



FORTBILDUNGSPROGRAMM 2026

Tagungen



INHALTSVERZEICHNIS	SEITE
Tagungen	3
15.005 Fachtagung Kunden-Service-Center (hybrid)	4
15.006 ISP-Erfahrungsaustausch - Fachtagung Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center und Business-Center (hybrid)	10
15.008 Fachtagung Digitales Beratungs-Center (DBC) - Multikanalberatung (hybrid)	13
15.009 Fachtagung Business-Center (BC) - Business-Line (hybrid)	18
15.040 Fachtagung Digitaler Vertrieb	23
15.044 Tagung KI-Forum	26
15.047 Netzwerktreffen KI-Manager/-innen	30
15.060 Forum Social Media für Sparkassen	34



15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

Tagungen

Fachtagung Kunden-Service-Center (hybrid)

Das Kunden-Service-Center als Taktgeber für überzeugende digitale Service- & Vertriebskraft

Exzellente mediale Serviceangebote & -prozesse, hochprofessioneller Vertrieb über digitale Medien sowie ein interaktives, vertriebsstarkes Agieren mit dem Kunden in Online-Beratungssituationen gehören mittlerweile zum Selbstverständnis eines gut aufgestellten Kunden-Service-Centers in Sparkassen. Dabei entsteht erfolgreiche digitale Kundenbeziehung wie ein perfektes Orchester-Stück: Prozesse, Technologie, Beratungskompetenz und Kundenorientierung müssen im richtigen Takt zusammenspielen, um die passende Resonanz beim Kunden zu erzeugen. In dieser Fachtagung erhalten Sie top-aktuelle Infos zu laufenden Projekten, innovativen Entwicklungen und erfolgreichen Praxisbeispielen im Kunden-Service-Center. Erleben Sie, wie aus einzelnen „Instrumenten“ eine starke digitale Service- und Vertriebskomposition entsteht - mit neuen Impulsen, inspirierenden Einblicken und intensivem Austausch der Fachexperten/-innen. Denn am Ende zählt nicht nur jeder einzelne Ton - sondern die gemeinsame Melodie, die beim Kunden ankommt.

ZIELGRUPPE

Leiter/-innen und Teamkoordinatoren/-innen von Kunden-Service-Centern, Call-Centern und weiteren digitalen Vertriebseinheiten

IHR NUTZEN

- Sie können aktuelle Trends im Kunden-Service-Center bewerten.
- Sie sind in der Lage, Chancen für einen hochwertigen Service und nachhaltigen Vertrieb im Kunden-Service-Center konsequenter zu nutzen.
- Sie kennen Standards, Prozesse und Verfahren für ein effizientes Kunden-Service-Center im In- und Outbound.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen aus Sparkassen & von Verbund- bzw. Kooperationspartnern

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung wird neben der Präsenz-Teilnahme auch in der Online-Variante hybrid angeboten. Wählen Sie zwischen den zwei Zugangswegen zu dieser Veranstaltung:

- lokal am Veranstaltungsort in Dortmund oder
- online im virtuellen Seminarraum (Video und Ton der Plenumsveranstaltung vor Ort sowie ausgewählte Workshops werden live in den virtuellen Raum übertragen).

A. Sollten Sie in Präsenz dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Vor Ort-Teilnahme**“.

Hier haben Sie nach Veröffentlichung des Tagungsprogramms auch die Möglichkeit, sich mit der Online-Anmeldung Workshops auszusuchen.

Tagungshotel:

Sofern Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum



TERMIN(E)

Online-Termin-2602 | 25.11.2026 –
26.11.2026 | virtueller Seminarraum

Vor-Ort-Termin-2601 | 25.11.2026 –
26.11.2026 | Sparkassenakademie
NRW

Online-Workshops - Durchgang 1
(25.11.2026)
Präsenz-Workshops - Durchgang 1
(25.11.2026)
Präsenz-Workshops - Durchgang 2
(25.11.2026)
Online-Workshops - Durchgang 2
(25.11.2026)
Präsenz-Workshops - Durchgang 3
(26.11.2026)
Online-Workshops - Durchgang 3
(26.11.2026)
Präsenz-Workshops - Durchgang 4
(26.11.2026)
Online-Workshops - Durchgang 4
(26.11.2026)
Teilnahme am Abendprogramm
(25.11.2026)



