkt entstanden. Diese Synergien macht sich die smarte Filiale zunutze und präsentiert sich mit ihrem hybriden Konzept direkt am Ort des Bedarfs.

Auf knapp 50 Quadratmetern ist eine voll funktionsfähige Bank entstanden – inklusive ausreichend Parkplatzressourcen durch den Supermarkt. Das Gebäude ist in Containerbauweise errichtet und komplett modular. Bei einer Neubewertung des Standortes kann die smarte Filiale versetzt und wiederaufgebaut werden. Diese Beweglichkeit in der Architektur wird zukünftig immer mehr an Bedeutung gewinnen.

SMART, LOKAL, DIGITAL, NACHHALTIG

Neben einem SB-Bereich und einem Beratungsraum ist auch in Hohn der Live-Service das kommunikative Herzstück des Serviceangebots. Die Nutzer:innen benötigen keinerlei Digitalaffinität, um den digitalen Service in Anspruch zu nehmen, was diesen besonders für die ältere Kundschaft sehr attraktiv macht.

10

Gesichert wird der Raum durch eine Zutrittskontrolle per Kartenleser. Die technische Schnittstelle der Videosteile hält die Tür während eines Gesprächs geschlossen, sodass keine weiteren Kund:innen eintreten können.

Nachhaltigkeit und Klimaschutz genießen bei BancArt einen hohen Stellenwert. So wurde bei der Auswahl der Zulieferfirmen darauf geachtet, dass diese ökologische und soziale Kriterien erfüllen und in allen Geschäftsbereichen ressourceneffizient und verantwortungsvoll handeln. Ein weiterer wichtiger Baustein ist die kontinuierliche Weiterentwicklung einer intelligenten Kreislaufwirtschaft und die damit verbundene Verkleinerung des CO₂-Fußabdrucks. Auf den Einsatz von Kunststoffen wurde weitestgehend verzichtet. Eine Photovoltaikanlage macht es außerdem möglich, die smarte Filiale autark zu betreiben.



→ Mit der Aufschaltung weiterer Mandanten, wie z.B. eine Krankenkasse oder einem Bürgerbüro präsentiert sich die jeweilige Sparkasse oder Volksbank nicht nur am Ort des Bedarfs, sondern fällt damit auch den Startschuss zum Bürgerservice.

→ Die Einhausung des großen Schaufenstermonitors wurde rückwärtig mit einem regionalen Motiv belegt



11



→ Künftig auch von örtlichen Partnern nutzbar: das Beratungszimmer
→ Mit integriert wurden eine kleine Küchenpantry und ein barrierefreies WC

MARKEN- WERT.

MODERNE VISITENKARTE

Marke setzen schafft Vertrauen, in diesem Fall ist das finanzielle Vertrauen. Im direkten Kreuzungsbereich befindet sich die Filiale nun auch wieder im Zentrum des Ortes und ist damit ein weithin sichtbarer Touchpoint der örtlichen Infrastruktur.



FILIAL- CONCIERGE.

DER DIGITALE BANKSCHALTER

Service und Beratung: All das bietet der Filial-Conciierge auch außerhalb der Öffnungszeiten an. Der Kunde erlebt den Bankservice wie am traditionellen Bankschalter, d.h. er muss keinerlei technische Bedienung ausführen.





BANCARTS „SMARTE FILIALEN“

MODUL A – DER MINI-CASH POINT

Der Mini-Cash Point mit seinen ca. 21 qm hat Platz für einen Geldautomaten sowie ein Selbstbedienungsterminal für die Nutzung der SB-Technik.

Desweiteren beinhaltet der Cash Point einen abgetrennten Raum für die Integration eines digitalen Bankschalters in Form einer Videosteile. Das bietet im Rahmen des strategischen SB- und Servicekonzeptes die Möglichkeit, die komplette Bargeldversorgung und den Service auszulagern.



MODUL B – DIE HYBRIDE MINI-FILIALE

Knapp 50 qm bieten Platz für die Integration eines Beratungsraumes, der für die (temporäre) Kundenberatung zur Verfügung steht.

Die Fassade ist frei wählbar und kann aus Putz, Resopalplatten oder Lärchenverkleidung bestehen.

MODUL C – DIE HYBRIDE BERATUNGSFILIALE

Das größte Modul lässt sogar zwei Beratungszimmer zu - das zweite Zimmer könnte auch nachträglich integriert werden.

Die smarten Filialen werden vorgefertigt und fertig konfiguriert ausgeliefert. Im Preis inkludiert ist die gesamte technische Ausstattung (ausgenommen sind Alarm- und Sicherheitstechnik sowie die SB-Geräte), die Inneneinrichtung, sämtliche Boden- und Wandbeläge. Auf Wunsch kann sich die smarte Filiale durch eine Photovoltaikanlage auch autark versorgen.





BancArt GmbH

Alsterdorfer Straße 300

22297 Hamburg

Tel. +49. 40. 51 49 70 0

Fax +49. 40. 51 49 70 77

info@bancart.de

www.bancart.de



[@bancart](https://www.instagram.com/bancart)



[xing.de/bancArt](https://www.xing.de/bancArt)



[linkedin.de/bancArt](https://www.linkedin.de/bancArt)