



04.06. & 05.06.2024

# 10. Fachtagung ISP- Erfahrungsaustausch

# NEWS

## 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 [15.006](#) anmelden. Sofern sie noch nicht über einen Zugang verfügt, kann eine Benutzererkennung über unser Akademieportal mit folgendem Link: [Registrierung Akademieportal \(sparkassenakademie-nrw.de\)](#) 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:** 645,00 €

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




-  **1. Tag: ab 09:00 Uhr Begrüßungskaffee bzw. Onboarding | Technik-Check**
-  **09:30 - 10:00 Uhr - Begrüßung zur 10. Jubiläumsveranstaltung**  
Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen & Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW
-  **10:00 - 11:00 Uhr - Mit ganzem Herzen bin ich - Resilienz & Mentale Stärke im Digitalzeitalter**  
Samuel Koch, Redner, Autor & Schauspieler & Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW
-  **11:00 - 11:30 Uhr - Kaffeepause & Time to Talk**
-  **1. Tag: 11:30 - 13:00 Uhr | 1. Tag: 14:15 - 15:45 Uhr | 2. Tag: 11:30 - 13:00 Uhr | 2. Tag: 14:15 - 15:45 Uhr**  
**Workshops (1. Durchgang) Workshops (2. Durchgang) Workshops (3. Durchgang) Workshops (4. Durchgang)**


## Workshop-Themen

<p><b>1. Durchgang</b> online 2., 3. &amp; 4. Durchgang nur in Präsenz</p>	<p><b>1. ISP 360° - ISP, CITO, Pulse und Co.</b> Wie hängt das alles zusammen? – Ein Workshop für Einsteiger &amp; Fortgeschrittene •Rundblick über Funktionen und Module der ISP •Gut zu wissen: Wo finde ich Unterlagen, Handbücher, Schulungstermine, usw.? •Wissen und Erfahrungen austauschen. Anna Katharina Giebel, Finanz Informatik &amp; Ann-Katrin Murken, SK Rotenburg Osterholz</p>	<p><b>2. Muster ISP - Outbound-Detailseite</b> •Was hat sich seit dem letzten ISP-Erfahrungsaustausch getan? •Wie sieht die aktuelle Detailseite aus? •Anregungen Markus Brügger, SK Vest Recklinghausen, Julia Nering &amp; Matthias Hartmann, SK Krefeld &amp; Lukas Bannasch, SK Mülheim an der Ruhr &amp; Karin Migula, Finanz Informatik</p>	<p><b>3. Ideenwerkstatt: Wie kann die ISP den Inbound-Vertrieb unterstützen?</b> Ein Workshop für diejenigen, die im Inbound Akquiseansätze für den Vertrieb nutzen möchten. Die Sparkasse zeigt aus der Praxis Beispiele, wie Kundenhinweise, offene Outbound-Aufgaben oder die neo_Kundenübersicht für die Aktive Kundenansprache genutzt werden können. Ebenso möchten wir Wünsche und Ideen für die Zukunft gemeinsam erarbeiten. Sören Pahls, SK Celle-Gifhorn-Wolfsburg &amp; Marion Limburg, Finanz Informatik</p>
<p><b>2. Durchgang</b> online 1., 3. &amp; 4. Durchgang nur in Präsenz</p>	<p><b>4. Das ISP-Controlling - Implementierung und Nutzung</b> Ein Workshop für diejenigen, die das ISP-Controlling bislang noch nicht eingeführt haben oder nur wenig damit arbeiten. Wir sprechen über die Beauftragung, Einrichtung und eine optimale Nutzung. Hierbei gehen wir auch auf Best-Practice-Ansätze ein. Dietrich Göllmann, Finanz Informatik</p>	<p><b>5. Terminvereinbarung in OSP neo</b> •Erfahrungsbericht SK (Basics für Neueinsteiger, für Wiederholer Vertiefung &amp; Weiterentwicklung) •FI-Neuigkeiten zur Terminvereinbarung OSP neo •Beantwortung Fragen &amp; Diskussion (bitte Fragen bis 17.5 an: ursula.schaefer@sls-direkt.de einreichen) Ursula Schäfer, SK Langen-Seligenstadt, Oliver Kroll, SK Nürnberg &amp; Thomas Nowack, Finanz Informatik</p>	<p><b>6. KSC-Hilfe aus dem DSGVO-Projekt Fideo</b> •Linda+ Chat - Aktueller Stand und Rollout •Linda+ Voice - Stand der Praxisvalidierung und Rollout-Planung •Digitale Assistenz für KSC - Was ist das? Geplante Vorgehensweise •Ausblick: Geplante Weiterentwicklung Marcel Mähner, S-Markt &amp; Mehrwert &amp; Mitarbeiter/-in der S-Communication</p>
<p><b>3. Durchgang</b> online 1., 2. &amp; 4. Durchgang nur in Präsenz</p>	<p><b>7. FI-Wartefeldassistent - lassen Sie den Kunden entscheiden!</b> Der Wartefeldassistent unterstützt das Contact-Center bei Überlastung. Der Workshop zeigt auf, wie der Wartefeldassistent funktioniert und genutzt werden kann. Hierbei gehen wir auch auf Best-Practice-Ansätze aus der Praxis ein. Michael Kersting &amp; Kai Drüner, Finanz Informatik</p>	<p><b>8. Personaleinsatzplanung (PEP)</b> Das Personal in einem Contact-Center so zu planen, dass die Vertragszeiten erfüllt, die Erreichbarkeit des KSCs verbessert, bedarf mehr als nur einer Excel-Tabelle. Gemeinsam zeigen wir, wie die Personaleinsatzplanung (PEP) funktioniert und in der Praxis gelebt wird. Prof. Dr. Florian Schumann, INTERcept Solutions &amp; Anna Anger, Finanz Informatik</p>	<p><b>9. Auswerten des Contact Centers (Pulse und Historisches Reporting)</b> Im Workshop erarbeiten wir gemeinsam die Unterschiede der Berichte, die die ISP zur Verfügung stellt (Echtzeitberichte mit Pulse, historische Berichte im ISP-Controlling). Osman Öztürk &amp; Stefan Trahn, Finanz Informatik</p>
<p><b>4. Durchgang</b> online 1., 2. &amp; 3. Durchgang nur in Präsenz</p>	<p><b>10. In wenigen Schritten zum eigenen digitalen Assistenten (Sparkassen-Bot)</b> Wie im Rahmen der FI-Umgebung bereits heute selbständig Bots von Sparkassen für Kunden, aber insbesondere interne Bereiche (Kollegen) individuell bereitgestellt werden können. Ein Praxisbericht zu einem internen „Nachlass-Bot“, sowie gemeinsame Skizzierung weiterer Use-Cases. Torsten Grabendorff &amp; Nelly Hauf, Die Sparkasse Bremen AG und Anna Strauß &amp; Marc Bober, Web Computing GmbH</p>	<p><b>11. Echtzeitanpassung am eigenen Routing im Self-Service-Portal (Routing 2.0)</b> Dieser WS richtet sich an diejenigen, die individuelle Einstellungen für das Routing selbst vornehmen wollen. Die FI präsentiert den Self Service für das FI-Serviceportal-Release 24d und zeigt Optionen auf, was Sie mit dem Routing 2.0 zukünftig selbst, schnell und einfach einstellen können. Tobias Meyer &amp; Alexander Keck, Finanz Informatik</p>	<p><b>12. CITO-Prozessautomation - what's new?</b> Mithilfe unserer Prozessmaschine in der ISP konfigurieren wir Prozesse für alle relevanten Frontends. In diesem Workshop blicken wir auf aktuelle Umsetzungen: •Mehrsprachige Self-Services in der IF, •neue Autopiloten für Schufa &amp; Mahnwesen sowie •Aufbau Adminportal (u. a. mit CITO-Prozess Store) Michael Sterz, Finanz Informatik</p>
	<p><b>13. Quereinsteiger - Wie bekomme ich neue MA schnell fit</b> Viele Kunden-Service-Center kommen inzwischen nicht mehr ohne sie aus: Quereinsteiger:innen. Aber wie kann eine möglichst effektive Einarbeitung gelingen? Ideen hierzu liefert dieser Workshop. Bastian Wolf, SSK Solingen &amp; Benjamin Neufang, KSK St. Wendel</p>	<p>1., 2., 3., 4. Durchgang nur in Präsenz</p>	<p><b>14. ISP (und mehr) als Führungsinstrument?</b> •Beispiele aus der ISP, Pulse, etc. für die Führung und Steuerung eines KSC •Umgang mit den Auswertungen / Zahlen •High Tech &amp; High Touch - Wie bekommen wir das hin? (Mehrere KSC-Standorte, Mobiles Arbeiten, Effizientes Call-Center vs. Telefonieren mit Herz) Britta Kalvelage, LZO &amp; Rüdiger Meyer, SK Rotenburg Osterholz</p>


 **13:00 - 14:15 Uhr - Mittagspause & Time to Talk**


 **15:45 - 16:15 Uhr - Kaffeepause & Time to Talk**

 **16:15 - 17:00 Uhr - Und ich sach noch!**  
Kai Magnus Sting, Kabarettist, Schriftsteller, Rundfunkmoderator und Schauspieler

 **Ab 17:30 Uhr - Einladung zum gemeinsamen Abend- & Überraschungsprogramm in der ess|zeit**


 **2. Tag: ab 09:00 Uhr Begrüßungskaffee**

 **09:30 - 09:45 Uhr - Einstieg in den 2. Tag**  
Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen & Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW


 **09:45 - 11:00 Uhr - ISP - Ausblick der FI 2024 - 2025**  
Janine Limke & Christopher Manka, Finanz Informatik

 **11:00 - 11:30 Uhr - Kaffeepause & Time to Talk**

 **13:00 - 14:15 Uhr - Mittagspause & Time to Talk**

 **Ca. 15:45 Uhr - Ende**

 **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:



**Jana Bathe**

Tel.: 0231 22240-709

Jana.bathe@ska.nrw