




**Kunden-Service-Center
ISP-Erfahrungsaustausch
am 04. & 05.06.2019 in Dortmund**



**Termin: 04. bis 05.06.2019
in Dortmund**
Beginn: 1. Tag 11:00 Uhr
Ende: 2. Tag 13:45 Uhr

Kunden-Service-Center ISP-Erfahrungsaustausch

(Angebotsnummer: 15.006)

Top-Aktuell

Ihre Themen:

- Interaktive Service-Plattform -
Ausblick auf Release 19.0 und 19.1
- Dialog-Café Outbound
- ISP-Wählautomat im Outbound
- ISP für Nerds - Einsatz von
Javascript und CSS
- Muster ISP – Aktueller Stand
- First Screen im Inbound
- ISP_neo-Kundenübersicht als
Sternseite
- Dialog-Café Inbound
- Ziele im Kunden-Service-Center
- Messenger-Dienste im KSC
- ISP-Statistiken - Muster-Selects und
deren Bedeutung
- Dialog-Café Digitales Beratungs-
Center
- Sprachdialogsystem 2.0

Ihr Nutzen

- Sie sind vertraut mit aktuellen
Entwicklungen im Kontext der
Interaktiven-Service-Plattform (ISP)
der Finanz Informatik.
- Sie profitieren von Best-Practice-
Beispielen und Experten-Infos aus
erster Hand.
- Sie sind in der Lage, Chancen für
einen hochwertigen Service und
nachhaltigen Vertrieb mit der ISP
konsequenter zu nutzen.
- Sie kennen Standards, Prozesse und
Verfahren in der ISP.

Zielgruppe

- ISP-Anwender und -Verantwortliche

1. Tag, 4. Juni 2019

Ab 10:30 Uhr Begrüßungskaffee - Info-Märkte

11:00 - 11:30 Uhr
Begrüßung und Eröffnung
Edmund Honermann und Markus Brügger

11:30 - 11:45 Uhr
Jahresplanung der FI zur ISP - Release 19.0 / 19.1
Dieter Vollenbröker, Finanz Informatik, Münster

11:45 - 13:15 Uhr
Workshops (1. Durchgang): Bitte wählen Sie vier Foren aus!

1. **Dialog-Café Outbound**
Welche Produkt- und Terminkampagnen eignen sich?, Ereignis-Telefonie?
Welcome und Care Calls
Beatrice Funda-Brandt, Sparkasse Südliche Weinstraße
Ursula Schäfer, Sparkasse Langen-Seligenstadt
2. **ISP-Wählautomat im Outbound**
Generelle Vorstellung des Wählautomaten, Administration, Agentensicht
Manfred Schauerte, Finanz Informatik, Münster - nur 1. Tag
3. **ISP für Nerds**
Nutzung und Administration durch Einsatz von Javascript und CSS vereinfachen und erweitern
Lukas Bannasch, Sparkasse Mülheim an der Ruhr
Patrick Hötten, Sparkasse Bottrop
4. **Muster-ISP**
Vorstellung der ersten Ergebnisse, Feedback und Ausblick
Achim Fröhlich, Finanz Informatik, Münster
Lars Pischel, DSGVO, Berlin
5. **First Screen im Inbound**
Was ist das Ziel eines First Screen? Welche ISP-Bausteine brauchen wir?
Was sind unsere TOP 10 Prozesse? Wo sind die Schnittmengen?
Effizienzstrategie statt „Wünsch Dir was“
Marvin Stoppelkötter, Finanz Informatik
Bastian Wolf, Sparkasse Solingen
6. **ISP neo-Kundenübersicht als Sternseite**
Was müsste sich noch ändern, damit sie stärker genutzt werden kann?
Britta Kalvelage, Landessparkasse zu Oldenburg
Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen
7. **Dialog-Café Inbound**
Wissensdatenbank, papierloses KSC, Last Screen, Produktabschlüsse,
Anrufsteuerung (Skills, Warteschleife, Überlauf)
Rabea Diederich-Dyckmanns, Sparkasse Dortmund
Hermann Esders, Sparkasse Emsland
8. **Austauschforum Ziele im KSC**
Welche Ziele können definiert werden? Qualitätsziele/Quantitätsziele?
Was kann wie und wo kontrolliert werden? Wie unterstützt mich die ISP
und IDV-Office?
Rüdiger Meyer, Sparkasse Rotenburg Osterholz
Matthias Hartmann, Sparkasse Krefeld
9. **Messenger-Dienste im KSC**
Die WhatsApp-Funktionalität im KSC. Möglichkeiten - Funktionen - Einsatz
Rico Kleindienst, S Markt & Mehrwert, Halle (Saale)
10. **Sprachdialogsystem 2.0** – auf dem Weg zu einem KI-basierten
Sprachassistenten (Natural Language Voice Bot)
Torsten Grabendorff | Joachim Lorenz, Die Sparkasse Bremen AG
Dr. Lupo Pape, SemanticEdge GmbH, Berlin
Daniel Krüger, S Markt & Mehrwert, Halle (Saale)
11. **ISP-Statistiken - Ein Dauerbrenner**
Vorstellung der Muster-Selects und deren Bedeutung
Simon Fries, CP Consultingpartner AG, Köln
12. **Dialog-Café DBC**
Wie wird die ISP genutzt? Welche Anforderungen sind sinnvoll?
Peter Gesser, Die Trainings- und Coaching-Manufaktur
Karsten Kroll, Kasseler Sparkasse

13:15 - 14:30 Uhr Mittagspause - Info-Märkte - Austausch

14:30 - 16:00 Uhr
Workshops (2. Durchgang)

16:00 - 16:30 Uhr Kaffeepause - Info-Märkte

16:30 - 17:45 Uhr
Glück ist tierisch leicht!
Daniela A. Ben Said, Diplom-Psychologin und Geschäftsführerin der Quid agis - Institut für Management-Coaching GmbH

ab 18:15 Uhr
Einladung zum Abendessen

2. Tag, 5. Juni 2019

Ab 09:00 Uhr Come together - Info-Märkte

09:15 - 09:30 Uhr
Hallo wach - Start in den Tag

09:30 - 11:00 Uhr
Workshops (3. Durchgang)

11:00 - 12:00 Uhr Kaffeepause - Info-Märkte - Austausch

12:00 - 13:30 Uhr
Workshops (4. Durchgang)

13:30 - 13:45 Uhr
Alles hat ein Ende - Ausblick 2019/2020

Ab 13:45 Uhr Mittagsbuffet - Info-Märkte - Austausch

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

- ASC Technologies AG, Hösbach
- Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH, Bad Sachsa
- comevis GmbH & Co. KG, Köln
- CP Consultingpartner AG, Köln
- DIPRO Informationsmanagement GmbH, Hösbach
- engram GmbH, Bremen
- ethcon GmbH, München
- GFOS mbH, Saarburg
- INTERcept Solutions GmbH, Hamburg
- jService GmbH, Wolfsburg
- MEDIA SOUND DESIGN GmbH, Aurich
- Möller Telekommunikation Solingen GmbH, Solingen
- ORG-DELTA GmbH, Reichenbach
- Reiner Kartengeräte GmbH & Co.KG, Furtwangen
- Sparkassen-Finanzportal GmbH, Düsseldorf und talkevent GmbH, Köln
- S-Markt & Mehrwert GmbH & Co. KG, Halle (Saale)

Tagungsleitung:

Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW
Rabea Diederich-Dyckmanns, Sparkasse Dortmund
Beatrice Funda-Brandt, Sparkasse Südliche Weinstraße
Britta Kalvelage, Landessparkasse zu Oldenburg
Ursula Schäfer, Sparkasse Langen-Seligenstadt
Lukas Bannasch, Sparkasse Mülheim an der Ruhr
Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen
Hermann Esders, Sparkasse Emsland
Matthias Hartmann, Sparkasse Krefeld
Rüdiger Meyer, Sparkasse Rotenburg Osterholz
Bastian Wolf, Sparkasse Solingen

Teilnehmerzahl: 200

Ihre Investition: 315 €

Ort: Sparkassenakademie Nordrhein Westfalen
Hörder Burgplatz 1, 44263 Dortmund

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

Leistungen / Hinweise

- Tagungsort:** Sparkassenakademie NRW
Hörder Burgplatz 1, 44263 Dortmund
- Leistungen:** Alle Handouts und Präsentationen über Downloadportal
Teilnehmerliste inkl. Kontaktdaten (Telefon, E-Mail)
Seminar Getränke, Mittagessen, Steh-Kaffee in den Pausen
und Abendessen (Getränke gehen auf Selbstzahlerbasis)
- Kontaktpersonen:** Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739
Fachbereich Banksteuerung und Stab - Anpassungsfortbildung
Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen

Markus Brügger, Tel.: 02361 205-1510
Multikanalvertrieb der Sparkasse Vest Recklinghausen
- Anmeldungen:** Gerne können Sie online über das Portal der Sparkassenakademie
unter www.sparkassenakademie-nrw.de buchen. 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.
- Tagungshotel** Hampton by Hilton, Faßstr. 3, 44263 Dortmund
Im direkt neben der Sparkassenakademie gelegenen Hotel ist bis
zum 07.05.2019 ein Zimmerkontingent zum Preis von 89,- €
für ein Einzelzimmer und 99,- € für ein Doppelzimmer reserviert.
Im Zimmerpreis ist das Frühstück enthalten. Bitte buchen Sie bei
Bedarf direkt beim Hotel per Telefon (0231-9479900) oder per Mail
(akademie@hamptondortmund.de). Zur schnelleren Abwicklung
nennen Sie bei der Reservierung bitte den Code "SKA.NRW". Alternativ
können Sie eine gewünschte Zimmerreservierung mit dem beigefügten
Anmeldeformular vornehmen.

Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie
unter folgendem Link:
<https://www.sparkassenakademie-nrw.de/ihre-akademie/anreise.html>

Eine gesonderte Einladung inkl. Teilnehmerliste erhalten Sie circa 4 Wochen vor unserem
ISP-Erfahrungsaustausch.

Die aktuellen Inhalte können Sie auch im Internet über das Akademie-Portal der Sparkassen-
akademie Nordrhein-Westfalen unter www.sparkassenakademie-nrw.de Angebotsnummer
15.006 und unter <http://ccqt.de> abrufen.

Wir wünschen Ihnen eine angenehme Anreise!

Online-Anmeldung

Gerne kann Ihre Personalabteilung einfach und schnell über das Portal der Sparkassenakademie unter www.sparkassenakademie-nrw.de anmelden. Sofern sie noch nicht über einen Zugang verfügen, kann eine Benutzerkennung formlos per Mail über ecadia@sparkassenakademie-nrw.de angefordert werden.

Alternativ: **Anmeldeformular per FAX** an 0231 22240-715
an Carolin Pawelczyk, Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen

Ich nehme am ISP-Erfahrungsaustausch teil
(Bitte nutzen Sie pro Person ein Formular.)

Sparkasse

Straße

PLZ/Ort

Name/Vorname und Position

Telefon

E-Mail

Wählen Sie vier Workshops aus, die Sie während der Tagung besuchen möchten.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Dialog-Café Outbound | <input type="checkbox"/> 2. ISP-Wählautomat im Outbound (nur am 04.06.) |
| <input type="checkbox"/> 3. ISP für Nerds | <input type="checkbox"/> 4. Muster-ISP |
| <input type="checkbox"/> 5. First Screen im Inbound | <input type="checkbox"/> 6. ISP_neo-Kundenübersicht als Sternseite |
| <input type="checkbox"/> 7. Dialog-Café Inbound | <input type="checkbox"/> 8. Austauschforum Ziele im KSC |
| <input type="checkbox"/> 9. Messenger-Dienste im KSC | <input type="checkbox"/> 10. Sprachdialogsystem 2.0 |
| <input type="checkbox"/> 11. ISP-Statistiken | <input type="checkbox"/> 12. Dialog-Café DBC |

Über die in der Agenda genannten Themen möchte ich gerne noch folgende ISP-Themen im Rahmen des Erfahrungsaustausches besprechen:

Datum

Unterschrift

Bitte buchen Sie bei Bedarf direkt beim Hotel per Telefon (0231-9479900) oder per Mail (akademie@hamptondortmund.de). Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie bei der Reservierung bitte den Code "SKA.NRW". Alternativ können Sie eine gewünschte Zimmerreservierung mit dem beigefügten Anmeldeformular vornehmen. Eine verbindliche Bestätigung über eine erfolgte Zimmerbuchung erhalten sie vom Hotel.



Fachtagung Kunden-Service-Center - ISP-Erfahrungsaustausch
am 04.06.2019 (Dienstag) und 05.06.2019 (Mittwoch)

- Antwortformular | Hotel -

Hampton by Hilton Dortmund Phoenix See***
Faßstraße 3
44263 Dortmund

Rückmeldung bitte bis 7. Mai 2019 an:
Fax: 0231 947990-100
E-Mail: akademie@hamptondortmund.de

Name, Vorname:	
Sparkasse:	
Rechnungsanschrift:	
Telefon, Fax:	
E-Mail:	

Den Teilnehmern/-innen der Fachtagung Kunden-Service-Center steht im Hotel „Hampton by Hilton Dortmund Phoenix See“ (auf dem Campus-Gelände der Sparkassenakademie NRW) ein Zimmerkontingent **zum Preis von 89,- € für ein Einzelzimmer und 99,- € für ein Doppelzimmer** zur Verfügung. Der Zimmerpreis versteht sich brutto inkl. Frühstück. Die Stornierungsbedingungen entnehmen Sie bitte der Buchungsbestätigung des Hotels.

Übernachtung

- Ich reise am 4. Juni 2019 an. Bitte buchen Sie für mich ein Hotelzimmer für eine Übernachtung.
- Ich wünsche ein Einzelzimmer.
- Ich wünsche ein Doppelzimmer zusammen mit _____.

Bitte beachten Sie, dass das Zimmerkontingent nur bis zum 7. Mai 2019 zur Verfügung steht. Sollten Sie danach noch ein Hotelzimmer wünschen oder allgemeine Fragen zur Übernachtung haben, wenden Sie sich bitte direkt an das Hotel, unter 0231 947990-0 oder akademie@hamptondortmund.de.

Datum und Unterschrift