

24.11. & 25.11.2021

17. Fachtagung Kunden-Service-Center (online)

Jetzt digital

Anders als geplant wird diese Tagung aufgrund der aktuell hohen und bis zum November prognostizierten Corona-Inzidenz-Zahlen sowie der gegebenen Covid-19-Sicherheitsvorschriften & Hygieneregeln bei Großveranstaltungen nicht in Präsenzform, sondern als digitale Konferenz in den virtuellen Konferenzräumen der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen stattfinden.

Das Kunden-Service-Center als Motor für überzeugende digitale Service- & Vertriebskraft

Exzellente mediale Serviceangebote & -prozesse, hochprofessioneller Vertrieb per digitaler Medien sowie interaktives, vertriebsstarkes Agieren mit dem Kunden in Online-Beratungssituationen gehören mittlerweile zum Selbstverständnis eines gut aufgestellten Kunden-Service-Centers in Sparkassen. In dieser Fachtagung erhalten Sie top-aktuelle Infos zu laufenden Projekten und grundsätzlichen Fortschritten im Kunden-Service-Center. Erfahren Sie mehr zu prozessualen Gestaltungsspielräumen, zu technischen Innovationen sowie zu Best-Practice-Beispielen digitaler Vertriebsseinheiten. Partizipieren Sie in dieser Online-Tagung vom intensiven Austausch der Fachexperten untereinander.

Ihr Nutzen

- Sie können aktuelle Trends im Kunden-Service-Center bewerten.
- Sie sind in der Lage, Chancen für einen hochwertigen Service und nachhaltigen Vertrieb im Kunden-Service-Center konsequenter zu nutzen.
- Sie kennen Standards, Prozesse und Verfahren für ein effizientes Kunden-Service-Center im In- und Outbound.

Zielgruppe

- Leiter/-innen von Kunden-Service-Centern
- Teamkoordinatoren/-innen von Kunden-Service-Centern bzw. Call-Centern oder digitalen Vertriebsseinheiten

**Durchführung
online im virtuellen Konferenzraum:
Die Teilnahme ist einfach per Link möglich -
auch aus dem Homeoffice
und mit privaten Endgeräten**



- i** **Angebotsnummer:** 15.005
- Ihre Investition:** 575,00 €
- Tagungsort:** Die Fachtagung wird in den „virtuellen“ Konferenzräumen der Sparkassenakademie NRW stattfinden



-  **Ab 08:30 Uhr Onboarding/Technik-Check**
-  09:30 - 09:40 Uhr
Begrüßung
Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW & Peter Gesser, GESSER.biz | Spezialisten für mediale Kommunikation
-  09:40 - 10:30 Uhr
Vielnutzerlenkung, IAM und Kundenzuordnung – wohin geht die Reise für KSC/KSC+?
Dr. Robert Conrad, RGE
-  10:30 - 11:00 Uhr
Kaffeepause
-  11:00 - 11:45 Uhr
BGH-AGB-Änderungsmechanismus und unsere Vorgehensweise
Lukas Bannasch, Sparkasse Mülheim an der Ruhr
-  11:45 - 13:00 Uhr
Mittagspause
-  **Ab 12:30 Uhr Onboarding/Technik-Check für die Workshops 1. Durchgang**
-  13:00 - 14:30 Uhr
Workshops (1. Durchgang)
Bitte wählen Sie vier Workshops aus, an denen Sie teilnehmen möchten (Workshopangebote siehe nächste Seite).
-  14:30 - 15:30 Uhr
Kaffeepause & Time to Talk
-  **Ab 15:00 Uhr Onboarding/Technik-Check für die Workshops 2. Durchgang**
-  15:30 - 17:00 Uhr
Workshops (2. Durchgang)
-  **Ende: ca. 17:00 Uhr**
-  **Durchgehend stehen Ihnen im virtuellen Hauptraum Nebenräume für ein individuelles Gespräch mit Kollegen/-innen (Time to Talk) bereit.**
-  **Alle Handouts und Präsentationen sowie die Teilnehmerliste inkl. Adressen & Kontaktdaten (Telefon, E-Mail) werden über das Downloadportal bereitgestellt.**

