



16.10. & 17.10.2024

6. Fachtagung Business-Center (BC) - Business-Line



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)

Business-Center / Business-Line - die richtige Adresse für eine digitale und professionelle Beratung gewerblicher Kundengruppen

In der Welt erfolgreich digital agierender Sparkassen spielen ein Business-Center bzw. eine Business-Line für gewerbliche Kundengruppen eine zentrale Rolle. Erfahren Sie im Rahmen dieser Tagung mehr zu zukunftsweisenden Perspektiven und Erkenntnissen aus aktuellen Projekten. Erhalten Sie Impulse zu Use Cases hinsichtlich z. B. erfolgreicher Marktbearbeitung im Segment gewerblicher Kunden, Herausforderungen bei der Führung der digitalen Einheiten, prozessualer Abwicklungen von spezifischen Kundenanliegen, qualitativ hochwertiger medialer Beratung sowie Ansätze für den aktiven Produktverkauf. Entdecken Sie die neuesten Trends und Innovationen im Business-Center bzw. in der Business-Line. Netzwerken Sie mit Fachexperten/-innen und tauschen Sie Best-Practice-Beispiele aus.


Ihr Nutzen


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

Zielgruppe


- Leiter/-innen von Business-Centern bzw. in der Business-Line
- Teamkoordinatoren/-innen sowie Mitarbeiter/-innen in digitalen bzw. hybriden Vertriebseinheiten im Bereich gewerblicher Kunden


Anmeldung zur Tagung

 Gern kann Ihre Personalabteilung einfach und schnell Sie über das Portal der Sparkassenakademie unter ska.nrw/15.009 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:** 15.009

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
Das Firmenkundengeschäft der Sparkassen 2030
Daniela Schulze, 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 - 17:15 Uhr
Revolution im Kundenservice: Wie KI und Digitalisierung das Business-Center der Sparkasse transformieren wird
Prof. Dr. Jürgen Weimann,
Managementberater und Inhaber des Lehrstuhls Digital Strategy an der Digital Business University (DBU) in Berlin


 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 - rund um die App-Sparkasse und Sparkasse-Business
• 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 16.10. & 17.10.2024

