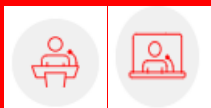




06.06. & 07.06.2023

9. Fachtagung ISP- Erfahrungsaustausch (hybrid)



Hybride Durchführung

Die Veranstaltung wird neben der Präsenz-Teilnahme auch in der Online-Variante angeboten. Wählen Sie zwischen den zwei Zugangswegen zu dieser Veranstaltung:

-  lokal am Veranstaltungsort oder
 -  online im virtuellen Konferenzraum
- (Video und Ton der Veranstaltung vor Ort werden live in den virtuellen Raum übertragen).

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

Mittlerweile ist die Nutzung der digitalen Eingangskanäle der Sparkassen für Kunden zur Abwicklung von Service- und Vertriebsanliegen selbstverständlich. 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 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



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 Benutzererkennung formlos per Mail über ecadia@ska.nrw angefordert werden.



A. Sollten Sie in **Präsenz** dabei sein, buchen Sie bitte über den **Termin „Vor Ort-Teilnahme“**.

Hier haben Sie auch die Möglichkeit, sich mit der Anmeldung **vier Workshops** auszusuchen.



Hotels der Sparkassenakademie NRW für eine geplante Zimmerreservierung finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum in der Rubrik Übernachtung.



B. Sollten Sie **online** dabei sein, buchen Sie bitte über den **Termin „Online-Teilnahme“**.

Eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops ist nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang einen der beiden - wie im Programm angegebenen - **hybriden Workshops** direkt „live“ auswählen.



Angebotsnummer: 15.006

Ihre Investition: 595,00 €

Tagungsort: Sparkassenakademie NRW
Hörder Burgplatz 1
44263 Dortmund
oder virtueller Konferenzraum



1. Tag: ab 10:30 Uhr Begrüßungskaffee bzw. Onboarding | Technik-Check

11:00 - 11:20 Uhr - Begrüßung
Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen & Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW

11:20 - 12:15 Uhr - Kundendialogplattform und Ausblick der FI 2023 - 2024
Holger Schmidt & Dieter Vollenbröcker, Finanz Informatik

12:15 - 13:00 Uhr - Mittagspause & Time to Talk

1. Tag: 13:15 - 14:45 Uhr | 1. Tag: 15:15 - 16:45 Uhr | 2. Tag: 10:45 - 12:15 Uhr | 2. Tag: 13:15 - 14:45 Uhr
Workshops (1. Durchgang) Workshops (2. Durchgang) Workshops (3. Durchgang) Workshops (4. Durchgang)

Workshop-Themen

1. Durchgang hybrid 2., 3. & 4. Durchgang nur in Präsenz	1. Kundendialogplattform / Bot-Strategie <ul style="list-style-type: none">Hintergründe zur Kundendialogplattform => Nutzen für das KundengeschäftEinblicke in die Bot-Strategie mit HandlungsempfehlungenAusblick sowie Roadmap zum Chatbot- und Voicebot der Zukunft Janine Limke, Christopher Manka & Nina Wibker, Finanz Informatik	2. Self-Service für ISP-Genesys (Produkt: ISP Manager) <p>Vorstellung der Anwendung „ISP Manager“ als Self-Service im FI-Serviceportal mittels Live-Demo:</p> <ul style="list-style-type: none">Anlage/Löschung von Agenten und ArbeitsplätzenMassenskilländerungenAdministration des Routings Tobias Meyer, Finanz Informatik
2. Durchgang hybrid 1., 3. & 4. Durchgang nur in Präsenz	3. FI-Wartefeldassistent und Personaleinsatzplanung <p>Stand aus der Pilotierung, Erfahrungen und Tipps, Nutzen Kombination WFA und PEP, Auswirkungen auf Effektivität und Erreichbarkeit</p> Birgit Lehoff-Jäschke, Sparkasse Duisburg & Michael Hampe, Finanz Informatik, Claudia Heidrich, Sparkasse Langen-Seligenstadt & Anja Evelyn Wolf, Finanz Informatik	4. Muster ISP/PPS <p>Tipps und Tricks zur Administration/Weiterentwicklung</p> Anna Katharina Giebel, Carsten Beck, Finanz Informatik & Lukas Bannasch, Sparkasse Mülheim a. d. Ruhr
3. Durchgang hybrid 1., 2. & 4. Durchgang nur in Präsenz	6. Outbound-Detailseite <p>Wie muss sich die Ansicht weiterentwickeln? - ein Spinner-Workshop – Die bekannte Detailseite sollte dem Anlass-Grund (Produktverkauf, TV, Befragung, ...) gestaltbar sein</p> Karin Migula, Finanz Informatik, Matthias Hartmann, Sparkasse Krefeld & Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen	5. Das ISP-Controlling – Wie richte ich es ein und wie nutze ich es? <p>Zielgruppe: Interessierte Sparkassen, die das ISP-Controlling bislang noch nicht implementiert haben oder bislang nur wenig damit arbeiten.</p> <p>Inhalt: Von der Beauftragung, Einrichtung bis hin zu einer sinnvollen Nutzung und Darstellung/Diskussion möglicher Fallstricke</p> Dietrich Göllmann, Finanz Informatik
4. Durchgang hybrid 1., 2. & 3. Durchgang nur in Präsenz	8. Pulse - Das neue Telefonie-Monitoring <p>Individuelle Bildschirminhalte - Was ist wie möglich?</p> Osman Öztürk & Stefan Trahn, Finanz Informatik	7. Das FI-Sprachdialogsystem (SDS) für Anfänger - Anrufe in heißen Phasen schnell richtig ausleiten <p>Insbesondere bei großangelegten Mailings wie AGB- oder Preisänderungen kann es helfen, wenn zentrale Anrufer direkt eine hilfreiche Ansage erhalten, oder an eine Fachgruppe im KSC geleitet werden. Der Workshop richtet sich an Teilnehmer:innen, welche mit dem SDS keine oder wenig Erfahrung haben und die Potentiale und die Handhabung kennenlernen möchten.</p> Torsten Grabendorff, Christian Heißenbüttel, Sparkasse Bremen & Tobias Sellmann, HASPA Direkt
	10. CITO-Prozessautomation - Wir machen kurzen Prozess - mithilfe unserer Prozessmaschine in der ISP konfigurieren wir Dynamische Prozesse für alle relevanten Frontends (neo, IF, GAA). Dies erfolgt ergänzend zu OSPlus_neo zwecks funktionalem Lückenschluss & zeitkritischer Umsetzungsszenarien	9. Best Practice _neo-Terminvereinbarung <p>Wir bieten Antworten auf oft gestellte Fragen, Best Practice-Tipps für die optimale Nutzung, Erfahrungsaustausch, Wünsche?</p> Annika Drücker, Thomas Nowack, Finanz Informatik & Ursula Schäfer, Sparkasse Langen-Seligenstadt

14:45 - 15:15 Uhr - Kaffeepause & Time to Talk

16:45 - 17:45 Uhr (nur in Präsenz)
ISP-Speed-Dating - Networking am Topic-Point zu ausgewählten ISP-Themen

Ab 18:00 Uhr
Einladung zum gemeinsamen Abendprogramm im Restaurant Mu-Kii

i Alle Handouts und Präsentationen sowie die Teilnehmerliste inkl. Adressen & Kontaktdaten (Telefon, E-Mail) werden über das Downloadportal bereitgestellt.

ii 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

2. Tag: ab 09:00 Uhr Begrüßungskaffee

09:15 - 09:30 Uhr - Einstieg in den 2. Tag
Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen & Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW

09:30 - 10:15 Uhr - Aktueller Projekt-Status ZAS/ Authentifizierungs-Strategie inkl. Praxisbericht
André Kreslak, Sparkassenverband Niedersachsen & Andreas Lübrecht, Kreissparkasse Melle

10:15 - 10:45 Uhr - Kaffeepause & Time to Talk

12:15 - 13:15 Uhr - Mittagspause & Time to Talk

14:45 - 15:00 Uhr - Ausblick / Abschluss