-  **Ab 08:30 Uhr Onboarding/Technik-Check**
-  09:30 - 09:50 Uhr
Begrüßung - Start in den Tag & Ausblick 2022
Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW & Peter Gesser, GESSER.biz | Spezialisten für mediale Kommunikation
-  09:50 - 10:45 Uhr
Aktuelles aus der FI - Ausblick 2022
Holger Schmidt, Finanz Informatik, Münster
-  10:45 - 11:15 Uhr
Kaffeepause & Time to Talk
-  **Ab 11:00 Uhr Onboarding/Technik-Check für die Workshops 3. Durchgang**
-  11:15 - 12:45 Uhr
Workshops (3. Durchgang)
-  12:45 - 14:00 Uhr
Mittagspause & Time to Talk
-  **Ab 13:45 Uhr Onboarding/Technik-Check für die Workshops 4. Durchgang**
-  14:00 - 15:30 Uhr
Workshops (4. Durchgang)
-  **Ende: ca. 15:30 Uhr**
-  **Auch am 2. Tag stehen Ihnen der virtuelle Konferenzraum vor und nach Beginn der Plenumsvorträge & Workshoprunden zur Verfügung, so dass Sie sich in einem passenden Zeitfenster gern mit Fachexperten informell in einem Nebenraum treffen können.**



Sie haben konkrete Themenwünsche oder Fragestellungen?

Ihre Ansprechpartner

Konzeption und Beratung:



Edmund Honermann

Tel.: 0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

Anmeldung und Organisation:



Carolin Pawelczyk

Tel.: 0231 22240-537

carolin.pawelczyk@ska.nrw

Workshops

Bitte wählen Sie 4 Workshops aus!

Workshops

1. Dialog-Café KSC-Inbound / Open Network

- Wissen und Erfahrungen austauschen
- Aktuelle Trends beleuchten
- Kontakte knüpfen

Georg Fengler, Sparkasse Dortmund

2. Dialog-Café KSC-Outbound / Open Network

- Wissen und Erfahrungen austauschen
- Aktuelle Trends beleuchten
- Kontakte knüpfen

Rabea Diederich-Dyckmanns, Sparkasse Dortmund & Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen

3. Einfluss auf den Erfolg nehmen - Ich sage wie es ist und wir arbeiten daran wie es sein soll! PeterPitch - Besser werden!

- Vertriebsszenarien praktisch erfahren
- Transfer sichern
- PeterPitch als digitales Trainingstool
- Feel & Try - Interaktiv erleben

Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW

4. Direktvertrieb im Outbound: Versicherungen

- Potenziale und Stellhebel im KSC
- Praktische Umsetzung im Outbound
- Austausch zu Erfahrungswerten

Ursula Schäfer, Hikmet Demir und Nawied Azizi, Sparkasse Langen-Seligenstadt & Mitarbeiter/-in aus der SV

5. Führen auf Distanz (nur am 25.11.2021)

- Risiken & Chancen, Herausforderungen, Erfolgsfaktoren
- Führungsinstrumente & Handlungsfelder

Jörg Schober, CP Bankpartner AG

6. Schau und Spiel - Erfolgreich im KSC (nur am 24.11.2021)

- Wie agieren Profis?
- Wie setze ich mich ins Rampenlicht?
- Wie nutze ich meine Bühne?

Leonard Lansink, Schauspieler u. a. im ZDF-Wilsberg & Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW

7. Personalaufbau und -entwicklung im KSC

- Internes Marketing fürs KSC
- Innovative Personalgewinnung: Kaufmann für Dialogmarketing, Servicekräfte für Dialogmarketing, „Best Ager“
- Zufriedenheit & Weiterentwicklung im Team als Erfolgsfaktor - Ein Blick über die Kennzahlen hinaus
- Das offene Vertriebsrohr - vom Service-Call zum Sales-Call
- Mobiles Arbeiten & Erhöhung der Arbeitsplatzattraktivität

Felix Monsees, Sparkasse Rotenburg Osterholz & Marc Wallbach, Sparkasse Werra-Meißner

8. Homeoffice im KSC - Best Practice, Rahmenbedingungen, Entwicklungstendenzen - Open Network

- Welche Veränderungen hat die Corona-Pandemie gebracht?
- Welche Erfahrungen haben die Kunden-Service-Center in den letzten Monaten gemacht?
- Welche Anforderungsprofile sind als Rahmenbedingungen sinnvoll?
- Welche rechtlichen Rahmenbedingungen müssen beachtet werden?
- Welche Fallstricke & Hürden gibt es auf dem Weg zu mehr Mobilität?
- Wie ist die Akzeptanz der Mitarbeiter für die neuen Modelle?

Britta Kalvelage, Landessparkasse zu Oldenburg sowie Peter Gesser & Christian Döking, GESSER.biz | Spezialisten für mediale Kommunikation

9. Mobile first - App-Sparkasse

- Aktuelles, Weiterentwicklung & Handlungsfelder
- Look & Feel

Stefan Brinkmann, DSGVO, Berlin

10. Veränderung Kundenverhalten im KSC und Auswirkungen auf die Authentifizierung

- Impulse aus zentralen Projekten
- Veränderte Authentifizierung
- Umsetzung im KSC / Mediale Vertriebsseinheiten

Carolyn Knoop und Martin Seidenberg, zeb Consulting GmbH

11. Muster ISP PPS - vom Standard profitieren - Idee, Umsetzung, Unterstützung für Neueinsteiger

Die Muster ISP PPS ist seit ca. 1 ½ Jahren für das KSC/DBC verfügbar. Dieser Workshop richtet sich vornehmlich an Institute bzw. Mitarbeiter/-innen, die sich erstmals damit beschäftigen. Es wird gezeigt, wie Vorlagen kopiert und Änderungen vorgenommen werden können. Tipps und Tricks sowie Neuerungen zum Release 21.1 runden den WS ab.

Achim Fröhlich & Carsten Beck, Finanz Informatik

12. ISP-Controlling im IDH - Umsetzungsschritte zum hausindividuellen Reporting

Seit dem Release 21.0 gibt es ein standardisiertes Reporting für die ISP. Erfahren Sie, was das neue Tool bietet und werfen Sie einen Blick in die zwölf Standardberichte. Wir zeigen, welche Vorbereitungen für eine gelungene Umsetzung erforderlich sind.

Christiane Uhlenbruch, CP Consultingpartner AG & Markus Hiddemann, Sparkasse Bochum

13. Chatsuite: Zusammenspiel zwischen Bot und Mensch - Erfahrung zahlt sich aus

- Linda und der Chat in der Praxis: flexible Routingmöglichkeiten
- KSC-Funktionen live im Sparkassen-Chat Plus
- Videostelen als digitaler Service in Filialen

Alain Back & Jürgen Eschenauer, talkevent Software GmbH

14. Erfolgsfaktoren für die Outbound-Telefonie

- Nützliche Funktionen in der ISP z. B. Reaktionscode, Bemerkungsfeld
- Direkt Abschluss in der Outbound-Telefonie!?
- Vorbereitung der Gespräche

Nicole Henze & Thorsten Booß, Banking Partner

15. KSC+ Betreuung von Servicekunden im KSC

- Betreuungsansatz und Lenkungsmechanismen für Servicekunden
- Kapazitätssteuerung im KSC+, Anforderungen
- Kompetenzen und Befähigung der Agents
- Erfolgreiche Kundenlenkung dank digitaler Service- und Vertriebsprozesse

• Zusammenlegung mit KSC+: Entwicklung & Erfahrungsbericht
Nicolas Fischer, Sparkassen Consulting GmbH & Stefan Brücken, Sparkasse Dortmund

16. Wie Sparkassen das Warten abschaffen - Erfahrungsberichte aus den letzten 12 Monaten

Die Sparkassen haben unterschiedliche Erfahrungen in Bezug auf Warten und Anruferkennzahlen. Die Learnings von über 20 Sparkassen fassen wir zusammen und wollen gerne mit Ihnen gemeinsam über Ihre Erfahrungen diskutieren. Freuen Sie sich auf einen interaktiven Workshop mit vielen Take-Home-Messages.

