Neues Entree für die Bank

Autor(en): **Huber, Werner**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Hochparterre : Zeitschrift für Architektur und Design**

Band (Jahr): **26 (2013)**

Heft [11]: **IttenBrechbühl heute : die Schweizer Architekten und Generalplaner prägen seit über neunzig Jahren die Baulandschaft. Die Skizze eines internationaltätigen Grossbüros**

PDF erstellt am: **15.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-392467

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Neues Entree für die Bank

Mit ‹Branch Format› gibt die UBS allen Geschäftsstellen in der Schweiz einen einheitlichen Auftritt. IttenBrechbühl setzten das von Fitch erarbeitete Design flächendeckend um.

Text:
Werner Huber
Fotos:
Sandra Stampfli

Innerhalb von nur gerade vier Jahren Planungs- und Bauzeit baut die UBS fast alle Geschäftsstellen sowie Automatenstandorte in der Schweiz nach einem einheitlichen Gestaltungskonzept um: dem ‹Branch Format›. Das ist für alle Beteiligten eine Herkulesaufgabe, führt die Grossbank in der Schweiz doch mehr als 300 Geschäftsstellen und rund 70 Automatenstandorte. Als Generalplaner sind IttenBrechbühl für die Planung bis und mit Bauprojekt und Baugesuch verantwortlich. Während der Realisierung hat das Büro das Mandat für die gestalterische Leitung inne und führt als ‹Projektleiter Bauherr› auf Bauherrenseite die Umsetzung der Geschäftsstellen im TU-Modell. An seinen sechs Schweizer Standorten stellte das Architekturbüro ein Team zusammen, das den UBS-Auftrag in den Regionen umsetzte – mit den jeweiligen regionalen und sprachlichen Unterschieden. Mit der Planung wurde 2010 begonnen, im Januar 2011 wurde die erste Geschäftsstelle umgebaut, 2014 wird die letzte fertig sein.

Jan Stöcker, der Gesamtprojektleiter Generalplaner von IttenBrechbühl, und Thomas Hilbrich, Architekt des ‹Branch Format› für die Region Bern / Mittelland, führen durch die Geschäftsstelle Bubenbergplatz in Bern. Grosszügig ist der Eingangsbereich gestaltet, mit einigen frei stehenden Multimatgeräten einerseits und Bancomaten andererseits. Die 24-Stunden-Zone dient hier zugleich als Windfang. Nur durch eine gläserne Schiebetür getrennt geht es weiter in die Schalterhalle, einen lichten, zweigeschossigen Raum. Geradeaus stehen die Schalter, längst nicht mehr panzerverglast, sondern offen gestaltet und an eine Hotelrezeption erinnernd.

Links macht die UBS-Wand mit einem Bildschirm und mit Drucksachen auf sich aufmerksam, es folgen ein paar Sessel und schliesslich, diskret, aber für die Kleinen bestimmt unübersehbar, die Kinderecke und die Promotionswand, die zur Zeit des Besuchs für das Schwingfest in Burgdorf, einen Anlass, den die UBS unterstützt, wirbt. Weisse Wände, eine weisse Decke, die hochwertigen hölzernen Oberflächen von Tischen und Theken, eine Mischung aus direktem und indirektem Licht sowie wenige Akzente in Schwarz und noch weniger in Rot erzeugen eine Atmosphäre, die so einladend ist, wie es ein Kundenbereich sein soll, die aber auch Seriosität vermittelt, wie es sich für eine Bank ziemt. Alles ist gestaltet, alles hat seinen Platz, und doch wirkt das Ganze nicht übergestaltet, sondern selbstverständlich.

Gestaltung und Service

Mit dem Wiedererkennungswert des schweizweit einheitlichen Auftritts will die UBS ihre Marke auf dem Heimmarkt stärken. Damit ist aber auch ein neues Servicekonzept verbunden; ‹Branch Format› ist also nicht nur eine neue Gestaltung, es ist eine neue Philosophie in der Kundenbetreuung. Herrschte bis anhin die Tendenz vor, die Bankkunden ihre Geschäfte vor allem an den Automaten abwickeln zu lassen, will die Bank diese nun wieder vermehrt persönlich empfangen und beraten. Eine zentrale Rolle spielt dabei die neu geschaffene Position des Kundenmanagers. Er empfängt am Welcome Desk die Kundinnen und Kunden, die einen persönlichen Kontakt wünschen, klärt ihre Bedürfnisse ab und führt sie an den richtigen Ort in der Geschäftsstelle: an den Schalter für eine kurze Auskunft, in ein Beratungszimmer für ein vertieftes Gespräch oder in ein Besprechungszimmer der Vermögensverwaltung.

Mit dem neuen gestalterischen Auftritt hat die UBS die internationale Designagentur Fitch beauftragt. «Wir beeinflussen die Welt um Sie, indem wir aus einer Marke ein Kundenerlebnis machen», heisst es sinngemäss auf der Website des Unternehmens mit vierzehn Studios von Atlanta über Moskau bis Mumbai. Fitch erarbeitete ein Gestaltungskonzept, das auf einzelnen Komponenten aufbaut, die möglichst an allen Standorten eingesetzt werden, die Bankkunden von der Strasse in die Geschäftsstelle führen und ihnen dort Orientierung bieten.

Fünf Pilotprojekte für dreihundert Banken

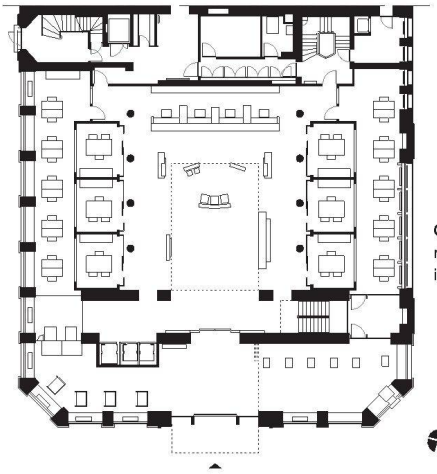
Die ideale UBS-Geschäftsstelle besteht aus dem Aussenbereich – Schaufensterfront und Eingang –, der 24-Stunden-Zone, dem Verkaufsraum, der Vermögensberatung und dem Backoffice. Dazu kommen, je nach Grösse, die Kundenbesprechungszimmer und der Tresorraum. Das Herzstück jeder Geschäftsstelle sind die 24-Stunden-Zone mit den Bancomaten und der Verkaufsraum. Sie gehen nahtlos ineinander über; zwischen der unpersönlichen Automatenzone und der persönlichen Schalterzone soll es keine architektonische Trennung mehr geben.

Zehn Designelemente definieren ‹Branch Format›. Sie betreffen die Signaletik, das Licht, die Materialien und die Möblierung. Am augenfälligsten von aussen sind das neue Stechschild mit Firmenlogo im Strassenraum sowie das schwarze Band oder der schwarze Rahmen mit dem Logo an der Fassade. Innen fallen der einheitliche Bodenbelag und die Gestaltung des Welcome Desks sowie die neue UBS-Wand auf. Ein Architekturmanual, 400 Seiten stark, hält alle Bestandteile des ‹Branch Format› fest, gibt präzise Angaben über sämtliche Elemente und skizziert auch den Spielraum, der bei der Umsetzung besteht – und dies alles für grosse, mittlere und kleine Geschäftsstellen und – wir sind in der Schweiz – auf Deutsch und bald auch auf Französisch und Italienisch.

IttenBrechbühl stiessen zum Projekt, als das Konzept an einem Mock-up umgesetzt und überprüft werden sollte. Dafür wurde im Sommer 2010 in nur dreissig Tagen – und in geheimer Mission – in einer Tennishalle in Zürich ein 1:1-Modell einer UBS-Geschäftsstelle aufgebaut und getestet. In einem wochenlangen Prozess hat die →

Geschäftsstelle Bubenbergplatz 3, Bern: Das Gebäude entstand 1865 für die Eidgenössische Bank und wurde mehrmals umgebaut.

Am Welcome Desk empfängt der Kundenmanager die Kundinnen und Kunden.



