

3. Sparkassen-Call-Center Qualitätstage

am 26. & 27. November 2007 in Münster

Strategien – Innovationen – Qualitätssicherung – Training



Herzlich willkommen zu den 3. Sparkassen-Call-Center Qualitätstagen

am 26. & 27. November 2007 in Münster

Strategien - Innovationen - Qualitätssicherung - Training

Eine Veranstaltung für TrainerInnen, TeamkoordinatorInnen und LeiterInnen von Sparkassen-Call-Centern

Es lädt Sie herzlich dazu ein



Montag, 26. November 2007

Innovations-Center

ab 10:00 Uhr Fachmesse innerhalb unserer Fachtagung

Im Foyer der Sparkassenakademie stellen namhafte Firmen ihre Produkte und Dienstleistungen aus.

EDV-Software-Lösungen
Akustisches Bild
Headsets
Fortbildung – Training

Siehe dazu auch den Flyer ‚Innovations-Center‘

Ankommen - Begrüßung

ab 10:00 Uhr Come together mit Stehkaffee im Foyer der Sparkassenakademie

10:30 Uhr Eröffnung der 3. Sparkassen-Call-Center Qualitätstage

willkommen
bienvenu
benvenuto
welcome
bienvenido
üdvözöljük
welkom

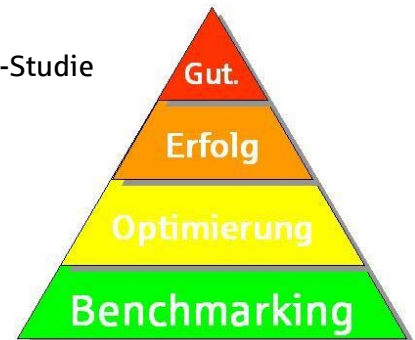
Sparkassen. Gut für Deutschland.

1. Benchmark-Studie für Sparkassen-Call-Center liegt vor

10:45 – 11:15 Uhr Erfahrungsberichte nach der 1. Benchmark-Studie

Sparkassen schildern ihre Eindrücke, berichten über die Ergebnisse und zeigen ihre Handlungsfelder auf.

Moderation:
Peter Gesser, manufactu
Markus Brügger, Sparkasse Dortmund



Im Foyer haben wir eigens einen Info-Stand eingerichtet. Hier kann Einblick in die Benchmark-Studie genommen werden. Nutzen Sie diese Gelegenheit für den Erfahrungsaustausch, für Diskussionen und interessante Gespräche.

11:15 – 11:30 Uhr Kaffeepause



Im Foyer, innerhalb des Innovations-Centers kann an den eingerichteten ‚Murmelecken‘ der kollegiale Austausch fortgesetzt, intensiviert und wahrgenommen werden.

1. Workshop-Runde

11:30 – 13:00Uhr Über unsere Fachtagung verteilt bieten wir 5 Workshop-Themen an. Diese Workshops sind so angelegt, dass Sie an allen Workshops teilnehmen können.



①

Bei Anruf Termin?! ... und dann?

- Outbound verliert an Akzeptanz
- Kunden nehmen Termine immer seltener wahr
- Welche Erfahrungen habe ich gemacht?
- Wie kann ich dem begegnen?

Ein Forum um kreative Ideen auszutauschen und zu entwickeln
Moderation:

Nora Bost, Sparkasse Dortmund
Yvonne Kaufhold, Sparkasse Dortmund
Christiane Knittel, Sparkasse Essen



②

Mystery Activities zur Qualitätssteigerung

- Welchen Nutzen habe ich für mein Call-Center?
- Wie muss ich bestimmte Ergebnisse bewerten?

Moderation:

Hans-J. Agnischock, buw customer care / management consult

1. Workshop-Runde – Fortsetzung der Workshop-Vorstellung



③

Kampagnen im Call-Center nutzen

a) Der Kampagnenpool des DSGVO

- Idee und Entwicklung des Kampagnenpools
- Gesamtübersicht über verfügbare Kampagnen
- Die erfolgreichsten Kampagnen

Moderation:

Jens Umard, DSGVO

b) Einbindung von Internet und SMS in das Kampagnenmanagement

Moderation:

Stefan Brinkmann, WLSGV



④

Call-Center-Services: Effizienz durch den „richtigen“ Einsatz einer Call-Center-IT-Lösung zur Unterstützung eines durchgängigen Vertriebsprozesses in der Sparkasse

- Vertriebsunterstützung durch Nutzung von gezielt aufeinander aufbauenden Funktionen des Kernbanksystems
- Optimierte kanalübergreifende Ausgestaltung der Geschäftsprozesse im Sinne der Multikanalstrategie
- Umfassende und effiziente funktionale Abdeckung aller Geschäftsprozesse
- Integrierte (gleiche) Kundensicht von Call Center-Mitarbeiter und Kundenberater
- Kundenorientierter Dialog mit einer hohen Fallabschlussquote

Moderation:

Holger Schmidt, Sparkassen Informatik, Münster

Albert Vogt, Sparkassen Informatik, Münster



⑤

Besuch des Call-Centers der Sparkassen-Informatik

- Treffpunkt: Eingang Sparkassenakademie
- Ein Shuttle-Service ist organisiert

Moderation:

Achim Fröhlich, Sparkassen-Informatik, Münster

13:00 – 14:00 Uhr Mittagspause

Activity – Muntermacher nach der Mittagspause

14:00 – 14:15 Uhr Muntermacher

Montag, 26. November 2007

2. Workshop-Runde

14:15 – 15:45 Uhr Beschreibung: siehe Seiten 3 & 4

15:45 – 16:15 Uhr Stehkafee und Kuchen

3. Workshop-Runde

16:15 – 17:45 Uhr Beschreibung: siehe Seiten 3 & 4

18:30 Uhr Abendessen
mit anschließendem Überraschungsprogramm

Dienstag, 27. November 2007

Innovations-Center

ab 9:00 Uhr Fachmesse innerhalb unserer Fachtagung

Ankommen - Begrüßung

ab 9:00 Uhr Come together mit Stehkafee

4. Workshop-Runde

9:15 – 10:45 Uhr Beschreibung: siehe Seite 3 & 4

10:45 – 11:15 Uhr Kaffeepause

5. Workshop-Runde

11:15 – 12:45 Uhr Beschreibung: siehe Seite 3 & 4

12:45 – 13:30 Uhr Mittagspause

Activity – Muntermacher nach der Mittagspause

13:30 – 13:45 Uhr Muntermacher



Sparkassen. Gut für Deutschland.

Sparkassen-Sonderzahlung – SSZ

13:45 – 15:15 Uhr



Ehrlich und fair
Nach dem Vorbild der WDR-Reihe ‚Hart aber fair‘ stellen wir Fragen zur SSZ-Umsetzung.

Einladungen wurden ausgesprochen an:

- Vorstand einer Sparkasse
- Leiter eines Sparkassen-Call-Centers
- MitarbeiterIn eines Sparkassen-Call-Centers
- Trainer/externer Begleiter von Sparkassen
- Dienstleistungsgewerkschaft verdi

Moderation:
Peter Gesser, manufactu

Anschließend: Erfahrungsaustausch

15:15 - 15:45 Uhr

Moderierte Schlusskonferenz
Diskussion, Feedback, Ausblick & Wünsche für 2008



Leistungen / Hinweise

- Tagungsort:** Westfälisch-Lippische Sparkassenakademie
Bröderichweg 52/54, 48159 Münster
- Leistungen:** Handout aller Inhalte und Präsentationen
Zusammenfassung der Ergebnisse aus dem Erfahrungsaustausch
Seminargetränke, Mittag- und Abendessen am Montag, Mittagessen
am Dienstag, Stehcaffees an beiden Tagen
- Preis (ohne Übernachtung):** 290,- Euro pro Teilnehmer für beide Tage
- Kontaktpersonen:** Georg Fengler, Tel.: 0231 183-20201
Markus Brügger, Tel.: 0231 183-22201
Medialer Vertrieb der Sparkasse Dortmund
Peter Gesser, Tel.: 02365 518104
manufactu, Marl
Andreas Meseke, Tel.: 0251 2104-756
Fachbereich Vertrieb - Anpassungsfortbildung
Westfälisch-Lippische Sparkassenakademie, Münster
- Hotelempfehlung:** Akademie-Hotel der Westfälisch-Lippischen Sparkassenakademie
Bröderichweg 52/54, 48159 Münster
Einzelzimmerpreis: 53,50 Euro (Übernachtung mit Frühstück)
Es steht nur ein begrenztes Zimmerkontingent zur Verfügung.
Wir empfehlen eine frühzeitige Anmeldung mit Zimmerreservierung!



Anreise mit dem PKW:

Von der A1 die Abfahrt Münster-Nord nehmen, an der zweiten Ampel links abbiegen – Richtung Wilkinghege/Kinderhaus

An der T-Kreuzung rechts in die Westhoffstraße.

An deren Ende links in die Grevener Straße und an der ersten Ampel rechts in den Bröderichweg einbiegen.

In die nächste Einfahrt nach der Regina-Protmann-Straße rechts einbiegen.



Anreise mit dem ÖPNV:

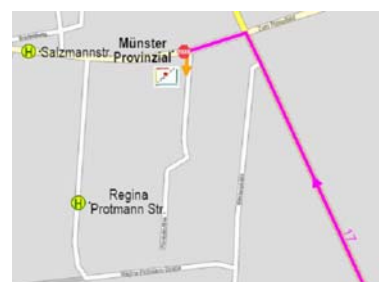
Mit der Deutschen Bahn bis zum Hauptbahnhof Münster/Westfalen.

Mit dem Bus vom Hauptbahnhof vom Bussteig B3 mit folgenden Linien:
Linie 17 – Richtung Kinderhaus
Linie R51 – Richtung Lengerich

Bis zur Haltestelle ‚Provinzial‘ – ohne Umsteigen – Fahrtzeit, je nach Buslinie, zwischen 15 und 22 Minuten.

20 m Fußweg zur Sparkassenakademie.

Fahrtpreis für die einfache Fahrt: 1,95 €



Wir wünschen Ihnen eine angenehme Anreise!

Anmeldung / Antwortfax

0251 2104-715

Ich/Wir nehme(n) mit ____ Person(en) an den

06.05

3. Sparkassen-Call-Center Qualitätstagen teil.

Sparkasse

Straße

PLZ/Ort

Name/Vorname Teilnehmer 1

Zimmerreservierung im Akademie-Hotel

Position

Telefon

E-Mail

Name/Vorname Teilnehmer 2

Zimmerreservierung im Akademie-Hotel

Position

Telefon

E-Mail

Meine/Unsere besonderen Wünsche/Anregungen

Datum

Unterschrift

Ihre Antwort erbitten wir bis zum 20. Oktober 2007.