	Workshops	Workshops	Workshops
1. Durchgang online 2., 3. & 4. Durchgang nur in Präsenz	1. Business-Center - Vertriebliche Potenziale heben <ul style="list-style-type: none"> • Ausgangslagen und Erfolgsfaktoren für den vertrieblischen Erfolg im Business-Center, • Praxisbeispiel der Sparkasse Essen, • Diskussion: vom BC 2.0 zu einem BC 3.0 Daniela Schulze, DSGVO & Ulrich Leibold, Sparkasse Essen sowie Rolf Dockenfuß, Kampmann Management Consultants	2. Prozesse. Einfach. Gestalten <ul style="list-style-type: none"> • Hürden beim Unterschriftsverzicht nehmen (Business-Card, Kontokorrentkredit, Investitionskredit und Co.) • Die „richtigen“ Fragen im Geschäftskundencheck stellen • Smarter Umgang mit Vereinen, WEG, Existenzgründern und Co. • Dienstleister für den Vertrieb und Türöffner für einen gewerblichen Omnikanalvertrieb Nicolas Fischer & Maximilian Schaffrath, Sparkassen Consulting GmbH mit einer Praxissparkasse	3. Business-Center in der Praxis: neo only im BC <p>neo only: Wunsch und Wirklichkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kritische Erfolgsfaktoren • Sinnvolle Voraussetzungen • Ein Erfahrungsbericht der Sparkasse Stefan Pfeifer, Sparkasse Uelzen Lüchow-Dannenberg & Christian Döking, GESSER.biz Spezialisten für mediale Kommunikation
2. Durchgang online 1., 3. & 4. Durchgang nur in Präsenz	4. Der Mittelstand unter Veränderungsdruck! <p>Wie können wir als Sparkasse bei der Transformation wirksam unterstützen. Nachhaltigkeit und Regulatorik, Fachkräftemangel und Arbeitgeberattraktivität, KI und Digitale Transformation...</p> <p>Die Veränderungsdynamik für den deutschen Mittelstand ist aktuell wohl so groß wie nie zuvor. Wie kann es gelingen, dass wir als Sparkasse unsere Kunden hierbei wirksam unterstützen können? In diesem Workshop erfahren Sie, wie Sie Antworten darauf geben können. Sie werden u. a. die Marke MittelstandsCampus NRW kennenlernen, der Ihnen das notwendige „Handwerkszeug“ liefert, um Ihre Kunden zukunftsfähig aufzustellen.</p> Christian Overhage, MittelstandsCampus NRW Deutschland	5. Führung im Business-Center: Herausforderungen und Chancen <ul style="list-style-type: none"> • Führungskompetenzen für die mediale Beratung: Kommunikation, Motivation, Feedback • Erfolgsfaktoren für die mediale Beratung: Verbindlichkeit & Fallabschluss • Entwicklungserfolge bei Mitarbeitenden sichtbar machen • Diskussion: Best Practices aus Ihrem Führungsalltag Dennis Büchler, AFPUK GmbH	6. Effizienz im BC und im Berater-Alltag <p>Statt die vielen Kunden-Anliegen einfach nach Eingang abzuarbeiten, ist eine Strukturierung für eine Effizienz im BC unerlässlich. Verschiedene Ansätze dazu werden dargestellt und für den einzelnen Berater aufgezeigt. Im direkten Austausch werden diese Mehrwerte und die anderer Sparkassen aktiv diskutiert.</p> Hanno Jansen & Thorsten Booß, Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH
3. Durchgang online 1., 2. & 4. Durchgang nur in Präsenz	7. Personalgewinnung und -entwicklung als Erfolgsfaktor für das BC <ul style="list-style-type: none"> • Internes Marketing: Wie wird das BC im Gesamthaus bekannt? • Welche externen MA kann man für das BC gewinnen? • Welche Entwicklungsperspektive biete ich motivierten MA? • Wie gehe ich mit MA um, die sich nicht weiterentwickeln wollen? • Und wie groß ist eigentlich der Faktor Entgelt? Christian Kasproski, Sparkasse Duisburg	8. Vom Chatbot zum Digitalen Assistenten <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 Assistenten Marco Massier, DSGVO	9. FI Kreditprozesse im BC <ul style="list-style-type: none"> • Nachhaltigkeit im Firmenkundengeschäft • ISP Holger Schmidt, Finanz Informatik & Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen
4. Durchgang online 1., 2. & 3. Durchgang nur in Präsenz	10. Kundenzufriedenheit im BC / BL <p>Wie messe ich Kundenzufriedenheit im BusinessCenter/BusinessLine?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definition Kundenzufriedenheit im Segment Geschäftskunden • Messbarkeit Kundenzufriedenheit Geschäftskunden • Unterschiede zwischen Serviceeinheit und Vertriebsseinheit Katharina Liedke & Holger Hullmann, Landessparkasse zu Oldenburg	11. Digital Leadership - wie Führung auf Distanz gelingen kann <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 Andreas Eilers & Alexander Stange, Open Agile GmbH	12. Online-Banking Business <ul style="list-style-type: none"> • Warum machen wir OBB? • Die 5 Säulen des OBB? • Praxisaustausch Viktor Illin, VI-Schulung
1., 2., 3. & 4. Durchgang nur in Präsenz	14. Dialog Café BC / BL <ul style="list-style-type: none"> • Austausch über Strategien, Personal und flexibles Arbeiten • Aktuelle Trends beleuchten • Kontakte knüpfen Rabea Diederich-Dyckmanns, Sparkasse Dortmund		13. Datengetriebene Vertriebskultur <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? Alina Gewiß & Dr. Tim Felten, LIO Consulting GmbH