

TAGUNGSPROGRAMM

1. Fachtagung Leiter/-in KSC

Information – Diskussion – Erfahrungsaustausch

Hamburg – Baunatal – Leipzig – Dortmund – Alzey



TAGUNGSPROGRAMM – Tag 1

ab 12:00 Uhr	<i>Get together, Mittagessen</i>
13:00 Uhr	Begrüßung und Eröffnung der Tagung Adriana Schumann bzw. Alexander Koll, GenoAkademie
13:15 Uhr	Einordnung des KSC in die Gesamtbank-Digitalisierungsstrategie unter Berücksichtigung des Omnikanal-Zielbildes der Genossenschaftlichen FinanzGruppe für KundenFokus2020 Jens Holeczek, Seniorberater Beratung Banken GV Gerald Danner/Maria Opladen/Margit Rohe, Consultant SDT
14:45 Uhr	<i>Kaffeepause - Austausch, Networking</i>
15:15 Uhr - ca. 17:00 Uhr	KundenFokus 2020 - Leitfaden „KSC der Zukunft“ Jens Holeczek, Beratung Banken GV Gerald Danner/Maria Opladen/Margit Rohe, Consultant SDT
18:30 Uhr	<i>Abendessen, zum anschließenden ComeTogether sind Sie herzlich eingeladen</i>



TAGUNGSPROGRAMM – Tag 2

<p>09:00 Uhr</p>	<p>Personalplanung, -führung und -entwicklung im KSC Adriana Schumann bzw. Alexander Koll, GenoAkademie Jens Holeczek, Beratung Banken GV <i>Welche Mitarbeiterrollen werden aktuell und künftige im KSC benötigt? Wie gestalten Sie erfolgreich den Change-Prozess? Welche Bedeutung kommt Training und Coaching in diesem Kontext zu?</i></p>
<p>10:00 Uhr</p>	<p><i>Kaffeepause - Austausch, Networking</i></p>
<p>10:30 Uhr</p>	<p>Professionelle Personalbemessung und -steuerung Jens Holeczek, Beratung Banken GV <i>Wie können Sie das Spannungsfeld zwischen Qualität und Produktivität ausbalancieren? Wie lässt sich eine regelmäßiger Personalbemessungs- prozess gestalten und wie kann eine unterjährige Einsatzplanung und -steuerung praxisorientiert erfolgen?</i></p>
<p>11:00 Uhr</p>	<p>Prozesse und Technik im KSC Gerald Danner/Maria Opladen/Margit Rohe, Consultant SDT <i>Bewusstsein für Zusammenspiel ACD und Workflow-Anwendung - Prozesstransformation in die agree21-KSC-Umgebung - Bedeutung des Geschäftsvorfall-Menübaums für Produktivität - Erste intelligente Vernetzungen über Vorgang (Text-, SMS-, E-Mail) - Outbound Prozesse und Ergebnisparameter</i></p>
<p>11:30 Uhr</p>	<p>Praktikervortrag - Status & Ausblick auf dem Weg zum KSC der Zukunft Referenten aus der Bankpraxis</p>
<p>12:00 Uhr</p>	<p>Gemeinsames Forum - Diskussion</p>
<p>12:30 Uhr</p>	<p><i>Mittagspause - Austausch, Networking</i></p>
<p>13:30 Uhr</p>	<p>Vertriebswege und Steuerung im KSC von heute und morgen - Innovationen und Ausblick auf das KSC der Zukunft Jens Holeczek, Seniorberater Beratung Banken GV <i>Welche Auswirkungen hat das Omnikanalzielbild auf Marktbearbeitungskonzepte. Wo sind die Chancen der Omnikanalberatung zentral und dezentral. Welche Anwendungsgebiete von Videotechnologie bestehen heute - wo und wie stiften sie Mehrwerte?</i></p>
<p>14:30 Uhr</p>	<p>Gemeinsames Forum – Was einer nicht weiss wissen viele: Schwarmintelligenz zur Zukunft des KSCs Jens Holeczek, Beratung Banken GV Gerald Danner/Maria Opladen/Margit Rohe , Consultant SDT</p>
<p>15:00 Uhr</p>	<p>Ausklang und Verabschiedung der Teilnehmer Adriana Schumann bzw. Alexander Koll, GenoAkademie</p>