

## Sparkasse Gotha bringt Kunden wieder in die Filiale

# Zurück zum Kunden

Wie vielen Banken und Sparkassen in Deutschland, die ihr Routinegeschäft möglichst umfassend auf Selbstbedienungstechnologie verlagert hatten, erging es auch der Sparkasse Gotha. Im großen SB-Foyer der Hauptstelle an der Gerbergasse war stets reger Betrieb – ganz besonders am Monatsletzten – und in der großzügig und einladend gestalteten Kundenhalle verloren sich einzelne Kunden im Gespräch mit ihren Beratern. Das sollte sich ändern. Der Sparkassenvorstand wollte wieder mehr „Leben in der Bude“, um die Kundenansprache zu forcieren. Das innovative Konzept der SB-Insel bewährt sich nun als perfekte Problemlösung.



Die Hauptstelle der Sparkasse Gotha in der Gerbergasse nutzt erfolgreich die „schwebende“ SB-Insel.

Alles lief zunächst bestens. Die vor zehn Jahren neu gebaute Hauptstelle der Sparkasse Gotha im Zentrum der Stadt wurde von den Kunden hervorragend angenommen. Besonders der große SB-Bereich an der Gerbergasse fand mit der Zeit die uneingeschränkte Akzeptanz der Gothaer Bürger. Bis zu 85 Prozent aller Routinegeschäfte konnte das Geldinstitut auf die SB-Technik verlagern. Dafür standen vier Geldautomaten, vier Kon-

toauszugsdrucker, zwei Überweisungsterminals und ein Ein-/Auszahlungsgerät zur Verfügung. Sparkassenvorstand und Organisationsabteilung waren mehr als zufrieden.

Das lag vor allem auch daran, dass man damals bei der Planung der Hauptstelle nichts dem Zufall überlassen hatte. Alles war akribisch geplant – auch die technische Ausstattung mit SB-Geräten. Sie beruht auf dem professionell aufbereiteten Datenmaterial von Wincor Nixdorf. Der Spezialist für effiziente Filialplanung, moderne Selbstbedienungskonzepte und innovative SB-Technologie ermittelte mit seinem Beratungswerkzeug ProCash/Optima die optimale Kombination und Konfiguration der Systeme in der gesamten Hauptstelle. Und mit dem ProCash Analyzer wurde die ideale Befüllmenge pro Geldautomat und die optimalen Befüllungsintervalle errechnet. Auf diese Weise reduziert die Sparkasse ihre Zinskosten für die Bargeldbestände in den Geräten.

Kurzum, alles lief gut. Zu gut! Denn mit der Zeit zeichnete sich eine eher unerwünschte Situation in der Hauptstelle ab: Im SB-Foyer registrierten die Servicemitarbeiter stets regen Zulauf, doch in der Kundenhalle selbst war es immer öfter ruhig. Dorthin kamen nur jene, die einen fixen Termin mit einem Sparkassenberater hatten oder ein anderes konkretes Anliegen an einem der Servicepunkte besprechen wollten. Eine offensive und aktionsorientierte Kundenansprache war kaum möglich, weil die Menschen, nachdem sie ihre Geldgeschäfte an den SB-Geräten erledigt hatten, die Sparkasse direkt wieder verließen.

Hinzu kam, dass sich jeweils zum Monatsende extrem lange Warteschlangen an den Geldautomaten bildeten. Denn sowohl Sozial- und Arbeitsamt als auch die Rentenkassen überweisen ihre Zahlungen an die Empfänger jeweils zum 30. des Monats. Das bedeutete, dass just an jenen Tagen das SB-Foyer von früh bis spät total überfüllt war und die Kunden an den Geldautomaten unzumutbar lange Wartezeiten in Kauf nehmen mussten. Das ging zum Schluss so weit, dass zu befürchten war, dass die attraktiven Beratungskunden und jene, die außer Geldgeschäften weitere Sparkassendienstleistungen in Anspruch nehmen wollten, am 30. gar nicht mehr in die Bank kommen wollten. Die Lage wurde dadurch verschärft, dass das Ein-/Auszahlgerät CRS (Cash-Recycling-System), das eigentlich dafür vorgesehen war, das Cashrecycling zu forcieren, von den Kunden zwar zum Einzahlen genutzt, doch zum Auszahlen von Bargeld nicht in dem Maße angenommen wurde, wie die



Die SB-Insel „in Aktion“: Auf acht Luftkissen wird das 3,5 Tonnen schwere System mit leichter Hand von einem Ort zum anderen bewegt.

Sparkassenleitung sich das gewünscht hätte.

„Die Situation war inakzeptabel. Wir mussten etwas tun, um erstens die Frequenzspitzen an den SB-Geräten zu mindern und zweitens wollten wir unbedingt wieder in Kontakt mit den Menschen in unserer Kundenhalle kommen“, erläutert Angelika Laudenschach, Abteilungsleiterin Organisation bei der Sparkasse Gotha, die Herausforderung.

