

13.10. & 14.10.2020

2. Fachtagung Digitales Beratungs- Center (DBC) - BusinessCenter (BC)

Jetzt digital

Anders als geplant wird diese Fachtagung nicht in Präsenzform, sondern als digitale Konferenz in den virtuellen Konferenzräumen der Sparkassenakademie NRW stattfinden.

Digitale Beratungs-Center & BusinessCenter als hochwertige Vertriebskanäle verankern

Die aktuelle Situation zeigt, wie wichtig es ist, leistungsstarke mediale Vertriebseinheiten zu etablieren und weiterzuentwickeln. 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 zurzeit viele Sparkassen weiterhin mit dem Ausbau etablierter oder neu aufgebauter digitaler Beratungs-Center und/oder BusinessCenter. 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 überzeugend beraten.

Ihr Nutzen

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

Zielgruppe

- Leiter/-innen und Teamkoordinatoren/-innen von Digitalen Beratungs-Centern bzw. BusinessCentern

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




 **Angebotsnummer:** 15.008


Ihre Investition: 395,00 €


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



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


 09:30 - 10:00 Uhr
Begrüßung
Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW & Peter Gesser, Die Trainings- und Coaching Manufaktur


 10:00 - 10:30 Uhr
Finanzplattform – Ein digitales Zuhause für den Kunden
Fabian Teucher, DSGVO - Digitalisierung und Payment


 10:40 - 11:15 Uhr
Mobile first
Stefan Brinkmann, DSGVO - Digitalisierung & Payment


 11:30 - 12:45 Uhr
Mittagspause

 **Ab 12:15 Uhr Onboarding/Technik-Check für die Foren 1. Durchgang**


 12:45 - 14:15 Uhr
Foren (1. Durchgang)
Bitte wählen Sie drei Foren aus, an denen Sie teilnehmen möchten (Forenangebot siehe nächste Seite).


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


 **Ab 14:45 Uhr Onboarding für die Foren 2. Durchgang**

 15:15 - 16:45 Uhr
Foren (2. Durchgang)

 **Ende: ca. 16:45 Uhr**


 **Zwischendurch in den Pausen oder am Ende nach den Foren, können Sie sich gern für ein individuelles Gespräch mit Kollegen/-innen (Time to Talk) in einem Nebenraum des virtuellen Konferenzraums verabreden und sich austauschen.**


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

 **ANMELDUNG:**
Gern 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 das beigefügte Anmeldeformular ausgefüllt an Frau Pawelczyk mailen: carolin.pawelczyk@ska.nrw.


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


 **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 - 10:10 Uhr
FI-Planung für 2021 / Ausblick
Holger Schmidt, Finanz Informatik

 10:15 - 11:30 Uhr
Aktuelle Stunde – Unsere Verbundpartner geben eine aktuelle Übersicht
LBS - Deka - SKP - Versicherung


 11:30 - 11:45 Uhr
Ausblick FT KSC und 2021
Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW & Peter Gesser, Die Trainings- und Coaching Manufaktur


 11:45 - 13:00 Uhr
Mittagspause & Time to Talk

 **Ab 12:00 Uhr Onboarding für die Foren 3. Durchgang**

 13:00 - 14:30 Uhr
Foren (3. Durchgang)

 **Ende: ca. 14:30 Uhr**

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

 Auch am 2. Tag stehen Ihnen die virtuellen Konferenzräume vor und nach Beginn der Forenrunden zur Verfügung, so dass Sie in einem passenden Zeitfenster sich 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

i Bitte wählen Sie 3 Foren aus!

Übergreifend

- 1. Professionalisierung des Auswahl- und Anspracheprozesses der Zielkunden DBC/BC - Berücksichtigung digitale Affinität der Zielkunden zur Ansprachepriorisierung**
Kundenkontaktsteuerung als systematisches Vorgehen zur Ansprachesteuerung und Sicherstellung Kundendurchdringung Erfolgsfaktor Erstansprache – wesentliche Positionierungsinhalte und Überraschung des Kunden, Schließen einer Betreuungsvereinbarung Mediennutzung – welcher digitale Kanal ist in welcher Thema/in welcher Situation zu priorisieren
Marcus Hampel, Christoph Pitschke, Dennis Seidel, innovent consult GmbH & Co. KG
- 2. Wer mit beiden Beinen auf dem Boden steht, kommt nicht vorwärts**
Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW, Dortmund und Alexandra Bechtel, Fernsehmoderatorin
- 3. Schneller Produktverkauf in der Direkt-Filiale durch umfassenden Unterschriftsverzicht mit Einbindung von OSPlus neo**
Markus Sühl & Julia Erdmann, Banking Partner, Bad Sachsa
- 4. WhatsApp als Kommunikationskanal**
Rico Kleindienst & Benjamin Johannes, S-Markt & Mehrwert, Halle
- 5. Der ISP Video-Beraterchat unter Skype for Business**
 - Die Technik im Überblick
 - Bericht aus den Produktivinstutiten
 - Ausblick neue Features 20.1
 - Fragen der Teilnehmer
 - Umfrage zum Interesse an weiteren Features/AusbaustufenAndreas Binzinger & Dieter Vollenbröcker, Finanz Informatik

Digitales Beratungs-Center

- 6. DSGVO-Projekt DBC – Bericht aus der aktueller Projektarbeit inkl. Neuerungen für die Ergebnisdatenbank**
Robert Conrad, RGE, München
Felix Monsees, Sparkasse Rotenburg Osterholz
- 7. DBC oder Hybrid-Berater - Brachte die Corona-Pandemie neue Impulse für die mediale Beratung?**
Peter Gesser, Die Trainings- & Coaching-Manufaktur
Nicolas Fischer, Sparkassen Consult GmbH, München
- 8. Online und persönlich - wie Distanzberatung funktioniert mit dem Sparkassen-Chat Plus**
Alain Back & Jürgen Eschenauer, Talkevent GmbH, Köln
- 9. Open Network DBC - Wissen und Erfahrungen austauschen, Kontakte knüpfen & aktuelle Trends diskutieren**
Marcel Eigen & Georg Fengler, Sparkasse Dortmund

BusinessCenter

- 10. Leasing im BC**
Marc Bruns, Deutsche Leasing, Bad Homburg von der Höhe
- 11. Schlanke Prozesse im medialen Vertrieb: Identifizierung und Schriftformerfordernis**
Ralf Pötter & Dr. Björn Manstedten, SSC Management Consult, Köln
- 12. Versicherungen: Unterstützung der digitalen Beratung in der Provinzial Agentur**
Hans-Peter Schmidt, S-Finanzdienste GmbH, Recklinghausen
- 13. Gewerbliche Finanzierungen im BC**
 - Kundenzentriertes Betreuungsmodell (von der Customer Journey zum Vertriebsansatz)
 - Fallabschließender digitaler Kreditprozess
 - Chancen der Prozessautomatisierung (Robotic Process Automation)
 - Umgang mit Neukunden und Kundenüberleitungen
 - Training und Coaching der MitarbeiterCarolin Knoop & Martin Seidenberg, zeb-consulting, Münster
- 14. Open Network BC - Wissen und Erfahrungen austauschen, Kontakte knüpfen & aktuelle Trends diskutieren**
Fachexperten aus Sparkassen

i Bitte berücksichtigen, dass sowohl am 1. als auch am 2. Tag die Teilnehmerplätze der Foren in den virtuellen Konferenzräumen begrenzt sind.

Sofern ein von Ihnen gewünschtes Forum ausgebucht sein sollte, erhalten Sie eine Info, um an einem anderen Forum teilnehmen zu 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