

01.12. & 02.12.2020

## 16. Fachtagung Kunden-Service-Center

# NEWS

## Jetzt digital

Anders als geplant wird die Fachtagung nicht in Präsenzform, sondern als digitale Konferenz in den virtuellen Konferenzräumen der Sparkassenakademie NRW stattfinden.

### Das Kunden-Service-Center als maßgebliche Kraft im digitalen Zeitalter stärken

Generell aber besonders in der aktuellen Covid-19-Krisensituation ist eine erfolgreiche mediale Interaktion zwischen Kunde und seiner Sparkasse wichtiger denn je. Ein gut aufgestelltes Kunden-Service-Center spielt dabei eine zentrale Rolle. Als erste Online-Anlaufstelle gilt es exzellente Serviceleistungen sicherzustellen, zielbewusst In- und Outbound-Aktivitäten zu gestalten und mit erstklassiger medialer Kommunikation beim Kunden zu überzeugen. In dieser Fachtagung erhalten Sie top-aktuelle Infos zu Projekten und grundsätzlichen Fortschritten im Kunden-Service-Center, zu prozessualen Gestaltungsspielräumen, zu technischen Innovationen sowie zu Best-Practice-Beispielen digitaler Vertriebseinheiten. 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 und Teamkoordinatoren/-innen von Kunden-Service-Centern bzw. Call-Centern oder digitalen Vertriebseinheiten

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



 **Angebotsnummer:** 15.005

**Ihre Investition:** 575,00 €

**Tagungsort:** Die Fachtagung wird im „virtuellen“ Konferenzraum der Sparkassenakademie NRW stattfinden



 **Ab 08:30 Uhr Onboarding/Technik-Check**

 09:30 - 10:00 Uhr  
**Begrüßung**  
Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW & Peter Gesser, Die Trainings- und Coaching Manufaktur

 10:00 - 10:45 Uhr  
**Experience Banking & Kundenservices der Zukunft**  
- Trends und Entwicklungen im Banking  
- Implikationen für die Kundeninteraktionen und Kundenservices der Zukunft  
Dr.-Ing. Dipl. oec. Claus-P. Praeg, Themenbeauftragter für die Finanzdienstleistungsbranche am Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), Stuttgart

 10:45 - 11:15 Uhr  
**Aktuelles aus dem DSGVO-Projekt - Betreuung von Servicekunden im KSC+**  
Thomas Glutting, DSGVO, Berlin

 11:30 - 12:45 Uhr  
**Mittagspause & Time to Talk**

 **Ab 12:15 Uhr Onboarding/Technik-Check für die Workshops**

 12:45 - 14:15 Uhr  
**Workshops (1. Durchgang)**

 14:15 - 15:15 Uhr  
**Kaffeepause & Time to Talk**

 **Ab 14:45 Uhr Onboarding/Technik-Check für die Workshops**

 15:15 - 16:45 Uhr  
**Workshops (2. Durchgang)**

 **Ende: ca. 16:45 Uhr**

 *Zwischendurch in den Pausen oder am Ende nach den Workshops, können Sie sich gerne für ein individuelles Gespräch mit Kollegen/-innen in einem Nebenraum des virtuellen Konferenzraums verabreden und sich austauschen.*

 Alle Handouts und Präsentationen sowie die Teilnehmerliste inkl. Adressen & Kontaktdaten (Telefon, E-Mail) werden über das Downloadportal bereitgestellt.

 **ANMELDUNG:**  
Gern kann Ihre Personalabteilung einfach & schnell Sie über das Portal der Sparkassenakademie unter [www.ska.nrw](http://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](mailto:carolin.pawelczyk@ska.nrw) senden.

