

Pressemitteilung

Hamburger Branding- und Designagentur Syndicate unterstützt UBS bei der Entwicklung eines neuen Filialkonzeptes

Schweizer Bank setzt konsequent auf Digitalisierung / Der Kunde im Mittelpunkt / Zehnte Pilot-Filiale eröffnet im 2. Quartal 2020

Hamburg, April 2020. Die Hamburger Branding- und Designagentur Syndicate hat für die in der Schweiz als Universalbank positionierte UBS maßgeblich bei der Entwicklung und Implementierung eines integrierten und zukunftsfähigen Filialkonzept unterstützt.

Bei dem neuen Filialkonzept steht das Kundenbedürfnis konsequent im Mittelpunkt. Mit Hilfe von Augmented Reality, innovativer Präsentationstechnik und digitaler Filialkommunikation haben die Hamburger in Zusammenarbeit mit UBS die Geschäftsstellen konsequent auf die sich verändernden Kundenbedürfnisse ausgerichtet. Entlang einer neu definierten Customer Journey hat Syndicate Design die raumbildenden, gestalterischen und inhaltlichen Voraussetzungen ganzheitlich entwickelt und umgesetzt, um Bankprodukte erlebbar und verständlich zu machen.

Guter fit

„Wir haben mit Syndicate Design einen idealen Partner gefunden, der passende Lösungen für unserem Anspruch nach einer neuen und klaren Omni-Channel-Strategie liefert, entwickelt und umsetzt. Über das fachliche Know-How hinaus haben wir in den letzten Monaten ein Team kennengelernt, das neben hoher Professionalität und Hingabe auch menschlich sehr gut zu uns passt. Wir haben so eine hohe gegenseitige Wertschätzung erlebt“, so André Silla, Head of Branch- & Advisory Transformation bei UBS Switzerland.

Digitalisierung verändert das Banking

Die traditionsreiche UBS besitzt in der Schweiz ein Netz von rund 270 Filialen. Um den veränderten Kundenbedürfnissen gerecht zu werden, setzt UBS auf den Ausbau der digitalen Angebote bei gleichzeitiger Beibehaltung der regionalen Präsenz. Ziel des neuen Konzeptes ist die Intensivierung der Kundennähe in Kombination mit digitalen Angeboten. Im Rahmen der Pilotphase wird in der Schweiz nun die zehnte Filiale nach dem neuen Konzept eröffnet.

Retail Banking neu gedacht - On- und Offline verschmelzen

Die zentrale Idee, mit der Syndicate Design das Bankhaus in einem mehrstufigen Pitch überzeugen konnte, haben die Hamburger aus dem wesentlichen Wettbewerbsvorteil der Bank abgeleitet: In jeder Filiale soll der Zugang zur globalen Expertise von UBS und zu ihren digitalen Angeboten optimiert werden. Entstanden ist eine Gesamtkonzeption, bestehend aus Raumgestaltung und –design, modernster Technik und Kommunikation, gepaart mit persönlicher Nähe zum Kunden.

Offline meets Online

Die Raumstruktur und damit das Kundenerlebnis in der Filiale folgen der entwickelten Grundidee und der hieraus abgeleiteten Customer Journey.

Pressekontakt

BULLWINKEL Kommunikation
Boris Bullwinkel
Hein-Hoyer Straße 16
20359 Hamburg
T +49 163 231 33 54
boris.bullwinkel@bullwinkel.de

Syndicate Design AG

Sven Carsten Alt
Rentzelstraße 10a
20146 Hamburg
T +49 40 414 753 0
www.syndicate.de

SYNDICATE

Think Smart. Create Iconic.

Der Kunde wird durch die Filialstruktur geleitet und kann die Welt von UBS entdecken. „Der UBS-Kunde soll die Filiale künftig als ganzheitliche Kommunikationsfläche mit persönlicher Nähe erleben. Durch neugestaltete Module werden Finanzprodukte erlebbar gemacht, mit hohem Infotainment Charakter und klarer Verständlichkeit. Darüberhinaus erfährt der Kunde Wissenswertes über Sponsorings sowie das soziale und kulturelle Engagement der Bank. Wir wollten die bisherigen Broschüren aktiv zum Leben erwecken und die Geschichten aktiv vermitteln, denn die UBS hat wirklich Vieles zu erzählen“, so Jens Tarnowski, verantwortlicher Account Director bei Syndicate Design.

Das neue Raumkonzept

Statt eines klassischen Counters begegnet der Kunde künftig dem Bankmitarbeiter an einem offenen Beratungstisch. Mit Hilfe von Tablets kann der Mitarbeiter Bankgeschäfte ausführen oder dem Kunden beispielsweise E-Banking erklären.

Beratungsgespräche mit dem UBS-Mitarbeiter finden entweder in einem der Beratungsräume statt oder in einem durch Glas dezent abgegrenzten Bereich. Bei intensiverem Beratungsbedarf kann mit Hilfe von Video-Konferenzen zudem die Expertise von Spezialisten umgehend hinzugezogen werden

Das neue Raumkonzept lässt ferner zu, dass die Filiale für Veranstaltungen jenseits des klassischen Bankgeschäfts und außerhalb der Geschäftszeiten genutzt werden kann - z.B. für Ausstellungen, Vorträge und Events. So lassen sich die Filialen künftig in regionale Engagements integrieren.

Bei der Gestaltung der Filialen setzen Syndicate und UBS konsequent auf helles und modernes Premiumambiente mit hochwertigen Materialien.

Die Kommunikation und Information

Die gesamte Kommunikation und Vermittlung von Informationen ist in der neuen Filiale konsequent digital, ohne die menschliche Nähe zu vernachlässigen.

Zentrales Element von Raum und Kommunikation ist die neu interpretierte „Vermögenspyramide“. Der besondere Clou dabei: Die Pyramide wird durch ein Tablet mit einer Augmented-Reality-Anwendung verknüpft und somit digital zum Leben erweckt. Diese verdeutlicht auf spielerische Art und Weise den Beratungsprozess und zeigt die verschiedenen Stufen der Vermögensbildung in interaktiver und involvierender Art und Weise auf.

Verantwortlich auf Kundenseite: André Silla (Head of Branch- & Advisory Transformation bei UBS Switzerland).

Verantwortlich auf Agenturseite: Jens Tarnowski (Account Director), Robert Lettau (Creative Director).

SYNDICATE

Think Smart. Create Iconic.

Über Syndicate Design

Syndicate Design AG ist eine inhabergeführte Branding- und Designagentur für strategische Markenentwicklung. Die Kerndisziplinen der 1992 in Hamburg gegründeten Agentur sind Packaging, Retail, Corporate und Digital Design. Sie wird von den Vorständen Sven Carsten Alt, Lukas Eichenberg, Daniel Graf und Heiko Hinrichs geführt und gehört mit mehr als 50 Mitarbeitern seit vielen Jahren konstant zu den führenden Designagenturen Deutschlands. Zu den langjährigen Kunden der Agentur zählen u.a. Arla Foods, dm, Ferrero, Nestlé, OMV, UBS und HiPP, sowie Tchibo und Heinemann Duty Free.

Weitere Informationen unter: www.syndicate.de

Über UBS in der Schweiz

UBS ist die führende Universalbank in der Schweiz. Die Schweiz ist das einzige Land, in dem wir in allen unseren fünf Geschäftsbereichen – Personal Banking, Wealth Management, Corporate und Institutional Clients, Investment Bank sowie Asset Management – tätig sind. Wir fühlen uns unserem Heimatmarkt stark verbunden, denn unsere führende Stellung in der Schweiz ist für die Unterstützung unserer globalen Marke und die Ertragsstabilität ausschlaggebend. Mit einem Netzwerk von rund 280 Geschäftsstellen, 4600 Kundenberatern, hochmodernen, digitalen Banking-Dienstleistungen und Customer Service Centers erreichen wir etwa 80% der Vermögen in der Schweiz, bedienen ein Drittel der Haushalte, vermögenden Privatpersonen und Pensionskassen, über 120 000 Firmen und rund 80% der in der Schweiz domizilierten Banken.