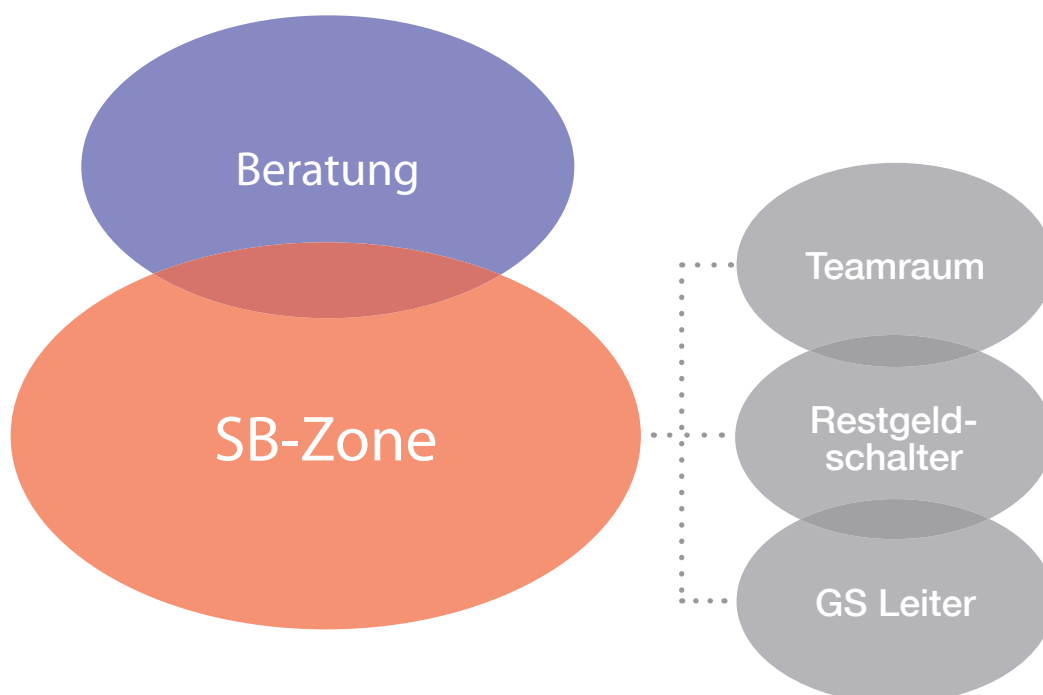


2-Zonen-Bank

Konzeptbeschreibung:

Eine SB-Zone, die sämtliche Routinetätigkeiten auf SB-Geräte verlagert und dafür sorgt, dass die Prozessabläufe der Bank optimiert werden und den Kunden die Möglichkeit gegeben wird, ihre Geldgeschäfte 24 Stunden am Tag zu erledigen. Es sollte bei der Einrichtung unbedingt eine modulare Bauweise verwendet werden, da die Veränderungen an Anforderung der Typen von SB-Geräten und die Typen selbst sich verändern.



Da alle Cash und Non-Cash Transaktionen in der SB-Zone abgewickelt werden, können sich die Mitarbeiter in der Servicezone ganz der Kundenberatung widmen. Durch die Umschichtung der Verantwortung können sich die Bank und deren Mitarbeiter eine Beraterzone „ohne Barrieren“ schaffen.

In der 2-Zonen-Bank verschmelzen 24-Stundenbereich und der Bereich der betreuten Selbstbedienung/Kurzberatung zu einem Marktplatz, auf dem sich Kunden und Berater frei bewegen und ungezwungen in die Kommunikation eintreten können.

