

# Perle in der City

**Bestes Konzept für Individualkundenbetreuung.** Das BeratungsCenter der Augsburger Aktienbank verkörpert den Anspruch, sich ausgiebig auf den Kunden mit seinen Bedürfnissen und Wünschen einzulassen. Diese Haltung spiegelt sich auch im Design wider.

Platz für dynamisches Wachstum und gewandelte Kundenerwartungen waren die Motivation für die Neugestaltung der ehemaligen Schalterhalle. Der Umbau kommt nun Kunden wie auch Mitarbeitern zugute. Letztere profitieren durch die Erweiterung der Büroflächen der Halle und den Einbau einer Galerie. Die Freude über die neuen modernen Arbeitsplätze ist überall im Haus zu spüren und trägt zur Motivation der Mitarbeiter bei.

## Mehr Raum für den Kunden

Die Bank stellt durch die geschwungene Raumstruktur den Kunden auch optisch in den Mittelpunkt. Das helle und klare Ambiente unterstreicht ihre Philosophie: Ganzheitliche, umfassende und transparente Beratung und dabei immer die Kundenbedürfnisse im Fokus. Der Besucher soll vom Eingangsbereich in das Zentrum des Raumes geleitet werden. Die Farbgebung im neuen BeratungsCenter wird geprägt von Offwhite-Kombinationen, um die bewegte Formensprache des Raumes zu unterstützen. Einer der ersten Gestaltungsentwürfe leitete sich aus dem Wurf einer Perlenkette ab – deren Schwung wird für den Besucher nachvollziehbar.

## Motivation und Zielsetzung

Die Zeiten sind vorbei, da die Mehrheit der Bevölkerung Geldgeschäfte auf eine einzige Bankverbindung konzentrierte und regelmäßigen Kontakt zu persönlichen Ansprechpartnern in der Bankfiliale hatte. Kunden erwarten heute von ihrer Bank eine umfassende, individuelle Beratung und optimale Lösungen für ihre persönlichen Wünsche und Bedürfnisse – kurz: Eine kompetente, professionelle Dienstleistung, die am besten im direkten Kontakt erbracht werden kann. Die Finanzierung einer Immobilie oder die Analyse eines Wertpapierportfolios sind Dienstleistungen, die Diskretion und Offenheit erfordern. Hier muss der Berater entsprechend Zeit einplanen und das Beratungsgespräch zu einem positiven Erlebnis machen.



**GESCHÄFTSSTELLE  
DES JAHRES 2009**

Emotional orientiert man sich bei der Augsburger Aktienbank eher an der Benchmark attraktiver Hotels oder den Flughafenlounges, statt an SB-Zonen und Drive-In-Schaltern. Dieser Anspruch wurde bei der Neugestaltung des BeratungsCenters der Augsburger Aktienbank aufgegriffen und in eine räumliche Umsetzung gebracht, die den Kunden in den Mittelpunkt stellt.

## Eine neue Beratungskultur

Die Gestaltung des neuen BeratungsCenters setzt die Philosophie einer ganzheitlichen Beratung perfekt um: Das offene Atrium mit dem großen Infomonitor lädt ein, die anregende Dynamik des Raumes mit den geschwungenen Wänden und dem einladenden Empfangstresen auf sich wirken zu lassen. In den Räumen in der Halderstraße 21, also mitten in Augsburg, gibt es statt Prospektständern und bunten Plakaten einen 65-Zoll-Bildschirm, auf dem aktuelle Informationen und Neuigkeiten im Corporate Design der Bank visuell zurückhaltend kommuniziert werden. Hier werden nicht einzelne Filialprodukte „verkauft“, sondern im Rahmen einer ganzheitlichen Beratung individuelle Kundenziele analysiert. Die außergewöhnliche Architektur verkörpert den Anspruch, sich ausgiebig auf den Kunden mit seinem Bedarf und seinen Wünschen einzulassen, bevor individuelle Lö-

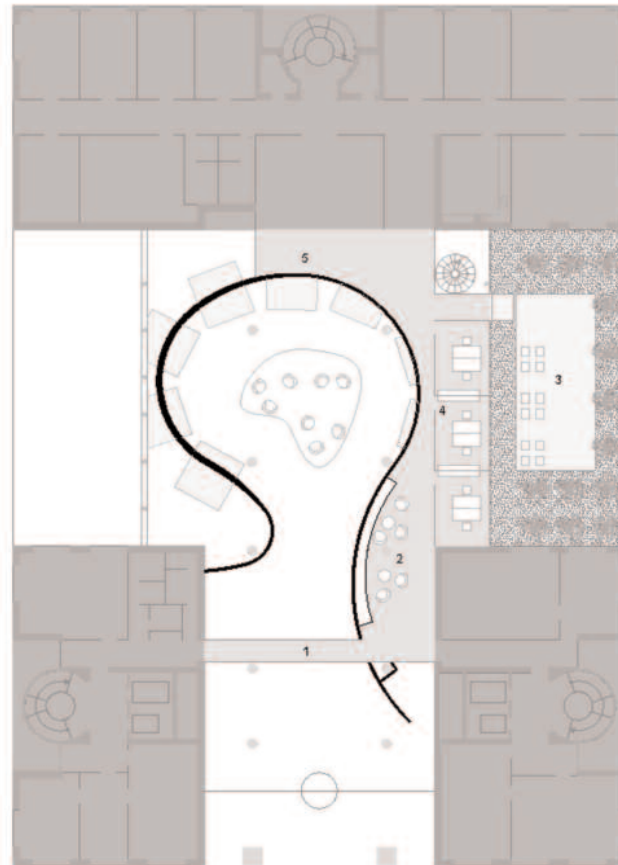
sungen angeboten werden. Transparenz und perfekter Service stehen im Vordergrund.

## Die gläserne Manufaktur

In der Mitte der Schalterhalle nehmen die „Ei-Sessel“ des dänischen Designers Arne Jacobsen den Besucher in Empfang, um die Wartezeit so angenehm und bequem wie möglich zu machen. Das persönliche Gespräch wird dann mit dem Berater in einem der acht schallgeschützten Kuben geführt. Die Privatsphäre wird so in den neuen Räumen gewahrt. Gleichzeitig nehmen die Kunden den geschäftigen Betrieb rund um die Kuben wahr, denn die Mitarbeiter des Wertpapierhandels arbeiten in Blickweite. Das komplette Wertpapieruniversum wird hier professionell gehandelt. Sowohl Kunden innerhalb der Bank als auch Besucher von außen erkennen, dass man hier in ihrem Auftrag bis 20 Uhr mit den Börsen der Welt zusammenarbeitet.

## Auch an die Umwelt gedacht

Gesellschaftliche und soziale Verantwortung am Firmensitz übernimmt die Bank seit Jahrzehnten durch ihr lokales Engagement. Insofern ist es konsequent, dass beim Umbau auch die Heizungs- und Lüftungstechnik komplett erneuert wurde. So wird der Energiebedarf für Strom und Heizung sich in Zukunft fast um die Hälfte verringern. Ein raumakustisch wirksames Deckensystem zum Heizen und Kühlen ohne Zugluft sorgt für ein angenehmes Raumklima zu jeder Jahreszeit. Durch den hohen Glasanteil der Kuben, die offene Galerie im ersten Stock und den dahinterliegenden Fensterfronten ist der Tageslichtanteil im BeratungsCenter sehr hoch. Die Philosophie von Offenheit und Transparenz wird auch hier baulich umgesetzt. Über einen filigranen Glassteg erreichen die Mitarbeiter die neue Galerie mit zusätzlichen Büros. Das bislang ungenutzte Flachdach wurde in einen großzügigen Dachgarten mit Holzbeplankung verwandelt und dient in Zukunft als Aufenthaltsbereich für die Mitarbeiter und für Kundenveranstaltungen.



augsbuiger aktienbank  
grundriss obergeschooss  
m 1:200  
ott architekten

- 1 steg
- 2 chill out
- 3 bambusgarten
- 4 büro
- 5 galerie

## Augsburger Aktienbank AG: Daten und Fakten

**Bilanzvolumen:**

1,44 Mrd. Euro

**Kundenzahl:**

185.000

**Mitarbeiterzahl:**

285

**Projektverantwortlicher:**

Wolfgang Renner

**Architekten:**

Ott Architekten Generalplanung

**SB-Geräte:**

NCR

**Sonstiges:**

Lüftungsanlage mit Wärmerückgewinnung, Beleuchtung mit modernen Lichtszenarien, neue Gebäudeleittechnik mit optimaler Energiebereitstellung und Anpassung ans Nutzerverhalten

**Ausstatter:** König & Neurath (Bankeinrichter/ Tische/Theken, Stühle, Wände/Raumsysteme); Bene (Tische/Theken, Stühle); Vitra, Walter Knoll, Fritz Hansen (Stühle); Hörmann, Schüco (Türsysteme); Girloon, Toucan, Kinast (Böden); Zumtobel, Erco, Foscarini, MOOOI (Licht)

**Kennzeichen:**

Futuristisches Design trifft auf höchste Beratungsqualität der guten alten Schule.