DAUER

2 Tage
2 Tage in Präsenz in Dortmund bzw.
online im virtuellen Konferenzraum



PREIS

745 € inkl. Bewirtungskosten



KONTAKT

25.10.2026 haben wir für Sie ein Zimmerkontingent gesichert. Bitte buchen Sie direkt beim [Hotel](#), wählen Sie den Button "Sonderpreise" aus, bestätigen Sie dort die Gruppenkennnummer „93V“ und buchen Sie dann über den Button „Zimmer und Preise prüfen“. Alternativ können Sie auch weiterhin beim Hotel per Telefon (0231 9479900) oder per Mail (info@hamptondortmund.de) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie dabei bitte den Code "Fachtagung Kunden-Service-Center - 93V". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter [Tagungszentrum](#).

B. Sollten Sie online dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Online-Teilnahme**“. Eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops ist nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang einen der ausgewählten hybriden Workshops direkt „live“ auswählen.

ANMELDUNG



Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



Edmund Honermann
0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

Tag 1 - 25.11.2026

09:30 - 10:00 Uhr

Gemeinsam stimmen wir uns ein - Bühne frei für ein Programm mit dem richtigen Takt und dem Sound für einen erfolgreichen Start

10:00 - 11:00 Uhr

DSGV Projekt Vertriebsstrategie der Zukunft VdZ PK 2.2 - Aktueller Stand

Martin Seidenberg, zeb & Thomas Glutting, DSGVO

11:00 - 11:30 Uhr

Zwischenklang: Kaffee, Gespräche & Inspiration

11:30 - 13:00 Uhr

Workshops (1. Durchgang)

Sollten Sie in Präsenz dabei sein, haben Sie die Möglichkeit, sich mit der Anmeldung vier Workshops auszusuchen.

Sollten Sie online dabei sein, ist eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops ist nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang einen der - wie im Programm angegebenen - Online-Workshops direkt „live“ auswählen.

Workshop 01: KSC im Fokus: Vom Service-Champion zum Vertriebs-Booster	Lars Windeln
Workshop 02: Mobile first - Aktuelles rund um die App-Sparkasse	Stefan Brinkmann
Workshop 03: Dialogcafé Linda+ Chat und Voice	Markus Brügger, Michael Harazim
Workshop 04: Erfolgreich im Outbound - So holen Sie das Maximum aus den neuen Funktionen heraus	Wiebke Lenzschau, Marion Limburg, Andrea Oeltjendiers
Workshop 05: Führung im Wandel: Wie Haltung und Systemlogik Entwicklung möglich machen	Dennis Büchler
Workshop 06: Erfolgsfaktor Mensch! - Wie mache ich mich und mein Team im komplexen KSC-Alltag noch erfolgreicher?	Jens Freiwald, David Jung
Workshop 07: Cross-Selling im KSC - Kundenbedürfnisse erkennen und Potenzial identifizieren	Meike Daßler, Claudia Heiligers

Workshop 08: Punktlandung statt Leerlauf: Effiziente Kapazitätssteuerung mit dem IAM	Corinna Gerlach, Markus Koppers
Workshop 09: KSC der Zukunft	Melanie Richter
Workshop 10: Update zur Muster ISP PPS 2.0	Lukas Bannasch, Anna Katharina Giebel, Susanne Stenert
Workshop 11: Maximale Akzeptanz von Sprachdialogsystemen (Interactive Voice Response) und KI	Sebastian Hanfland
Workshop 12: Coaching/Training am Arbeitsplatz	Britta Kalvelage, Rüdiger Meyer
Workshop 13: Hybrid-Beratung 360° - Mensch, Technik, Erfolg	Sandra Edelmann, Marcel Kastner
Workshop 14: SKP-Vertrieb im KSC	Deniz Ege Ay, Torsten Grabendorff
Workshop 15: Microimpulse für In- und Outbounder	Max Baruth, Thorsten Booß
Workshop 16: Kundenservice neu gedacht	Stefan Weber
Workshop 17: KSC+ erfolgreich planen, starten und weiterentwickeln	Thomas Elwart
Workshop 18: Herausforderungen im Führungsalltag im KSC meistern - Ein Austausch aus der Praxis für die Praxis	Anja Neubauer
Workshop 19: Healthy effect - Voice Coaching für den Erfolg	Uwe Schürmann
Workshop 20: DIE! Künstliche Intelligenz im Vertrieb - was uns unterscheidet	Lars Abraham, Sven Plate
Workshop 21: Vom Servicekontakt zum Vertriebsimpuls ohne Verkaufsdruck	Sandrine Boutez
Workshop 22: Dialog Café KSC	Rabea Diederich-Dyckmanns
Workshop 23: Multikanale Nachbearbeitung	Jennifer Nübel
Workshop 24: Teamspirit im KSC	Dr. Tim Felten, Alina Gewiß

Workshop 25:
**Emotionale Selbstführung - Erfolgreich Führen durch
Emotionsmanagement**

Andreas Eilers

Workshop 26:
**Volle Power: Mit dem Kapazitätstool im KSC durchstarten:
Schrauben, Drehen, Gewinnen!**

Max Paas,
Alexander Tomescheit,
Marc Wallbach

13:00 - 14:15 Uhr

Mittag-Intermezzo: Auftanken & Austauschen

14:15 - 15:45 Uhr

Workshops (2. Durchgang)

15:45 - 16:15 Uhr

Kaffeepause im Takt: Resonanz & Dialog

16:15 - 17:15 Uhr

Von Vinyl bis Viral: Wie Musik Generationen verbindet

Dr. Pop (Markus Henrik Wyrwich), promovierter Musik- &
Medienwissenschaftler, Stand-Up-Comedian u.a. ausgezeichnet mit dem
Deutschen Kleinkunstpreis 2026

Ab 17:30 Uhr

**United by Music in der Phoenix Lounge der Sparkassenakademie -
Der Sound des Abends:
Beats, Bites, Fun & gemeinsame Momente**

Tag 2 - 26.11.2026

09:00 - 09:15 Uhr

Zweiter Akt: Die Partitur im Blick, der Dialog im Rhythmus

09:15 - 10:30 Uhr

Ausblick der Finanz Informatik für 2026 ff.

Holger Schmidt & Michael Harazim, Finanz Informatik

10:30 - 11:00 Uhr

Kaffee-Matinee: Dialog & Neue Impulse

11:00 - 12:30 Uhr

Workshops (3. Durchgang)

12:30 - 13:30 Uhr

Mittags-Bridge: Zeit zum Genießen & Vernetzen

13:30 - 15:00 Uhr

Workshops (4. Durchgang)

Ab 15:00 Uhr

**Schlussakkord & Zugabe: Was bleibt, was kommt - und wie wir
weiter zusammenspielen**

ISP-Erfahrungsaustausch - Fachtagung Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs- Center und Business-Center (hybrid)

Als digitale Service- und Beratungseinheit mit der ISP beim Kunden punkten

Mittlerweile ist die Nutzung der digitalen Eingangskanäle der Sparkassen für Kunden zur Abwicklung von Service- und Vertriebsanliegen selbstverständlich. Dabei spielt besonders in der Telefonie die gekonnte Bearbeitung des Kundenwunsches mit der Interaktiven-Service-Plattform (ISP) eine entscheidende Rolle. In dieser Fachtagung erfahren Sie, wie Sie mit der ISP professionell agieren sowie beim Kunden überzeugen und welche aktuellen Erkenntnisse im Umgang mit der ISP entscheidend sind. Tauschen Sie sich darüber hinaus mit Fachexperten aus, wie Sie mit der ISP Kundengespräche souverän meistern und wie Sie den Kundenwunsch am Telefon prozessoptimal bearbeiten.

ZIELGRUPPE

Leiter/-innen, Teamkoordinatoren/-innen sowie ISP- Administrator/-innen aus dem Kunden-Service-Center, dem Digitalen Beratungs-Center, dem Business-Centern sowie aus weiteren digitalen Vertriebseinheiten, die in der Sparkasse die Interaktive-Service-Plattform (ISP) der Finanz Informatik einsetzen

IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit aktuellen Entwicklungen im Kontext der Interaktiven-Service-Plattform (ISP) der Finanz Informatik.
- Sie erhalten Experten-Infos aus erster Hand und können Best-Practice-Beispiele bewerten.
- Sie sind in der Lage, den effizienten Einsatz der ISP im In- und Outbound sicherzustellen.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen aus Sparkassen, der Finanz Informatik, der Verbände und von Verbundpartnern

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung wird neben der Präsenz-Teilnahme auch in der Online-Variante hybrid angeboten. Wählen Sie zwischen den zwei Zugangswegen zu dieser Veranstaltung:

- lokal am Veranstaltungsort in Dortmund oder
- online im virtuellen Seminarraum (Video und Ton der Plenumsveranstaltung vor Ort sowie ausgewählte Workshops werden live in den virtuellen Raum übertragen).