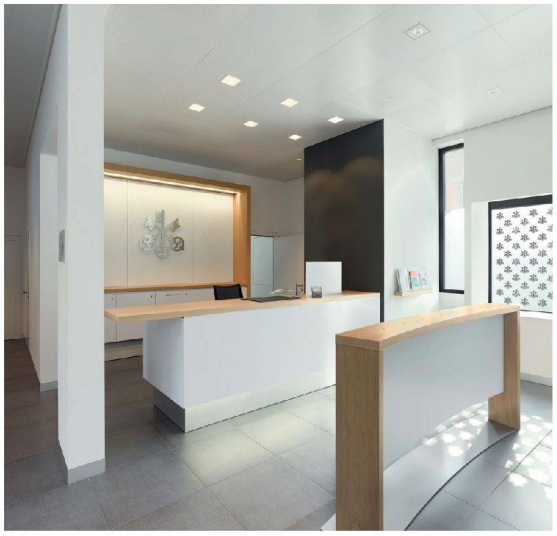
Grundriss mit der Schalterhalle im Zentrum.

UBS Branch Format, 2014
308 Geschäftsstellen in der Schweiz
Bauherrschaft: UBS, Zürich
Design: Fitch, London
Architektur, Generalplaner und Bautreuhand: IttenBrechbühl, Basel, Bern, Lausanne, Lugano, Zürich
Mitarbeiter: Christoph Arpagaus, Jan Stöcker, Beat Gafner, Michael Nährlich, Reto Brünisholz, Franz Küng, Thomas Hilbrich, Felix Strässli, Vincent Mahé, Diana Schröder, Giovanni Gressani, Patrick Ackermann, Marco Russo, Christoph Helmdach u.v.a.
Bauingenieure: Ingenta, Bern; Eichenberger, Zürich
HLKS: Amstein + Walthert, Zürich; PGMM, Winterthur / Worblaufen; VRT, Taverne
Elektro: Herzog Kull Group, Amstein + Walthert, Elettronorma
Sicherheit: Amstein + Walthert, Herzog Kull Group, Solcà
Bauphysik: Gartenmann Engineering, Bern
Lichtplanung: Ansorg, Birsfelden
Auftragsart Generalplaner, Architektur, Bauherrentreuhand: Angebotsverfahren

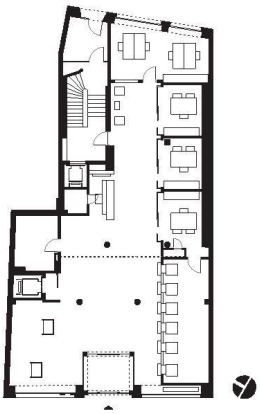
Geschäftsstelle Marktplatz 17, Basel: Das Gebäude entstand um 1910.

Geschäftsstelle Via Generale Guisan 1, Lugano-Paradiso: Erbaut wurde das Haus um 1910 als Hotel.

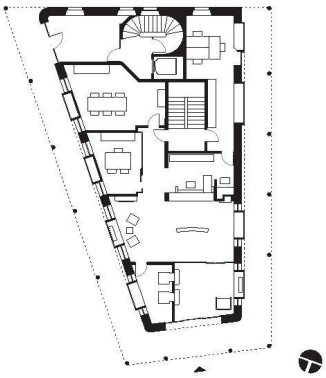
Weiss mit einem dezenten roten Akzent ist die vorherrschende Farbe in der rund um die Uhr zugänglichen Automatenzone.



Auch in einer kleinen Geschäftsstelle sind alle Elemente des ‹Branch Format› eingesetzt.



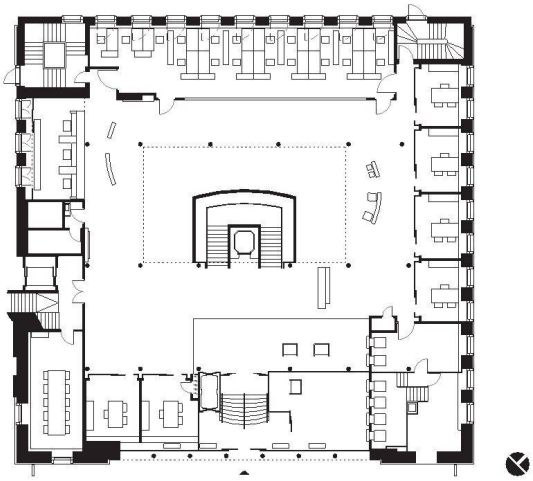
Grundriss mit grosser Automatenzone.



Grundriss der kompakten Geschäftsstelle.

Geschäftsstelle Stadthausstrasse 18, Winterthur: Das Gebäude erhielt sein Antlitz 1934.

Vor den Besprechungszimmern ist ein Wartebereich eingerichtet.



Grundriss der grossen Geschäftsstelle in Winterthur.

→ Bank anhand dieses 800 Quadratmeter grossen Prototyps ihr neues Kundenbetreuungskonzept entwickelt und präzisiert. Später konnte die Bank hier ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schulen und sie mit dem zum Design gehörenden neuen Servicekonzept vertraut machen.

Noch im gleichen Jahr wurden, verteilt über die ganze Schweiz, fünf Pilotprojekte realisiert. Nun musste sich das Konzept ausserhalb der ‹Laborbedingungen› des Mockups in der Praxis bewähren – und zwar an fünf ganz unterschiedlichen Standorten. Dies war nun die letzte Phase des Auftrags von Fitch: Die Designer begutachteten die Piloten und gaben letzte Inputs, die in das Architekturmanual einflossen.

Basis für die Arbeit der Planer, für die die Architekten regional verankerte Generalplanerteams zusammenstellten, waren die für jede Geschäftsstelle spezifischen Anforderungen seitens UBS, der Grundriss des Bestandes sowie eine Besichtigung vor Ort. Auf dieser Grundlage erarbeiteten die Planer ein Layout, das in langen Workshops mit der UBS – die manchmal bis in die Nacht dauerten – diskutiert wurde. Dabei zog die Bank auch ihre Fachstellen bei, neben jener für das ‹Branch Format› auch die Fachstellen Business, Marketing und Sicherheit. Aus diesen Workshops ging das definitive Projekt hervor, während die UBS parallel dazu das Einverständnis von den regionalen Entscheidungsträgern einholte.

Die Umsetzung begann 2011 mit acht ‹Wellen› von je rund vierzig Standorten. Sie lag jeweils in den Händen mehrerer Totalunternehmungen, wobei IttenBrechbühl die Rolle des Projektleiters Bauherr übernahmen und das Mandat für die gestalterische Leitung innehatten.

Einheitlich, nicht uniform

‹Einheitliches Konzept›, ‹Architekturmanual› – das klingt so, als ob die Realisierung eines solchen Projekts ganz einfach wäre: Man nimmt das dicke Buch zur Hand und kleidet jede Geschäftsstelle nach den präzisen Vorgaben neu ein. Doch so einfach ist es nicht, schliesslich sind die räumlichen und örtlichen Gegebenheiten an keinem der 300 Standorte gleich. Die Planung nach Rezeptbuch funktioniert da nicht, vielmehr mussten die Architekten an den sechs Standorten von IttenBrechbühl für jede Geschäftsstelle eine Lösung auf Mass schneidern. Ist die eine Bank grossflächig und rechteckig, ist die andere vielleicht verwinkelt und im Stil der Achtzigerjahre im 45-Grad-Winkel gegliedert, während die nächste in einem denkmalgeschützten Objekt untergebracht ist. Unterschiedlich sind auch der Zustand der einzelnen Standorte und somit die spezifischen baulichen Massnahmen. Nicht immer müssen Boden und Decke ersetzt werden, an einem Ort ist die Lüftung noch in Ordnung, am anderen Ort muss die ganze Haustechnik ersetzt werden.

Die Geschäftsstelle am Bubenbergplatz liefert die Probe aufs Exempel. Bereits in der äusseren Erscheinung konnte das Architekturmanual nicht vollständig umgesetzt werden: Eine schwarze Einfassung der Eingangsfront oder auch nur ein schwarzer Balken waren am denkmalgeschützten Gebäude nicht möglich. Und im Innern fliessen die 24-Stunden-Zone und der Schalterbereich zwar ineinander über, aber nicht ganz so nahtlos, wie es das Gestaltungskonzept gerne hätte – eine gewisse Trennung ist aufgrund der massiven Bauweise des altehrwürdigen Gebäudes noch spürbar. Doch davon merken die Bankkundinnen und Bankkunden nichts. Sie haben nicht das Manual im Kopf, sondern die Geschäftsstelle vor Augen – und darin ist das ‹Branch Format› konsequent genug umgesetzt, sodass die Bankfiliale am Bubenbergplatz zweifellos als UBS-Geschäftsstelle erkennbar ist. ●