



26.11. & 27.11.2024

## 20. Fachtagung Kunden-Service-Center



### Hybride Durchführung

Die Veranstaltung wird neben der Präsenz-Teilnahme auch in der Online-Variante angeboten. Wählen Sie zwischen den zwei Zugangswegen zu dieser Veranstaltung:

-  lokal am Veranstaltungsort oder
-  online im virtuellen Konferenzraum  
(Video und Ton der Veranstaltung vor Ort werden live in den virtuellen Raum übertragen)

### 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 Tagung vom intensiven Austausch der Fachexperten/-innen 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 weitere digitalen Vertriebsseinheiten wie z. B. DBC oder BC


#### Anmeldung zur Tagung

 Gern kann Ihre Personalabteilung einfach und schnell Sie über das Portal der Sparkassenakademie unter [ska.nrw.15.085](https://ska.nrw.15.085) anmelden. Sofern sie noch nicht über einen Zugang verfügt, kann eine Benutzerkennung über unser Akademieportal mit folgendem Link: [Registrierung Akademieportal \(sparkassenakademie-nrw.de\)](https://www.sparkassenakademie-nrw.de) angefordert werden.

 A. Sollten Sie in **Präsenz** dabei sein, buchen Sie bitte über den **Termin „Vor Ort-Teilnahme“**.

Hier haben Sie auch die Möglichkeit, sich mit der Anmeldung **vier Workshops** auszusuchen.

 **Hotels** der Sparkassenakademie NRW für eine geplante Zimmerreservierung finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum in der Rubrik Übernachtung.

 B. Sollten Sie **online** dabei sein, buchen Sie bitte über den **Termin „Online-Teilnahme“**. Eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops ist nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang einen der - wie im Programm angegebenen - **Online-Workshops** direkt „live“ auswählen.


 **Angebotsnummer:** 15.005

**Ihre Investition:** 745 €

**Tagungsort:** Sparkassenakademie NRW  
Hörder Burgplatz 1  
44263 Dortmund  
oder virtueller Konferenzraum





 Ab 09:00 Begrüßungskaffee bzw. Onboarding


 09:30 - 10:00 Uhr  
**Begrüßung | Eröffnung**  
Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW & Peter Gesser, GESSER.biz | Spezialisten für mediale Kommunikation


 10:00 - 11:00 Uhr  
**DSGV Projekt Vertriebsstrategie der Zukunft VdZ PK 2.2 - Zwischenergebnisse**  
Thomas Glutting, DSGVO

 11:00 - 11:30 Uhr  
**Kaffeepause - Time to Talk - Info-Markt**


 11:30 - 13:00 Uhr  
**Workshops (1. Durchgang)**

 13:00 - 14:15 Uhr  
**Mittagspause - Time to Talk - Info-Markt**

 14:15 - 15:45 Uhr  
**Workshops (2. Durchgang)**


 15:45 - 16:15 Uhr  
**Kaffeepause - Time to Talk - Info-Markt**

 16:15 - 17:00 Uhr  
**Scherztherapie - Wie Humor uns im täglichen Umgang hilft**  
Ingo Oschmann, Stand-up Comedian, Zauberkünstler, Moderator, Schauspieler, Podcaster, Schriftsteller und Humorist


 Ab 17:30 Uhr  
**Einladung zum gemeinsamen Abendprogramm im Restaurant Mu-Kii**


 Ab 08:15 Uhr Begrüßungskaffee bzw. Onboarding


 08:30 - 08:45 Uhr  
**Begrüßung - Start in den Tag & Ausblick 2025**  
Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW & Peter Gesser, GESSER.biz | Spezialisten für mediale Kommunikation


 08:45 - 09:45 Uhr  
**Planung der Finanz Informatik für 2024/2025 / Ausblick**  
Holger Schmidt, Finanz Informatik


 09:45 - 10:15 Uhr  
**Kaffeepause - Time to Talk - Info-Markt**

 10:15 - 11:15 Uhr  
**Digitale Innovation und Künstliche Intelligenz**  
Kai Gondlach, Zukunftsforscher (M.A.), Autor und Keynote Speaker sowie Geschäftsführer des PROFORE Zukunftsinstituts

 11:30 - 13:00 Uhr  
**Workshops (3. Durchgang)**

 13:00 - 14:15 Uhr  
**Mittagspause - Time to Talk - Info-Markt**

 14:15 - 15:45 Uhr  
**Workshops (4. Durchgang)**

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



Sie haben konkrete Themenwünsche oder Fragestellungen?