 **Ab 09:00 Uhr Onboarding/Technik-Check**

 09:30 - 09:45 Uhr  
**Begrüßung**  
Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW & Peter Gesser, Die Trainings- und Coaching Manufaktur

 09:45 - 10:15 Uhr  
**Planung der Finanz Informatik für 2021 / Ausblick**  
Holger Schmidt, Finanz Informatik

 10:15 - 10:45 Uhr  
**Voicebot „Anna“ - Aktueller Stand und Ausblick**  
Torsten Grabendorff, Die Sparkasse zu Bremen

 10:45 - 11:15 Uhr  
**Jetzt mit Peter Pitch durchstarten - Innovativer Garant für nachhaltige und erfolgreiche Telefonate**  
Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW & David Neuendorf, Peter Pitch GmbH

 11:15 - 11:30 Uhr  
**Ausblick 2021**  
Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW & Peter Gesser, Die Trainings- und Coaching Manufaktur

 11:30 - 13:00 Uhr  
**Mittagspause & Time to Talk**

 **Ab 12:30 Uhr Onboarding/Technik-Check für die Workshops**

 13:00 - 14:30 Uhr  
**Workshops (3. Durchgang)**

 **Ende: ca. 14:30 Uhr**

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



Sie haben konkrete Themenwünsche oder Fragestellungen?

### Ihre Ansprechpartner

#### Konzeption und Beratung:



**Edmund Honermann**

Tel.: 0231 22240-739

[edmund.honermann@ska.nrw](mailto:edmund.honermann@ska.nrw)

#### Anmeldung und Organisation:



**Carolin Pawelczyk**

Tel.: 0231 22240-537

[carolin.pawelczyk@ska.nrw](mailto:carolin.pawelczyk@ska.nrw)

## **i** Bitte wählen Sie 3 Angebote aus!

**Boo** Bitte berücksichtigen, dass sowohl am 1. als auch am 2. Tag die Teilnehmerplätze der Workshops in den virtuellen Konferenzräumen begrenzt sind.

Sofern ein von Ihnen gewünschter Workshop ausgebucht sein sollte, erhalten Sie eine Info, um an einem anderen teilnehmen zu können.

- 1. Skype for Business - Entwicklung Text-Chat 2021 & aktuelle Entwicklungen**  
Peter Hesselmann & Dieter Vollenbröker, Finanz Informatik, Münster
- 2. Muster-ISP / PPS im KSC-Alltag**  
Achim Fröhlich, Finanz Informatik, Münster & Lars Pischel, DSGVO, Berlin
- 3. Video-Beratung „Amelie“ - Praxisbericht**  
Malte Wilk, Landessparkasse zu Oldenburg
- 4. Mobile first - Aktuelles rund um die S-App**  
Stefan Brinkmann, DSGVO, Berlin
- 5. Open Network KSC - Dialogcafé: Wissen und Erfahrungen austauschen, Kontakte knüpfen & aktuelle Trends diskutieren**  
Georg Fengler & Rabea Diederich-Dyckmanns, Sparkasse Dortmund
- 6. „Fair & Diszipliniert“ im KSC agieren**  
Christina Hammer, Boxerin und mehrmalige Weltmeisterin & Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW, Dortmund
- 7. Komplexe Serviceprozesse beschleunigen / Direkt-Verkauf aktiv angehen - Medial Kommunizieren im KSC**  
Peter Gesser, Die Trainings- und Coaching Manufaktur, Marl
- 8. Outbound: Aktiver Verkauf und LBS**  
Ursula Schäfer, Sparkasse Langen-Seligenstadt & Thomas Magnussen, LBS