„die SB-Automaten sind nicht mehr im Foyer ausgegrenzt, sondern in die Erlebniswelt des Marktplatzes eingebunden. Die Schalterhalle als Marktplatz der Möglichkeiten: Hier treffen sich Kunden und Berater leicht und ungezwungen. Die Einrichtung fördert den offenen Dialog“



MANIGATTERER GmbH & Co.KG

Fuchshub 5, A-4722 Peuerbach
Tel.: +43(7276)5005-0, Fax +43(7276)5005-80
e-mail: office@manigatterer.at, www.manigatterer.at



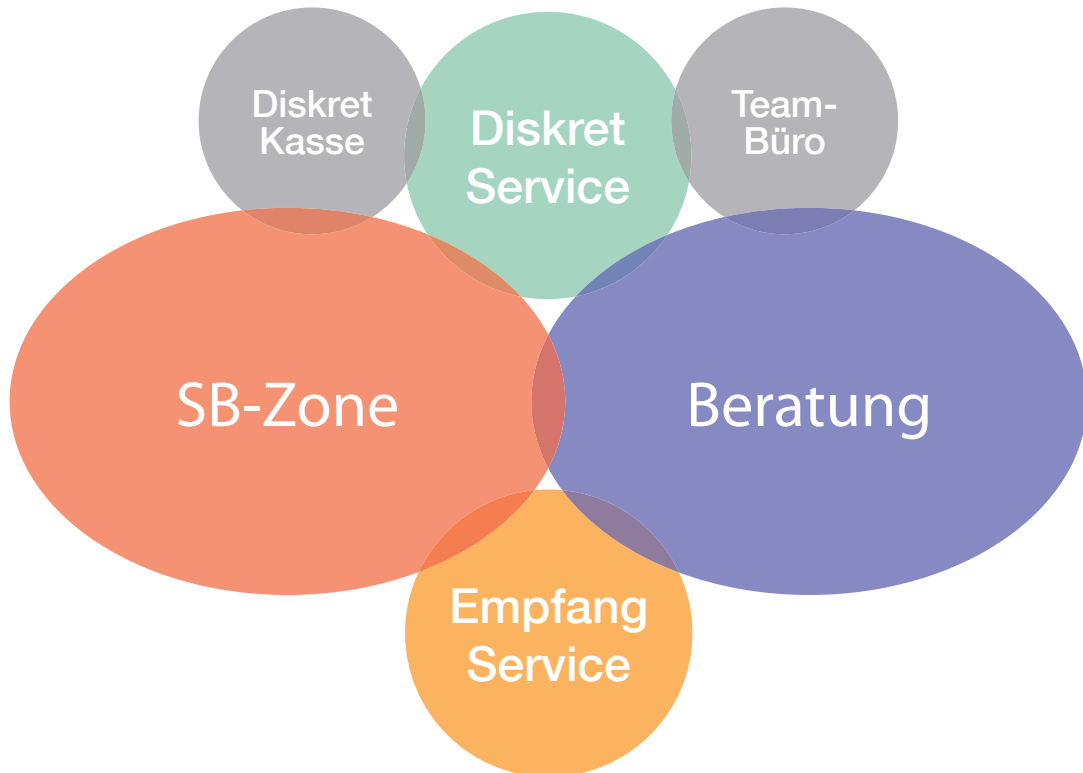
P/O/S-Manigatterer GmbH

Fuchshub 5, A-4722 Peuerbach
Tel.: +43(7276)4500-0, Fax: +43(7276)4500-65
e-mail: office@p-o-s.at, www.p-o-s.at

2+2-Zonen-Bank

Konzeptbeschreibung:

Das verstärkte Bedürfnis der Kunden um Betreuung in der Bank und die teilweise Ablehnung der SB-Ansammlungen durch die Kunden, erfordern einen neuen Typus von kundenorientierter Geschäftsstelle, möglicherweise die 2+2-Zonen Filiale.



Der Empfangsbereich wird nach vorne gezogen um die Kunden im Vorfeld willkommen zu heißen und ihre Grundbedürfnisse abdecken zu können. Von dort werden sie ähnlich den „alten“ Dialogstationen zu den entsprechenden Bereichen, Beratung und SB bzw. Diskretbereich geleitet.

Der Beratungsbereich ist großzügig, freundlich und mit hoher Diskretion gestaltet. Es sollte ein attraktiver Kommunikationsplatz mit Kaffeeküche zugeordnet sein.