Die Verantwortlichen in Vertrieb, Marketing und Organisation kamen zu einem gemeinsamen Workshop zusammen, um Ideen zu sammeln, wie man die Kunden wieder ins Innere der Sparkasse bringen könnte; heraus kamen zwar zahlreiche Anregungen, doch so richtig überzeugen konnte keine. Die meisten hätten größere bauliche Veränderungen bedeutet und wären deshalb zu kostspielig gewesen. Zunächst war guter Rat teuer. Doch dann kam die Einladung zur Wincor World im Januar 2006. Ein Sparkassenteam reiste nach Paderborn, um sich auf der inzwischen zur internationalen Trendschau gemauerten Hausmesse von Wincor Nixdorf über die aktuellsten Neuheiten in der Banktechnik zu informieren. Als ein Highlight für die Filialgestaltung wurde dort die „SB-Insel“ vorgestellt: Das Konzept sieht vor, die bislang starre SB-Welt mit ihren in die Wand integrierten SB-Systemen abzulösen. Dafür gibt es die offene und frei im Raum positionierbare SB-Insel als mobile und als feststehende Variante. Die Form und die Anzahl der darin integrierten SB-Geräte können beliebig gewählt werden: rund, oval, zwei bis maximal acht Geräte, individuelle Materialgestaltung passend zur Filialausstattung.

Die mobile SB-Insel erlaubt es, die SB-Geräte in der Bank oder Sparkasse dort zu platzieren, wo sie gerade benötigt werden, zum Beispiel tagsüber in der Kundenhalle und abends im SB-Foyer. Eine integrierte Luftkissen-Technik verleiht der Insel Mobilität. Mehrere Tonnen können auf diese Weise durch wenige Handgriffe von zwei bis vier Mitarbeitern hin und her bewegt werden. Während des Verschiebeprozesses wird der Betrieb der SB-Systeme über eine unterbrechungsfreie Stromversorgung aufrecht erhalten und sobald die Insel am neuen Standort angekoppelt ist,



nehmen die SB-Systeme wieder Kontakt mit dem Server auf. Die Geräte lassen sich über einen nicht einsehbaren Sicherheitsraum in der Mitte der Insel, der bei Bedarf ausgefahren wird, UVV-Kassen-gerecht befüllen und warten.

Schnell war der Sparkassendelegation aus Gotha klar, dass die „schwebende SB-Insel“ eine sehr geeignete Lösung ist, um das SB-Geschehen in ihrer Hauptstelle zu entzerren und gleichzeitig den Kundenstrom im eigenen Sinne zu lenken. Denn während der Öffnungszeiten lassen sich damit die frequenzstärksten SB-Geräte mitten in der Kundenhalle platzieren und ohne großen Aufwand am Abend ins SB-Foyer verschieben. Angelika Laudenschach: „Ich war sofort begeistert von dieser innovativen Idee. Überzeugt hat mich vor allem die Vorstellung, dass unsere Kunden ihre Geldgeschäfte nicht mehr ausschließlich an der Wand mit dem Rücken zum Geschehen tätigen müssen und dass sie nicht mehr im Foyer ausgegrenzt werden, sondern dass sie frei im Raum ihre Position selbst wählen können.“ Und ein weiterer Aspekt fand besonderen Anklang bei der Diplombetriebswirtin: dass die geldausgebenden Geräte in der SB-Insel uneinsehbar im geschützten Raum bestückt werden können. Bislang musste das damit beauftragte Werttransportunternehmen nämlich die in der Wand installierten Geräte im SB-Foyer während des Kundenbetriebs von vorne befüllen. Und darüber waren sowohl die WTU-Mitarbeiter als auch die Unfallkasse Thüringen nicht ge-

rade glücklich. Die endgültige Entscheidung für den Einsatz der SB-Insel im September 2006 erleichterte dann auch noch die Tatsache, dass man den SB-Geräte-Park in der Hauptstelle wegen der großen Nachfrage um einen weiteren Einzahler für Banknoten, einen Münzeinzahler und einen Münzrolleugeber erweitern wollte. Denn weil sich die runde SB-Insel hervorragend in das runde SB-Foyer an der Gerbergasse einfügt, war der dadurch frei werdende Raum mehr als willkommen.

