

25.09. & 26.09.2024



6. Fachtagung

Digitales Beratungs- Center (DBC) - Multikanalberatung

NEWS

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)

Im Digitalen Beratungs-Center bzw. in der Multikanalberatung leistungsstark agieren

In Sparkassen spielen mittlerweile vertrieblisch sowie kundenorientiert ausgerichtete mediale Vertriebseinheiten für Privatkunden eine wesentliche Rolle. Der Fokus liegt je nach Ausprägung auf einer effizienten Servicebereitstellung und Vereinbarung von Terminen über mediale Kanäle bis hin zu einer qualitativ hochwertigen Beratung sowie dem aktiven Produktverkauf. Mit enormen Anstrengungen beschäftigen sich daher viele Sparkassen sowohl mit der Weiterentwicklung etablierter Digitaler Beratungs-Center (DBC) & Direkt-Filialen als auch mit dem Ausbau der Multikanalberatung in bestehenden stationären Beratungs-Centern. Tauschen Sie sich in dieser Tagung mit Fachexperten aus, wie Sie über Ihre medialen Vertriebskanäle erfolgreich den Markt bearbeiten, digitale Prozesse optimal gestalten und multikanalaffine Kunden exzellent beraten.


Ihr Nutzen


- Sie können aktuelle Trends im Digitalen Beratungs-Center und der Multikanalberatung bewerten.
- Sie sind in der Lage, Chancen für einen hochwertigen Service und nachhaltigen Vertrieb im Digitalen Beratungs-Center und in der Multikanalberatung zu nutzen.
- Sie kennen Standards, Prozesse und Verfahren für ein effizientes Agieren im Digitalen Beratungs-Center und der Multikanalberatung.

Zielgruppe


- Leiter/-innen von Digitalen Beratungs-Centern, Direkt-Filialen, Kunden-Service-Centern sowie verantwortliche Führungskräfte für die Multikanalberatung
- Teamkoordinatoren/-innen im DBC und in der Multikanalberatung bestehender digitaler bzw. hybrider Vertriebseinheiten


Anmeldung zur Tagung

 Gern kann Ihre Personalabteilung einfach und schnell Sie über das Portal der Sparkassenakademie unter ska.nrw/15.008 anmelden. Sofern sie noch nicht über einen Zugang verfügt, kann eine Benutzerkennung über unser Akademieportal mit folgendem Link: [Registrierung Akademieportal \(sparkassenakademie-nrw.de\)](https://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:** 15.008

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, Berlin


 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
Und ich sach noch!
Kai Magnus Sting, Kabarettist, Schriftsteller, Rundfunkmoderator und Schauspieler


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


 **Ab 09:00 Uhr Begrüßungskaffee bzw. Onboarding**


 09:30 - 10:00 Uhr
Begrüßung - Start in den Tag & Ausblick 2025
Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW & Peter Gesser, GESSER.biz | Spezialisten für mediale Kommunikation


 10:00 - 11:00 Uhr
Mobile first - Aktuelles rund um die App-Sparkasse
• *Aktuelles, Weiterentwicklung & Handlungsfelder*
• *Strategisches Zielbild S-Apps*
Stefan Brinkmann, DSGVO

