

Filialgestaltung

Versuchslabor

Mit einem neuen Filialkonzept, das unter dem Leitgedanken „digital-persönliches Banking“ erarbeitet wurde, versucht die VR-Bank Rhein-Sieg, neue Wege im Banking zu gehen. Sie stellt einen Raum für Innovationen und digitalen Wandel zur Verfügung, in dem gewollt experimentiert werden darf.

Holger Hürten und Andrea Schrahe

Im Juni 2019 war es soweit. Nach achtmonatiger Planung und einer Bauzeit von nur drei Monaten eröffnete die VR-Bank Rhein-Sieg im fertiggestellten Troisdorfer Bahnhofgebäude eine neue Filiale. Schon ungewöhnlich, denn aktuell werden Filialen eher geschlossen als neue eröffnet. Begleitet und unterstützt wurde die Bank von Anfang an vom DG Verlag und der Firma 3X, die auch die Bauleitung innehatte. Im kreativen Bereich bereicherte das Ereignishaus die Planungen.

Der Planungsphase vorausgegangen waren strategische Überlegungen, wie sich das Filialgeschäft in den nächsten Jahren weiterentwickeln würde. An Corona hatte zu diesem Zeitpunkt noch niemand gedacht. Getrieben durch die fortschreitende Digitalisierung, zunehmende Globalisierung, den demografischen Wandel, die lang anhaltende Nullzinspolitik und sich permanent veränderndes Kundenverhalten war der Bank bewusst, dass Änderungen ihrer Geschäftsstellenlandschaft unumgänglich sind, um auch in Zukunft der Finanzpartner Nummer eins in ihrer Region bleiben zu können.

Gemeinsam mit dem DG Verlag wurde im Frühjahr 2018 eine Analyse mit dem Ziel der Filialnetzoptimierung durchgeführt. Das Ergebnis bestätigte die bisher getroffenen Entscheidungen zum Filialnetz und die ersten Gedankengänge zur Weiterentwicklung. Die eine oder andere Erkenntnis hatte der Bankvorstand bereits in der Planung. Zum Zeitpunkt der Analyse existierten noch 28 Geschäftsstellen.

Das ursprüngliche strategische Zielbild 2024 wurde durch Corona

in seiner Umsetzung beschleunigt. Zum Ende des Jahres 2021 wird die VR-Bank dann sieben Regionalcenter, acht Geschäftsstellen und sechs Halbtagsgeschäftsstellen betreiben.

Parallel dazu erfährt das KundenDialogCenter eine zunehmende Bedeutung. Es wurde bereits seit Jahren systematisch mit qualifiziertem Personal aufgebaut, sodass dort aktuell 25 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Voll- und Teilzeit tätig sind, die ein Großteil der Geschäftsvorfälle fallabschließend bearbeiten kann. Die Outbound-Telefonie wurde ebenfalls bereits mit Erfolg sukzessive ausgebaut. Mittelfristiges Ziel ist die Komplettbetreuung definierter Kundensegmente sowohl im Privat- als auch im Firmenkundensegment durch eine zentrale Einheit.

Neues Filialformat

Mit dem neuen Standort am Troisdorfer Bahnhof wagt die Bank einen Schritt in ein neues Filialformat. Die Bankfiliale als Versuchslabor. Hier wird Bankgeschäft neu definiert und Offenheit für den digitalen Wandel gelebt. Eine Fehlerkultur ist dabei unbedingt erwünscht. Hier darf tatsächlich auch



Holger Hürten ist stellvertretender Vorstandsvorsitzender der VR-Bank Rhein-Sieg eG.
E-Mail: holger.huerten@vrbank-rs.de



Andrea Schrahe ist Abteilungsleiterin Marketing/Öffentlichkeitsarbeit bei der VR-Bank Rhein-Sieg eG.
E-Mail: andrea.schrahe@vrbank-rs.de



mal etwas schief gehen, um daraus zu lernen und um daraus Rückschlüsse für das gesamte Filialnetz abzuleiten. Dazu steht eine Fläche von rund 180 Quadratmetern zur Verfügung.

Schon beim Betreten der neuen Räumlichkeit zeigt sich der neue Ansatz. Direkt steht man in einem großen hellen Raum, der nicht unbedingt an eine Bankfiliale erinnert. Helligkeit, Transparenz und Großzügigkeit sowie große Bildschirme bestimmen den ersten Eindruck. Die große Fensterfront über die komplette Breite der Filiale ermöglicht einen Blick auf das Innenleben und erweckt somit Neugier bei den vielen Passanten, die tagtäglich auf dem Weg zum Bahnhof oder zum Busbahnhof an der Geschäftsstelle vorbeikommen.

Entstanden ist ein Ein-Raum-Konzept, in dem sich fast alles abspielt. Ebenso neu ist, dass es kei-

nen eigenen Bürobereich für die Mitarbeiter gibt. Tag für Tag suchen sich die Mitarbeiter im Laufe des Tages immer wieder einen Arbeitsplatz, der gerade zu den zu erledigenden Aufgaben passt.

Sich frei im Raum bewegen. Produkte am Pick-&-Play-Tisch erlebbar machen. Berechnungen auf großen Bildschirmen erläutern. Den Arbeitsplatz frei wählen. Von Pepper begrüßt werden. An der Kaffeebar sitzen oder lieber in der Lounge beraten werden. All dies sind Besonderheiten am neuen Standort.

Bewerbung per Video

Das Konzept am Bahnhof ist überschrieben mit „digital-persönliches Banking“, denn keineswegs verzichtet die VR-Bank Rhein-Sieg an diesem Standort auf Personal. Das Kernteam besteht aus vier Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Auf eine Position in dieser

außergewöhnlichen Filiale konnte man sich mit einem kleinen Video bewerben. Im Anwerbungsvideo (siehe Youtube-Kanal der VR-Bank Rhein-Sieg) „Pepper sucht Dich!“ hatte die bankeigene Roboter-dame Pepper, die zum festen Inventar der Filiale gehört, dazu aufgefordert, mit ihr gemeinsam eine neue Generation des Bankings einzuläuten. Für die Neubesetzung der Arbeitsplätze wurden Menschen gesucht, die gern nah am Kunden agieren, sich durch viel Menschlichkeit auszeichnen, über hohen digitalen Sachverstand verfügen und Spaß an Innovationen haben.

Die Ursprungskonzeption sah vor, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen neuen eigenen digital affinen Kundenstamm aufbauen. Um gerade in der Anfangszeit, aber auch für die Zukunft, die Frequenz in der Filiale zu steigern, wurden nach relativ



kurzer Erprobungszeit feste Kundenzuordnungen aus den inzwischen zu SB-Standorten oder Halbtagsstellen umgewandelten Geschäftsstellen zugeführt.

Außerdem werden alle jungen Kunden aus Troisdorf auf den neuen Filialstandort verschlüsselt. Gerade dieser Schritt war äußerst klug, denn viele der jungen Kunden sind begeistert, dass ihre Bank solch eine coole Geschäftsstelle unterhält.

Um persönliche Beratungsgespräche führen zu können, stehen unterschiedliche Raumsituationen in der Filiale zur Verfügung. Zur kurzen Beantwortung einer Frage bietet sich das Thekenelement an oder auch der Wartebereich an der Fensterfront, wo ganz nebenbei an der Ladestation das Handy aufgeladen werden kann. Das markante Rondell steht für ungezwungene Gespräche zur Verfügung. Es kann aber durch die Drehmöglichkeit schnell für eine diskrete Beratungssituation genutzt werden. Dies gilt ebenso für den halboffenen Beratungstisch hinter der Theke, der durch Zuziehen von leichten Schiebeelementen zu einem geschlossenen Raum umgewandelt werden kann. Ein kleiner Beratungsraum für vier

Personen strahlt Gemütlichkeit aus und steht genauso für diskrete Beratungsgespräche zur Verfügung wie der größere geschlossene Raum, der Platz für bis zu acht Personen bietet. Ausgestattet mit modernster Technik – etwa einem Whiteboard und einem Click-Share-System, um verschiedene Rechner anschließen zu können – eignet sich dieser Raum auch hervorragend für Teamsitzungen. Daher können auch die Firmenkunden der Bank diesen Raum anmieten, was durch die zentrale Lage direkt am Bahnhof ideal ist.

Roboter gibt Auskünfte

Einen Geldautomaten und einen Kontoauszugsdrucker sucht man innerhalb der Filiale vergeblich. Die Bargeldversorgung findet außerhalb der Filiale im Bahnhofsvorfeld statt. Die Zukunft gehört dem bargeldlosen Bezahlen und Kontoauszüge wandern automatisch in den digitalen Postkorb. Dass papierhafte Kontoauszüge eher „Old School“ sind, weiß auch Roboterdeame Pepper, die die Bank extra neu angeschafft hatte, um ein weiteres digitales Highlight in Troisdorf präsentieren zu können. Durch die Programmierung von Inhalten

lernt Pepper schnell hinzu und kann zu vielen Fachfragen bereits Antworten geben. Aber stets hat sie auch einen Scherz bereit und fasziniert Jung und Alt. Neue Vertriebsthemen werden umgehend in den Content des humanoiden Roboters integriert. Wiedergeben kann Pepper allerdings nur die Inhalte, die ihr vorher einprogrammiert wurden. Sie ist noch nicht soweit, dass sie selbstlernend auf Fragen korrekte Antworten geben kann. Es wird spannend bleiben, was die Zukunft diesbezüglich zu bieten hat.

Eine große Bedeutung kommt der VR-BankingApp mit ihren vielen Funktionalitäten zu. Die Mitarbeiter verstehen es hervorragend, die Kunden genau von diesen Vorteilen des Mobile Bankings zu überzeugen. Auch sind sie bestens ausgebildet, um mit großer Begeisterungsfähigkeit technische Neuerungen – beispielsweise die Nutzung von Apple Pay oder auch MeinInvest – zu erläutern.

Der vom DG Verlag konzipierte Pick-&-Play-Tisch ist fest in das große Thekenelement, das sich variabel nutzen lässt, eingebaut. An ihm werden Fachinhalte durch die Kombination von haptischen Objekten mit modernster Technik für Kunden erlebbar gemacht. Die innovative Lösung besteht aus einem Regal mit interaktiven Objekten und einem Touch-Tisch mit Objekterkennung. Die Kundenreise beginnt mit der Wahrnehmung des interaktiven Objekts. Entsprechende Spots animieren dazu, aktiv zu werden. Sobald ein Objekt auf dem Tisch platziert wird, taucht der Kunde in verschiedene Themenwelten ein.

Die Erfahrungen der Bank zeigen, dass sich die Inhalte des Tisches gut in ein Beratungsgespräch einbauen lassen. So kann dem Neukunden die Unternehmenspräsentation vorgestellt wer-



Genossenschaftliche FinanzGruppe
Volksbanken Raiffeisenbanken

R+V

Wer guckt eigentlich noch über den Tellerrand statt in den Spiegel?

Entdecken Sie die Versicherung
mit der genossenschaftlichen Idee.

[nicht-allein.de](https://www.nicht-allein.de)

Du bist nicht allein.

den oder der an regelmäßigem Sparen interessierte Kunde taucht in die Welt des Fondssparens ein – beispielsweise bei der Sneaker-Kampagne von Union Investment im vergangenen Jahr.

Aktuell ist geplant, in Zusammenarbeit mit Visa das Thema Kreditkarte auf dem Tisch zu präsentieren. Die Vorstellung, dass sich der Kunde allein mit dem Tisch beschäftigt, um beispielsweise mögliche Wartezeiten zu überbrücken, hat sich allerdings noch nicht bewahrheitet.

Ort der Begegnung

Die Geschäftsstelle am Bahnhof versteht sich darüber hinaus als Ort der Begegnung. Hier werden nicht nur digitale Innovationen präsentiert, sondern auch unterschiedlichste Veranstaltungen durchgeführt. So ist das Thema Cybersicherheit komplex und schwer an Unternehmen und Gesellschaft zu vermitteln. Mit der Präsentation des virtuellen Cyberkickers in den innovativen Räumlichkeiten ermöglichte die Bank einer breiten Öffentlichkeit einen einfachen, unterhaltsamen Zugang zum Themenkomplex IT-Sicherheit, der auch für Fachfremde schnell verständlich und nachvollziehbar war. Mit dem Cyberkicker können Themen der IT-Sicherheit wie beispielsweise der Kampf gegen Trojaner und Viren interaktiv erfahren werden.

Im Oktober 2019 richtete die VR-Bank Rhein-Sieg ihre erste eigene E-Sports-Meisterschaft in der Bahnhofsfiliale aus. Antrieb der Bank: frühzeitig auf aktuelle Trends reagieren. Denn E-Sports ist der Sport der digitalen Generation. Moderne Athleten klicken Maustasten und lassen die Daumen über Gamepads fliegen. Daher passte dieses Format hervorragend zum Konzept der Bahnhofsfiliale. Der Run auf die 68

Startplätze für 34 Teams war riesengroß. Aufgrund der modernen Ausstattung der neuen digitalen Beraterfiliale konnten die Teams in einer tollen Location ihre Spiele austragen. Sechs Spielstationen waren dazu aufgebaut worden. Der laue Abend sorgte nicht nur für ein volles Haus, sondern auch vor der Filiale hielten sich viele Besucher auf. Dieses wiederum lockte viele Passanten an, die interessiert fragten, was denn in der Bank für eine Veranstaltung stattfindet.

Nach rheinischem Brauchtum verwandelte sich die Filiale im Februar 2020 in eine Außenstelle des ortsansässigen Karnevalsmuseums. Viele Besucher nutzten die Gelegenheit, um sich über die 50-jährige Geschichte des Festausschuss Troisdorf Karneval zu informieren. Gleichzeitig hatte die Bank die Chance, einer breiten Öffentlichkeit ihre Räume und neuen Möglichkeiten vorzustellen.

Coronabedingt konnten dann ab März 2020 keine Veranstaltungen mehr durchgeführt werden. Dennoch dient die Filiale weiter-

hin als digitales Erprobungslabor, zum Beispiel für die jüngst eingeführte Videoberatung. Kontinuierlich arbeitet die Bank an weiteren digitalen Features, die insbesondere zum neuen Filialkonzept passen oder dort getestet werden sollen.

Vorreiterrolle bei der Digitalisierung

Die VR-Bank Rhein-Sieg ist überzeugt, mit der neuen Filiale am Troisdorfer Bahnhof den richtigen Schritt in die Zukunft gewagt zu haben. Zum einen bietet sich nur ein neuer Standort als ein Versuchslabor an. In etablierten Filialen wäre dies nicht möglich. Innovationen, die in Troisdorf ausprobiert und validiert werden, dienen dazu, diese später auch in anderen Filialen umzusetzen. Zum anderen wurden durch die Neueröffnung die Voraussetzungen geschaffen, drei umliegende Filialstandorte in SB-Stellen umzuwandeln. Die Bank wird weiterhin offen für den digitalen Wandel sein und möchte dabei eine Vorreiterrolle einnehmen. BI



Für den Smile im Banker-Style



GenoKauf

**Zeit neue Wege zu gehen –
mit dem limitierten adidas Sneaker**

Bis **22.10.2020** in GenoBuy bestellen und
gemeinsam einen genossenschaftlichen Preis
für diesen Artikel erzielen!

GenoBuy[®]

Der genossenschaftliche
Onlineshop



100 JAHRE
WEITER

DG VERLAG