### Ihre Ansprechpartner

#### Konzeption und Beratung:



**Edmund Honermann**

Tel.: 0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

#### Anmeldung und Organisation:



**Jana Bathe**

Tel.: 0231 22240-709

jana.bathe@ska.nrw

# Workshops

## Präsenz- & Online-Workshops

1. Durchgang online 2., 3. & 4. Durchgang nur in Präsenz	<b>1. P E R S O N A L im KSC</b> <i>P</i> -ersonlichkeiten lieben Lernen, <i>E</i> -rfolge, <i>R</i> -esource effektiv einsetzen, <i>S</i> -elbstbewusstsein fördern, <i>O</i> -ptimierungen kontinuierlich umsetzen, <i>N</i> -achhaltigkeit im Blick behalten, <i>A</i> -ttaktivität des Arbeitsplatzes, <i>L</i> -ösungen im Vordergrund Britta Kalvelage, Landessparkasse zu Oldenburg	<b>3. Kundenansprache und -beratung mit dem Integrierten Ansprache-Management (IAM)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wirkungsweise und Systematik des IAM</li><li>• Entstehende Veränderungen mit Einführung des IAM</li><li>• Best-Practice-Handlungsempfehlungen für eine optimale IAM-Nutzung</li><li>• Rolle und Bedeutung der Outbound-Telefonie</li><li>• Rolle und Bedeutung des KSC</li></ul> Corinna Gerlach & Simon Fries, CP Consultingpartner AG	<b>4. Besser zentral.</b> – Eine Rufnummer für Online Banking & App-Support inkl. der zentralen Bearbeitung von OBS Calls Umständlich, kompliziert, zeitraubend: Viele Kunden von Sparkassen geben ihrer Sparkasse beim Thema Erreichbarkeit nachweislich noch keine Traumnoten. Gerade bei Online Banking- und App-Support rufen die meisten nach mehr Schnelligkeit und Einfachheit. Dazu kommt der Fachkräftemangel in den Sparkassen, ein immer stärker wachsendes Aufgabefeld und die Vertriebsfokussierung. Die Idee: Wie wäre es mit einer einheitlichen, zentralen Rufnummer? Gemeinsam haben wir die zentrale Bearbeitung von Online Banking & App Support Calls ins Leben gerufen. --> Gestalten Sie mit uns aktiv die Zukunft! Melanie Richter, S-Markt & Mehrwert & Peter Korff, Sparkassenverband Bayern
2. Durchgang online 1., 3. & 4. Durchgang nur in Präsenz	<b>2. Homeoffice im KSC: Einblicke in den Alltag von Sparkassen-Mitarbeitenden</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wo kommen wir her, wo gehen wir hin?!</li><li>• Führung 2024</li><li>• Praxisbericht einer Homeoffice-Mitarbeiterin</li></ul> Elif Catak sowie Jerome Gräber, Weser-Elbe Sparkasse & Christian Döking, GESSER.biz/Spezialisten für mediale Kommunikation	<b>6. Führung im Kunden-Service-Center</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der Erfolg ist kein Zufall, sondern logische Konsequenz – Zielfokus Vertrieb in der Führung</li><li>• Erlebnisorientierte Ansprache mit Impulsen aus dem Integrierten Ansprache Management (IAM)</li><li>• Entwicklungserfolge bei Mitarbeitenden sichtbar machen</li><li>• Diskussion: Best Practices aus Ihrem Führungsalltag</li></ul> Dennis Büchler, AFPUK GmbH	<b>7. Mobile first - Aktuelles rund um die App-Sparkasse (nur 1. Tag)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aktuelles, Weiterentwicklung &amp; Handlungsfelder rund um die App-Sparkasse &amp; Sparkasse-Business</li><li>• Strategisches Zielbild S-Apps</li></ul> Stefan Brinkmann, DSGV
3. Durchgang online 1., 2. & 4. Durchgang nur in Präsenz	<b>5. Verkaufen mit Persönlichkeit: Vom Kundenservice zum Vertriebs Erfolg</b> „Je näher Du an die Persönlichkeit Deines Gegenübers appellierst, desto wahrscheinlicher ist eine erfolgreiche Argumentation.“ <ul style="list-style-type: none"><li>• Hinter allem den Menschen sehen: Einführung in das Neuroleadership-Modell IPM</li><li>• Effektive Kommunikationstechniken für den Inbound- &amp; Outbound-Vertrieb im Service-Center</li><li>• Aufbau langfristiger Kundenbeziehungen durch persönliche Ansprache</li><li>• Die Rolle der Kundenpersönlichkeit in der Inbound- und Outbound-Telefonie</li></ul> Sandrine Boutez, Geschäftsführerin, Communication & Business Consulting	<b>10. KSC als erfolgreiche Drehscheibe für das Gesamthaus</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Erfolgsmodell Zusammenarbeit KSC / DBC und Geschäftsstellen</li><li>• Vom Unterstützungs- zum Vertriebsbereich</li><li>• Effektive Kundenlenkung vs. Vertrieb in Einklang bringen</li><li>• von der Theorie in die Praxis (Erfahrungsbericht)</li><li>• WinWin-Effekt für Kunde und Sparkasse</li><li>• Austausch über aktuelle Erfolgsfaktoren und Herausforderungen</li></ul> Julia Eichele & Jennifer Nübel, Sparkasse Krefeld	<b>8. Bearbeitungshinweise &amp; Strukturierung bestimmter Prozessaussprünge auf Basis der Muster ISP</b> Um Kundenanliegen schnell bearbeiten zu können, helfen gut strukturierte & leicht verstehbare Bearbeitungshinweise. Auch die Struktur bestimmter Prozessaussprünge unterstützt insb. die neuen Mitarbeiter, den Prozess korrekt abzuarbeiten. Im WS werden wir diese Themen anhand verschiedener Beispiele auf Basis der Muster ISP genauer betrachten, um uns zu Best Practice auszutauschen. Thorsten Booß & Bastian Königsmann, Banking-Partner Beratungsgesellschaft mBH