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

 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 25.09. & 26.09.2024

	Workshops	Workshops	Workshops
1. Durchgang online 2., 3. & 4. Durchgang nur in Präsenz	<p>1. Vom Chatbot zum Digitalen Assistenten</p> <ul style="list-style-type: none"> Linda+ Chat - Aktueller Stand und Rollout Linda+ Voice - Stand der Praxisvalidierung und Rollout-Planung Agent Assistent - Was ist das? Ausblick: Vom Chatbot zum Digitalen Assistent <p>Marco Massier, DSGVO</p>	<p>3. Umsetzungsmöglichkeiten hybrider Arbeitsplätze</p> <ul style="list-style-type: none"> Erfolgreiches Projektbeispiel für den Einsatz von Videostelen von A-Z TOP 10 Prozesse rund um den Einsatz von Videostelen Videosteile ruft parallel im KDC/KSC an – Integration in die Telefonanlage KI-Assistenten für Berater während des Videochats Echtzeitübersetzung an der Videosteile Aufzeichnung von Gesprächen Integration von Schließsystemen - Steuerung über die Software Multifunktionale Nutzung von Servicepoints Multimandanten Konzept Nächste Generation Hardware <p>Tanja Hasemann, BancArt & Ralf Kluth, Talkevent</p>	<p>4. Erfahrungsbericht Einführung Multikanalberatung</p> <ul style="list-style-type: none"> Einbindung TN: Themenschwerpunkte und Planungsstand in den Häusern Ausgangssituation, Erwartungen, Zielsetzung, Vorgehensweise im Pilotprojekt, Erfahrungen, Stolpersteine und Best Practice Strategische Neuausrichtung der Privatkundenbetreuung und dabei die Bedeutung der digitalen Kundenberatung Die operative Umsetzung über die Stationen Planung, Schulung & Begleiten sowie Nachhalten <p>Roger Rauch & Matthias Lauffer, Kreissparkasse Rottweil, Marius Linden, Kreissparkasse Euskirchen (Live-Zuschaltung) & Peter Gesser, GESSER.biz Spezialisten für mediale Kommunikation</p>
	<p>2. Kundenansprache und -beratung mit dem Integrierten Ansprache-Management (IAM)</p> <ul style="list-style-type: none"> Wirkungsweise und Systematik des IAM Entstehende Veränderungen mit Einführung des IAM Best-Practice-Handlungsempfehlungen für eine optimale IAM-Nutzung Rolle und Bedeutung der Outbound-Telefonie <p>Simon Fries, CP Consultingpartner AG</p>		
2. Durchgang online 1., 3. & 4. Durchgang nur in Präsenz	<p>5. Vom Kontoführer zum Digitalisierungsmotor</p> <p>Wie die Mitarbeiter-Beratung einer Sparkasse die Digitalisierung aller Mitarbeitenden unterstützen kann</p> <ul style="list-style-type: none"> Praxisbericht: Die Entwicklung der Mitarbeiter-Beratung der LzO seit 2018 Erfahrungsaustausch: Welches Angebot machen die teilnehmenden Sparkassen ihren Mitarbeitenden? Was funktioniert, was nicht? Mindset: Erwartungen der Mitarbeitenden vs. digitale Self-Service-Prozesse <p>Philipp Farwick, Landessparkasse zu Oldenburg</p>	<p>6. Führung im Digitalen Beratungs-Center</p> <ul style="list-style-type: none"> Führungskompetenzen für die mediale Beratung: Kommunikation, Motivation, Feedback Erfolgsfaktoren für die mediale Beratung: Verbindlichkeit und Fallabschluss Ausbau der digitalen Kompetenz bei Ihren Mitarbeitenden Diskussion: Erfahrungen und Tipps aus Ihrem Führungsalltag <p>Dennis Büchler, AFPUK GmbH</p>	<p>7. Der Weg zur regelmäßigen multikanalen Beratung</p> <p>Die digitale Kommunikation mit dem Kunden bietet viele Vorteile für Kunden und Beratende. Durch einen strukturierten Prozess lässt sich diese Form der Kundenberatung implementieren. Ziel ist es dabei, dass die Beratenden proaktiv diesen Kanal anbieten und nutzen.</p> <p>Tobias Albers & Thorsten Booß, Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH</p>