- 9. Einführung einer zentralen Outboundsteuerung (mit Sparkassen-DataAnalytics) und deren erfolgreiche Umsetzung in der Outbound-Telefonie**  
Simon Fries, Consulting Partner AG, Köln
- 10. Unterschriftsverzicht im KSC und Modell P2.0 - Was Corona bewegt hat**  
Ralf Pötter, SSC Management Consult, Köln
- 11. Qualitäts-Check im KSC - Digitale Kanäle auf dem Prüfstand**  
Thorsten Booß & Sebastian Kannstädter, Banking Partner GmbH, Bad Sachsa
- 12. Das KSC als Baustein im Omnikanalvertrieb**  
KSC als lückenschließender Baustein in der Vertriebskonzeption einer Sparkasse (Erweiterung des Leistungsangebotes und der Zugangswege, Unterstützung des stationären Vertriebs, Betreuungskonzeption für Servicekunden) - KSC im Zusammenspiel mit DBC und BC (Rollen, Aufgaben und Schnittstellen) - Veränderte Anforderungen und Kompetenzen von KSC-Agents - Beschreibung von digitalen Service- und Vertriebsprozessen entlang der Customer Journey  
Nicolas Fischer, Sparkassen Consulting, München
- 13. Dezentralisierung KSC - „Corona-Effekt - oder langfristig sinnvoll? Macht ein dezentrales KSC langfristig Sinn? Wie lassen sich stationärer und medialer Service verbinden?“**  
Carolin Knoop & Martin Seidenberg, zeb GmbH, Münster
- 14. Sparkassen-Chat Plus - Neue Optionen für den Einsatz im KSC**  
Neue Kommunikationskanäle, Experten-Zuschaltung, Videostelen, Statistiken & Berater-Status live abrufen  
Alain Back & Jürgen Eschenauer, Talkevent GmbH, Köln

**i** Alle Handouts und Präsentationen sowie die Teilnehmerliste inkl. Adressen & Kontaktdaten (Telefon, E-Mail) werden über das Downloadportal bereitgestellt.

**ANMELDUNG:**  
Gern kann Ihre Personalabteilung einfach & schnell Sie über das Portal der Sparkassenakademie unter [www.ska.nrw](http://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](mailto:carolin.pawelczyk@ska.nrw) senden.



Sie haben konkrete Themenwünsche oder Fragestellungen?

## Ihre Ansprechpartner

Konzeption und Beratung:



**Edmund Honermann**

Tel.: 0231 22240-739

[edmund.honermann@ska.nrw](mailto:edmund.honermann@ska.nrw)

Anmeldung und Organisation:



**Carolin Pawelczyk**

Tel.: 0231 22240-537

[carolin.pawelczyk@ska.nrw](mailto:carolin.pawelczyk@ska.nrw)



## Workshop-Auswahl

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

- 1. Skype for Business - Entwicklung Text-Chat 2021 & aktuelle Entwicklungen
- 2. Muster-ISP / PPS im KSC-Alltag
- 3. Video-Beratung „Amelie“ - Praxisbericht
- 4. Mobile first - Aktuelles rund um die S-App
- 5. Open Network KSC - Dialogcafé
- 6. „Fair & Diszipliniert“ im KSC agieren
- 7. Serviceprozesse beschleunigen / Direkt-Verkauf angehen - Medial Kommunizieren
- 8. Outbound: Aktiver Verkauf und LBS
- 9. Einführung einer zentralen Outbound-steuerung (mit Sparkassen-DataAnalytics)
- 10. Unterschriftsverzicht im KSC und Modell P2.0 - Was Corona bewegt hat
- 11. Qualitäts-Check im KSC - Digitale Kanäle auf dem Prüfstand
- 12. Das KSC als Baustein im Omnikanalvertrieb
- 13. Dezentralisierung KSC - „Corona-Effekt - oder langfristig sinnvoll?“
- 14. Sparkassen-Chat Plus - Neue Optionen für den Einsatz im KSC

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

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Ansprechpartner/-in Personal

Name: \_\_\_\_\_

Mail: \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_

Sparkasse

Straße

PLZ/Ort

Name/Vorname und Position

Telefon

E-Mail

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

### **Online-Anmeldung**

Gern kann Ihre Personalabteilung einfach und schnell Sie über das Portal der Sparkassenakademie unter [www.ska.nrw](http://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](mailto:carolin.pawelczyk@ska.nrw) senden.

