

LA BUSSOLA



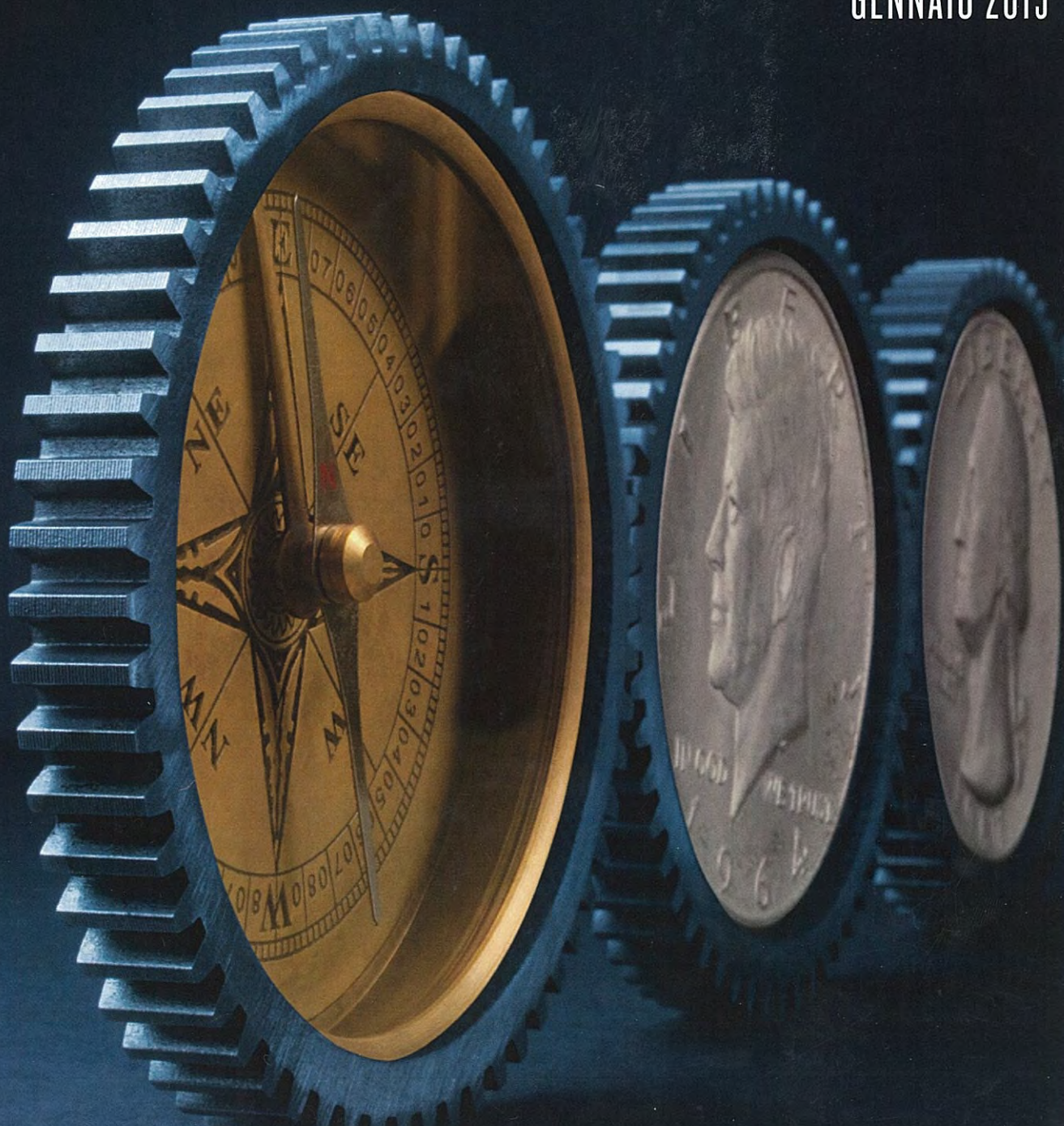
REVAMPING FILIALI

RAPPORTI

OF OSSERVATORIO FINANZIARIO | DATABASE DEI PRODOTTI BANCARI

OMAGGIO

GENNAIO 2015



L'INTERVISTA: UNICREDIT. L'INTERIOR DESIGN A SUPPORTO DELLE FILIALI DI ULTIMA GENERAZIONE

LEGGEREZZA, VELOCITÀ E SOSTENIBILITÀ, SIA ECOLOGICA SIA ECONOMICA. È QUESTA LA SCUOLA DI PENSIERO DI MATTEO THUN, NOTO ARCHITETTO CHE HA CURATO L'INTERIOR DESIGN DELLE FILIALI DI ULTIMA GENERAZIONE DI UNICREDIT A MILANO E VERONA.

CREANDO UN AMBIENTE INFORMALE IN GRADO DI ATTRARRE ANCHE LA DIFFICILE CLIENTELA DEI PIÙ GIOVANI. E CON UNA MAGGIORE ATTENZIONE ALL'ACCOGLIENZA DEL CLIENTE E AI SERVIZI DI CONSULENZA



La filiale non è più come una volta, un luogo sacro dove entrare in punta di piedi e in silenzio. La trasformazione in negozi che vendono anche prodotti non bancari, mantenendo sempre un'attenzione costante per i servizi consulenziali lo ha dimostrata prima di tutti UniCredit, con la creazione del suo progetto Open. Per una filiale del futuro sempre più attenta alle esigenze della clientela.

La trasformazione non riguarda solo i prodotti venduti all'interno della filiale ma anche il modo di relazionarsi tra banca e cliente. Per questo modifiche importanti sono state apportate anche agli spazi e all'arredamento, per sostituire luoghi chiusi con open space in grado di mettere a proprio agio la clientela.

L'interior design ha giocato un ruolo importante. Per questo Of-Osservatorio finanziario ha chiesto all'architetto **Matteo Thun**, che ha curato l'interior design delle nuove filiali di UniCredit a Milano e Verona, quali sono le maggiori trasformazioni apportate e quali le tendenze che riguarderanno le filiali nel prossimo futuro.

Of: Le filiali un tempo erano considerate un luogo sacro, in cui entrare in punta di piedi e parlare a bassa voce, come è cambiato il modo di concepire questi spazi?

Thun: Ai tempi dell'online banking, in cui l'esigenza di andare in banca è ridotta al minimo, diventa importante il modo in cui il cliente è accolto in filiale.

Of: In che modo?

Thun: Noi abbiamo progettato apertura, trasparenza e permeabilità degli spazi, fusione tra elementi stilistici tipici di un ufficio e l'uso di materiali più semplici, come il legno ad esempio, poiché il cliente stesso ha espresso l'esigenza di avere spazi aperti e contigui, ma anche la possibilità di garantire la privacy durante lo svolgimento di alcuni servizi di consulenza, come ad esempio la video-conferenza alla quale abbiamo destinato sale individuali.

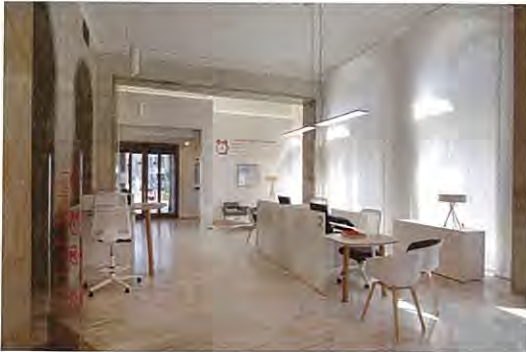
Of: Quali sono state le sue scelte per l'interior design delle filiali di UniCredit? Su cosa ha puntato maggiormente?

Thun: Obiettivo dell'interior design è stato creare un ambiente dal carattere piacevolmente informale, in grado di trasmettere benessere in uno spazio lavorativo positivo e sensoriale in grado di far sentire a proprio agio impiegati e clienti suscitando a gradevole sensazione "home coming".

Of: In che modo è stato possibile?

Gli arredi sono un riuscito connubio di elementi office e living, di elementi formali e high-tech e complementi più accoglienti e confortevoli, le finiture bianche sono quindi accostate a legni e tessuti ad elevato impatto sensoriale.

Gli spazi stessi sono colmi di luce naturale e aperti. La gestione delle aree, con pareti divisorie visivamente leggere, e l'attenzione prestata all'acustica garantiscono al contempo la privacy necessaria nell'ambiente di lavoro.



Of: Sempre parlando di interior design quali sono le particolarità delle filiali di UniCredit che le rendono diverse da quelle precedenti e da quelle degli altri istituti bancari?

Thun: L'ambiente è diventato meno formale, più accogliente e fluido. Sono state eliminate alcune barriere ad esempio le scrivanie sono state sostituite da tavoli bianchi con penisola lignea dove il personale addetto siede a lato del cliente, favorendo l'interazione e rendendo meno formale l'atmosfera. Abbiamo introdotto un nuovo approccio per la

gestione dei tempi di attesa e delle aree destinate all'attività di consulenza.

Of: Ci parli di questo nuovo modo di accogliere il cliente

Thun: Le "smart waiting areas" sono caratterizzate da arredi confortevoli, ma anche da strumentazioni high-tech, inserite negli imbottiti, che consentono al cliente di utilizzare il proprio computer o smartphone, di documentarsi sui tablet a disposizione in filiale o di leggere e riposarsi semplicemente.

Of: E per quanto riguarda la consulenza?

Thun: Alle attività di consulenza sono destinate differenti aree: i desk degli operatori, le salette dedicate a conversazioni più riservate, l'express banking o una sala di video consulenza.

Grazie alla progettazione degli spazi, tutte queste aree si raggiungono con grande facilità e immediatezza, i segnali corporate diventano quasi superflui e la sensazione di "casa" aumenta.



Of: E questo nuovo concetto di interior design verrà applicato ad altre in futuro?

Thun: Dopo il Flagship Store di Piazza Gae Aulenti a Milano abbiamo già completato la filiale a Verona, in Piazza Bra. Ne seguiranno altre a breve.

Of: I giovani sono una clientela difficile da attrarre per le banche. Come possono aiutare in questa ricerca le filiali di nuova concezione?

Thun: La disponibilità di dotazioni tecnologiche di ultima generazione trasmette un messaggio di modernità e vicinanza ai giovani. Inoltre il nostro progetto di interior design, grazie alla semplicità e naturalezza di materiali come il legno e il tessuto, sottolinea il valore di sostenibilità ambientale che diamo a ogni nostro progetto. E, si sa, i giovani sono sensibili a questi temi.

Of: Per quanto riguarda le innovazioni tecnologiche quali sono le principali messe in campo nelle nuove filiali di UniCredit e come si integrano con il resto dell'arredamento?

Thun: Abbiamo realizzato arredi ad hoc, per incorporare le dotazioni tecnologiche. Faccio due esempi: nella zona di attesa, un tavolo touch screen consente di consultare le notizie del giorno o le informazioni sui prodotti e di scegliere il tipo di assistenza richiesta consentendo una gestione ottimale dei tempi di attesa. In una saletta riservata, il desk per la video-consulenza offre il comfort di uno spazio attentamente concepito sia in termini di fruibilità che di impatto estetico.

Of: Ha partecipato alla ristrutturazione di altre filiali di altri gruppi bancari oltre a UniCredit?

Thun: Per il momento abbiamo completato la filiale di Verona. Abbiamo progetti in corso a Milano e a Reggio Emilia, altre filiali seguiranno.

Of: Parlando di tendenze generali, invece, come crede che si evolveranno in futuro le filiali delle banche italiane sempre nell'ambito dell'interior design?

Thun: Ho una mia visione, certamente, ma preferisco ovviamente esprimerla attraverso un futuro progetto anziché anticiparla qui... aspettate l'EXPO!

Of: Ci sono scuole di pensiero e tendenze diverse per la creazione di nuove filiali e per l'interior design di queste? Se sì ce le può brevemente descrivere?

Thun: Per me contano leggerezza, velocità, sostenibilità "eco", ovvero ecologica ed economica. Sono temi che frequento già da tempo.