3. Durchgang online 1., 2. & 4. Durchgang nur in Präsenz	<p>8. Masterclass Digitale Beratung</p> <p>Hybride Beratung in Kombination mit dem SFK Effizienz und Salesstories</p> <ul style="list-style-type: none"> Ausgangssituation (Finanzkonzept, Beratungsmentalität, Wettbewerbssituation & Aufmerksamkeit der Kunden) Chancen & Möglichkeiten (SFK, Erklärbar, Strukturen & Salesstories sowie Fremdgänger identifizieren, Chancen nutzen, Potenzial heben & Mehrwert verdeutlichen) Realisierung (Neugier, Emotionen & Sensibilisierung sowie Umsetzung) <p>Julia Meyer-Soltau, Sparkasse Hattingen & Stefan Brüning, Sparkasse Krefeld</p>	<p>9. Neues aus der Deka-Digitalwerkstatt für IKBs in der medialen Beratung</p> <ul style="list-style-type: none"> Vorstellung der neuen digitalen Vermögensverwaltung, Deka-Connect+, die sich ideal für die mediale Beratung Ihrer IK-Kunden eignet Einsetzbar über eine digitale Schnellstrecke oder in den BPA integriert Erfahrungsaustausch der Teilnehmenden insgesamt zur digitalen WP-Beratung in DBC's <p>Nicole Becvar & Christian Schieffer, DekaBank</p>	<p>10. Der Video-Chat in der Sparkasse & KI zur Optimierung des Gesprächsverhalten / Hidden-Assistent</p> <ul style="list-style-type: none"> Offener Austausch für DBC-Mitarbeitende Was läuft gut? Wo gibt es Optimierungspotenzial? Was sind sinnvolle Equipments? Integration in die tägliche Beratung – Technische Ausstattung Ausblick Digitale Assistent – Aktueller Statusbericht <p>Holger Schmidt, Andreas Wedel, Finanz Informatik & Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen & Marcel Mähner, S-Markt & Mehrwert GmbH & Co, KG</p>
4. Durchgang online 1., 2. & 3. Durchgang nur in Präsenz	<p>11. Datengetriebene Vertriebskultur</p> <ul style="list-style-type: none"> Wie gelingt der Wandel hin zu einer datengetriebenen Vertriebskultur? Wie baut man als Sparkasse das richtige Skillset im Umgang mit Smart Data bei Vertriebsmitarbeitenden auf? <p>Alina Gewiß & Dr. Tim Felten, LIO Consulting GmbH</p>	<p>12. Digital Leadership - wie Führung auf Distanz gelingen kann</p> <ul style="list-style-type: none"> Reason Why: warum Digital Leadership immer mehr an Bedeutung gewinnt Die neuesten Studien zu New Work: was Mitarbeitende heutzutage als wichtig erachten Führung auf Distanz: Haltung & Umgang mit Mitarbeitenden Change: als Digital Leader Veränderungen initiieren & begleiten Technik-Check: bewährte (digitale) Tools <p>Andreas Eilers, Open Agile GmbH</p>	<p>13. Das „Private Finanzkonzept“ – Update und Ausblick</p> <ul style="list-style-type: none"> Aktuelle Projektergebnisse und Ausblick zum SFK-privat Das Beratungsfeld „Schenken & Vererben“ im Praxiseinsatz Das neue Tool „Kinder & Jugend“ – Chancen für mehr Vertrieb <p>Birgit Knoll, Sparkassenakademie NRW</p>
			<p>14. S-Versicherungsmanager: Alles im Blick!</p> <ul style="list-style-type: none"> Rückblick: Ausgangssituation Erfolgsgeschichten Durchblick: Mein digitaler Versicherungsmanager Ausblick: Umsetzung & Weiterentwicklung <p>Christoph Lau & Felix Mantke, Provinzial Versicherung AG & Susanne Bußmann und/oder Hans-Peter Schmidt, Sparkasse Vest Recklinghausen</p>
1., 2., 3. & 4. Durchgang nur in Präsenz	<p>15. Dialog Café DBC</p> <ul style="list-style-type: none"> Austausch über Strategien, Personal und flexibles Arbeiten Aktuelle Trends beleuchten Kontakte knüpfen <p>Marcel Eigen & Georg Fengler, Sparkasse Dortmund</p>	<p>16. Wirkungsvolle Mikro-Trainings gestalten (nur 1. Tag)</p> <p>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 Mitarbeiter:innen 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 Mitarbeiter:innen in ihrer Sprechfähigkeit zu fördern und zu fordern. Im Workshop gibt es einen Einblick in diese spannende Methode!</p> <p>Nora Bost und Yvonne Kaufhold, Sparkasse Dortmund</p>	