

Erste-Filial-Offensive: Servicefiliale im Hauptbahnhof eröffnet

Servicefiliale von 9-18 Uhr geöffnet

Neue Filialstruktur 100% auf Kunden ausgerichtet

Die Erste Bank eröffnet am 10. Oktober eine neue Filiale im Wiener Hauptbahnhof. Es ist die erste sogenannte „Servicefiliale“ die nach dem neuen Konzept der Erste Bank entsteht. Dieses neue Format wurde von Kunden wesentlich mitgestaltet. Dabei orientieren sich Einrichtung, die Auswahl der Berater, Design und Ausstattung voll an den Bedürfnissen der Menschen. „Uns geht es nicht darum, einfach nur eine Menge technischen Schnick-Schnack einzubauen, sondern das anzubieten, was Kunden dort wirklich brauchen“, so Peter Bosek, Privat- und Firmenkundenvorstand der Erste Bank.

Banking to go

Die Servicefiliale ist von 9-18 Uhr offen und für die rasche Erledigung von Bankgeschäften ausgelegt. Bargeld ein- und auszahlen am SB-Gerät, Schnellberatung zu „einfachen“ Produkten bis hin zur Eröffnung eines Kontos oder einer Sparkarte. Der Zugang ist barrierefrei und die SB-Zone hat 24 Stunden geöffnet. Sollten Kunden dieser Servicefiliale komplexere Anliegen haben, so kann per Knopfdruck ein Experte über Videochat hinzugezogen werden, um vor Ort im Bedarfsfall wirklich alle Fragen restlos zu klären. „Solche Servicefilialen eröffnen wir künftig an stark frequentierten Orten in Wien“, erklärt Bosek. Banking to go – darauf ist dieses neue Filialformat ausgelegt.



[Download \[jpg; 738.0 KB\]](#)

Filialstruktur der Zukunft

In jedem Wiener Bezirk wird es künftig an zentralen Frequenzpunkten jeweils ein großes Beratungszentrum geben, das von 9-18 Uhr geöffnet ist. Dort arbeiten bis zu 50 Mitarbeiter und können sämtliche Spezialthemen für alle Kundenanliegen abdecken. Zusätzlich wird es mehrere kleine Servicefilialen geben, wo rasche Bankerledigungen des Alltags unkompliziert möglich sind. Vieles in den neuen Filialen ist gemeinsam mit Kunden entstanden. So wurde eineinhalb Jahre in der Future Lab Filiale Lerchenfelderstraße intensiv getestet, was Kunden von einer modernen Bank wirklich erwarten. Außerdem wurde intensiv mit Fokusgruppen gearbeitet, um die Bedürfnisse genau zu erfassen und in die Filialkonzeption einfließen zu lassen.

Neue Filialen 2015

Die Servicefiliale am Hauptbahnhof ist die erste ihrer Art, im Frühjahr 2015 wird das erste große Beratungszentrum in Floridsdorf eröffnen. Der Ausbau der bestehenden Filialen passiert phasenweise und wird in den nächsten Jahren laufend umgesetzt. Alleine im Jahr 2015 werden rund 5 neue Standorte eröffnet, die in Einkaufszentren oder an anderen hochfrequentierten Knotenpunkten liegen. Neben dem weiteren Ausbau des digitalen Bankings wird die Filialoffensive der Erste Bank in Zukunft eine sehr wichtige Rolle spielen: „Unser Kunden werden die Erste Bank damit einheitlich und zu 100% serviceorientiert erleben. Egal ob am Handy oder in der Filiale“, ist Bosek überzeugt.

© 2015 Erste Group Bank AG