

## Pressemitteilung

Handelshochschule Leipzig

MBA Volker Stößel

29.09.2009

<http://idw-online.de/de/news336142>

Forschungs- / Wissenstransfer, Studium und Lehre  
Wirtschaft  
überregional



## HHL-Studenten optimieren die Öffnungszeiten der Volksbank Leipzig

**Drei Studenten der Handelshochschule Leipzig (HHL) haben innerhalb eines sechswöchigen Projekts das Öffnungszeitenkonzept der Volksbank Leipzig optimiert**

Die Analysen von Tanja Bogumil (24) aus dem Master-Studiengang in Management (M.Sc.) sowie Lucretia Löscher (26) und Marcus Göpfert (23) aus dem Diplomstudiengang Betriebswirtschaftslehre können als Folgeprojekt eines bereits im Frühjahr abgeschlossenen studienbegleitenden Praxisprojekts mit dem Leipziger Bankhaus gesehen werden. Damals erarbeiteten die Studenten ein Konzeptpapier zur Steigerung des Bekanntheitsgrades der Volksbank Leipzig.

Öffnungszeiten auf Kundenbedürfnisse angepasst

Für die Optimierung des Öffnungszeitenkonzepts führten die HHL-Studenten zuerst eine umfassende Kunden- und Mitarbeiterbefragung an allen neun Filialen der Volksbank in Leipzig durch. Im zweiten Schritt erfolgte dann der direkte Öffnungszeitenvergleich mit anderen Banken. Abgerundet wurde die Analyse durch die rechtliche Begutachtung des zukünftigen Öffnungszeitenkonzepts.

Sensible Punkte innerhalb eines optimierten Öffnungszeitenkonzepts, das konkret eine grundsätzliche Verlängerung der Öffnungszeiten in der Hauptfiliale Schillerstraße sowie eine ganzheitliche Verlängerung in allen Filialen am Freitag vorsieht, waren neben den Mittagspausen auch die Schalterzeiten am Mittwoch. Als Resultat ihrer Analysen konnten die drei HHL-Studenten einen flächendeckenden Bedarf längerer Öffnungszeiten insbesondere für Geschäftskunden an Freitagen herausarbeiten. Weiterhin wiesen sie eine geringe Nutzung der Servicezeiten am Mittwoch nach. Vorteile im Sinne der Kunden ergeben sich aufgrund der Einprägsamkeit eines nunmehr sehr einheitlichen Konzeptes und durch eine längere Erreichbarkeit ihrer Volksbank Leipzig. Für die Umsetzung des optimierten Öffnungszeitenkonzepts haben die drei HHL-Studenten in ihrer Abschlusspräsentation vor dem Vorstand der Volksbank Leipzig eine direkte Einbeziehung der Mitarbeiter vorgeschlagen, da diese bereits während der Projektarbeit das Team mit wertvollen Hinweisen unterstützt haben und in das Projekt aktiv eingebunden wurden. Aufgrund der schwierigen Kommunikation von getrennten Beratungs- und Servicezeiten sowie grundsätzlichen logistischen Hindernissen empfahlen die Studenten ihrem Auftraggeber einheitliche Öffnungszeiten. Vorgeschlagen wurde zudem die individuelle Vereinbarung von Beratungszeiten außerhalb der Öffnungszeiten. Durch die Optimierung des bestehenden Konzeptes würden entsprechend der Analysen sowohl die Privat- als auch die Geschäftskunden zufrieden gestellt.

Mitarbeiter der Bank durch offene Kommunikation mitnehmen

Wie klappt die reibungslose und erfolgreiche Umsetzung des neuen Öffnungszeitenkonzepts? Hierzu haben die drei HHLler neben möglichen Barrieren auch die entscheidenden kommunikativen Instrumente innerhalb ihrer Präsentation aufgezeigt. Durch die Public Relations als internes Kommunikationsinstrument gegenüber den eigenen Mitarbeitern und als externes Instrument im Hinblick auf Kunden und die breitere Öffentlichkeit kann motivierend, identifikations- und akzeptanzstiftend gewirkt werden. Zudem: Durch den Einsatz von verschiedenen Kanälen - von Schildern, Aufstellern und Kontoauszügen über den Direktkontakt am Schalter oder den Internetseiten bis hin zur Radiowerbung kann laut der Studenten nicht nur intern sondern gerade auch extern das Bewußtsein der Kunden für das optimierte

Öffnungszeitenkonzept geschärft werden.