4. Durchgang online 1., 2. & 3. Durchgang nur in Präsenz	<b>9. Umsetzungsmöglichkeiten hybrider Arbeitsplätze</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Erfolgreiches Projektbeispiel für den Einsatz von Videotelefonen von A-Z</li><li>• TOP 10 Prozesse rund um den Einsatz von Videotelefonen</li><li>• Videostele ruft parallel im KDC/KSC an – Integration in die Telefonanlage</li><li>• KI-Assistenten für Berater während des Videochats</li><li>• Echtzeitübersetzung an der Videostele</li><li>• Aufzeichnung von Gesprächen</li><li>• Integration von Schließsystemen – Steuerung über die Software</li><li>• Multifunktionale Nutzung von Servicepoints</li><li>• Multimandanten Konzept</li><li>• Nächste Generation Hardware</li></ul> Tanja Hasemann, BancArt & Ralf Kluth, Talkevent	<b>11. Vom Chatbot zum Digitalen Assistenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Linda+ Chat - Aktueller Stand und Rollout</li><li>• Linda+ Voice - Stand der Praxisvalidierung und Rollout-Planung</li><li>• Agent Assistent - Was ist das?</li><li>• Ausblick: Vom Chatbot zum Digitalen Assistenten</li></ul> Marco Massier, DSGV	<b>12. Vom Telefontraining bis zum Training medialer Service- und Beratungsprozesse   Die neuen Trainingsskills zur Qualitätssicherung im KSC</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kurzer Austausch: Wer nutzt welche Trainingsoptionen &amp; wie oft? (Vertriebsbegleiter im Team, hausinterner Trainer, Trainer Verbundpartner, externer Trainer)</li><li>• 2002 – 2024: 22 Jahre Qualifizierung von Vertriebsbegleitern im KSC: Was hat sich verändert?</li><li>• Die Trainingsfelder im KSC: Telefon, E-Mail, Chat, digitale Live-Services</li><li>• Austausch: Welche Settings werden bei Ihnen bespielt?</li><li>• Wer nicht weiß wo er hin will... Oder... Warum benötigen wir Qualitätsstandards und wie detailliert müssen diese ausformuliert sein?</li><li>• Intensität von Training: Gießkanne oder potenzialorientiertes Vorgehen?</li><li>• Und was mache ich als Trainer, wenn Mitarbeiter überwiegend im Homeoffice arbeiten?</li><li>• Kurzüberblick zum TtT an Sparkassenakademien</li><li>• Blick in Zukunft   KI und Co: Trends und Entwicklungen beim Training von Mitarbeitern</li></ul> Peter Gesser, GESSER.biz
	<b>13. Prozesse Einfach.Gestalten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hürden beim Unterschriftsverzicht nehmen? Da geht noch was!</li><li>• Chat- und Voicebotlösung einführen!? Was ist da vorbereitet vielleicht noch zu tun?</li><li>• Weitere Automatisierung für die Telefonie!? Mit welchen Lösungen sollte ich mich beschäftigen?</li><li>• Kundenlenkung und Veredelung!? Was geht und was geht nicht?</li></ul> Sandra Kräft, Landessparkasse zu Oldenburg & Nicolas Fischer, Sparkassen Consulting	<b>15. Digital Leadership - wie Führung auf Distanz gelingen kann</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reason Why: warum Digital Leadership immer mehr an Bedeutung gewinnt</li><li>• Die neuesten Studien zu New Work: was Mitarbeitende heutzutage als wichtig erachten</li><li>• Führung auf Distanz: Haltung &amp; Umgang mit Mitarbeitenden</li><li>• Change: als Digital Leader Veränderungen initiieren &amp; begleiten</li><li>• Technik-Check: bewährte (digitale) Tools</li></ul> Andreas Eilers & Alexander Stange, Open Agile GmbH	<b>16. Datengetriebene Vertriebskultur</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wie gelingt der Wandel hin zu einer datengetriebenen Vertriebskultur?</li><li>• Wie baut man als Sparkasse das richtige Skillset im Umgang mit Smart Data bei Vertriebsmitarbeitenden auf?</li></ul> Alina Gewiß & Dr. Tim Felten, LIO Consulting GmbH
	<b>14. Stimm-Gewaltig-Verbinden – Vertriebsfolge am Telefon</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Telefonstimme: Wenn schon, dann professionell</li><li>• Unerhörte Mehrwerte am Telefon</li><li>• Wie nutze ich meine Chancen</li></ul> Diana Schneider, Schauspielerin & Sängerin & Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW		<b>17. Muster ISP PPS</b> Tipps und Tricks zur Administration / Weiterentwicklung, u. a. mit <ul style="list-style-type: none"><li>• Neuerungen zum Release 24.1</li><li>• dem neuen Skript „Outbound Aufgabe Details“</li></ul> Anna Katharina Giebel und Carsten Beck, Finanz Informatik & Lukas Bannasch, Sparkasse Mülheim a. d. R.

## Präsenz-Workshops

Durchgang nur in Präsenz	<b>18. Wirkungsvolle Mikro-Trainings gestalten (nur 1. Tag)</b> erneutes Angebot des WS aus 2023 - Training mal anders - nach diesem Motto funktioniert das „Mikro-Training“. Als Alternative zu zeitaufwendigen Einzel-Coachings werden Mikro-Sequenzen aus Kundengesprächen in kleinen Gruppen mit 3-5 MA geübt. Schwerpunkt dieser Methode ist das TUN - statt über etwas zu reden, wird in wortwörtlicher Rede trainiert. Die Führungskraft erhält dadurch ein effektives Werkzeug, um MA in ihrer Sprechfähigkeit zu fördern und zu fordern. Im Workshop gibt es einen Einblick in diese spannende Methode! Nora Bost & Yvonne Kaufhold, Sparkasse Dortmund	<b>19. Dialog Café</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wissen und Erfahrungen austauschen</li><li>• Aktuelle Trends beleuchten</li><li>• Kontakte knüpfen</li></ul> Rabea Diederich-Dyckmanns & Georg Fengler, Sparkasse Dortmund	<b>21. Personalgewinnung KSC - jetzt umdenken! (nur 1. Tag)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Warum ein Umdenken erforderlich ist?</li><li>• Welche Möglichkeiten und Veränderungen gibt es?</li><li>• Was ist mit altbewährten?</li></ul> Aysun Bayramoglu, Kreissparkasse Köln & Meike Daßler, GESSER.biz/Spezialisten für mediale Kommunikation
	<b>20. Optimierung Benchmarkstudie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Welche Kennzahlen sind noch richtig und wichtig?</li><li>• Welche können entfallen?</li><li>• Was muss neu aufgenommen werden?</li></ul> Julia Nering, Sparkasse Krefeld & Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen		