

09.06. & 10.06.2020

6. ISP- Erfahrungsaustausch

NEWS

Jetzt digital

Anders als geplant wird diese Fachtagung nicht in Präsenzform, sondern als digitale Konferenz in den virtuellen Konferenzräumen 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 Bearbeitung des Kundenwunsches innerhalb 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: 245,00 €

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

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

 09:30 - 09:40 Uhr
Begrüßung
Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen & Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW

09:45 - 10:00 Uhr
Vorstellung Sparkassen-IT-Forum
Oliver Kroll, Sparkasse Nürnberg

10:05 - 10:30 Uhr
FI Planung für 2020/2021
Holger Schmidt, Finanz Informatik

 10:30 - 11:00 Uhr
Kaffeepause

 11:00 - 12:30 Uhr
Muster ISP-ProzessPlus (PPS) - jetzt erleben
Achim Fröhlich, Finanz Informatik

 12:30 - 13:30 Uhr
Mittagspause & Schnupper-Tour „Virtueller Classroom“

 **Ab 13:30 Uhr Onboarding/Technik-Check für die Workshops**


14:00 - 15:30 Uhr Workshop-Angebote:
Bitte wählen Sie 2 Workshops aus!

1. Muster-ISP im Inbound für ISP-Anfänger
Carsten Beck, Finanz Informatik & Lukas Bannasch, Sparkasse Mülheim an der Ruhr


2. ISP und OSPlus neo-Terminvereinbarung
Annika Lehmann, & Thomas Nowak, Finanz Informatik sowie Ursula Schäfer, Sparkasse Langen-Seligenstadt


3. ISP - Anruf- und Kanalsteuerung
Martin Moroldo, Kreissparkasse Saarlouis

4. ISP - CCPulse & Co.
Dietrich Göllmann, Finanz Informatik

 **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.**

 **Ende: ca. 16:30 Uhr**

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


 **ANMELDUNG:**
Gerne können Sie online über das Portal der Sparkassenakademie unter www.ska@nrw anmelden. Sofern Ihre Personalabteilung noch nicht über einen Zugang verfügt, kann eine Benutzerkennung formlos per Mail über ecadia@ska.nrw angefordert werden. Alternativ können Sie auch mit dem beigefügten Vordruck per Mail oder per FAX anmelden.

Sofern Sie bereits zur ursprünglich geplanten Veranstaltung angemeldet waren, so reicht es aus, wenn Sie uns mitteilen, an welchen beiden Workshops Sie teilnehmen möchten.


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

 09:30 - 09:40 Uhr
Begrüßung
Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen & Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW

09:40 - 10:30 Uhr
ISP in der Corona-Krise
Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen

 Bitte beantworten Sie bis zum 15. Mai 2020 hierzu den Online-Interview-Bogen, den Sie über diesen Link erreichen (je Sparkasse bitte nur einmal):

[Interview-Bogen ISP in der Corona-Krise](#)

 10:30 - 11:30 Uhr
Kaffeepause & Talk-Time

 **Ab 11:30 Uhr Onboarding/Technik-Check für die Workshops**

12:00 - 13:30 Uhr Workshop-Angebote:


1. Muster-ISP im Inbound für ISP-Anfänger
Carsten Beck, Finanz Informatik & Lukas Bannasch, Sparkasse Mülheim an der Ruhr

2. ISP und OSPlus neo-Terminvereinbarung
Annika Lehmann, & Thomas Nowak, Finanz Informatik sowie Ursula Schäfer, Sparkasse Langen-Seligenstadt


3. ISP - Anruf- und Kanalsteuerung
Martin Moroldo, Kreissparkasse Saarlouis

4. ISP - CCPulse & Co.
Dietrich Göllmann, Finanz Informatik

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

 **Auch am 2. Tag steht Ihnen das Online-Café durchgehend zur Verfügung, so dass Sie in einem passenden Zeitfenster sich gerne mit Fachexperten informell in einem Nebenraum des virtuellen Konferenzraumes treffen können.**

 **Ende: ca. 14:00 Uhr**

 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 zwei Workshops aus, an denen Sie gerne teilnehmen möchten.

- 1. Muster-ISP im Inbound für ISP-Anfänger**
Carsten Beck, Finanz Informatik & Lukas Bannasch, Sparkasse Mülheim an der Ruhr
- 2. ISP und OSPlus neo-Terminvereinbarung**
Annika Lehmann, & Thomas Nowak, Finanz Informatik sowie Ursula Schäfer, Sparkasse Langen-Seligenstadt
- 3. ISP - Anruf- und Kanalsteuerung**
Martin Moroldo, Kreissparkasse Saarlouis
- 4. ISP - CCPulse & Co.**
Dietrich Göllmann, Finanz Informatik

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

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 ISP-
Erfahrungsaustausch teil.

Sparkasse

Straße

PLZ/Ort

Name/Vorname und Position

Telefon

E-Mail

Sofern Sie bereits zur ursprünglich geplanten Veranstaltung angemeldet waren, so reicht es aus, wenn Sie uns mitteilen, an welchen beiden Workshops Sie teilnehmen möchten.

Online-Anmeldung

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 beschreibbare PDF-Formular ausgefüllt per Fax an 0231 22240-715 bzw. per Mail an carolin.pawelczyk@ska.nrw senden.



Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen