

12.10. & 13.10.2021

3. Online-Fachtagung Digitales Beratungs- Center (DBC) - Business-Center (BC)

Jetzt digital

Anders als geplant wird diese Tagung aufgrund der aktuell steigenden und bis zum Oktober prognostizierten Corona-Inzidenz-Zahlen sowie der gegebenen Covid-19-Sicherheitsvorschriften & Hygieneregeln nicht in Präsenzform, sondern als digitale Konferenz in den virtuellen Konferenzräumen der Sparkassenakademie NRW stattfinden.

Digitale Beratungs-Center & Business-Center als leistungsstarke Vertriebseinheiten etablieren

Für erfolgreich agierende Sparkassen spielen in der aktuellen Situation u. a. vertriebllich überzeugende sowie kundenorientiert ausgerichtete mediale Vertriebseinheiten eine wesentliche Rolle. Der Fokus liegt je nach Ausprägung auf einer effizienten Servicebereitstellung und Vereinbarung von Terminen über mediale Kanäle bis hin zu einer qualitativ hochwertigen Beratung sowie dem aktiven Produktverkauf. Mit enormen Anstrengungen beschäftigen sich daher viele Sparkassen mit der Weiterentwicklung etablierter oder neu aufgebauter Digitaler Beratungs-Center (DBC), Online-Filialen, Service-Lines und/oder Business-Center (BC). Tauschen Sie sich in dieser Online-Tagung mit Fachexperten aus, wie Sie über Ihre medialen Vertriebskanäle erfolgreich den Markt bearbeiten, digitale Prozesse optimal gestalten und multikanalaffine Kunden exzellent beraten.

Ihr Nutzen

- Sie können aktuelle Trends im Digitalen Beratungs-Center & Business-Center bewerten.
- Sie sind in der Lage, Chancen für einen hochwertigen Service und nachhaltigen Vertrieb im Digitalen Beratungs-Center & Business-Center zu nutzen.
- Sie kennen Standards, Prozesse und Verfahren für ein effizientes Agieren im Digitalen Beratungs-Center & Business-Center.

Zielgruppe

- Leiter/-innen und Teamkoordinatoren/-innen von Digitalen Beratungs-Centern
- Leiter/-innen und Teamkoordinatoren/-innen von Business-Centern
- Verantwortliche Mitarbeiter/-innen für digitale Vertriebseinheiten

**Durchführung
online im virtuellen Konferenzraum:
Die Teilnahme ist einfach per Link möglich -
auch aus dem Homeoffice
und mit privaten Endgeräten**




i **Angebotsnummer:** 15.008

Ihre Investition: 545,00 €

Tagungsort: Die Fachtagung wird in den „virtuellen“ Konferenzräumen der Sparkassenakademie NRW stattfinden




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

 09:30 - 09:40 Uhr
Begrüßung
Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW & Peter Gesser, Die Trainings- und Coaching Manufaktur

 09:40 - 10:30 Uhr
Mobile first - Aktuelles rund um die App-Sparkasse & Sparkasse-Business
Stefan Brinkmann, DSGVO, Berlin


 10:30 - 11:00 Uhr
Kaffeepause


 11:00 - 11:45 Uhr
Von der schönsten Kundenbeziehung zur Lovestory mit Happy End!
Dr. Oliver Ratajczak, Ratgeber, Kommunikator, Speaker

 **Infos zum Keynote-Speaker:**
Zwischen Verkaufszahlen und Jahresendzielen kann der Kunde im Tagesgeschäft schon mal zu kurz kommen. Aber Moment mal: War er nicht derjenige, der mit viel Marketingbudget herangelockt wurde und dafür sorgen soll, dass im Unternehmen das Licht anbleibt? Sollte er nicht eigentlich Dreh- und Angelpunkt all unserer Bemühungen sein? Und sollten nicht auch alle Mitarbeiter daran interessiert sein aus jeder schönsten Kundenbeziehung eine profitable Lovestory zu machen, um den eigenen Arbeitsplatz auch langfristig zu sichern? Dr. Oliver Ratajczak erläutert entlang des gesamten Kundenlebenslaufs die Zusammenhänge zwischen Marketing, Vertrieb, Verkauf, Kundenerlebnis, Produktbegeisterung und der eigenen Stammkundschaft. Lassen Sie sich für die ganzheitliche Betrachtung Ihres Kundenlebenslaufs begeistern und nehmen so viele Anregungen aus der Praxis für Ihren Arbeitsalltag mit.


 11:45 - 13:00 Uhr
Mittagspause

 **Ab 12:30 Uhr Onboarding/Technik-Check für die Workshops 1. Durchgang**


 13:00 - 14:30 Uhr
Workshops (1. Durchgang)
Bitte wählen Sie vier Workshops aus, an denen Sie teilnehmen möchten (Workshopangebote siehe nächste Seite).


 14:30 - 15:30 Uhr
Kaffeepause & Time to Talk

 **Ab 15:00 Uhr Onboarding/Technik-Check für die Workshops 2. Durchgang**

 15:30 - 17:00 Uhr
Workshops (2. Durchgang)

 **Ende: ca. 17:00 Uhr**


 **Vor oder am Ende der Workshops, können Sie sich gern für ein individuelles Gespräch mit Kollegen/-innen (Time to Talk) in einem Nebenraum des virtuellen Workshopraums für 30 Minuten verabreden und sich austauschen.**

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


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


 09:30 - 09:50 Uhr
Begrüßung -Start in den Tag
Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW & Peter Gesser, Die Trainings- und Coaching Manufaktur

 09:50 - 10:45 Uhr
Planung für 2021 / Ausblick für 2022
Holger Schmidt, Finanz Informatik, Münster


 10:45 - 11:15 Uhr
Kaffeepause & Time to Talk

 **Ab 11:00 Uhr Onboarding/Technik-Check für die Workshops 3. Durchgang**


 11:15 - 12:45 Uhr
Workshops (3. Durchgang)

 12:45 - 14:00 Uhr
Mittagspause & Time to Talk

 **Ab 13:45 Uhr Onboarding/Technik-Check für die Workshops 4. Durchgang**

 14:00 - 15:30 Uhr
Workshops (4. Durchgang)

 **Ende: ca. 15:30 Uhr**

 **Auch am 2. Tag stehen Ihnen die virtuellen Konferenzräume vor und nach Beginn der Workshoprunden zur Verfügung, so dass Sie sich in einem passenden Zeitfenster gern mit Fachexperten informell in einem Nebenraum treffen können.**



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 für Digitale Beratungs-Center

1. Dialog-Café -Open Network Digitales Beratungs-Center

- Wissen und Erfahrungen austauschen
- Aktuelle Trends beleuchten
- Kontakte knüpfen

Marcel Eigen & Georg Fengler, Sparkasse Dortmund

2. Erfolgreiches Wertpapiergeschäft im DBC - Schaffung von Voraussetzungen inkl. Prozessintegration in die ISP (Release 21.1)

In den vergangenen Jahren haben viele Institute ein Digitales Beratungs-Center etabliert und begonnen bislang unkontaktierte Kunden aktiv anzusprechen. Die Positionierung und Intensivierung des digitalen Wertpapiergeschäfts bietet sowohl aus Kundenperspektive als auch ertragsseitig für die Sparkasse in Zukunft gute Chancen. Im Workshop sollen Hürden und Erfolgsfaktoren identifiziert werden und auch aktuelle Entwicklungen z.B. Prozessintegration in die ISP berücksichtigt werden.

Andreas Kaspar, Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen & Robert Conrad, RGE, München

3. Vertriebsimpulse für das Digitale Beratungs-Center: DataAnalytics & Sparkassen-Finanzkonzept

- Zielgruppendefinition, Zuordnung, Überleitung und Weiterentwicklung

4. Hybrid-Berater oder zentrale Vertriebseinheit?

- Vertrieb im Spannungsfeld zwischen Kunden, Mitarbeitern und Wirtschaftlichkeit
- Zielbild im Wandel: Die Rolle des DBC in der Zukunft
- Erfahrungen mit hybriden, dezentralen Beratungsansätzen
- Migrationspfad und technisch-organisatorische Anforderungen

Carolin Knoop & Martin Seidenberg, zeb Consulting GmbH, Münster

5. 365 Tage DBC - Vom Planungsworkshop über den Rollout bis zur Erprobungsphase | Best Practice und Stolpersteine im Fokus

- Dicke Bretter bohren: Einbindung in die Vertriebsstrategie
- Medial die Berater im stationären Vertrieb einbinden -mit einem Videoteam im Seminar
- Social Media-Kampagne inklusive -Ansätze für die Kundengewinnung
- Family & Friends: Wie aus einer ersten Idee ein Erfolgsfaktor wurde!
- Trainiere oder verliere: Ein Qualifizierungskonzept auf dem Prüfstand
- 100 Tage am Kunden: Ergebnisse, Erfolge und Stolpersteine

Sandra Lutz, Sparkasse Baden-Baden Gaggenau & Peter Gesser, Die Trainings- und Coaching Manufaktur

6. Navigator - die Digitale Beratermappe für die stationäre und digitale Beratung

- Ein integratives und intuitiv zu bedienendes Werkzeug
- Ihre Berater und deren Beratung wird dadurch noch professioneller und überzeugender

Valentina Gerk & Ingo Figge, DSV-Gruppe, Stuttgart

7. Personalaufbau- und Entwicklung im DBC

- Aufbau digitaler Kompetenzen
- vertriebliche Fähigkeiten
- junge Mitarbeiter/-innen als wesentlicher Rekrutierungspool
- Bankkaufmann Digital: Konzept für gezielten Personalaufbau bei den Azubis
- Mobiles Arbeiten & Erhöhung der Arbeitsplatzattraktivität

Felix Monsees, Sparkasse Rotenburg Osterholz

8. Digital beraten - Warum es um mehr geht, als nur eine Kamera

- Ausgestaltung einer nachhaltigen Customer Journey im digitalen Umfeld
- Verkaufspsychologische Tipps und Tricks für eine erfolgreiche digitale Beratung

Julia Meyer-Soltau, Sparkasse Bochum & Stefan Brüning, Sparkasse Krefeld

Bitte berücksichtigen, dass sowohl am 1. als auch am 2. Tag die Teilnehmerplätze der Workshops in den virtuellen Konferenzräumen aufgrund der technischen vorgegebenen Maximalauslastung begrenzt sind.

Sofern ein von Ihnen gewünschter Workshop ausgebucht sein sollte, erhalten Sie eine Info, um an einem anderen Forum teilnehmen zu können.

Workshops für Business-Center

9. Dialog-Café - Open Network Business-Center

- Wissen und Erfahrungen austauschen
- Aktuelle Trends beleuchten
- Kontakte knüpfen

Rabea Diederich-Dyckmanns, Sparkasse Dortmund & Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen

10. Business-Service-Center vs. Business-Center - Praxisaustausch mit zwei Sparkassen (Durchgang 1, 3 & 4)

- Wie sind wir jeweils vorgegangen?
- Was sind die Besonderheiten?
- Wir kommen gern mit Ihnen/Euch ins Gespräch, beantworten Ihre/Eure Fragen bzw. diskutieren Ihre/Eure Anliegen.

André Wienstroer, Sparkasse Vest Recklinghausen & Holger Hullmann, Landessparkasse zu Oldenburg

11. Chancen von gewerblichen neo Kreditprozessen im Business-Center (nur am 1. Tag)

- Lernen Sie die Chancen und Möglichkeiten der gewerblichen neo Kreditprozesse in der Praxis kennen.
- Erfahren Sie Erkenntnisse und Herausforderungen, die bei den ersten Projektparkassen erkannt wurden.

Gunnar Wolter, Banking-Partner, Bad Sachsa

12. Einführung und Umsetzung eines Business-Centers - Wie gehe ich als Sparkasse vor, wenn ich ein BC an den Start bringen will? (nur 2. Tag)

- Impulse und Austausch zu Zielbild, notwendigen Handlungsfeldern und Umsetzungsvorgehen mit Einblick in das lfd. DSGVO-Projekt VdZ FK - Erhöhung Rolloutfähigkeit Business-Center"

Martina Schweimanns, Sparkassenverband Bayern, Daniela Schulze, DSGVO & Rolf Dockenfuß, Kampmann Consultants

Übergreifende Workshops für Digitale Beratungs-Center & Business-Center

13. ISP Video-Beraterchat - Skype for Business

Der Beraterchat der Finanz Informatik hat sich in den letzten Jahren zu einer der zentralen Säulen der Kundenkommunikation entwickelt: Egal ob Text-Beraterchat oder Video-Beraterchat - die digitale Kommunikation hat, auch unabhängig von den Herausforderungen der Pandemie, eine zentrale Rolle in der Beziehung mit unseren Kunden übernommen. In diesem Workshop lernen Sie die neusten Ausbaustufen, Funktionen und Anwendungsfälle der Beraterchats der Finanz Informatik kennen.

Peter Hesselmann & Dieter Vollenbröcker, Finanz Informatik, Münster

14. ISP, Genesys und OSPlus-Telefonie - Routingmöglichkeiten und flexibles Arbeiten

- Wir vermitteln einen Einblick in die Genesys-Routingfunktionen „Last Agent Routing“ und „Routing To Experts“.
- Außerdem zeigen wir Ihnen die neuen Möglichkeiten des digitalen Arbeitsplatzes im Zusammenspiel mit dem OSPlus-Telefonie Softphone.

Ina Crüll, Ralph Beutner, Thomas Kohn & Georg Viergutz, Finanz Informatik, Münster

15. Nie mehr Vertriebspotenzial verschenken - Intelligente Termin-Rückrufe

- Besonderheiten und Potenziale hochwertiger Kundenbeziehungen
 - Wie steigert der virtuelle Warteassistent den Vertriebsverfolg?
 - Wie erzielt Die Sparkasse Bremen mehr Erreichbarkeit und Effizienz?
 - Lösungen speziell für Ihr Business-Center und Digitales Beratungs-Center
- Dr. Alexander Schagen & Raphael Krauth, ServiceOcean AG, Köln & Torsten Grabendorff, Die Sparkasse Bremen*

16. Time to shine! Wirkungsvoll vor der Kamera beraten

- Wie agieren Profis?
- Wie glänze ich in der Beratung?

Gesa Eberl, TV-Moderatorin ntv & Journalist sowie Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW

17. Führen auf Distanz (nur am 2. Tag)

- Risiken & Chancen, Herausforderungen, Erfolgsfaktoren
- Führungsinstrumente & Handlungsfelder

Frederike Scherer & Marcus Schweighart, Hamburger BeraterContor GmbH

18. Muster ISP PPS: ISP-Muster für DBC + BC

- Idee & Umsetzung
- Rollout → Jetzt vom Standard profitieren

Achim Fröhlich & Carsten Beck, Finanz Informatik, Münster & Lars Pischel, DSGVO, Berlin

Workshopauswahl

i Wählen Sie bitte vier Workshops aus, an denen Sie gerne teilnehmen möchten.

<input type="radio"/>	1.	Dialog-Café - Open Network DBC
<input type="radio"/>	2.	Erfolgreiches Wertpapiergeschäft im DBC - Schaffung von Voraussetzungen inkl. Prozessintegration in die ISP (Release 21.1)
<input type="radio"/>	3.	Vertriebsimpulse für das Digitale Beratungs-Center: DataAnalytics & Sparkassen-Finanzkonzept
<input type="radio"/>	4.	Hybrid-Berater oder zentrale Vertriebseinheit?
<input type="radio"/>	5.	365 Tage DBC - Vom Planungsworkshop über den Rollout bis zur Erprobungsphase Best Practice und Stolpersteine im Fokus
<input type="radio"/>	6.	Navigator - die Digitale Beratermappe für die stationäre und digitale Beratung
<input type="radio"/>	7.	Personalaufbau- und Entwicklung im DBC
<input type="radio"/>	8.	Digital beraten - Warum es um mehr geht, als nur eine Kamera
<input type="radio"/>	9.	Dialog-Café - Open Network BC
<input type="radio"/>	10.	Business-Service-Center vs. Business-Center - Praxisaustausch
<input type="radio"/>	11.	Chancen von gewerblichen neo Kreditprozessen im Business-Center
<input type="radio"/>	12.	Einführung und Umsetzung eines Business-Centers - Wie gehe ich als Sparkasse vor, wenn ich ein BC an den Start bringen will
<input type="radio"/>	13.	ISP Video-Beraterchat - Skype for Business
<input type="radio"/>	14.	ISP, Genesys und OSPlus-Telefonie - Routingmöglichkeiten & flexibles Arbeiten
<input type="radio"/>	15.	Nie mehr Vertriebspotenzial verschenken - Intelligente Termin-Rückrufe
<input type="radio"/>	16.	Time to shine! Wirkungsvoll vor der Kamera
<input type="radio"/>	17.	Führen auf Distanz
<input type="radio"/>	18.	Muster ISP PPS: ISP-Muster für DBC + BC

Sofern Sie bereits zur ursprünglich geplanten Veranstaltung angemeldet waren, so reicht es aus, wenn Sie uns per Mail mitteilen, an welchen vier Foren Sie teilnehmen möchten.

Ansprechpartner/-in Personal

Name: _____

Mail: _____

Tel.: _____

Sparkasse

Straße

PLZ/Ort

Name/Vorname und Position

Telefon

E-Mail

Online-Anmeldung

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

Sofern Sie noch nicht über einen Zugang verfügen, ist eine Registrierung ganz einfach über folgenden Link möglich:

<https://www.sparkassenakademie-nrw.de/registrierung-akademieportal/>.

Alternative:

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

Über die in der Agenda genannten Themen möchte ich gern noch folgende Themen im Rahmen der Fachtagung besprechen:

