

# TAGUNGSPROGRAMM

## 1. Fachtagung Leiter/-in KSC

Information – Diskussion – Erfahrungsaustausch

Hamburg – Baunatal – Leipzig – Dortmund – Alzey



## TAGUNGSPROGRAMM – Tag 1

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



## TAGUNGSPROGRAMM – Tag 2

<p><b>09:00 Uhr</b></p>	<p><b>Personalplanung, -führung und -entwicklung im KSC</b>                  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><b>10:30 Uhr</b></p>	<p><b>Professionelle Personalbemessung und -steuerung</b>                  Jens Holeczek, Beratung Banken GV  <i>Wie können Sie das Spannungsfeld zwischen Qualität und Produktivität ausbalancieren? Wie lässt sich eine regelmäßiger Personalbemessungsprozess gestalten und wie kann eine unterjährige Einsatzplanung und -steuerung praxisorientiert erfolgen?</i></p>
<p><b>11:00 Uhr</b></p>	<p><b>Prozesse und Technik im KSC</b>                  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><b>11:30 Uhr</b></p>	<p><b>Praktikervortrag - Status &amp; Ausblick auf dem Weg zum KSC der Zukunft</b>                  Referenten aus der Bankpraxis</p>
<p><b>12:00 Uhr</b></p>	<p><b>Gemeinsames Forum - Diskussion</b></p>
<p>12:30 Uhr</p>	<p><i>Mittagspause - Austausch, Networking</i></p>
<p><b>13:30 Uhr</b></p>	<p><b>Vertriebswege und Steuerung im KSC von heute und morgen - Innovationen und Ausblick auf das KSC der Zukunft</b>                  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><b>14:30 Uhr</b></p>	<p><b>Gemeinsames Forum – Was einer nicht weiss wissen viele: Schwarmintelligenz zur Zukunft des KSCs</b>                  Jens Holeczek, Beratung Banken GV                  Gerald Danner/Maria Opladen/Margit Rohe , Consultant SDT</p>
<p><b>15:00 Uhr</b></p>	<p><b>Ausklang und Verabschiedung der Teilnehmer</b>                  Adriana Schumann bzw. Alexander Koll, GenoAkademie</p>