



Eine großflächige Lichtenanlage führt die Kunden direkt ins Beratungszentrum.



Im Immobiliencenter steht moderne Informationstechnik bereit – wie etwa Touchscreens.



Am zentralen Empfang können Kunden Termine ausmachen und erste Fragen zu Bankprodukten klären.



Das Konzept der Sparkasse Bielefeld soll auf 48 Nebenstellen ausgeweitet werden.

Modern auf altem Grund

Sparkasse Bielefeld. Noch heute steht ein Teil des Komplexes der Sparkasse auf den Grundmauern der 1929 erbauten Bank. Einige Teile unterliegen dem Denkmalschutz. Auf diesen Grundfesten hat die Bank ein modernes Beratungszentrum errichtet, das allen Anforderungen von Kunden und Mitarbeitern gerecht wird. Ein erfolgreiches Konzept, das sich bezahlt gemacht hat.

Ein Bekenntnis zur Bielefelder Innenstadt ist das neue Beratungszentrum der Sparkasse. An dem traditionellen Standort der 1825 gegründeten Bank steht heute ein modernes Finanzinstitut und Immobiliencenter. „Der Ort ist zum Anlaufpunkt der Stadt für Bankgeschäfte geworden“, erklärt Lars Schneider, Sparkasse Bielefeld. Täglich erledigen hier bis zu 3.000 Kunden ihre Finanzangelegenheiten.

Sie durften zusammen mit den Mitarbeitern der Bank ihre Wünsche für eine fortschrittliche und kundenfreundliche Bankfiliale äußern. Gefordert wurden vor allem Diskretion, bessere Orientierung sowie mehr Selbstbedienungsmöglichkeiten bei gleicher Beratungsqualität.

Gestalterisch wurde bei der Modernisierung vor allem Wert auf die Umsetzung der Markentypologie der Sparkasse gelegt. Weiße Wand-, Decken- und Bodenelemente kontrastieren zum markanten Rot. In den Beratungsbereichen finden die Kunden einen anthrazitfarbenen Teppich vor. Dieser wirkt edel und schluckt Lärm. Das wohl charakteristischste Gestaltungselement ist die Lichtdecke. Sie verläuft vom Haupteingang bis rund 30 Meter ins Innere der Filiale und führt den Besucher entlang der SB-Geräte zum Herz der Filiale, dem Beratungszentrum. Folgen die Kunden dem Weg, kommen sie am neuen Immobiliencenter vorbei, das mit einem Glasdach und einer großflächigen Ausstellungsfläche beeindruckt. Über Touchbildschirme können sich Kunden über den Immobilien-

markt informieren. QR-Codes auf den Exposés machen das direkte Speichern von Informationen auf dem Smartphone möglich.

Ein System für geringe Wartezeit

Anlaufpunkt ist der zentrale Empfang. Hier können Kunden Termine ausmachen oder erste Fragen abklären. An acht modernen Dialogplätzen sorgt ein Kundenauf Rufsystem für eine gleichmäßige Verteilung der Kunden und geringe Wartezeiten. Großbildmonitore an der Decke des Wartebereichs zeigen die Wartezeit an. Auch

die Mitarbeiter profitieren davon: Sie sehen, wie viele Kunden auf eine Beratung warten. Für diskrete Kundengespräche stehen Beratungsräume zur Verfügung. Zimmergröße und edle Ausstattung mit Glas- und Spiegelflächen sollen dem Kunden Wertschätzung entgegenbringen.

Die Neugestaltung des Beratungszentrums ist Teil eines Modernisierungsprogramms aller Filialen in der Stadt. Die Leitmotive Diskretion, Orientierung und Service werden bald an weiteren Standorten Kunden locken. ■

Autorin: Bianca Flachenecker

Sparkasse Bielefeld: Zukunft und Tradition

Daten zum Institut/Bauprojekt

Bilanzvolumen: DBS 5,626 Milliarden Euro

Anzahl der Mitarbeiter: 1.476

Anzahl der Kunden: 190.000

Zeitraum der Umbaumaßnahmen: Planung ab Juni 2009, Baubeginn Dezember 2010, Eröffnung Januar 2012.

Architekt/Konzeption: Kranz Innenarchitekten

Einrichtung:

→ Büroeinrichtung: Euskirchen

→ Dialogmöbel/Innenausbau: Nordemann, Concept Gruppe

→ Stühle: Interstuhl

→ Glaswände: Dorma, Strähle

→ Verglasung: Lamparter Stahlbau

→ Bodenbelag: Carpet Concept und andere

Technik:

→ IT-Systeme: Finanz Informatik

→ SB-Systeme: Wincor Nixdorf, Hess Cash Systems, Gunnebo, Safecor

→ Sicherheitstechnik: Siemens Building Technologies, Bosch

→ Multimedia/Video: Deutscher Sparkassenverlag und andere