

**15. Fachtagung Kunden-Service-Center |
Sparkassen-CCQT 2019
am 26.11. + 27.11.2019 in Dortmund**

Service - Vertrieb - Motivation - Führung



Eine Veranstaltung in Kooperation

**Termin: 26.11. + 27.11.2019
in Dortmund**

Top-Aktuell

15. Fachtagung Kunden-Service-Center | Sparkassen-CCQT 2019 (15.005)

Ihre Themen:

- Umsetzung von Data Analytics in Steuerung und Vertrieb
- Digitale Agenda 2.0 TP Dialogkommunikation - Ergebnisse
- Wer mit beiden Beinen auf dem Boden steht kommt nicht vorwärts
- Von der Personalauswahl bis zur Mitarbeitermotivation
- Aufbau BusinessCenter - Umsetzungsmodelle, Leistungsumfang und Zielbild
- Betreuung von Servicekunden im KSC
- Trainiere oder verliere ... oder warum Qualität im KSC nicht vom Himmel fällt
- Risiko Digitale Welt | Sicherheit im KSC
- Outbound - Erfolgreich von Anfang an - Weiterentwicklung - Vertrieb
- Führen im Wandel
- ISP Aktiv_neo-Prozesse und biometrische Authentifizierung
- Homeoffice - Wie das geht!
- Natural Language Voice Bot „Anna“
- Chatbot Linda in der Chat-Suite
- Raumakustik und Soundmasking
- Das agile KSC-Interface
- WhatsApp im KSC
- KSC-Weiterentwicklung - Die nächsten Schritte
- Digitaler Ausweis Service - eID –elektronische Identität, Muster ISP
- Ergo Coaching Live - 10 Ergo Tipps
- Dialog-Café - Inbound | Outbound

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. Callcentern

Planungsstand - Ihr Programm

1. Tag, 26. November 2019

Tagungsleitung: Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW und Peter Gesser, Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

Ab 09:00 Uhr
Begrüßungskaffee

09:30 - 09:50 Uhr

Begrüßung und Eröffnung

Edmund Honermann und Peter Gesser

09:50 - 10:30 Uhr

Operative Umsetzung von Data Analytics in Steuerung und Vertrieb

Thomas Glutting, DSGVO

10:30 - 11:00 Uhr

Kaffeepause - Info-Märkte

11:00 - 12:45 Uhr

Informationsforen: Bitte wählen Sie fünf Foren aus!

1. **Aufbau BusinessCenter** - Zielbild, aufbauorganisatorische Umsetzungsmodelle, segmentspezifischer Leistungsumfang, Übertragung der stationären Vertriebsprozesse, Veränderungsanforderungen & Vermarktung des Leistungsangebotes
Gabriele Neitzel und Jörn Hanisch, innovent consult GmbH & Co.
2. **Weiterentwicklung KSC - Die nächsten Schritte unter Berücksichtigung der Kunden- und Mitarbeitersicht**
Robert Conrad, RGE, München & Elke Kipfelsberger, SK Ingolstadt-Eichstätt
3. **Führen im Wandel** - Annette Vorwerk-Behrend, Dagmar Meyer, Marcus Schweighart, Hamburger BeraterContor GmbH
4. **3L-Strategie im KSC - Mit Leistung und Leidenschaft zur Leichtigkeit mit dem Kunden - von der Personalauswahl bis zur Mitarbeitermotivation - Best Practice (nur 2. Tag)**
Corinna Gerlach, Sparkasse Siegen & Michaela Schleede, Sparkassenakademie NRW
5. **Homeoffice im KSC - Erfahrungsbericht**
Achilleas Kedras, Sparkasse Bochum
6. **Optimale Bedarfsdeckung durch Workforce- Freizeit-Management - Wie erfolgreiche Contact-Center die Freizeitpräferenzen ihrer Mitarbeiter für eine optimale Bedarfsdeckung ausschöpfen**
Carsten Baer, INTERcept Solutions GmbH
7. **Raumakustik und Soundmasking - Mehr Ruhe im KSC**
Anja Winter, ORG-DELTA GmbH, Reichenbach an der Fils
8. **„Ergo Coaching Live“ - 10 Ergo Tipps und ein „Locker-vom-Hocker“ für einen gesunden und aktiven Bildschirmarbeitsplatz im digitalen Zeitalter (nur 1 Tag)**
Anne-Marie Glowienka, hochform
9. **Wer mit beiden Beinen auf dem Boden steht, kommt nicht vorwärts**
Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW & Alexandra Bechtel, Fernsehmoderatorin
10. **Trainiere oder verliere ... oder warum Qualität im KSC nicht vom Himmel fällt**
Peter Gesser, Gesser, Die Trainings- und Coaching Manufaktur
11. **Einmalig oder ersetzbar? Was zählt Stimme & Sprechen noch im Kundenservice 4.0?** - Thomas Niemann, Sprechfreude
12. **Dialog-Café - Inbound | Outbound**
Georg Fengler, Sparkasse Dortmund
13. **Outbound - Erfolgreich von Anfang an. So starten Sie durch (je Tag 1 WS)**
(Personal, Zahlen, erfolgreiche Themen für den Outbound, Zusammenspiel mit dem stationären Vertrieb u.v.m.)
Ursula Schäfer, Sparkasse Langen-Seligenstadt
14. **Outbound - Weiterentwicklung von der Vertriebsunterstützung zum Outbound-Vertrieb (je Tag 1 WS)** Sie haben schon Erfahrungen und wollen Ihr Team weiterentwickeln? So gelingt es erfolgreich Produkte zu verkaufen! Unsere Verbundpartner SKP und LBS zeigen, wie Sie Unterstützung und Weiterentwicklung auch von dort erhalten!
Ursula Schäfer, Sparkasse Langen-Seligenstadt
15. **Outbound - Produkte verkaufen und Vertrieb im KSC sind wichtig (nur 2. Tag 1 WS)** Wie gelingt auch eine "echte" Beratungsunterstützung für den stationären Vertrieb? Die Weiterentwicklung vom Verkauf zur Beratung. Mit Unterstützung von SKP und LBS geht's noch besser!
Ursula Schäfer, Sparkasse Langen-Seligenstadt
16. **Betreuung von Servicekunden im KSC**
Rebecca Schütte & Pascal Gutzeit, Sparkasse Minden-Lübbecke
17. **Risiko Digitale Welt | Sicherheit im Kunden Service Center - ein Workshop der Polizei NRW/LKA (nur 2. Tag)**
Peter Vahrenhorst, Kriminalhauptkommissar beim Landeskriminalamt NRW
18. **ISP - Aktiv neo-Prozesse und biometrische Authentifizierung**
Markus Brügger, SK Vest Recklinghausen & Holger Schmidt, Finanz Informatik
19. **Chatbot Linda in der Chat-Suite** - David Gerdes, Sparkassen-Finanzportal GmbH
20. **Das agile Interface** - Alain Back, Talkevent GmbH, Köln
21. **Digitale Ausweis Service - eID - elektronische Identität, Muster ISP**
Ralf Schmitter, S-Markt und Mehrwert GmbH & Co. KG, Halle
22. **Aktuelles zur Finanzplattform**
Mitarbeiter des DSGVO aus Abteilung BIV Digitalisierung und Payment
23. **Natural Language Voice Bot „Anna“ in der Sparkasse Bremen**
Dr.-Ing. Lupo Pape, SemanticEdge GmbH, Berlin
24. **WhatsApp im KSC - Erfahrungsbericht** - Bastian Wolf, Stadt-Sparkasse Solingen

12:45 - 14:00 Uhr

Mittagspause - Info-Märkte

14:00 - 15:45 Uhr

Informationsforen (2. Durchgang)

15:45 - 16:15 Uhr

Kaffeepause - Info-Märkte

16:15 - 17:00 Uhr

Hömma, weiß Bescheid!

Kai Magnus Sting, Kabarettist, Schriftsteller, Rundfunkmoderator und Schauspieler

ab 17:30 Uhr - **Einladung zu einem gemeinsamen Abend**

2. Tag, 27. November 2019

Tagungsleitung: Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW und Peter Gesser, Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

Ab 08:30 Uhr

Begrüßungskaffee

09:00 - 09:15 Uhr

Hallo Wach - Ausblick 2020

09:15 - 09:45 Uhr

Messenger, Chat, Mail, Telefon, ... : effiziente und transparente Problemlösung im Kundendialog Ergebnisse aus dem DSGVO-Projekt "Digitale Agenda 2.0 TP Dialogkommunikation"
André Kreslak, Sparkassenverband Niedersachsen

09:45 - 11:30 Uhr

Informationsforen (3. Durchgang)

11:30 - 12:00 Uhr

Kaffeepause - Info-Märkte

12:00 - 13:45 Uhr

Informationsforen (4. Durchgang)

13:45 - 14:45 Uhr

Mittagsbuffet - Info-Märkte

14:45 - 16:30 Uhr

Informationsforen (5. Durchgang)

Besuchen Sie während der Tagung die **Info-Märkte:**

- GESSER.biz - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur und Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen
- arxes-tolina GmbH, Berlin
- ASC Technologies AG, Hösbach
- Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH, Bad Sachsa
- Condair Systems GmbH (ehemals DRAABE), Norderstedt
- CP Consultingpartner AG, Köln
- DIPRO Informationsmanagement GmbH, Greifswald
- engram GmbH, Bremen
- ethcon GmbH, München
- Finanz Informatik GmbH & Co. KG, Münster
- GFOS GmbH, Essen
- GN Netcom GmbH, Rosenheim und Möller Telekommunikation, Solingen
- INTERcept Solutions GmbH, Hamburg
- jSERVICE GmbH, Wolfsburg
- Just Intelligence GmbH, Hamburg
- MYCOM AG, Berlin
- ORG-DELTA GmbH, Reichenbach/Fils
- ProCom-Bestmann, Vertrieb + Service von Headsetlösungen und Bürocumunication e.K., Naumburg
- Randstad Deutschland GmbH, Eschborn
- Reiner Kartengeräte GmbH & Co. KG, Furtwangen
- rheinlandmobil GmbH, Rösrath
- S-Markt- und Mehrwert GmbH & Co. KG, Halle
- SemanticEdge GmbH, Berlin
- Sennheiser electronic GmbH & Co. KG, Wedemark
- Sparkassen Consulting GmbH, München
- Sparkassen-Finanzportal GmbH, Düsseldorf und TalkEvent Software GmbH, Köln
- Sprechfreude, Eschweiler
- SSC Management Consult GmbH & Co. KG, Köln

Teilnehmerzahl: 300

Ihre Investition: xxx €

Ort: Sparkassenakademie NRW

Hörder Burgplatz 1, 44263 Dortmund

Haben Sie Fragen? Dann wenden Sie sich gern an:
Carolyn Pawelczyk, Tel. 0231 22240-537 (Anmeldung)
Edmund Honermann, Tel. 0231 22240-739 (Inhalte)

Leistungen / Hinweise

Tagungsort: Sparkassenakademie NRW
Hörder Burgplatz 1, 445263 Dortmund



Zusätzliche Leistungen: Alle Inhalte und Präsentationen in Dateiform über Download-Portal
Teilnehmerliste inkl. Adressen und Kontaktdaten (E-Mail)
Zusammenfassung der Ergebnisse aus den Informationsforen
Seminarertränke, Mittagessen am Donnerstag und Freitag,
Steh-Kaffee in den Pausen an beiden Tagen und Abendessen am
Donnerstag (Getränke gehen auf Selbstzahlerbasis)

Kontaktpersonen: **Edmund Honermann**, Tel.: 0231 22240-739
Fachbereich Banksteuerung und Stab - Anpassungsfortbildung
Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen, Dortmund

Georg Fengler, Tel.: 0231 183-20201
Medialer Vertrieb der Sparkasse Dortmund

Markus Brügger, Tel.: 02361 205-1510
Multikanalvertrieb der Sparkasse Vest Recklinghausen

Peter Gesser, Tel.: 02365 518104
GESSER.biz - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur, Marl

Anmeldungen: Bitte buchen Sie **online** über das Akademie-Portal unter
www.sparkassenakademie-nrw.de – **Angebotsnummer 15.005**.
Sofern Ihre Personalabteilung noch nicht über einen Zugang
verfügt, kann eine Benutzerkennung formlos per Mail über
ecadia@sparkassenakademie-nrw.de angefordert werden.
Alternativ können Sie Ihre Anmeldung mit dem beigefügten Formular
vornehmen.

Vorabend: Den Kollegen/-innen, die am Vorabend anreisen, bieten wir einen
informellen Erfahrungsaustausch an.
Treffpunkt ist um 18:00 Uhr
Bitte vermerken Sie Ihr Interesse am Austausch mit Ihrer Anmeldung.

Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie unter folgendem Link:
https://www.sparkassenakademie-nrw.de/fileadmin/content/downloads/Kooperationshotels_Dortmund_2019.pdf

Eine gesonderte Einladung inkl. Teilnehmerliste erhalten Sie per Mail circa 4 Wochen vor unserer
Fachtagung.

Die aktuellen Inhalte können Sie auch im Internet über das Akademie-Portal der Sparkassen-
akademie Nordrhein-Westfalen unter www.sparkassenakademie-nrw.de unter der Angebotsnummer
15.005 und über die Web-Site www.ccqt.de abrufen.

Zur Vorbereitung auf die Tagung können sich XING-Nutzer in einer geschlossenen Gruppe austauschen.
Den Link zur Gruppe und weitere Infos finden Sie unter www.ccqt.de.

Wir wünschen Ihnen eine angenehme Anreise!

Anmeldeformular

auch online über das Akademie-Portal unter www.sparkassenakademie-nrw.de möglich

per Fax **0231 22240-715**

an *Carolin Pawelczyk, Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen, Dortmund*

Ich nehme an der 15. Fachtagung Kunden-Service-Center | Sparkassen-CCQT 2019 teil
(Bitte nutzen Sie pro Person ein Formular)

Sparkasse

Straße

PLZ/Ort

Name/Vorname und Position

Telefon

E-Mail

Informelles Vorabend-Treffen am 25.11.2019

Ich nehme am Treffen teil (Treffpunkt 18:00 Uhr).

Abendprogramm am 26.11.2019

Ich nehme am Abendprogramm teil (Beginn: ca. 17:30 Uhr).

Wählen Sie bitte fünf Foren aus, die Sie während der Tagung besuchen möchten. Detaillierte Infos zu Workshops können Sie über die Web-Site www.ccqt.de abrufen.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Aufbau BusinessCenter | <input type="checkbox"/> 2. Weiterentwicklung KSC - Die nächsten Schritte |
| <input type="checkbox"/> 3. Führen im Wandel | <input type="checkbox"/> 4. 3L-Strategie im KSC |
| <input type="checkbox"/> 5. Homeoffice im KSC | <input type="checkbox"/> 6. Optimale Bedarfsdeckung |
| <input type="checkbox"/> 7. Raumakustik und Soundmasking | <input type="checkbox"/> 8. Ergo-Coaching-Live (nur 1 Tag) |
| <input type="checkbox"/> 9. Wer mit beiden Beinen ... | <input type="checkbox"/> 10. Trainiere oder verliere ... warum Qualität ... |
| <input type="checkbox"/> 11. Einmalig oder ersetzbar? | <input type="checkbox"/> 12. Dialog-Café Inbound Outbound |
| <input type="checkbox"/> 13. Outbound - Einsteiger (je Tag 1 WS) | <input type="checkbox"/> 14. Outbound - Weiterentwicklung (je Tag 1 WS) |
| <input type="checkbox"/> 15. Outbound - Produktverkauf (nur am 2. Tag) | <input type="checkbox"/> 16. Betreuung von Servicekunden im |
| <input type="checkbox"/> 17. KSC Risiko Digitale Welt Sicherheit im KSC | <input type="checkbox"/> 18. ISP_neo-Aktivprozesse zu Release 19.1 |
| <input type="checkbox"/> 19. Chatbot Linda in der Chat-Suite | <input type="checkbox"/> 20. Das agile Interface |
| <input type="checkbox"/> 21. Digitaler Ausweis, eID, Muster ISP | <input type="checkbox"/> 22. Aktuelles zur Finanzplattform |
| <input type="checkbox"/> 23. Natural Language Voice Bot „Anna“ | <input type="checkbox"/> 24. WhatsApp im KSC |

Hierüber möchte ich mich z. B. im Dialog-Café austauschen:

_____ Datum

_____ Unterschrift