

08.06. & 09.06.2021

Online-Tagung

7. ISP- Erfahrungsaustausch

NEWS

Jetzt digital

Anders als geplant wird diese Fachtagung aufgrund der weiterhin gegebenen Covid-19-Einschränkungen nicht in Präsenzform, sondern als digitale Konferenz in den virtuellen Veranstaltungsräumen der Sparkassenakademie NRW stattfinden.

Als digitale Service- und Beratungseinheit mit der ISP beim Kunden punkten

Gerade in der aktuellen Krisensituation nutzen die Kunden der Sparkasse zunehmend die digitalen Eingangskanäle für ihre Service- und Vertriebsanliegen. Dabei spielt besonders in der Telefonie die gekonnte Bearbeitung des Kundenwunsches mit der Interaktiven-Service-Plattform (ISP) eine entscheidende Rolle. In dieser Fachtagung erfahren Sie, wie Sie zurzeit mit der ISP professionell agieren und beim Kunden überzeugen und welche aktuellen Erkenntnisse im Umgang mit der ISP entscheidend sind. Tauschen Sie sich darüber hinaus mit Fachexperten aus, wie Sie mit der ISP Kundengespräche souverän meistern und wie Sie den Kundenwunsch am Telefon prozessoptimal bearbeiten.

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

- Leiter/-innen und Teamkoordinatoren/-innen von Kunden-Service-Centern, Digitalen Beratungs-Centern und BusinessCentern, die in der Sparkasse die Interaktive-Service-Plattform (ISP) der Finanz Informatik einsetzen

**Durchführung
online im virtuellen Konferenzraum:
Die Teilnahme ist einfach per Link möglich -
auch aus dem Homeoffice
und mit privaten Endgeräten**




 **Angebotsnummer:** 15.006


Ihre Investition: 395,00 €

Tagungsort: Die Fachtagung wird im „virtuellen“ Konferenzraum der Sparkassenakademie NRW stattfinden

 **Ab 08:30 Uhr Onboarding/Technik-Check**
 09:30 - 09:50 Uhr
Begrüßung
 Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen & Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW


 09:50 - 10:35 Uhr
FI Planung und Ausblick 2021/2022
 Holger Schmidt, Finanz Informatik





 10:35 - 11:10 Uhr
Kaffeepause & Talk-Time
 11:10 - 12:15 Uhr
KI Vertriebsassistentin Isabel
 Stephan Pawlitzek, Competence Center für Künstliche Intelligenz der BIPM Consulting GmbH im Auftrag der Finanz Informatik Solutions Plus GmbH

 12:15 - 13:30 Uhr
Mittagspause & Schnupper-Tour „Virtueller Classroom“
 **Ab 13:00 Uhr Onboarding/Technik-Check**
 13:30 - 15:00 Uhr Workshop-Angebote:
Bitte wählen Sie 3 Workshops aus!


1. **Muster ISP PPS: Vertiefungs-Workshop mit Tipps + Tricks zur Einführung und Nutzung sowie zu Neuerungen**
 Carsten Beck, Finanz Informatik, Münster & Lukas Bannasch, Sparkasse Mülheim an der Ruhr
2. **ISP und OSPlus_neo-Terminvereinbarung**
 Ursula Schäfer, Sparkasse Langen-Seligenstadt & Oliver Kroll, Sparkasse Nürnberg
3. **ISP und Genesys – Vorstellung Potentialorientiertes Routing, Last Agent Routing, Routing to Experts und Mobility Pro**
 Ina Crüll, Ralph Beutner & Thomas Kohn, Finanz Informatik, Münster
4. **ISP-Controlling – das neue Tool zum Release 21.0**
 Christina Uhlenbruch, CP Consultingpartner AG, Köln
5. **Vertrieb leicht gemacht - Wie unterstützt uns die ISP beim telefonischen Verkauf im KSC - Handlungsempfehlungen aus dem DSGVO Projekt - Praxisbeispiele in der LZO und der Spk-ROW-OHZ - Technische Unterstützung durch die ISP - Verkauf ohne Unterschrift, welche Produkte sind „einfach“ - Welche Produkte benötigen in der ISP noch einen „kleinen Umweg“**
 Britta Kalvelage, Landessparkasse zu Oldenburg & Rüdiger Meyer, Sparkasse Rotenburg Osterholz
6. **Wir schaffen die Warteschleife ab! Wie verbessert der virtuelle Warteassistent die Kennzahlen und die Zufriedenheit? Innovatives Rückrufmanagement, Kostensenkung, hohe Kundenzufriedenheit und bessere Erreichbarkeit. Gestaltungsmöglichkeiten und Praxisbeispiel Telefonischen oder Mail-Support**
 Torsten Grabendorff, Die Sparkasse Bremen & Raphael Krauth, ServiceOcean AG, Köln
7. **Informations- und Erfahrungsaustausch ISP- und Neo-Prozesse - Plattform zum Austausch von Problemstellungen und Lösungen in alltäglichen ISP-Prozessen sowie Unterstützung, das persönliche Netzwerk zu erweitern**
 Matthias Hartmann, Sparkasse Krefeld
8. **Dialog-Café ISP im DBC**
 Wie wird die ISP genutzt? Welche Anwendungen werden bereits eingesetzt?
 Karsten Kroll, Kasseler Sparkasse