### Flexible Lösung für besondere Umstände

Ein größeres Hindernis war vor der Installation allerdings noch zu überwinden: die Statik. Abhängig von der Anzahl der integrierten Geräte wiegt die SB-Insel immerhin 3 bis 4 Tonnen. Und weil die komplette Hauptstelle in Gotha mit Doppelboden ausgestattet ist, musste hier erst einmal akribisch gerechnet werden, ob dieser die Last überhaupt tragen kann. Der Architekt und ein

*Die Kundenhalle am Morgen, kurz bevor die Kunden kommen: Die Insel ist positioniert und erwartet ihre Benutzer.*

*Angelika Laudenschach, Abteilungsleiterin Organisation in der Sparkasse Gotha, hat die Entscheidung für die SB-Insel umgesetzt und ist nun verantwortlich für ihren reibungslosen Betrieb.*

*Bilder: Wincor Nixdorf*





Statiker mussten ran, um zuverlässige Daten zu liefern. Schließlich wollte man hier in jedem Fall auf Nummer sicher gehen. Das war zehn Jahre nach dem Neubau kein leichtes Unterfangen. Doch als dann schließlich alle Fakten auf dem Tisch lagen, gab es einen konkreten Lösungsvorschlag: Statt der standardmäßig vorgesehenen vier Luftkissen müssen es acht sein, um das Gewicht entsprechend zu verteilen. Gesagt, getan. Für den Wincor-Nixdorf-Partner und Hersteller der Insel Thies war das kein Problem und so wurden acht Luftkissen bestellt. Etwas mehr Schwierigkeiten bereitete schon eher die Tatsache, dass aufgrund der doppelten Anzahl von Luftkissen auch eine doppelte Kompressorleistung vonnöten war – statt 5 bar braucht die Insel, um schweben zu können, nun 10 bar. Das bedeutete, dass der bis dahin vorgesehene Raum für den kleineren Kompressor nicht ausreichte, um das größere Kaliber unterzubringen. So musste ein entsprechender Platz im Keller frei gemacht werden, um das Gerät zu verstauen. Inzwischen zeigt sich diese Variante jedoch als hervorragende Lösung.

Mitte Dezember 2006 kam dann der Tag der Wahrheit. Die Insel wurde in zwei Teilen angeliefert und vor Ort zusammengebaut. Das dauerte mit der Installation der Geräte drei Tage – eine echte Teamarbeit.

Techniker, Schreiner, Elektriker, Architektin und Bankmitarbeiter arbeiteten Hand in Hand und leisteten einen hervorragenden Job. Rechtzeitig vorher waren sämtliche Bodenanschlüsse, sowohl in der Kundenhalle als auch im SB-Foyer, vorbereitet worden.

Die SB-Insel in der Sparkasse Gotha ist bestückt mit Geräten aus dem Hause Wincor Nixdorf: ein Geldausgabeautomat, ein Ein-/Auszahlgerät CRS und zwei Kontoauszugsdrucker. Zusätzlich wurde vom Hersteller der individuelle Wunsch nach einem Briefkasten für Überweisungsformulare berücksichtigt. Die freie Farb- und Materialwahl nutzten die Sparkassenverantwortlichen, um ihr Sparkassenrot ins rechte Licht zu rücken und die Insel optisch der Gestaltung der Kundenhalle anzupassen.

### **Die Rechnung ist aufgegangen**

In den ersten Tagen nach der Inbetriebnahme der SB-Insel war das Staunen auf beiden Seiten – Kunden und SK-Mitarbeitern – noch groß. Jeden Morgen und Abend wurde der „Verschiebevorgang“ mit neugierigen Blicken begleitet. Nach ein bis zwei Wochen aber war es Routine geworden und klappt reibungslos. Zwei bis vier Mitarbeiter bewegen die SB-Insel an ihren gewünschten Standort und schließen sie dort an – das dauert jeweils vier

Minuten. Auch die Kunden haben den neuen Service hervorragend angenommen. Nach anfänglichem Zögern nutzen sie die jetzt während der Öffnungszeiten in der Kundenhalle angebotenen SB-Geräte gerne, um Wartezeiten im Foyer zu vermeiden. Freundliche Sparkassenmitarbeiterinnen machten von Anfang an auf das Angebot aufmerksam und begleiteten skeptische Kunden zu den Geräten im Innern. Dort steht an einem mobilen Servicepunkt eine weitere Mitarbeiterin als Ansprechpartnerin zur Verfügung. Inzwischen ist wieder Leben in der Kundenhalle und es entstand eine optimale Einheit zwischen SB-Automaten und bedientem Service. Aktionen und Angebote des Hauses werden von den Menschen eher wahrgenommen und eine aktive Betreuung interessierter Kunden ist möglich. Die Sparkassenmitarbeiter haben wieder eindeutig mehr Kontakt zu ihren Kunden.

Angelika Laudenbach ist stolz auf die innovative Filiallösung in ihrer Sparkasse Gotha und zieht eine positive Bilanz: „Unser Mut, dieses noch sehr junge Konzept umzusetzen, wurde belohnt. Der Einsatz der SB-Insel hat sich bereits nach kurzer Zeit bewährt und die Menschen wieder in die Kundenhalle gebracht. Das, was wir uns vorgestellt und vorgenommen hatten, ist voll eingetreten.“