



# Reif für die Insel

**Kundenkontakte intensivieren, Beratung, Service und SB enger verzahnen: Die Sparkasse Hanauerland in Kehl hat dieses Konzept umgesetzt – auch ermöglicht durch eine mobile SB-Insel.**

Die Vorgaben für den Umbau konnten anspruchsvoller kaum sein. Keineswegs sollte die neu gestaltete Hauptstelle der Sparkasse Hanauerland so aussehen wie jede andere, forderte der Verwaltungsrat. Auf keinen Fall auch sollte ein kalter Glaspalast entstehen, der falsche Signale aussendet, befand Joachim Parthon, der Vorsitzende des Vorstandes.

Die Mitarbeiter wiederum wünschten sich eine Art Marktplatz, auf dem sich die Wege zwanglos kreuzen, wo jeder mit jedem in Kontakt kommen kann. Über allem aber stand die Forderung, ein Vortrags- und Veranstaltungsforum für rund 200 Teilnehmer zu integrieren. Seit März 2007, mit der Einweihung der neu gestalteten Hauptstelle der Kehler Sparkasse, ist zu besichtigen, wie diese Vorgaben unter einen Hut gebracht wurden.

## Räumliche Nähe von Service und Beratung

Die Kunden werden jetzt in einer von Tageslicht durchfluteten Halle empfangen – mit Serviceplätzen, an denen sie je nach Wunsch und Belieben sitzen oder stehen können; ganz im Sinne einer Dialogfiliale nach dem DSGVO-Konzept. Völlig neu geordnet wurde die gesamte SB-Betreuung. Als Kritiker des FDL-Konzepts ist es für den Bankchef Joachim Parthon schon lange „ein Paradoxon, den Kunden per Foyer-Selbstbedienung aus dem Servicebereich herauszuhalten, aber hinterher mit ihm telefonisch Termine zu verabreden“.

Daher begann die Sparkasse Hanauerland bereits vor Jahren, in ihren 21 Mitarbeiter-geführten Filialen den SB-Bereich nahe am Service zu positionieren. Denn: ▶





**„Eine Lösung, die in die Zeit passt und für die Sparkasse Hanauerland mit Sicherheit richtig ist“: Joachim Parthion, Vorsitzender des Vorstandes der Sparkassen Hanauerland.**

„Bei den reinen Servicepoints ist es schwieriger, den persönlichen Kontakt zu den Kunden zu halten“, bestätigt Bianca Volkert, Leiterin der Kundenhalle. Neutrale Erhebungen untermauern diesen Eindruck mit konkreten Zahlen. Danach betreten von 100 Besuchern eines Kreditinstituts ganze 20 tatsächlich die Kundenhalle. Der Rest beschränkt sich auf den Automaten-service.

Nicht so in der „neuen“ Kehler Sparkasse. Die integrative Anordnung von Service, Beratung und SB allerdings wurde – aufgrund der räumlichen Verhältnisse – nur durch eine Innovation ermöglicht, auf die Bank-Chef Joachim Parthion über einen Artikel in der Deutschen Sparkassenzeitung aufmerksam wurde: eine auf Luftkissen „schwebende“ SB-Insel, von der Firma COMunicate entwickelt und zum Patent angemeldet. Vertriebspartner ist Wincor Nixdorf.

Die Insel steht während der Öffnungszeiten in der Kundenhalle, nach Schalterschluss im SB-Foyer. Selbst bei maximaler Bestückung braucht es nur zwei, allenfalls drei Mitarbeiter, um sie zwischen ihren beiden Standplätzen zu bewegen. Zwei bis acht SB-Automaten lassen sich darauf unterbringen. Der Clou: ein ausfahrbarer Sicherheitsraum in der Mitte. Im Normalbetrieb ist die gesamte Insel nicht höher als 1,40 Meter und dominiert damit nicht die Halle. Über den Technikraum lassen sich die Geräte warten und bestücken. Die Auflagen von UVV Kassen werden voll erfüllt.

In Kehl sind auf der Insel zwei Cash Recycler vom Typ ProCash 3100xe und drei Konto-Service-Terminals (KST), Modell ProConsult, untergebracht. Im ehemaligen SB-Center verbleiben allein der Münzrolleugeber und der Münzzähler.

## **4,5 Tonnen – spielend leicht zu bewegen**

Die Aufstellung der Insel selbst war unproblematisch. Lediglich musste die Dimensionierung des Kompressors der zusätzlichen Belastung angepasst werden, um die insgesamt 4,5 Tonnen mühelos zu transportieren. Das zusätzliche Gewicht ist auf die verwendeten Materialien zur Verkleidung – insbesondere Granit und Glas – zurückzuführen.

Intern waren die Vorarbeiten überschaubar. Dabei konnte man auf die Erfahrungen anderer Anwender zurückgreifen – etwa der Sparkasse Forchheim, die zusammen mit Wincor Nixdorf schon eine mobile SB-Insel installiert hat. Weder die Versicherung noch der TÜV oder die Berufsgenossenschaft hatten Einwände. „Wir haben die Chance genutzt, dass die Versicherer sich gegenseitig

## Sparkasse Kehl

Mit ihren Filialen und SB-Centern verfügt die Sparkasse Kehl über eine flächendeckende Präsenz im gesamten Hanauerland.

Moderne Informationstechnologie und engagierte Mitarbeiter bilden die Basis für kompetente Beratung in allen Finanzfragen.

Die Sparkasse Hanauerland beschäftigt 279 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und hat 11 Auszubildende.

### Sparkasse Kehl in Zahlen:

Bilanzsumme (31.12.2006):

931 Mio. Euro

Betreutes Kundenvolumen:

1.443 Mio. Euro

Betreutes Kundenanlagevermögen:

864 Mio. Euro

Wertpapierumsätze der Kunden:

201 Mio. Euro

► [www.sparkasse-kehl.de](http://www.sparkasse-kehl.de)



„Bei reinen Service-Points ist es schwierig, den Kontakt zu den Kunden zu halten“: Bianca Volkert, Leiterin der Kundenhalle in der Sparkasse Kehl, hier mit Peter Beyerlein, Geschäftsführer von COMunicate.

abstimmen konnten“, so Karl-Hans Lasch, Abteilungsdirektor im Geschäftsbereich Betrieb. „Insofern war es kein Problem.“

„Einen überschaubaren Aufwand“ attestiert auch Bankchef Parthon. Ohnehin war diese Frage für ihn zweitrangig, da die mobile Insel zur Erreichung der strategischen Ziele unverzichtbar war. „Sie ist die Voraussetzung, um Veranstaltungsforum, Begegnungsstätte und Marktplatz-Atmosphäre zu kombinieren und mit einer zeitgemäßen Informationstechnik umzusetzen.“

Zwar will Parthon nicht für sich beanspruchen, den Stein der Weisen gefunden zu haben. Aber er ist überzeugt, dass die Lösung für die Sparkassen Hanauerland „mit Sicherheit die richtige ist und in die Zeit passt“.

