

Übersicht Projekt Branch Format.

## UBS bekennt sich zu ihrem Heimmarkt und stärkt ihre Präsenz in der Schweiz. Mit der Neugestaltung sämtlicher Geschäftsstellen rückt UBS *Kunden und Mitarbeiter ins Zentrum.*

### Ziele und Ursprung des Projekts Branch Format

UBS richtet sich konsequent auf die Kunden aus. Mit der Neugestaltung der Geschäftsstellen trägt UBS den veränderten Kundenbedürfnissen und -ansprüchen hinsichtlich Service und Infrastruktur Rechnung. Der Empfang, die Betreuung und die immer stärker an Bedeutung zunehmende Beratung der Kunden werden verbessert und intensiviert.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von UBS arbeiten in einem Umfeld, in dem sie sich voll auf ihre Kunden konzentrieren und sie optimal betreuen können.

UBS tritt dank der Neugestaltung der Geschäftsstellen einheitlich auf, erhöht damit die Wiedererkennbarkeit und wird erlebbarer.

Das UBS-Geschäftsstellennetz entstand nach der Fusion von SBG und SBV als Summe der damals am besten erhaltenen Geschäftsstellen beider Banken. Elf Jahre später ist es Zeit für eine grundlegende Überholung.

### Umfang und Inhalt des Projekts

Das Projekt Branch Format umfasst die Neugestaltung aller Geschäftsstellen von UBS Schweiz. Dabei wird einerseits das Design in den rund 300 Geschäftsstellen vereinheitlicht und andererseits ein neues Konzept, wie Kunden empfangen und betreut werden, eingeführt.

### Design

Das neue Design der Geschäftsstellen fügt sich nahtlos in das neue UBS Corporate Design ein und setzt dieses in einer modernen und zeitgemäßen Art um.

Für die Auswahl der Designfirma fand ein Wettbewerb mit in- und ausländischen Anbietern statt. Den Zuschlag erhielt eine international renommierte Agentur mit viel Erfahrung auf diesem Gebiet und in der Zusammenarbeit mit Finanzdienstleistungsunternehmen.



### Auftragsvergabe

UBS vergibt die anfallenden Arbeiten in einem klar definierten Prozess. Wann immer möglich und vertretbar, wird dabei der Schweizer Beschaffungsmarkt bevorzugt.

### Zeitplan

**Testgeschäftsstelle:** Im August und September steht auf dem Guggach-Areal in Zürich eine Testgeschäftsstelle (Mock Up). Sie dient dazu, das Design, die Funktionalitäten, die Prozesse und die Kundenflüsse unter Einbezug verschiedener Fachstellen zu testen. Hierzu werden auch Mitarbeiter- und Kundenbefragungen durchgeführt.

**Pilotphase:** In einer Pilotphase werden im 4. Quartal 2010 die Geschäftsstellen von Adliswil, Ascona, Emmenbrücke, Kloten und Sion umgebaut. Während dieser Phase werden weitere Detailanpassungen am Gesamtkonzept vorgenommen und weitere Mitarbeiter- und Kundenbefragungen durchgeführt.

**Umbauphase:** 2011 beginnt der Umbau der restlichen Geschäftsstellen. Gemäss Planung sollte bis 2013 der Grossteil der Geschäftsstellen umgebaut sein. Ein detaillierter Zeitplan auf Geschäftsstellenebene ist derzeit noch in Erarbeitung.