

## Digital ist das neue Normal:

### Sparda-Bank Berlin erweitert ihre digitalen Services mit maßgeschneidertem IT-Netzwerk der m3connect

Getreu dem Motto „Digital ist das neue Normal“ reagiert die Sparda-Bank Berlin auf die mit dem demografischen Wandel einhergehenden Auswirkungen in der Kundenstruktur und macht ihr Geschäftsmodell zukunftsfähig. Die Interaktion zwischen der Bank und ihren Kunden soll weiter optimiert und auch den Bedürfnissen der jüngeren Klientel angepasst werden. Zur Unterstützung zieht die Sparda-Bank dabei den Technologieführer m3connect heran, der für den Ausbau der digitalen Services an den Standorten das speziell entwickelte IT-Netzwerk bietet.



© Philipp Jester für Sparda-Bank Berlin

#### Das Ziel: Eine neue Ära des Bankings mit hybrider Kundenkommunikation

Durch die fortschreitende Digitalisierung verändern sich auch die Bedürfnisse von Bankkunden. Diese erwarten heutzutage eine einfache und bequeme Möglichkeit, ihre Bankgeschäfte von überall aus erledigen zu können und wünschen dabei personalisierte Angebote, die auf ihre individuellen Bedürfnisse und Präferenzen zugeschnitten sind. Um wettbewerbsfähig zu bleiben will die Genossenschaftsbank ihren Kunden daher sowohl die analoge als auch digitale Beratung anbieten und damit den wichtigsten Touchpoint der gesamten Customer Journey optimieren:

*„Das Leben unserer Kunden läuft heute zu einem Großteil digital ab: Sie kaufen online ein, bezahlen bargeldlos und arbeiten vom Homeoffice aus. Daher mussten wir eine Lösung bieten, um persönliche Begegnungen in der Form zu schaffen, die sich unsere Kunden wünschen und am besten auf sie zugeschnitten sind: digital oder analog“;*

berichtet Christoph Kopschina, Projektleiter in der Sparda-Bank Berlin.

Mit dem Ausbau der digitalen Services signalisiert die Sparda-Bank Berlin, dass sie die individuellen Bedürfnisse ihrer Kunden im Blick hat und bedient. Dem Kunden soll die Wahl gelassen werden, wie viel persönlichen Kontakt er bei seiner Finanzberatung benötigt, und ob er den digitalen oder analogen Weg gehen möchte. Im Vordergrund der digitalen Transformation stand daher nicht, dass die persönliche Beratung durch die digitale Beratung ersetzt wird, sondern die Interaktion zwischen Kunden und Berater erleichtert und die Nähe zum Kunden damit noch weiter ausgebaut wird.

#### Wozu dann noch Filialen? Begegnungsstätten vereinen digitale Beratung mit persönlichem Kontakt

Obwohl der Grad der Digitalisierung in allen Bereichen weiter zunimmt, ist die Nachfrage nach persönlicher Beratung nicht rückläufig. Persönliche Begegnungen bleiben für einen Großteil der Kunden insbesondere bei komplexen Themen von hoher Relevanz. Damit diese aber auch im digitalen Zeitalter zukunftsfähig bleiben, hat die Sparda-Bank Berlin Präsenz neu definiert. Ende 2022

wurde die klassische Firmenzentrale abgeschafft. Die über sechs Bundesländer verteilten Standorte (Mecklenburg-Vorpommern, Brandenburg, Berlin, Sachsen-Anhalt, Sachsen und Thüringen) werden dabei in Begegnungsstätten gewandelt, um Kunden und Mitarbeitern Raum für Beratungsgespräche, kreativen Austausch und Meetings zu geben und den Anspruch des Kunden an persönlicher Begegnung individuell zu treffen.

Mit Unterstützung der m3connect – die als langjähriger Partner das Netzwerk der Filialen betreut – war der Wechsel von einer Firmenzentrale zu Orten der Begegnung problemlos möglich, da das Netzwerk flexibel konzipiert wurde und je nach Bedarf erweitert werden kann, ohne dass die Strukturen dafür neu aufgebaut oder verändert werden müssen.

