

IHR BANK-  
MODERNISIERER ...



ibe  
innovative  
bank-  
einrichtungen  
gmbh

DER GENERALUNTERNEHMER  
FÜR SCHLÜSSELFERTIGE  
BANKEINRICHTUNGEN.

[www.ibe-alsfeld.de](http://www.ibe-alsfeld.de)

# Beraterbank 2020 – Wie Kundenstromstrategien und Zeitzonenmanagement die Bank der Zukunft jederzeit öffnen

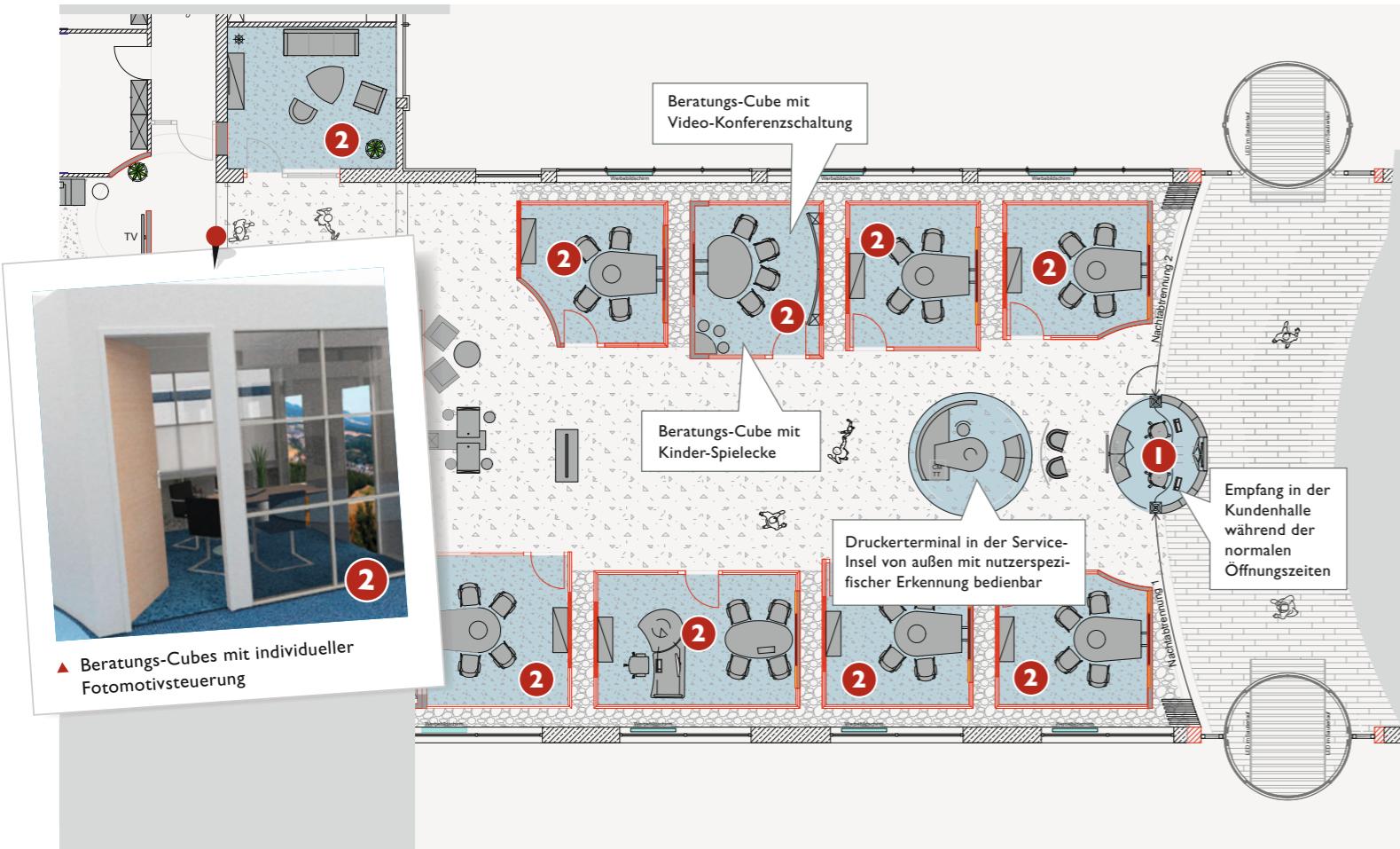
„Die klassischen Öffnungszeiten der Banken wird es in zehn Jahren nicht mehr geben.“ Diese Zukunftsvision beschrieb im Jahr 2010 Karsten Seibel in der „Welt“ unter dem Titel „So sieht Bankberatung im Jahr 2020 aus“\* Er sollte Recht behalten: Die klassischen Öffnungszeiten von Geldinstituten passen nicht mehr zum modernen Leben. Das Schaltergeschäft geht zurück, gleichzeitig wächst die Interaktion mit Kundenbetreuern – und das am liebsten in Ruhe und nach Feierabend der Kunden.

Eine moderne Bank sollte all dem Rechnung tragen, überlegte sich Ulrich Schuchardt, Mitglied der Geschäftsleitung von IBE innovative bank-einrichtungen GmbH, Experte für die Einrichtung von Bankgebäuden und ausgestattet mit einem exzellenten Gespür für Entwicklungen auf diesem ganz besonderen Markt. Schon lange zeichnet sich ab,

dass Kunden Termine außerhalb der Schalteröffnungszeiten für ausführliche Beratungen vorziehen. Bisher kamen Banken diesem Wunsch nach, indem der Kunde nach Absprache mit seinem Berater – oft an einer Hintertür – klingeln musste. Hatte ihm dieser geöffnet, führte der Weg durch ein dunkles, menschenleeres Bankgebäude.

„Das muss man anders lösen“, dachte sich Schuchardt und entwickelte mit einem kleinen, aber feinen Team seine Version der Beraterbank 2020, die getragen ist von der Idee der Kundenstromstrategie mit Zeitzonesteuerung. „Der Kunde kann damit praktisch zu jeder Zeit durch den Haupteingang in das Gebäude gelangen und hat einen kurzen Weg zu

\* Karsten Seibel, <https://www.welt.de/finanzen/article8991189/So-sieht-Bankberatung-im-Jahr-2020-aus.html>



▲ Grundriss Beraterbank 2020 mit buchbaren Beratungs-Cubes

seinem Berater und dem Beratungsbüro“, erklärt Schuchardt. Letzteres wird in sogenannten Cubes reserviert, die für diesen Termin genau auf den Kunden und dessen Bedürfnisse zugeschnitten sind. Durch den Einsatz von Cubes können innenliegende Räume geschaffen werden, ohne Be standsfenster des jeweiligen Institutes berücksichtigen bzw. ändern zu müssen.

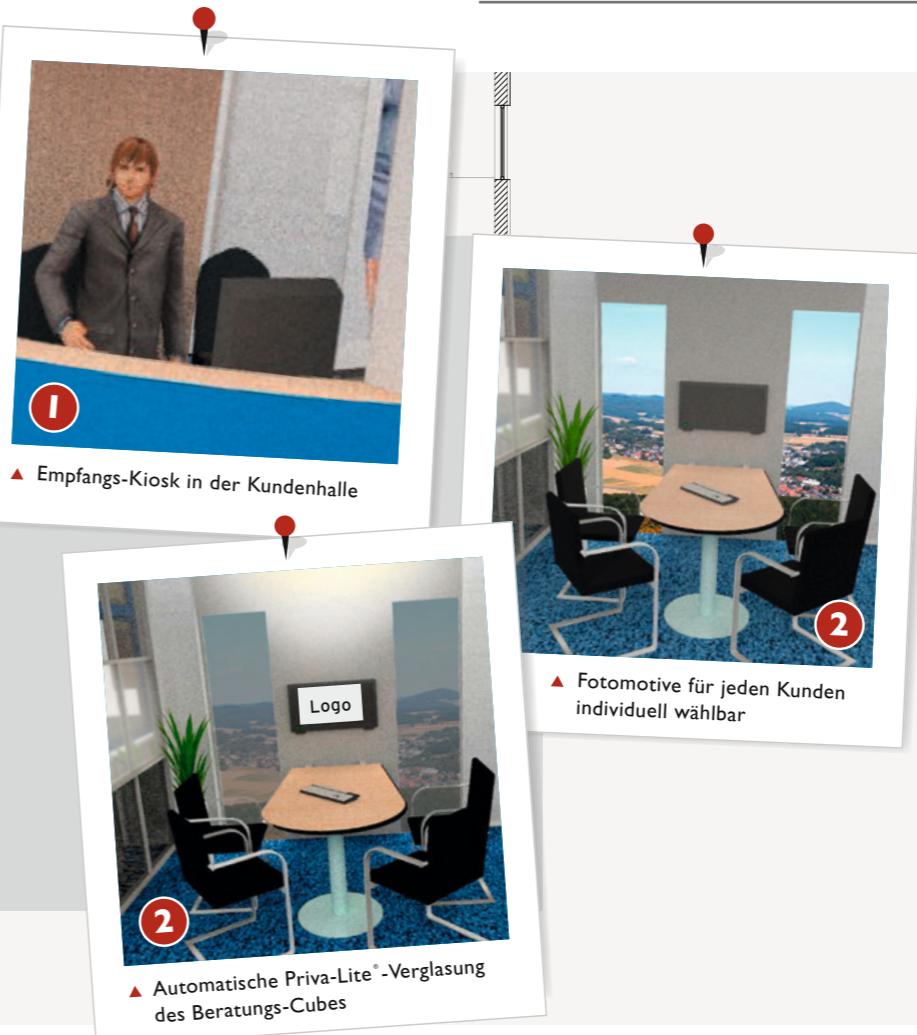
## ► Moderne Beratungs-Cubes sorgen für ein gutes Gefühl

Der Berater bucht für einen Termin mit seinem Kunden einen Cube in der Kundenhalle. Findet der Termin zu den Öffnungszeiten der Bank statt, kann der Kunde den Haupteingang nehmen, meldet sich am Service und gelangt von dort mit dem Berater zum gebuchten Cube. Außerhalb der Öffnungszeiten nutzt der Kunde den Eingang über den SB-Bereich und gelangt

zur Eingangstür des Institutes. Zum Öffnen dieser Tür hat er vorab einen PIN-Code erhalten, der in einem festzulegenden Zeitfenster aktiviert ist, sodass der Kunde selbstständig die Eingangstür öffnen kann, wo ihn der Berater in Empfang nimmt. „Wir unterscheiden dabei drei Zeitzonen, in denen der Bankberater unterschiedlich agiert“, erläutert Schuchardt. So kann es auch Szenarien geben, in denen der Berater seinen Kunden persönlich an der Nachtabtrennung abholt.

Für den Kunden bedeutet dies: Er muss weder an einer Sprechlanlage auf sich aufmerksam machen, noch in dem SB-Bereich warten. „Die Bank bringt damit ihre Wertschätzung dem Kunden gegenüber zum Ausdruck und respektiert dessen Wunsch nach Diskretion“, so Schuchardt weiter.

## ► Beratung am Monitor und Zuschaltung von Partnern per Video-Konferenz



Der Cube schafft über eine gehobene und durchdachte technische Ausstattung eine professionelle und persönliche Atmosphäre, eine Lichtdecke ist in Funktion, sodass der Kunde zuerst eintreten kann. Lichtbilder rechts und links des Monitors haben einen Bezug zum Kunden, sind beispielsweise Wahrzeichen seines Heimatorts und stehen einmal mehr für die hohe Wertschätzung, die der Kunde erfährt. Sie werden dunkler, wenn der Monitor wireless aktiviert wird, denn hier präsentiert der Berater dem Kunden nun seine Vorschläge und Ergebnisse. Die Allgemeinbeleuchtung passt sich diesem Prozess an, gleichzeitig wird die Diskretion durch die Aktivierung der Priva-Lite®-Verglasung garantiert. In Cubes mit Video-Konferenzschaltung ist auch die Beteiligung weiterer Berater oder Experten möglich – alles für die kompetente Beratung des Kunden!

Nach der Beratung werden die Ergebnisse dem Kunden direkt digital übermittelt. In der Kundenhalle bietet sich auch die Möglichkeit, die Unterlagen als Farbausdruck mitzugeben. Ist die Beratung abgeschlossen, begleitet der Berater seinen Kunden zum Ausgangspunkt.

„Diese Art der Kundenstromstrategie vereinfacht auch die Abläufe und ist damit sowohl für den Kunden als auch den Berater hocheffizient“, fasst Schuchardt zusammen und gibt damit Erkenntnissen aus der LUE-Bankenstudie statt, die u. a. in der Sicht des Kunden eine wachsende Bedeutung von Service Excellence und Performance der Geschäftsprozesse beschreibt.

Besuchen Sie uns auch im Internet und erfahren Sie alles zum Thema **Schallschutz** und was wir als Spezialisten in diesem Bereich für Sie tun können.



# IHR GENERAL- UNTERNEHMER FÜR SCHLÜSSELFERTIGE BANKEINRICHTUNGEN!

## Wir übernehmen für Sie:

Grundlagenermittlung

Vorentwurfsplanung

Workshops

Entwurfs- und Ausführungsplanung

Schallschutzlösungen

Interimslösungen

Objektüberwachung

Generalunternehmung mit  
Budget- und Terminsicherheit

Langjährige Erfahrung, individuelle Beratung und Flexibilität bei den Entwurfsarbeiten im Vorfeld, sowie bei der anschließenden Ausführung durch fachkompetente, motivierte Mitarbeiter zeichnet uns aus.

Termin- und Budgetsicherheit bei der Umsetzung, sind für uns selbstverständlich und geben so auch unseren Kunden Sicherheit für die geplante Baumaßnahme.

**Bei uns dreht sich alles um  
Ihre Kunden.**



**ibe**

innovative bank-  
einrichtungen GmbH

Steinborngasse 2a · D-36304 Alsfeld

Telefon +49 6631 / 7 77 80

Telefax +49 6631 / 7 77 81

E-Mail: [info@ibe-alsfeld.de](mailto:info@ibe-alsfeld.de)

[www.ibe-alsfeld.de](http://www.ibe-alsfeld.de)



Besuchen Sie uns im Internet und  
erfahren Sie mehr über uns.