Raphael Krauth, ServiceOcean AG, Köln

Bitte berücksichtigen, dass am 1. & am 2. Tag die Teilnehmerplätze der Workshops in den virtuellen Konferenzräumen aufgrund der technischen vorgegebenen Maximalauslastung begrenzt sind. Sofern ein von Ihnen gewünschter Workshop ausgebucht sein sollte, erhalten Sie eine Info, um an einem anderen Forum teilnehmen zu können.



Workshopauswahl

i Wählen Sie bitte vier Workshops aus, an denen Sie gerne teilnehmen möchten.

<input type="radio"/>	1.	Dialog-Café KSC-Inbound / Open Network
<input type="radio"/>	2.	Dialog-Café KSC-Outbound / Open Network
<input type="radio"/>	3.	Einfluss auf den Erfolg nehmen - Ich sage wie es ist und wir arbeiten daran wie es sein soll! PeterPitch - Besser werden!
<input type="radio"/>	4.	Direktvertrieb im Outbound: Versicherungen
<input type="radio"/>	5.	Führen auf Distanz
<input type="radio"/>	6.	Schau und Spiel - Erfolgreich im KSC
<input type="radio"/>	7.	Personalaufbau und -entwicklung im KSC
<input type="radio"/>	8.	Homeoffice im KSC - Best Practice, Rahmenbedingungen, Entwicklungstendenzen - Open Network
<input type="radio"/>	9.	Mobile first - App-Sparkasse
<input type="radio"/>	10.	Veränderung Kundenverhalten im KSC und Auswirkungen auf die Authentifizierung
<input type="radio"/>	11.	Muster ISP PPS - vom Standard profitieren - Idee, Umsetzung, Unterstützung für Neueinsteiger
<input type="radio"/>	12.	ISP-Controlling im IDH - Umsetzungsschritte zum hausindividuellen Reporting
<input type="radio"/>	13.	Chatsuite: Zusammenspiel zwischen Bot und Mensch - Erfahrung zahlt sich aus
<input type="radio"/>	14.	Erfolgsfaktoren für die Outbound-Telefonie
<input type="radio"/>	15.	KSC+ Betreuung von Servicekunden im KSC
<input type="radio"/>	16.	Wie Sparkassen das Warten abschaffen - Erfahrungsberichte aus den letzten 12 Monaten

Sofern Sie bereits zur ursprünglich geplanten Veranstaltung angemeldet waren, so reicht es aus, wenn Sie uns per Mail mitteilen, an welchen vier Workshops Sie teilnehmen möchten.

Ansprechpartner/-in Personal

Name: _____

Mail: _____

Tel.: _____

Sparkasse

Straße

PLZ/Ort

Name/Vorname und Position

Telefon

E-Mail

Online-Anmeldung

Gern kann Ihre Personalabteilung Sie über das Portal der Sparkassenakademie unter www.ska.nrw anmelden.

Sofern Sie noch nicht über einen Zugang verfügen, ist eine Registrierung ganz einfach über folgenden Link möglich:

<https://www.sparkassenakademie-nrw.de/registrierung-akademieportal/>.

Alternative:

Alternativ kann die Personalabteilung gern dieses Formular ausgefüllt per Mail an carolin.pawelczyk@ska.nrw senden.

Über die in der Agenda genannten Themen möchte ich gern noch folgende Themen im Rahmen der Fachtagung besprechen:

