

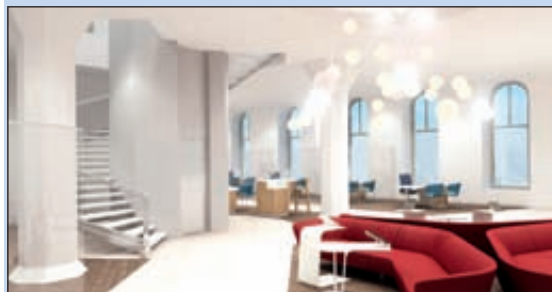
Geschäftsstelle

„Smart Banking“ bei Bank Austria

Wie bei der Hypovereinsbank steht auch bei der Unicredit Bank Austria AG in Österreich, eine Überarbeitung des Filialkonzepts an, dessen Eckpunkte die gleichen sind wie bei den Münchnern, wenngleich das Erscheinungsbild trotz der gemeinsamen Zugehörigkeit zum Unicredit-Konzern weiterhin unterschiedlich bleibt.

Im Kern geht es um die Vernetzung von virtueller und stationärer Filiale. Wo der Kunde vor Ort ist, soll er eine Wohlfühl-Atmosphäre finden. So begrüßen „Emp-

Empfangsbereich der ersten Filiale des neuen Zuschnitts in Wien und Wartebereich in der Flagship-Filiale in Salzburg



fangsmanager“ die Kunden. Und Wartebereiche werden zu Lounges mit Info-Tablets und kostenlosem WLAN-Zugang.

Herzstück des neuen Filialkonzepts ist indessen wie auch bei der HVB die Videoberatung von 8.00 bis 20.00 Uhr, womit die Bank Austria eigenen Angaben zufolge der erste Anbieter in Österreich ist. Gleich-

zeitig wurde für die Kundenberatung eine eigene Beratungs-App entwickelt, die nach einer Testphase noch in diesem Jahr zum Einsatz kommen soll. Im Sinne einer Lebensphasenberatung sollen damit einfach und übersichtlich die wichtigsten Kundenfragen bearbeitet werden können.

Gleichzeitig setzt die Bank Austria auch in der Selbstbedienung auf moderne Technik. An jedem Standort werden Cash-Recycler für Einzahlungen, Auszahlungen und Überweisungen installiert. Informationen gibt es über interaktive Screens und Info-Tablets. Und in Zukunft sollen auch Multifunktionsterminals zum Einsatz kommen, an denen zum Beispiel Tickets gekauft werden können.

Mit dem erweiterten Spektrum an Funktionalitäten sieht das neue Filialdesign auch im Gerätebereich mehr Diskretion vor. Ob das aber in Zukunft ausreichen wird, wenn in Zukunft an den Multifunktionsgeräten auch Gespräche über Videotelefonie mit Kundenberatern möglich sein werden, bleibt abzuwarten. Gefragt sein wird eine solche Funktion vermutlich vor allem in reinen SB-Filialen, zu denen etwa zwölf Prozent der bisherigen Filialen umgebaut werden sollen. Die unbemannten Standorte

lassen sich auf diesem Weg zweifellos aufwerten. Doch damit Kunden das Multifunktionsterminal als Zugangsweg zum direkten Kontakt mit einem Mitarbeiter akzeptieren, wird vermutlich mehr als ein bloßer Sichtschutz erforderlich sein. Aber vielleicht denkt der Österreicher an dieser Stelle auch anders als die Mehrzahl der deutschen Verbraucher. **Red.**