

# Tiefgreifender Umbruch

*Die Zukunft der Bank- und Sparkassenfilialen liegt im phantasievollen und kreativen Reagieren auf die Digitalisierung.* Die Digitalisierung ist wohl der tiefgreifendste Umbruch der Menschheit. Fluch oder Segen – die Digitalisierung schreitet unaufhaltsam voran! Die rasante technologische Beschleunigung wird auch die Filiale der Zukunft der Finanzinstitute stark beeinflussen.



*Autor:*  
Andreas Kranz,  
Geschäftsführer  
KLANZ  
InnenArchitekten

braucht es Mut, sich nicht allein von Pragmatismus lenken zu lassen.

Digitalisierung, Internet, Roboterisierung, Künstliche Intelligenz – findet bereits eine Verlagerung unserer realen Welt, unserer menschlichen Lebensbereiche in eine computergesteuerte Parallelwelt statt? Man hat fast den Eindruck, aber auch vom digitalen Algorithmus gesteuerten Anwendungen und hoch technologischen Prozessen liegen real existierende Räume zugrunde. Oder fahren die über eine App gesteuerten Taxis über einen Daten-Highway? Nein, sie fahren über eine reale Straße.

Auch wenn es Googles erklärtes Ziel ist, die digitale und physikalische Welt zu verbinden, so wird es niemals gelingen, den urbanen Lebensraum authentisch zu ersetzen. Die menschliche Evolution hat uns zu Gefühlsmenschen gemacht, die ihre Umwelt emotional erfahren wollen. Das iPad, das iPhone, die sozialen Medien haben uns trainiert, in Bruchteilen von Sekunden scheinbar beziehungslos nebeneinander stehende Signale zu sinnvollen Informationen zusammen zu konstruieren. Und genau darin liegt ein zukünftiges Potential für die Filialgestaltung. Nur wenn präzise treffende Signale ausgesen-

Aber leider projizieren viele Vorstellungen von der Filiale der Zukunft lediglich in die Zukunft, was bereits Realität ist. Für die Bereitschaft, sich vom zukünftigen Potential beeinflussen zu lassen



Das neue Master-Design von KLANZ für die Bank Central Asia soll in Indonesien in über 1000 Filialen umgesetzt werden

*Die klassische Filialgestaltung wird nicht überleben, sie noch zu bauen ist fahrlässig.*

det werden, stellt sich beim Kunden auch ein Erlebnisnutzen ein, er fühlt sich eingeweiht, emotional angesprochen, er ist in der „Geschichte drin“ und so empfänglich für weitere Botschaften. In Erinnerung bleibt, was uns auf emotionale Weise erreicht, und dann steht der Erlebniswert gezielt im Dienste des Verkaufs. Die Filiale der Zukunft ist eine Bühne ganzheitlicher Raumbilder, eine Kombination von Signalen, die zwischen Erwartung und Realität in verlässlicher, urbaner Umgebung mit einem hohen Wiedererkennungswert des eigenen Lebensraums, vermittelt. Raumbilder, die

modular und hoch flexibel konstruiert sind, und so schnell und kostengünstig auf Veränderungen reagieren können. Öffentlicher Druck, die Forderung nach dauerhafter örtlicher Präsenz und ungläublichen Regularien in der Bankenbranche haben den Banken- und Sparkassensektor viel stärker durchdrungen, als dies in der Digitalbranche der Fall ist. Ironischerweise sind es aber Grenzen, die besondere Phantasien und Kreativität in der Gestaltung freisetzen.

Das haben wir in der Projektarbeit vieler Bankprojekte im Ausland erfahren,

zum Beispiel in Kasachstan und Indonesien, wo Grenzen der „besonderen Art“ zu hervorragender Filialgestaltung geführt haben. Gerade in der zukunftsfähigen Gestaltung von Banken- und Sparkassenräumen werden Architekten benötigt, die die technologisch funktionierenden Konzepte mit gesellschaftlichem und gestalterischem Visionen zu verknüpfen vermögen.

Sie sind Mittler zwischen der digitalen und physikalischen Welt. Die klassische Filialgestaltung wird nicht überleben, sie noch zu bauen ist fahrlässig.



Die Filiale der Zukunft ist eine Bühne ganzheitlicher Raumbilder: modular, flexibel, kostengünstig