

Fachtagung Kundenservice-Center (KSC) am 11.05.2020

Agenda

Uhrzeit	Thema	Dozenten
10:00 - 10:10	Begrüßung, Organisatorisches	Andrea Becker, SVB
10:10 - 10:30	Aktuelles	Peter Korff, SVB
10:30 - 10:45	Entwicklungsgang KSC-Mitarbeiter/in Sparkasse	Sabine Strassner, Sparkassenakademie
10:45 - 11:30	Allgemeines zur Interaktive Service Plattform (ISP)	Holger Schmidt, FI
11:30 - 11:50	Pause und Besuch der Infostände	
11:50 - 12:15	Erfahrungsbericht OSPlus_neo-Terminvereinbarung	Oliver Kroll, Sparkasse Nürnberg
12:15 - 13:00	Erfahrungsbericht Muster-ISP	Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen
13:00 - 14:00	Mittagspause	
14:00 - 15:00	S-Kreditpartner im KSC	Oliver Böhm, S Kreditpartner Rainer Bomba, Sparkasse Miltenberg Obernburg
15:00 - 15:20	Pause und Besuch der Infostände	
15:20 - 16:30	Qualitätsoffensive, Voice-Bot ANNA	Daniel Krüger, S-MM Thorsten Grabendorf, Sparkasse Bremen
16:30 - 17:00	Akustikkonzepte für KSC, DBC und Videoberatung. Voraussetzungen, Planung, Trends.	Anja Winter, Org-Delta
17:00	Verabschiedung	Peter Korff, SVB

Infostände:

Sparkassenakademie Bayern
 Deutscher Sparkassenverlag (DSV) / S-Finanzportal (SFP)
 S-Markt & Mehrwert (S-MM)
 S Kreditpartner (SKP)
 Versicherungskammer Bayern (VKB)
 GFOS
 Jabra / HR-KOM
 NCR
 Org-Delta