*„Mit unserer flexiblen IT-Lösung ist die Sparda-Bank Berlin künftig für alle neuen Anforderungen und Erweiterungen gerüstet“;*

berichtet Philipp Höckels, Projektleiter der m3connect.

# Digital ist das neue Normal:

## Sparda-Bank Berlin erweitert ihre digitalen Services mit maßgeschneidertem IT-Netzwerk der m3connect

Kunden erwarten während der persönlichen Beratung schnelle Entscheidungen und kurze Abstimmungsprozesse, und diese sollen sie in den neuen Begegnungsräumen auch bekommen: Durch das hochleistungsfähige Internet und die WLAN-Infrastruktur der m3connect erfährt der Beratungsprozess ein Upgrade und kann künftig durch die einwandfreie Nutzung digitaler Anwendungen unterstützt werden. So kann dem Kunden direkt vor Ort z.B. das Downloaden von Apps ermöglicht, die Einrichtung von Online-Banking vorgestellt oder die Nutzung der digitalen Services erklärt werden. Zudem können sich die Kunden schnell und einfach mit dem kostenlosen Kunden-WLAN verbinden, um vor Ort auf die Anwendungen der Sparda-Bank Berlin zuzugreifen und Unterstützung am eigenen Endgerät zu erhalten. Einhergehend mit der neuen Präsenzstrategie der Genossenschaftsbank werden die bereits bestehenden Services somit durch digitale Anwendungen ergänzt, die den gesamten Beratungsprozess sowohl für die Kunden als auch die Mitarbeiter optimieren und erleichtern.

### Integration der bestehenden Filialstrukturen durch m3connect

Die umfassende Planung der Infrastruktur, die Installation und den Betrieb der WLAN-Netze übernimmt die m3connect seit mehr als 10 Jahren. Für die digitale Transformation der Sparda-Bank Berlin entwickelte die m3connect eine Lösung, die auf der IT-Infrastruktur aufsetzt, sich nahtlos integrieren und als Basis für alle digitalen Anwendungen nutzen lässt:

*„Die passende Infrastruktur ist das Herzstück aller Anwendungen, die eine digitale Transformation erfordert. Mit ihr können Geschäfts-*

*prozesse und Services effizienter, komfortabler und sicherer gestaltet werden – sowohl für die Mitarbeitenden als auch für die Kundschaft“*,

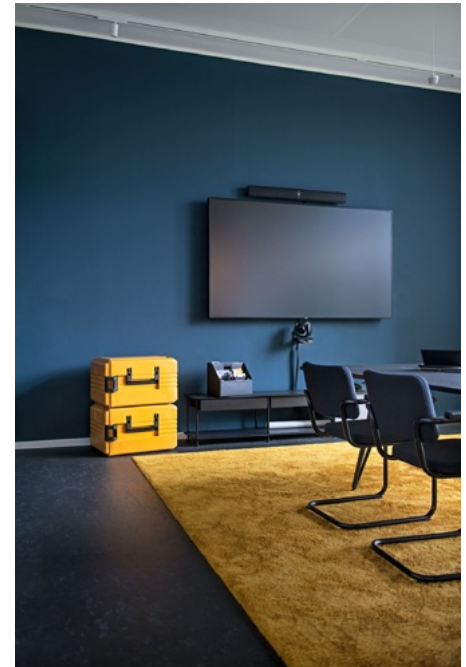
erklärt Christoph Kopschina.

Auf Basis dieser Infrastruktur sollte neben weiteren digitalen Services jedem Kunden vor Ort ein kostenfreier WLAN-Zugang zur Verfügung gestellt werden, welcher einfach einzurichten und zu verwalten ist. Für die Bereitstellung der m3connect-Lösung war eine grundlegende Anforderung, die teilweise vorhandene Infrastruktur der Filialen in das Netzwerk zu integrieren. Darüber hinaus sollte der digitale Service ausgebaut und das Layout der WLAN-Startseite und das Auspielen von Werbung in allen Standorten zentral gesteuert werden können. Hierbei galt es, alle Filialen so zu vernetzen, dass sie und die dazugehörige IT-Landschaft über eine einzige Plattform zu managen sind. Mit der passenden Infrastruktur ist die Sparda-Bank Berlin zudem für weitere Geschäftsmöglichkeiten und die IoT-Welt von morgen gerüstet.

### Die optimierte Infrastruktur und innovatives WLAN als Grundlage für digitale Prozesse

Die m3connect hat alle Standorte der Sparda-Bank Berlin ausgestattet. Als Teil des Portfolios wurde die Infrastruktur umfassend geplant und entwickelt. Zudem wurde der gesamte Netzaufbau übernommen, der sowohl die Leistungslieferung als auch die Installation umfasst und auch den fortdauernden Betrieb der WLAN-Netze abdeckt.

Die m3connect berät die Sparda-Bank Berlin individuell und bietet Lösungen, die an die Geschäftsstrategie der Genossenschaftsbank angepasst sind.



© Philipp Jester für Sparda-Bank Berlin

- Die Standorte wurden rechtssicher in die einheitliche Plattform integriert.
- Die hohen Sicherheitsstandards werden mit der Lösung alle erfüllt.
- Clouddienste sind leicht und unkompliziert integrierbar.
- Dienste Dritter können schnell & einfach eingebunden werden.
- Für alle betrieblichen Aufgaben steht eine optimierte Bandbreite bereit.
- Das eingerichtete WLAN-Portal kann für Marketingzwecke und gezielte Anzeigen verwendet werden.
- Vorhandene Infrastrukturen werden genutzt und optimiert, um kosteneffizient vorzugehen.

Neben dem WLAN für Kunden wurde außerdem ein getrenntes Netzwerk eingerichtet, welches für die Mitarbeiter und die Hardware in den Filialen wie z.B. Computer und Tablets zur Verfügung steht. Dieses Netzwerk trägt dazu bei, dass die Daten und Unternehmensressourcen der Sparda-Bank Berlin geschützt sind.

# Digital ist das neue Normal:

## Sparda-Bank Berlin erweitert ihre digitalen Services mit maßgeschneidertem IT-Netzwerk der m3connect

### Das sagt die Sparda-Bank Berlin: Partnerschaft auf allen Ebenen

Eine moderne IT-Landschaft stellt sicher, dass Unternehmen die Möglichkeit haben zu wachsen, ohne dass alle Strukturen neu aufgebaut oder verändert werden müssen. Vielmehr sollten die bestehenden IT-Lösungen ausbaufähig sein, sodass der Aufwand minimiert wird und die Leistungsfähigkeit gesichert ist. Für den Aufbau einer solchen IT-Infrastruktur wird ein hohes Maß an Expertise erfordert, die sich die Sparda-Bank von dem seit über 20 Jahren erfahrenen IT-Dienstleister m3connect einholt. Um den individuellen Bedürfnissen der Bank nachzugehen und die benötigten Kapazitäten bereitzuhalten, werden die Standorte von der m3connect rechtssicher und mit angepassten SLAs betrieben. Für den Projekterfolg war dabei insbesondere die offene und professionelle Beratung entscheidend:

Christoph Kopschina, Projektleiter:

*„Mit der m3connect erleben wir eine partnerschaftliche Zusammenarbeit auf allen Ebenen. Wir fühlen uns in al-*

*len Belangen gut beraten und schätzen den offenen Austausch. Unsere IT-Infrastruktur befindet sich heute nicht nur auf einer ganz neuen Ebene, sondern bietet uns gleichzeitig eine optimale Basis, um unseren Beratungsprozess zu optimieren und unser Geschäftsmodell weiterhin ausbauen zu können.“*

Mit der Lösung der m3connect kann die Sparda-Bank ihre Kunden bei der Finanzabwicklung schnell und erfolgreich an ihr Ziel bringen und die Präsenz in der digitalen Welt verstärken.



© m3connect GmbH

**Sind Sie auf der Suche nach einem zuverlässigen und innovativen Partner für eine zukunftsfähige Vernetzung Ihrer Standorte? Dann sprechen Sie uns gerne an!**



m3connect GmbH

Avdo Iljazovic  
Pascalstraße 18  
52076 Aachen, Germany

Tel.: +49 241 980 986-53

a.iljazovic@m3connect.de  
www.m3connect.de



© m3connect  
Standort der m3connect in Aachen