Der SB-Bereich ist übersichtlich und mitarbeiterbetreut sowie attraktiv gestaltet (Ausstellungen, Events etc.). Als Variante sollte ein vandalsicherer 24h Foyer-Bereich, abgetrennt und gesichert vom gesamten SB-Bereich angedacht werden. Im hinteren Bereich befindet sich der Diskretservicebereich, der fallweise mit einer Diskret oder Großgeldkasse ergänzt werden kann.

Der Zugang zum Back Office Teambereich ist für den Kunden nicht einsehbar.



MANIGATTERER GmbH & Co.KG

Fuchshub 5, A-4722 Peuerbach
Tel.: +43(7276)5005-0, Fax +43(7276)5005-80
e-mail: office@manigatterer.at, www.manigatterer.at



P/O/S-Manigatterer GmbH

Fuchshub 5, A-4722 Peuerbach
Tel.: +43(7276)4500-0, Fax: +43(7276)4500-65
e-mail: office@p-o-s.at, www.p-o-s.at

Drive-in-Bank

Konzeptbeschreibung:

Zweigstelle eines Kreditinstituts mit der Funktion motorisierten Bankkunden die Abwicklung bestimmter Bankleistungen (i. d. R. Leistungen im Zahlungsverkehr) zu erleichtern. Der Bankkunde hat bei der Drive-In Bank die Möglichkeit, ohne sein Kraftfahrzeug verlassen zu müssen, gegen Vorlage von Schecks oder Zahlungsaufträgen Bargeld zu erhalten, Einzahlungen zu tätigen oder die Abwicklung von Zahlungsaufträgen zu erteilen.

Die Drive-in-Bank kann die klassische innerstädtische Zweigstelle natürlich nicht ersetzen. Die beträchtliche Gruppe der Autofahrer, die zu Einkäufen oder zum Ausüben ihres Berufes vom Wohnort in die Innenstadt fährt, lässt sich aber besser ansprechen. Zumindest die autofahrenden Pendler könnten besser mit Bankleistungen versorgt werden:

ausschließlich
Selbstbedienung

- der Weg zur Bank ist bequemer,
- geringeres Risiko für beispielsweise Strafzettel,
- benzinverbrauchendes und umweltschädliches Suchen nach verknappten
- Parkmöglichkeiten entfällt, ganz abgesehen von den überall rapid ansteigenden Parkgebühren.

Ein Geldinstitut, das als erstes Drive-in-Zweigstellen an den Ausfallstraßen errichtet, erlangt Wettbewerbs- und Imagevorteile (sowohl Berufstätige als auch außerhalb der Städte lebende Kunden können bequem in ihrem Wagen unmittelbar bei der Bankniederlassung parken, um ihre Bankgeschäfte zu tätigen). Die Absatzwirtschaftlichkeit der Drive-in-Bank erhöht sich. Das Investitionsrisiko lässt sich über eine mobile Containerbauweise begrenzen. Der Umbau ehemaliger Tankstellen mindert die Investitionskosten.

Ein weiterer Vorteil ist ein optimiertes Niederlassungsnetz. Banken müssen in die Analyse ihres Produktionsprozesses auch den Weg der Kunden einfließen lassen. Zweigstellen in Wohn- und Arbeitsgebieten sind für die dort lebenden oder arbeitenden Menschen gedacht. Dass Kunden aber die berufsbedingten Fahrten unterbrechen könnten, um Bankgeschäfte zu tätigen, ist völlig unberücksichtigt.



MANIGATTERER GmbH & Co.KG

Fuchshub 5, A-4722 Peuerbach
Tel.: +43(7276)5005-0, Fax +43(7276)5005-80
e-mail: office@manigatterer.at, www.manigatterer.at



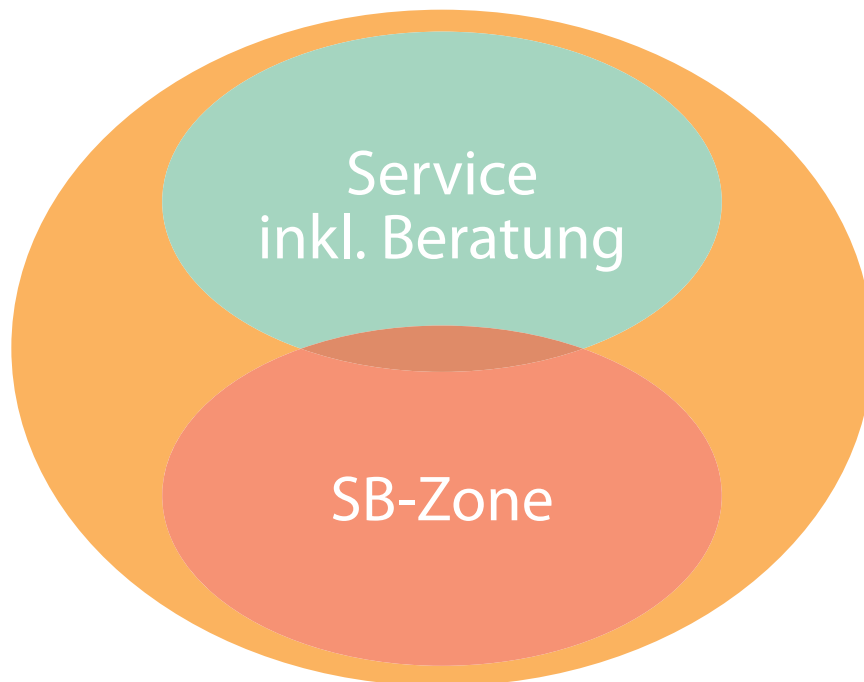
P/O/S-Manigatterer GmbH

Fuchshub 5, A-4722 Peuerbach
Tel.: +43(7276)4500-0, Fax: +43(7276)4500-65
e-mail: office@p-o-s.at, www.p-o-s.at

Kleinfilialenbank

Flächendeckung um Kunden zu binden, die Nähe zum Kunden, das Angebot der Bank

Standardgeschäftsfälle über Automation, Betreuung durch qualifizierte Mitarbeiter mit hoher sozialer Kompetenz im ausgewogenen Verhältnis. Durch den Standort in unmittelbarer Nähe des Kunden können zusätzliche Marktanteile erzielt werden und die Kundenbindung kann durch das Nahverhältnis Bank-Kunde-Firma verstärkt werden.



Durch das SB-Fullserviceangebot soll die Verlagerung in Richtung kostengünstiger und bequemer Transaktionsabwicklung begünstigt werden. Die qualitative Kundenbetreuung steht im Mittelpunkt, die Massengeschäftsteile konzentrieren sich auf den reinen SB-Bereich.

Der Mitarbeiter muss die gesamte Standard-Produktpalette aktiv anbieten, soziale Kontakte herstellen sowie erhalten und sowohl Dienstleistungen als auch Produkte verkaufen. Er ist Universalist und nur bei speziellen Anfragen greift er auf einen fachkompetenten Spezialisten zu.



MANIGATTERER GmbH & Co.KG

Fuchshub 5, A-4722 Peuerbach
Tel.: +43(7276)5005-0, Fax +43(7276)5005-80
e-mail: office@manigatterer.at, www.manigatterer.at

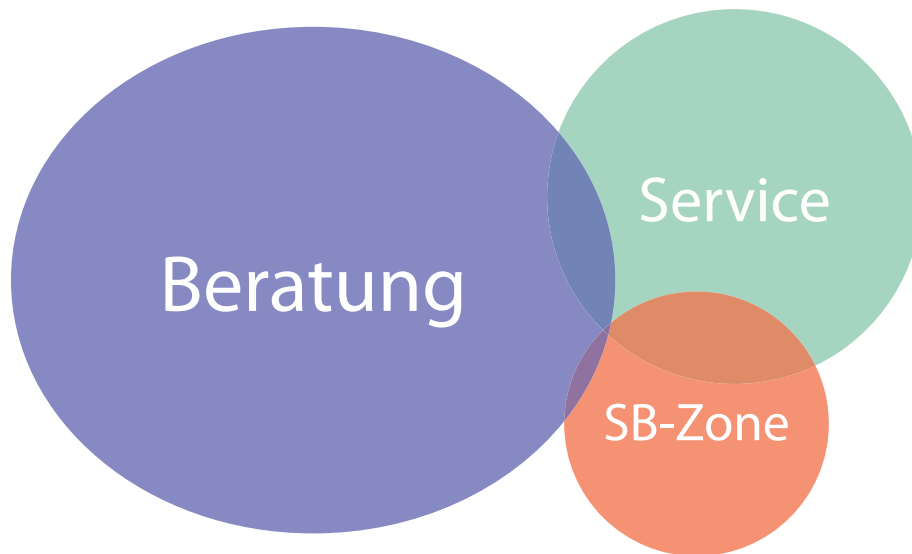


P/O/S-Manigatterer GmbH

Fuchshub 5, A-4722 Peuerbach
Tel.: +43(7276)4500-0, Fax: +43(7276)4500-65
e-mail: office@p-o-s.at, www.p-o-s.at

50plus-Bank

Ältere Menschen sind anspruchsvolle Kunden und vereinen einen immer größeren Anteil des verfügbaren Einkommens auf sich. Sie sind ein Wachstumsmarkt. Etwa ein Drittel der Mitteleuropäer ist älter als 50 Jahre. In den kommenden 15 Jahren steigt ihr Anteil voraussichtlich auf mehr als 40 Prozent. Schon heute besitzen die über Fünfzigjährigen 48 Prozent des verfügbaren Einkommens. Bis zum Jahr 2020 wird dieser Anteil voraussichtlich auf über 55 Prozent klettern.



Die Produktentwicklung für diese Kundengruppe ist mit wenigen Ausnahmen noch ein Brachland. Ein umfassendes Konzept mit spezifisch auf die Bedürfnisse dieser Kunden zugeschnittenen Produkten sucht man vergeblich. Das Paradoxe daran ist, dass knapp 80 Prozent der befragten Bankmanager sogar erwarten, dass die neue Zielgruppe in den nächsten fünf Jahren eine sehr hohe Bedeutung für ihr Geschäft haben wird.

Die Kundenbedürfnisse und der Vertrieb sind hierbei zentrale Aspekte. Die Finanzhäuser haben sich im Rahmen ihrer vielen Restrukturierungswellen aus Kostenüberlegungen insbesondere von älteren Beratern getrennt. Die Folgen dieser Entwicklung schlagen nun auf die Unternehmen zurück. Die Kundengruppe „50 Plus“ akzeptiert in ihrer Mehrzahl nur selten jüngere Berater, die sich nicht in die Lebenssituation eines älteren Menschen hineinversetzen können.

Die Kunden dieser Altersgruppe sind außerdem weitaus anspruchsvoller als jüngere Menschen. Sie schätzen Fachkompetenz, von der sie sich in einem persönlichen Gespräch einen Eindruck verschaffen wollen. Zudem sind die Bedürfnisse andere. Ab diesem Alter beginnt sehr häufig ein neuer Abschnitt in der Biografie. Die vordringliche Beschäftigung mit der Familienplanung, der Karriere und dem Aufbau von Ersparnissen ist in der Regel abgeschlossen. In dem neuen Lebenskapitel wird Neues ausprobiert und Verpasstes aufgeholt. Das kann einhergehen mit der Neuregelung der Finanzen.



MANIGATTERER GmbH & Co.KG

Fuchshub 5, A-4722 Peuerbach
Tel.: +43(7276)5005-0, Fax +43(7276)5005-80
e-mail: office@manigatterer.at, www.manigatterer.at



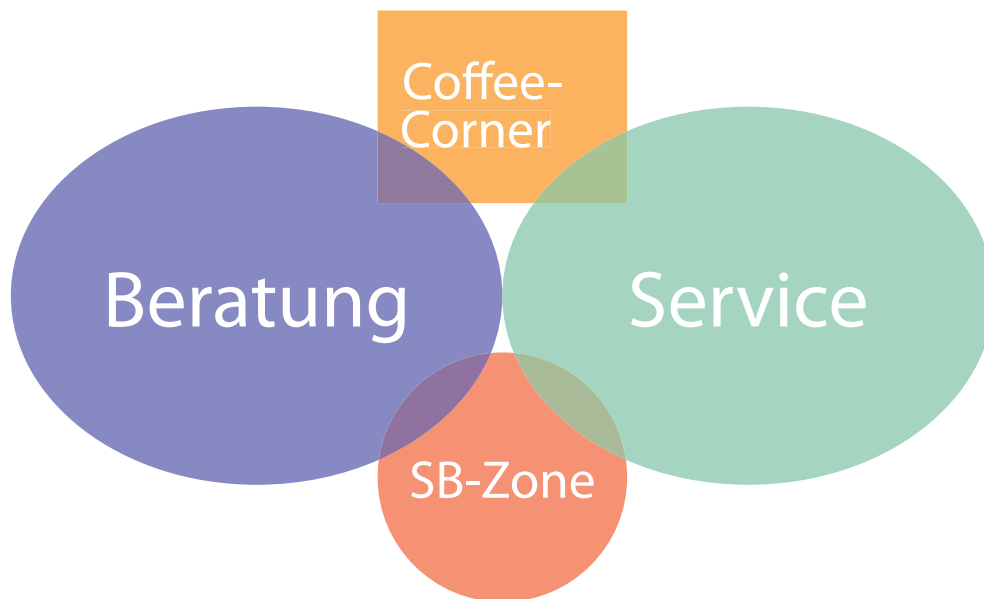
P/O/S-Manigatterer GmbH

Fuchshub 5, A-4722 Peuerbach
Tel.: +43(7276)4500-0, Fax: +43(7276)4500-65
e-mail: office@p-o-s.at, www.p-o-s.at

Ladybank

„Die meisten Banken beraten Frauen schlechter als Männer und gehen nicht auf ihre Bedürfnisse ein.“ Daher Finanzdienstleistungen von Frauen für Frauen - eine Bank von Frauen für Frauen.

Bei der Auswahl der Finanzprodukte wird streng darauf geachtet, dass diese die hohen Anforderungen an Qualität, Flexibilität und Transparenz erfüllen. Frauen kennen Frauenleben und Frauenthemen und können sich deswegen ganz auf deren Bedürfnisse einrichten.



Viele Frauen wünschen sich eine Bank für ihre Bedürfnisse.

Viele Frauen wünschen sich eine Beratung von Frauen für Frauen.

Viele Frauen wünschen sich einen bewussten Umgang mit ihrem Geld.

Immer noch viel zu viele Frauen nehmen ihre Kompetenz und Verantwortung für Geld, für Vermögen und für die Altersvorsorge nicht in die eigene Hand

Bei Frauen zählt immer noch der persönliche Kontakt. Die Filiale der eigenen Bank wird von über 60% der Frauen klar bevorzugt. Direktbanken ziehen vor allem bei der Altersgruppe der 31-40jährigen, das Internet bei den unter 30jährigen. Im Vergleich: bei Männern ist der Anteil jener, die Internetbanking nutzen, bereits deutlich höher.

Frauen wünschen sich von ihrer Bank vor allem zeitsparende und rasche Lösungen. Der Faktor Zeit stiftet der Frau den größten Nutzen, noch vor dem Preis! Gefordert werden vor allem schnelle und unbürokratische Bankgeschäfte. Je älter Frauen sind, desto mehr zieht das Argument der Exklusivität.

An die Frau von heute werden vielfältige Ansprüche gestellt. Sie ist Haushaltsmanagerin, erfolgreiche Karrierefrau und Finanzmanagerin – alles in einem. Und damit steigen auch die Ansprüche an den persönlichen Finanzpartner.



MANIGATTERER GmbH & Co.KG

Fuchshub 5, A-4722 Peuerbach
Tel.: +43(7276)5005-0, Fax +43(7276)5005-80
e-mail: office@manigatterer.at, www.manigatterer.at

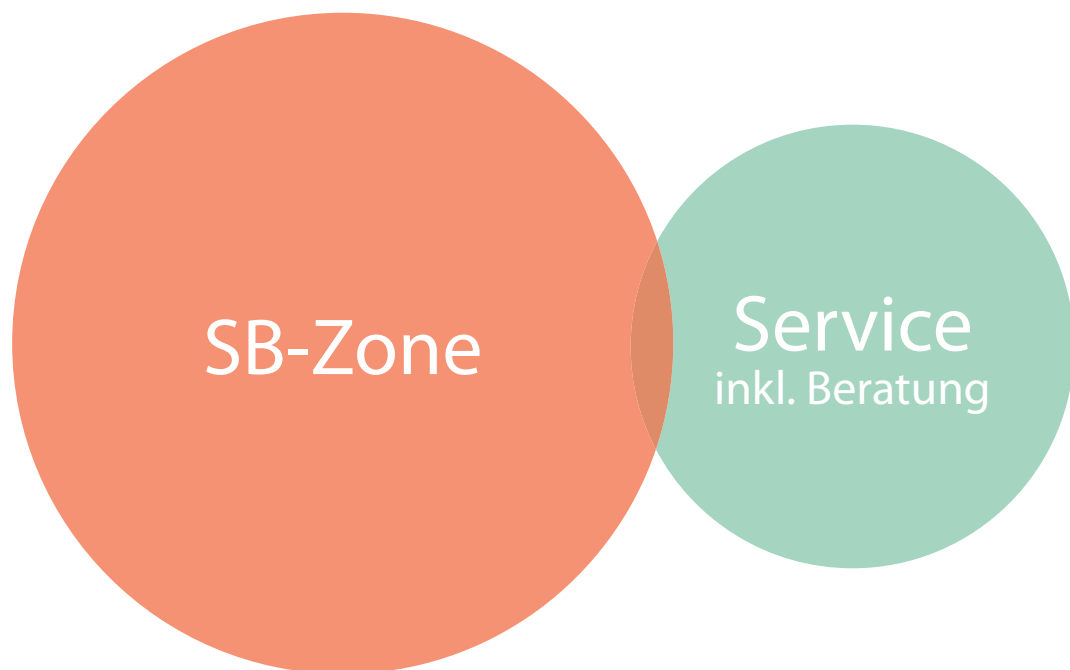


P/O/S-Manigatterer GmbH

Fuchshub 5, A-4722 Peuerbach
Tel.: +43(7276)4500-0, Fax: +43(7276)4500-65
e-mail: office@p-o-s.at, www.p-o-s.at

SB-Bank

Selbstbedienung als klare Neuausrichtung. Einfache Geschäftsfälle werden einfacher und kostengünstiger über Selbstbedienungskomponenten abgewickelt. Die Ausstattung mit SB-Geräten wird nach einer Analyse der Geschäftsarten sinnvoll eingesetzt. Multifunktionaler Nutzen des standardisierten Bankgeschäftes rund um die Uhr.



Egal ob Geldautomat, Einzähler, Kontoauszugsdrucker oder Überweisungsterminal, die SB-Technik sollte immer auf dem modernsten Stand sein. Menügeführte Funktionen und übersichtliche Bildschirmdarstellungen machen die Abwicklung für alle Kunden einfach, komfortable und bequem. Modernste Technik ermöglichen Transaktionen in Sekundenschnelle.

Der SB-Service kann rund um die Uhr genutzt werden. Die Automaten ermöglichen den Benutzern ihre Geldgeschäfte unabhängig von den Öffnungszeiten 24 Stunden am Tag zu erledigen.

Während der Geschäftszeiten steht den Kunden ein Mitarbeiter zur Verfügung. Standardgeschäftsvorfälle, Information und Kurzberatung werden vor Ort angeboten.



MANIGATTERER GmbH & Co.KG

Fuchshub 5, A-4722 Peuerbach
Tel.: +43(7276)5005-0, Fax +43(7276)5005-80
e-mail: office@manigatterer.at, www.manigatterer.at



P/O/S-Manigatterer GmbH

Fuchshub 5, A-4722 Peuerbach
Tel.: +43(7276)4500-0, Fax: +43(7276)4500-65
e-mail: office@p-o-s.at, www.p-o-s.at