 **Ende: ca. 15:30 Uhr**
 **Ab 08:30 Uhr Onboarding/Technik-Check**
 09:30 - 09:50 Uhr
Begrüßung
 Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen & Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW

 09:50 - 10:30 Uhr
Kundenkommunikation einfach und sicher – der direkte Draht zu Ihrer Sparkasse
 Marco Massier, DSGVO, Berlin & André Kreslak, Sparkassenverband Niedersachsen

 10:30 - 11:00 Uhr
Kaffeepause & Talk-Time
 **Ab 10:45 Uhr Onboarding/Technik-Check**
 11:00 - 12:30 Uhr
Workshop (2. Runde)
 12:30 - 13:30 Uhr
Mittagspause & Schnupper-Tour „Virtueller Classroom“
 **Ab 13:00 Uhr Onboarding/Technik-Check**
 13:30 - 15:00 Uhr
Workshop (3. Runde)
Ende: ca. 15:30 Uhr
 **Zwischendurch in den Pausen oder am Ende nach den Workshops, können Sie sich gerne für ein individuelles Gespräch mit Kollegen/-innen in einem Nebenraum des virtuellen Konferenzraums verabreden und sich austauschen.**

Bitte berücksichtigen, dass sowohl am 1. als auch am 2. Tag die Teilnehmerplätze der Workshops in den virtuellen Konferenzräumen begrenzt sind. Sofern ein von Ihnen gewünschter Workshop ausgebucht sein sollte, erhalten Sie eine Info, um an einem anderen Forum teilnehmen zu können.

 **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:



Carolin Pawelczyk

Tel.: 0231 22240-537

carolin.pawelczyk@ska.nrw

Workshops

i Wählen Sie bitte drei Workshops aus, an denen Sie gerne teilnehmen möchten.

1. Muster ISP PPS: Vertiefungs-Workshop mit Tipps + Tricks zur Einführung und Nutzung sowie zu Neuerungen

Carsten Beck, FI & Lukas Bannasch, Sparkasse Mülheim an der Ruhr

2. ISP und OSPlus_neo-Terminvereinbarung

Ursula Schäfer, Sparkasse Langen-Seligenstadt & Oliver Kroll, Sparkasse Nürnberg

3. ISP und Genesys – Vorstellung Potential-orientiertes Routing, Last Agent Routing, Routing to Experts und Mobility Pro

Ina Crüll, Ralph Beutner & Thomas Kohn, Finanz Informatik, Münster

4. ISP-Controlling – das neue Tool zum Release 21.0

Christina Uhlenbruch, CP Consultingpartner AG, Köln

5. Vertrieb leicht gemacht - Wie unterstützt uns die ISP beim telefonischen Verkauf im KSC

Britta Kalvelage, Landessparkasse zu Oldenburg & Rüdiger Meyer, Sparkasse Rotenburg Osterholz

6. Wir schaffen die Warteschleife ab! Wie verbessert der virtuelle Warteassistent die Kennzahlen und die Zufriedenheit?

Torsten Grabendorff, Die Sparkasse Bremen & Raphael Krauth, ServiceOcean AG, Köln

7. Informations- und Erfahrungsaustausch ISP- und Neo-Prozesse

Matthias Hartmann, Sparkasse Krefeld

8. Dialog-Café ISP im DBC

Karsten Kroll, Kasseler Sparkasse

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

Ansprechpartner/-in Personal

Name: _____

Mail: _____

Tel.: _____



Ich nehme am 7. ISP-Erfahrungsaustausch teil.

Sparkasse

Straße

PLZ/Ort

Name/Vorname und Position

Telefon

E-Mail

Online-Anmeldung

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

Sofern Sie noch nicht über einen Zugang verfügen, ist eine Registrierung ganz einfach über folgenden Link möglich: <https://www.sparkassenakademie-nrw.de/registrierung-akademieportal/>.

Alternative:

Alternativ kann die Personalabteilung gern dieses Formular ausgefüllt per Mail an carolin.pawelczyk@ska.nrw senden.



Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen