



Die Anmeldezahlen zum diesjährigen ISP-Erfahrungsaustausch brachen alle bisherigen Rekorde. Mit 280 Teilnehmerinnen und Teilnehmern entwickelt sich auch der ISP-Erfahrungsaustausch zu einem der größten Branchentreffs in der Sparkassen-Finanzgruppe.

In 12 Workshops trafen sich am 4. und 5. Juni - bei sonnigen, warmen Temperaturen - die ISP-Experten in den Räumen der Sparkassenakademie NRW in Dortmund am Phoenixsee.

17 Aussteller bereicherten diese Fachtagung.



Zu Beginn informierte Herr Dieter Vollenbröker, Abteilungsleiter ISP bei der FI, über die Jahresplanung der Finanz Informatik 2019 und 2020:

1. Release 19.1:

- Realisierung von 15 fachlichen Anforderungen im Rahmen der Wartung
- Weitere OSPlus_neo-Prozesse in der ISP
- Der neue Video-Beraterchat im OSPlus (Skype for Business)

2. ab de2020:

- DSGVO ET3: VdZ Business-Center
- DSGVO ET3: Optimierung ISP-Controlling
- Nutzung sprachbiometrischer Verfahren zur Identifikation in der ISP

Den Abschluss des ersten Tages bildete Key-Note-Speakerin Frau Daniela A. Ben Said mit Ihrem Vortrag „Glück ist tierisch leicht!“

Stimmen aus dem Publikum:

„Der Vortrag war frisch, locker und hat mich in manchen Dingen zum Nachdenken angeregt.“

„Weisheiten zum Anfassen und willkommene Auflockerung.“



Workshop „ISP_neo-Kundenübersicht als Sternseite“

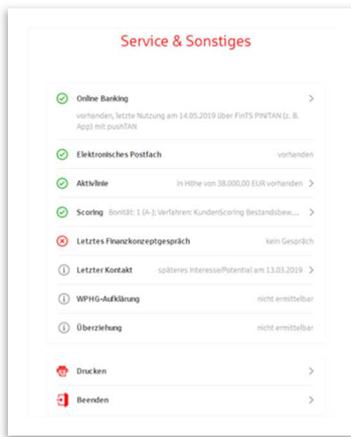
Zusammen mit Frau Britta Kalvelage, LzO, habe ich den Workshop „ISP_neo-Kundenübersicht als Sternseite“ verantwortet. Knapp 100 Teilnehmerinnen und Teilnehmer konnten wir in den 4 Durchgängen zählen.

Die Aufgabenstellung „Wenn die ISP_neo-Kundenübersicht zur Sternseite werden soll, welche Weiterentwicklungen sollte es geben?“ wurde in Gruppen diskutiert. Die Ergebnisse sind in ein Fotoprotokoll eingeflossen und werden von uns weiter verfolgt.

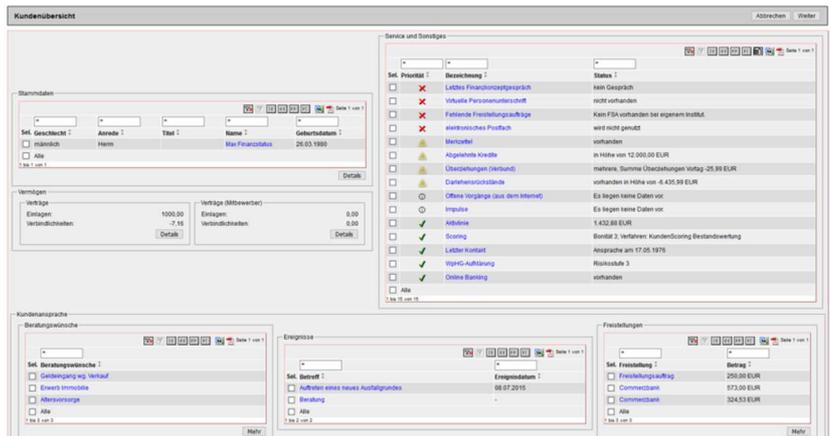
Zu Beginn des Workshops wurde die aktuelle ISP_neo-Kundenübersicht und der Alternativvorschlag des Partnerunternehmens jService den Teilnehmern vorgestellt. Nur wenige Sparkassen nutzen bisher diese Ansicht, weil der Bildschirmaufbau mit bis zu 10 Sekunden sehr lange dauert und die Inhalte sich auf drei Bildschirmseiten verteilt, so dass ein Scrollen immer erfolgen muss. Dies ist aber nicht zielführend für eine aktive Kundenansprache im Inbound, da zuerst das Kundenanliegen im Vordergrund steht.

Mit Gegenüberstellung des Alternativvorschlags konnten wir die ersten positiven Reaktionen zur FI-Variante verzeichnen:

- Übersichtlich gestaltet
- Alle bisherigen Inhalte sind abgebildet
- Das Scrollen ist auf ein Minimum reduziert



Teilansicht_neo-Kundenübersicht



Alternative der Fa. jService



Gruppenbild in der Aula der Sparkassenakademie NRW vom 5. Juni 2019

Die Erwartungen des 10-köpfigen Orga-Teams wurden in diesem Jahr weit übertroffen. Mittlerweile hat das Team den 5. ISP-Erfahrungsaustausch ausgerichtet.

Organisations-Team:

- | | |
|---|---|
| 01 Lukas Bannasch, Sparkasse Mülheim an der Ruhr | 06 Matthias Hartmann, Sparkasse Krefeld |
| 02 Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen | 07 Britta Kalvelage, Landessparkasse zu Oldenburg |
| 03 Rabea Diederich-Dyckmanns, Sparkasse Dortmund | 08 Rüdiger Meyer, Sparkasse Rotenburg Osterholz |
| 04 Hermann Esders, Sparkasse Emsland | 09 Ursula Schäfer, Sparkasse Langen-Seligenstadt |
| 05 Beatrice Funda-Brandt, Sparkasse Südliche Weinstraße | 10 Bastian Wolf, Stadt Sparkasse Solingen |
| 11 Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW | |

Mit einer „Gesamtbewertung“ von 1,63 und einer Bewertung für den „Nutzen für die Praxis“ von 1,73 haben uns die Teilnehmer ein tolles Feedback gegeben.

„Dies sind Top-Werte, die für sich sprechen!“ sagt Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW

Recklinghausen, 13. Juni 2019

Markus Brügger
 Markus Brügger
 Leiter Multikanalvertrieb