Unabhängige, eigenständige Sicht der HHL-Studenten führt zu neuem Öffnungszeitenkonzept

Mit dem Projekt zur Optimierung des Öffnungszeitenkonzepts, das von Seiten der Volksbank Leipzig von Andreas Angermann (Leiter Vertrieb/Marketing) und Susie Donath (Mitarbeiterin Vertrieb/Marketing) betreut wurde, führte das Bankhaus die erfolgreiche Kooperation mit der HHL weiter. Angesiedelt innerhalb der "HHL Open School Initiative", unterstreicht es die Zusammenarbeit der Handelshochschule mit Unternehmen aus der Region und fördert den Austausch zwischen Studenten und der mittelständischen Wirtschaft. Christoph Kothe, Vorstandstandssprecher der Volksbank Leipzig, sagt: "Begeistert hat uns besonders an diesem Projekt die unabhängige, eigenständige Sicht der HHL-Studenten. Aus den Analysen der Mitarbeiter- und Kundenbefragung sowie dem Benchmarking mit anderen Banken heraus konnten sie das neue Öffnungszeitenkonzept stringent begründet. Durch die Umsetzung dieses Konzepts, das wir aktiv in den kommenden Wochen angehen werden, kann die Kundenfreundlichkeit und Serviceorientierung der Volksbank Leipzig erheblich gestärkt werden. Wichtig war uns, dass wir eine Einheitlichkeit schaffen, die transparent für den Kunden ist. Somit gehen wir einen weiteren Schritt auf unsere Kunden zu und hoffen mit diesen Zeiten noch kundenfreundlicher zu werden." Eine besondere Position nimmt die Hauptstelle ein. Hier werden die Zeiten enorm ausgeweitet. Den Kunden wird die Möglichkeit geboten, von Montag bis Freitag bis 18 Uhr oder länger beraten zu werden. Als voraussichtlicher Starttermin der erweiterten Öffnungszeiten wird der 1. Januar 2010 ins Auge gefasst.

"HHL Open School Initiative"

Unter dem Dach der "HHL Open School Initiative" bündelt die HHL ihre vielfältigen Kooperationen mit Unternehmen. "Mit dieser Initiative verfolgen wir das Ziel, die HHL als Ort und Partner einer kollaborativen Wissensgenerierung zwischen Managementwissen und Managementpraxis zu etablieren", so Prof. Dr. Hans Wiesmeth, Rektor der HHL. Neben den Praxisprojekten, bei denen Teams von Studierenden betriebswirtschaftliche Problemstellungen in Unternehmen bearbeiten, ist im Kontext der derzeitigen Austauschbeziehungen besonders das "HHL-Forum Wirtschaft" zu nennen, das sich an die Unternehmen der Region richtet. Die "HHL Open School Initiative" wurde 2007 im Wettbewerb "Austauschprozesse zwischen Unternehmen und Hochschulen" vom Stifterverband für die Deutsche Wissenschaft und dem Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) ausgezeichnet.

Handelshochschule Leipzig (HHL)

Die HHL, 1898 als Handelshochschule Leipzig entstanden und 1992 neu gegründet, ist Deutschlands älteste betriebswirtschaftliche Hochschule und zählt heute zu den führenden Business Schools. Die HHL ist eine private, staatlich anerkannte Hochschule mit Promotions- und Habilitationsrecht. Neben der Internationalität spielt an der HHL die Verknüpfung zwischen Theorie und Praxis eine herausragende Rolle. Darüber hinaus ist es das erklärte Ziel der HHL, durch einen "Integrated Management"-Ansatz leistungsfähige und verantwortungsbewusste Führungspersönlichkeiten auszubilden. Die HHL bietet den 18-monatigen Master-Studiengang in Management (M.Sc.) an. Darüber hinaus kann an der HHL der 18-monatige (bzw. 24-monatige berufsbegleitende) Master-Studiengang in General Management (MBA) belegt werden. Ein dreijähriges Promotionsprogramm, das auch berufsbegleitend absolviert werden kann, rundet das Studienangebot der HHL ab. Mit der HHL-Tochtergesellschaft HHL Executive GmbH werden firmenspezifische und offene Weiterbildungsprogramme für Führungskräfte angeboten. Im April 2004 erhielt die Hochschule die Akkreditierung durch AACSB International. Die für weitere fünf Jahre geltende Reakkreditierung wurde im April 2009 gewährt. Weitere Informationen: [www.hhl.de](http://www.hhl.de)

URL zur Pressemitteilung: <http://www.hhl.de>



V.l.n.r.: Christoph Kothe (Vorstandssprecher der Volksbank Leipzig), Tanja Bogumil, Holger Göpfert, Lucretia Löscher (HHL-Studenten) und Thomas Auerswald (Vorstand der Volksbank Leipzig) / Quelle: Volksbank Leipzig