

23.11. & 24.11.2022

18. Fachtagung Kunden-Service-Center (online)

Digitaler Austausch zu Themen rund um ein KSC

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

Exzellente mediale Serviceangebote und -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 topaktuelle Informationen 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 Fachexpertinnen und -experten 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
- Teamkoordinatorinnen und -koordinatoren von Kunden-Service-Centern bzw. Call-Centern oder digitalen Vertriebsseinheiten

Durchführung online:

Die Teilnahme ist einfach per Link möglich -
auch aus dem Homeoffice
und mit privaten Endgeräten



 **Angebotsnummer:** 15.005

Ihre Investition: 560,00 €

Tagungsort: Die Fachtagung wird in den „virtuellen“ Konferenzräumen der Sparkassenakademie NRW stattfinden



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

 09:00 - 09:15 Uhr
Begrüßung
Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen,
und Peter Gesser, GESSER.biz, Spezialisten für
mediale Kommunikation

 09:15 - 09:50 Uhr
**Mobile first – Aktuelles rund um die App-
Sparkasse & Sparkasse-Business**
Stefan Brinkmann, DSGVO, Berlin

 09:50 - 10:15 Uhr
Kaffeepause

 10:15 - 11:00 Uhr
FI-Entwicklungen zum Release 22.1 und 2023
Holger Schmidt, FI, Münster

 11:15 - 12:45 Uhr
Workshops (1. Durchgang)
Bitte wählen Sie vier Workshops aus, an denen Sie
teilnehmen möchten (Workshop-Angebote siehe
nächste Seite).

 12:45 - 13:45 Uhr
Mittagspause

 13:45 - 15:15 Uhr
Workshops (2. Durchgang)

 15:15 - 15:45 Uhr
Kaffeepause

 15:45 - 16:45 Uhr
**Plenum „Deine innere Jukebox – Menschen
verstehen und gewinnen“**
Mehr Resonanz und Begeisterung im Umgang mit
Menschen: Mit dem Modell der inneren Jukebox®
gelingt es, bei unserem Gegenüber den richtigen
Ton zu treffen. Freuen Sie sich auf ein besonderes
Vortragsformat mit musikalischem
Wissenstransfer, welches Ratio und Emotionen
vereint und lange in Ihnen nachklingen wird.

Sören Flimm, Dipl.- Betriebswirt und zertifizierter
Vertriebscoach

Ende: ca. 17:00 Uhr

 **Durchgehend stehen Ihnen im virtuellen
Hauptraum Nebenräume für ein
individuelles Gespräch mit Kolleginnen
und Kollegen (Time to talk) bereit.**

! Anmeldeschluss: Montag, 7. November 2022 !

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

 09:00 - 09:15 Uhr
Begrüßung
Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen,
und Peter Gesser, GESSER.biz, Spezialisten für
mediale Kommunikation

 09:15 - 11:15 Uhr
Kundendialogplattform der FI
Thomas Melüh und Dieter Vollenbröcker, FI, Münster

 11:15 - 11:45 Uhr
Kaffeepause

 11:45 - 13:15 Uhr
Workshops (3. Durchgang)

 13:15 - 14:15 Uhr
Mittagspause

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

 15:45 - 16:15 Uhr
Plenum mit Überraschung und Ausblick 2023

 **Auch am 2. Tag steht Ihnen der virtuelle
Konferenzraum vor und nach Beginn der
Plenumsvorträge & Workshoprunden zur
Verfügung, sodass Sie sich in einem passenden
Zeitfenster gern mit Fachexpertinnen und -
experten informell in einem Nebenraum treffen
können.**

Ende: ca. 16:30 Uhr



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



Sie haben konkrete Themenwünsche oder
Fragestellungen?

Ihre Ansprechpartner

Konzeption und Beratung:



Sabine Berens

Tel.: 0231 22240-740

sabine.berens@ska.nrw

Anmeldung und Organisation:



Carolin Pawelczyk

Tel.: 0231 22240-537

carolin.pawelczyk@ska.nrw

Workshops

Bitte wählen Sie 4 Workshops aus:

1. Dialog-Café KSC / Open Network

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

Rabea Diederich-Dyckmanns und Georg Fengler, Sparkasse Dortmund

2. Personalsuche im KSC: Vom Abstellgleis zur Kaderschmiede

- Personalsuche für KSC außerhalb der Sparkasse: Erfahrungsberichte und Tipps
 - Quereinsteiger: Onboarding & Weiterentwicklung innerhalb KSC
 - Ausblick: Welche Entwicklungsmöglichkeiten sind mittelfristig möglich?
 - Ausbildung im KSC: Kauffrau/-mann im Dialogmarketing als Chance
- Beatrice Funda-Brand, Sparkasse Südpfalz

3. Spiel, Satz und Sieg: Wimbeldon is every day – sogar morgen

Claudia Kohde-Kilsch, Politikerin und ehemalige Tennisspielerin, und Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW

4. TeleSales 2.0 – Produktabschlüsse am Telefon meistern

- Was ist das? TeleSales im Allgemeinen: Lassen Sie sich inspirieren, wie andere Firmen TeleSales für sich nutzen
- Erfolgsfaktoren TeleSales: Erfahren Sie, worauf es beim Outbound wirklich ankommt, sowohl fachlich, technisch, strategisch als auch organisatorisch
- Einwandbehandlung ohne Gegenargumentation: Lernen Sie die Methodik „Labeln“ und „Spiegeln“ kennen – Methoden des FBI, um klassische Gegenargumente obsolet zu machen

Dr. Tim Felten, Learn IO GmbH

5. Aufbau einer übergreifenden Steuerung medialer Einheiten (nur am 2. Tag)

- Simulation notwendiger (KSC-)MAK unter Berücksichtigung von Kundenlenkungseffekten
- Operatives Controlling unter Einbindung von relevanten Kennzahlen mit dem ISP-Controlling im IDH
- Innerbetriebliche Verrechnung von (KSC-/medialen) Leistungen im Rahmen einer Geschäftsfeldrechnung

Jens Biehsmann, Markus Koppers und Christiana Uhlenbruch, CP Consultingpartner AG, Köln

6. Do's and Don'ts für den optimalen Effizienzgewinn im KSC+

- Strategische Einordnung - Was steckt hinter einem KSC+?
- Stolpersteine bei der Einführungsphase
- Kleine „Helferlein“ für mehr Erfolg (schlanke Prozesse, Routing, Steuerung, Skills...)
- Kundenlenkung optimieren (Kommunikation und Argumentation mit Kunden und dem stationären Vertrieb)
- Führungsreview und Ausbaustufen

Danae Mitze, Kreissparkasse Düsseldorf, Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen, und Nicolas Fischer, Sparkassen Consulting GmbH, München

7. ... Video kills the Telephone Star – effiziente mediale Prozesse im KSC+

- Kommunikationskanäle in der Praxis - die Evolution im KSC (Prozesse mit Telefon, haptischen Medien und Videoservices steuern)
- Best Practice Service- und Vertriebs-Prozesse im KSC+
- Der Teufel steckt im Detail: Umgang mit den Medien im medialen Prozess (IF, OSPlus_neo, PDF, PPT)
- Gut zu wissen: Was geht in der Thin-Client Umgebung?
- Ergonomie und Effizienz: Mindestanforderung an den Arbeitsplatz
- Wie zeig ich es meinem Agent - schlanke Trainings-Tools

Peter Gesser und Christian Döking, Gesser biz, Spezialisten für mediale Kommunikation

8. Muster ISP PPS - Erfahrungsaustausch zur Administration und Weiterentwicklung

- Wo stehen wir?
- Was kommt mit Release 22.1

Anna Katharina Giebel, FI, und Lukas Bannasch, Sparkasse Mülheim an der Ruhr

9. Das ISP-Dashboard - die moderne Art der Kommunikation

- Update zur aktuellen Entwicklung und Ausblick zu neuen Funktionen
- Sie kennen die neuen Funktionen der Messenger Dienste im IDD
- Sie sind vertraut mit den Handlungsempfehlungen zum Einsatz des IDD

Janine Limke und Christopher Manka, FI, Münster

10. Personaleinsatzplanung im KSC

- Aktueller Sachstand
- Piloterfahrungen mit Praxisbeispiel
- Preise

Ursula Schäfer, Sparkasse Langen-Seligenstadt, und Osman Öztürk, FI

11. Inbound & Outbound – datenbasiertes Kundenmanagement im KSC – Fallstudie und Erfahrungsaustausch (SSK Düsseldorf & Bank WIR)

- Wie schaffe ich es, den Peak und das Eis mit dem Kunden zu brechen?
- Inbound – Erreichbarkeit als Erfolgsfaktor. Zufriedenheitssteigerung beim Kunden & Team bei gleichzeitiger Kostenreduzierung. Das geht!
- Outbound – Effizienz-Boost – 50 % weniger Anwahl Versuche bei 100 % mehr Erreichbarkeit.

Patrick Heinicke, ServiceOcean AG, Köln

12. Praxisbericht Profilkunden – systematische Erschließung von (riesigen) Potenzialen im Privatkundengeschäft (nur am 1. Tag)

- Versteckte Potenziale im Kundengeschäft identifizieren
- Kunden ansprechen und begeistern
- Klappt das wirklich? Antwort: JA – ein Praxisbeispiel

Ludwig Basel, Stadtparkasse München, und Martin Seidenberg, zeb-consulting, Münster

Anmeldeschluss: Montag, 7. November 2022

Online-Anmeldung:

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