

31.05. & 01.06.2022

8. Fachtagung ISP- Erfahrungsaustausch (online)

Nochmal digital

Die Covid-19-Pandemie schränkt uns aktuell insbesondere bei Großveranstaltungen noch ein.

Daher hat das Orga-Team vorsorglich entschieden, die Tagung nochmal digital durchzuführen. Hierdurch möchten wir Ihnen & Ihren Referenten frühzeitig Sicherheit und Verbindlichkeit bieten, langfristig planen zu können. Wir alle hoffen auf eine baldige Rückkehr hin zur Normalität, die eine Tagung ohne Einschränkungen und mit Freude in Präsenz möglich macht.

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

Vermeehrt nutzen die Kunden der Sparkasse 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 sowie 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 Business-Centern, 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



Sofern Sie mindestens eine Person zur gesamten Veranstaltung anmelden, so können Sie bei Bedarf zusätzlich einzelne weitere Mitarbeiter/-innen auch zu ausgewählten Workshops anmelden.



Tagung

Angebotsnummer: 15.006
Ihre Investition: 495,00 € je TN

Tagungsort: Die Fachtagung wird in den virtuellen Konferenzräumen in Webex & Vitero der Sparkassenakademie NRW stattfinden




nur Workshops

Angebotsnummer: 15.006-1, -2, -3, -4, -5, -6, -7, -8, -9
Ihre Investition: 129,00 € je TN pro Workshop

Tagungsort: Die Workshops werden in den virtuellen Konferenzräumen in Vitero der Sparkassenakademie NRW stattfinden

 **Ab 8:30 Uhr Onboarding / Technik-Check**

 09:30 - 09:45 Uhr
Begrüßung
Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen & Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW


 09:45 - 11:00 Uhr
Vorstellung ISP-Manager mit drei wesentlichen Funktionen

- Self-Service
- Personaleinsatzplanung
- Wartefeldassistent

Kevin Lawrenz, Finanz Informatik

 11:00 - 12:00 Uhr
Pause - Austausch & Talk Time


 **Ab 11:30 Uhr Onboarding / Technik-Check**


 12:00 - 13:30 Uhr Workshop-Angebote:
Bitte wählen Sie 4 Workshops aus!

- 1. Personaleinsatzplanung im Produktportfolio der FI**
Osman Öztürk, Finanz Informatik & Carsten Baer, INTERcept Solutions GmbH
- 2. ISP und Genesys**
 - OSPlus-Telefonie „Full Integrated Phone“ im Kontext der ISP
Thomas Kohn, Finanz Informatik
 - Self-Service - Was ist das?
Tobias Meyer, Finanz Informatik
- 3. ISP Controlling im IDH - Umsetzungsschritte zum hausindividuellen Reporting (nur am 1. Tag)**
Christina Uhlenbruch, CP Consultingpartner AG
- 4. Mehr Flexibilität mit dem Sprach-Dialog-System der FI**
Andreas Kasper, Sparkasse Esslingen-Nürtingen
- 5. Der FI-Wartefeldassistent**
Kevin Lawrenz, Karin Migula & Jürgen Remler, Finanz Informatik
- 6. ISP Dialog-Dashboard - inkl. Erfahrungsbericht einer Pilotsparkasse**
Janine Limke, Finanz Informatik & Matthias Dallinger, Sparkasse Rhein Neckar Nord
- 7. Wertpapiergeschäfte im KSC - leicht gemacht, mit weicher Legitimation beratungsfreie Order erfassen**
Rüdiger Meyer, Sparkasse Rotenburg Osterholz & Cornelius Sieper, Finanz Informatik
- 8. ISP-Outbound**
Ursula Schäfer, Sparkasse Langen-Seligenstadt
- 9. Muster ISP PPS - Erfahrungsaustausch zur Administration und Weiterentwicklung**
Carsten Beck, Finanz Informatik & Lukas Bannasch, Sparkasse Mülheim an der Ruhr


 13:30 - 14:30 Uhr
Pause - Austausch & Talk Time

 **Ab 14:00 Uhr Onboarding / Technik-Check**

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

 Ende: ca. 16:00 Uhr


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

 09:30 - 09:45 Uhr
Begrüßung - Hallo wach - Start in den 2. Tag
Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen & Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW

 09:45 - 11:15 Uhr
Kunden-Dialog-Plattform und Bot-Strategie
Marco Massierer, DSGVO, Dieter Vollenbröker & Thomas Melüh, Finanz Informatik


 11:15 - 12:00 Uhr
Pause - Austausch & Talk Time


 **Ab 11:30 Uhr Onboarding / Technik-Check**

 12:00 - 13:30 Uhr
Workshop (3. Durchgang)


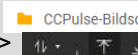
 13:30 - 14:30 Uhr
Pause - Austausch & Talk Time


 **Ab 14:00 Uhr Onboarding / Technik-Check**

 14:30 - 16:00 Uhr
Workshop (4. Durchgang)

 Ende: ca. 16:00 Uhr

 **Aufruf / Umfrage**

 **1. Aufruf: CCPulse-Bildschirme im KSC**
Wir erstellen ein „Sammelalbum“ mit Ihren individualisierten CC-Pulse Bildschirmen. Bitten stellen sie Ihre Mitarbeiterübersichten unter folgendem Link zur Verfügung: [Fotos](#)
Kennwort: 15006Fotos
Ordner aufrufen durch „Anklicken“- > 
Heraufladen mit Pfeil nach oben „↑“->

 **2. Umfrage: Wo drückt mich der ISP-Schuh?**
Ihre Hinweise, Ideen, Sorgen und Nöte sammelt das Orga-Team. Aktuelle Lösungsmöglichkeiten beantworten wir direkt. Die weiteren Anliegen geben wir aufbereitet an die FI weiter. Mit der FI-Bewertung werden wir die weiteren Schritte abstimmen.
Aufruf Umfrage über Link: [ISP-Umfrage](#)

 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 vier Workshops aus, an denen Sie gerne teilnehmen möchten.

WS-Nummer	Workshops
<input type="radio"/> 15.006-1	1. Personaleinsatzplanung im Produktportfolio der FI Osman Öztürk, Finanz Informatik & Carsten Baer, INTERcept Solutions GmbH
<input type="radio"/> 15.006-2	2. ISP und Genesys <ul style="list-style-type: none">• OSPlus-Telefonie „Full Integrated Phone“ im Kontext der ISP Thomas Kohn, Finanz Informatik• Self-Service - Was ist das? Tobias Meyer, Finanz Informatik
<input type="radio"/> 15.006-3	3. ISP Controlling im IDH - Umsetzungsschritte zum hausindividuellen Reporting Christina Uhlenbruch, CP Consultingpartner AG
<input type="radio"/> 15.006-4	4. Mehr Flexibilität mit dem Sprach-Dialog-System der FI Andreas Kasper, Sparkasse Esslingen-Nürtingen
<input type="radio"/> 15.006-5	5. Der FI-Wartefeldassistent Kevin Lawrenz, Karin Migula & Jürgen Remler, Finanz Informatik
<input type="radio"/> 15.006-6	6. ISP Dialog-Dashboard Janine Limke, Finanz Informatik & Matthias Dallinger, Sparkasse Rhein Neckar Nord
<input type="radio"/> 15.006-7	7. Wertpapiergeschäfte im KSC - leicht gemacht, mit weicher Legitimation beratungsfreie Order erfassen Rüdiger Meyer, Sparkasse Rotenburg Osterholz & Cornelius Sieper, Finanz Informatik
<input type="radio"/> 15.006-8	8. ISP-Outbound Ursula Schäfer, Sparkasse Langen-Seligenstadt
<input type="radio"/> 15.006-9	9. Muster ISP PPS - Erfahrungsaustausch zur Administration und Weiterentwicklung Carsten Beck, Finanz Informatik & Lukas Bannasch, Sparkasse Mülheim a. d. R.

Details zu den Workshops erhalten Sie durch Anklicken der Workshop-Kennziffer über das Akademieportal.

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 8. ISP-Erfahrungsaustausch teil.

Sparkasse

Straße

PLZ/Ort

Name/Vorname und Position

Telefon

E-Mail



Online-Anmeldung zur Tagung

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

Sofern sie noch nicht über einen Zugang verfügt, kann eine Benutzerkennung formlos per Mail über ecadia@ska.nrw angefordert werden.

Alternative:

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



Online-Anmeldung zu einzelnen Workshops

Sofern Sie mindestens eine Person zur gesamten Veranstaltung angemeldet haben, können Sie bei Bedarf zusätzlich einzelne weitere Mitarbeiter/-innen auch zu ausgewählten Workshops anmelden (siehe hierzu folgende Seite).



Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

Workshops



Anmeldung weiterer Personen zu einzelnen Workshops

i Sofern Sie mindestens eine Person zur gesamten Veranstaltung angemeldet haben, können Sie bei Bedarf zusätzlich einzelne weitere Mitarbeiter/-innen auch nur zu ausgewählten Workshops anmelden.

Ihre Investition: 129,00 € pro Teilnehmer/-in je gebuchten Workshop.

Workshop Nr		Name/Vorname & Sparkasse	
Durchgang			
E-Mail		Telefon	

Workshop Nr		Name/Vorname & Sparkasse	
Durchgang			
E-Mail		Telefon	

Workshop Nr		Name/Vorname & Sparkasse	
Durchgang			
E-Mail		Telefon	

Workshop Nr		Name/Vorname & Sparkasse	
Durchgang			
E-Mail		Telefon	

WS-Nummer	Workshops
15.006-1	1. Personaleinsatzplanung im Produktportfolio der FI Osman Öztürk, Finanz Informatik & Carsten Baer, INTERcept Solutions GmbH
15.006-2	2. ISP und Genesys <ul style="list-style-type: none">• OSPlus-Telefonie „Full Integrated Phone“ im Kontext der ISP• Self-Service - Was ist das? Thomas Kohn, Finanz Informatik Tobias Meyer, Finanz Informatik
15.006-3	3. ISP Controlling im IDH - Umsetzungsschritte zum hausindividuellen Reporting Christina Uhlenbruch, CP Consultingpartner AG
15.006-4	4. Mehr Flexibilität mit dem Sprach-Dialog-System der FI Andreas Kasper, Sparkasse Esslingen-Nürtingen
15.006-5	5. Der FI-Wartefeldassistent Kevin Lawrenz, Karin Migula & Jürgen Remler, Finanz Informatik
15.006-6	6. ISP Dialog-Dashboard Janine Limke, Finanz Informatik & Matthias Dallinger, Sparkasse Rhein Neckar Nord
15.006-7	7. Wertpapiergeschäfte im KSC - leicht gemacht, mit weicher Legitimation beratungsfreie Order erfassen Rüdiger Meyer, Sparkasse Rotenburg Osterholz & Cornelius Sieper, Finanz Informatik
15.006-8	8. ISP-Outbound Ursula Schäfer, Sparkasse Langen-Seligenstadt
15.006-9	9. Muster ISP PPS - Erfahrungsaustausch zur Administration und Weiterentwicklung Carsten Beck, Finanz Informatik & Lukas Bannasch, Sparkasse Mülheim a. d. R.

Details zu den Workshops erhalten Sie durch Anklicken der Workshop-Kennziffer über das Akademieportal.



Online-Anmeldung zu einzelnen Workshops

Gern kann Ihre Personalabteilung ebenfalls das Portal der Sparkassenakademie für die Anmeldung weiterer Personen zu ausgewählten Workshops über die angegebenen Workshops-Kennziffern 15.006-1 ff. nutzen.

Alternative:

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

Ansprechpartner/-in Personal

Name: _____

Mail: _____

Tel.: _____



Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen