

# Den Wandel als Konstante

**Bestes Hauptstellenkonzept.** Mit ihrem Umbau zur „Bank of Change“ schaffte es die Sparkasse Leverkusen unter den Hauptstellenkonzepten auf den vordersten Rang. Jedes Raumelement kann in kürzester Zeit neu positioniert werden – ein Konzept, das auf die stets wechselnden Bedürfnisse von Institut und Kunden reagiert.

Dem Konzept „Bank of Change“ liegt die Idee zugrunde, in der zentralen Fläche der Kundenhalle Raum für eine ungeahnte Variabilität zu bieten. Jedes Raumelement, jeder Einrichtungsgegenstand, jedes technische Element ist so konzipiert, dass es in kürzester Zeit neu positioniert, substituiert und mit zusätzlichen Elementen zu neuen Einheiten integriert werden kann. Durch diesen „Change“ können immer neue Kommunikations- und Interaktionsszenarien generiert und auf wechselnde Bedürfnisse von Institut und Kunden zugeschnitten werden.

## Die Freiheit zur Veränderung

Mit dem Konzept des Wandels kann dynamisch, ohne Zeitverlust und mit geringstem finanziellem Aufwand auf die Erfordernisse eines sich immer schneller verändernden Marktes reagiert werden. Darüber hinaus wird ein Testumfeld generiert, in dem neue Ideen der Interaktion mit dem Kunden erprobt und als allgemeine Standards auf alle Geschäftsstellen übertragen werden können. Mit der Polyfunktionalität des Raumes entsteht außerdem ein zusätzliches Marketinginstrument: So wird die Halle für Großveranstaltungen und Events aller Art nutzbar. Weiterhin kann es mit der „Bank of Change“ gelingen, den Return on Investment in vielfacher Hinsicht sicherzustellen.

## Das Raumkonzept

Die ursprünglich weitläufige Halle wurde zunächst an beiden Stirnseiten durch statische Elemente optisch verkleinert. Die Elemente dienen gleichzeitig als Eyecatcher, welche einen eleganten Rahmen für den Kundenraum schaffen. Die Zentralfläche (700 qm) wurde komplett als Hohlraumboden angelegt, der mit Steinfliesen belegt ist und an jeder beliebigen Stelle mit Bodentanks für Strom, Netzwerk- und Medientechnik versehen werden kann. Eine geschwungene Lamellendecke sorgt unter anderem für eine hervorragende Raumakustik. An integrierten, nicht sichtbaren Trägersystemen können



auditive und visuelle Medien befestigt werden. Eine 50 qm große Bühne wurde an der Stirnseite der Halle integriert. Sie ist in den Boden eingelassen, kann bei Bedarf aber auf 1 m Höhe hochgefahren werden. So kann die Kundenhalle zu einem Veranstaltungsraum mit bis zu 450 Sitzplätzen oder etwa 1.000 Stehplätzen umgestaltet werden. Hinter der Bühne wurden 4 m breite Tore in die Wandfläche integriert, durch deren Öffnung die Beraterarbeitsplätze hinter der Wand eingefahren werden können. Der Umbau für eine Veranstaltung kann in circa einer Stunde realisiert werden.

## Die Kundenhalle

Das Organisationskonzept für die Kundenhalle wurde von zehn Arbeitsgruppen innerhalb von zwölf Monaten erarbeitet. Um die Mitarbeiter in ihrem Dialog mit dem Gast zu unterstützen, sollten vier kommunikative Bereiche geschaffen werden.

### Der erste Bereich: „Empfangen“

Für die Rezeption wurde der Haupteingang exakt in die Mittelachse des Baukörpers gelegt. Durch ein rotes Portal betritt der Kunde die Sparkasse. Über einen roten Teppich und geführt von einem Lichtband wird er zu einer großzügigen Rezeption geleitet, die permanent mit zwei Mitarbeitern besetzt ist. Diese küm-

mern sich ausschließlich um die Betreuung der ankommenden Besucher. Für Wartezeiten steht den Kunden ein im Loungestil gestalteter Bereich zur Verfügung.

### Der zweite Bereich: „Kontakt herstellen“

Hier ist der Bereich der SB-Insel: Um wieder mit SB-Nutzern in persönlichen Kontakt treten zu können, wurde das komplette Selbstbedienungsangebot in die Kundenhalle integriert. Durch die weitgehende Verlagerung aller Kassenfunktionen auf die SB-Systeme ist so eine hohe SB-Quote garantiert.

### Der dritte Bereich: „Überleiten“

Im Servicebereich bieten sechs Servicepunkte trotz offener Gestaltung ein Höchstmaß an Diskretion, da sie mehr als 4 m Abstand zueinander haben. So sind ideale Voraussetzungen gegeben, aus einem Servicegespräch einen Anlass für ein Beratungsgespräch zu generieren.

### Der vierte Bereich: „Partnerschaft schließen“

18 schalldichte Beratungsräume in der Kundenhalle kennzeichnen den Beratungsbereich. Die Räume sind transparent und in einer wohnlichen Atmosphäre gestaltet. Der Mitarbeiter nimmt dort die Rolle des Gastgebers ein, dessen Ziel eine Partnerschaft zwischen Sparkasse und Kunde ist. Das Thema „Partnerschaft“ ist Leitmotiv der Raumgestaltung: Pate für jeden Raum standen jeweils Partnerschaften der Stadt Leverkusen. Gestalterische Elemente, bis hin zu der jeweils landestypischen Bepflanzung, wecken Assoziationen zu den Städten.

Gastfreundschaft gegenüber Besuchern kommuniziert ebenfalls das Café „Aperitivo“, das auch von den Mitarbeitern als offenes Beratungsumfeld genutzt wird. Angeboten werden leckere Snacks und Getränke. Das „Aperitivo“ übernimmt außerdem die Bewirtung in den Kundenräumen und das Catering bei Veranstaltungen.

## Bank of Change



### Erdgeschoss



- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1. farbveränderliche Reliefwand</li> <li>2. große Werbebanner</li> <li>3. zurückgezogene Kasse</li> <li>4. Wartebereich im SONIC-CHAIR</li> <li>5. Beratungswelt mit acht Kundenräumen, individuell möbiliert; Teamwelt für Mitarbeiter</li> <li>6. Teamwelt der Berater</li> <li>7. Sozialräume / Lounge für Mitarbeiter</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>8. je vier Kundenräume auf Schienen</li> <li>9. Aufgang zum 1. OG</li> <li>10. Sparkassen Portal, roter Teppich, Lounge, zentraler Empfang, zwei SB-Inseln, sechs Service-Plätze, Kinderspielecke</li> <li>11. Aperitivo mit separatem Eingang, Teichanlage mit Fischen</li> <li>12. Außenterrasse</li> <li>13. Wasserfall</li> <li>14. Multimedia-Systeme</li> </ul> |
|---|--|

## Sparkasse Leverkusen: Daten und Fakten

### Bilanzvolumen:

3,128 Mrd. Euro

### Kundenzahl:

140.000

### Mitarbeiterzahl:

626

### Projektverantwortlicher:

Manfred Herpolsheimer, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Leverkusen

### Architekten:

COMunicate GmbH, j.b.r. partner

### SB-Geräte:

Talaris, Wincor-Nixdorf

### Multimedia/Video:

TasteOne

**Ausstatter:** myConcept (Bankeinrichter), designatics (Tische/Theken), Köhl (Stühle), Strähle (Wände/Raumsysteme), Schüco (Glasbauwerk), carpet concept (Böden), IGE (Licht), Ing.-Büro Kettenis (Akustik), Thies (SB-Insel), Teichtchnik Spürck (Sonstiges)

### Kennzeichen:

Fokussiert auf die sich stetig ändernden Bedürfnisse.