A. Sollten Sie in Präsenz dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Vor Ort-Teilnahme**“.

Hier haben Sie nach Veröffentlichung des Tagungsprogramms auch die Möglichkeit, sich mit der Online-Anmeldung Workshops auszusuchen.

Tagungshotels:

Sofern Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der



TERMIN(E)

Online-Teilnahme-2702 |
02.06.2027 – 03.06.2027 | virtueller
Seminarraum

Vor-Ort-Teilnahme-2402 |
02.06.2027 – 03.06.2027 |
Sparkassenakademie NRW



DAUER

2 Tage
2 Tage in Präsenz in Dortmund bzw.
online im virtuellen Konferenzraum



PREIS

675,00 €
wird noch mitgeteilt

Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum 02.05.2026 haben wir für Sie ein Zimmerkontingent gesichert. Bitte buchen Sie direkt beim [Hotel](#), wählen Sie den Button "Sonderpreise" aus, bestätigen Sie dort die Gruppenkennnummer „90N“ und buchen Sie dann über den Button „Zimmer und Preise prüfen“. Alternativ können Sie auch weiterhin beim Hotel per Telefon (0231 9479900) oder per Mail (info@hamptondortmund.de) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie dabei bitte den Code "ISP - Erfahrungsaustausch - 90N". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter [Tagungszentrum](#).

B. Sollten Sie online dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Online-Teilnahme**“. Eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops ist nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang ausgewählte Online-Workshops direkt „live“ auswählen.

**KONTAKT**

ANMELDUNG

**Jana Bathe**

0231 22240-709

jana.bathe@ska.nrw

INHALTE

**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

Das Programm werden wir nach Abschluss der Planungsphase im Akademieportal online bereitstellen.

Fachtagung Digitales Beratungs-Center (DBC) - Multikanalberatung (hybrid)

Wer digital berät, kann nur gewinnen!

Oder anders gefragt: Wie stark ist Ihr digitales Vertriebsspiel wirklich aufgestellt? Das mediale Privatkundengeschäft ist mittlerweile kein Rätsel mehr, sondern eine klare Lösung: Es geht um Punkte im Service, Tempo bei der Terminvereinbarung und Treffsicherheit in der Beratung. Erfolgreich ist, wer digitale Beratungs-Center oder hybride Multikanalmodelle nicht nur kennt, sondern richtig kombiniert. Diese Tagung lädt Sie ein zum Mitdenken und vor allem Mitvergleichen: Wie gut sind Ihre aktuellen Treffer wirklich im Vergleich zu Best Practices? Wo liegen die unterschätzten Erfolgshebel im digitalen Vertrieb? Wo gewinnen Sie bereits zuverlässig im Kundenkontakt? Und welche Rolle spielt eigentlich die gute Verzahnung der Kanäle, wenn Kunden längst selbst entscheiden, wie sie „einsteigen“? Mit Fachexperten/-innen entschlüsseln Sie gemeinsam den „richtigen Weg“ hinter erfolgreicher digitaler Beratung – praxisnah, direkt und mit Aha-Effekt. Denn am Ende gilt: Wer digital berät, kennt nicht nur die Fragen – sondern auch die richtigen Antworten.

ZIELGRUPPE

Leiter/-innen und Teamkoordinatoren/-innen von Digitalen Beratungs-Centern, Direkt-Filialen, Kunden-Service-Centern sowie verantwortliche Mitarbeiter/-innen für die Multikanalberatung bestehender stationärer & digitaler Vertriebseinheiten

IHR NUTZEN

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

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen aus Sparkassen, der Sparkassenakademie, der Finanz Informatik, der Verbände, der Verpundpartner sowie externe Trainingspartner

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung wird neben der Präsenz-Teilnahme auch in der Online-Variante hybrid angeboten. Wählen Sie zwischen den zwei Zugangswegen zu dieser Veranstaltung:

- lokal am Veranstaltungsort in Dortmund oder
- online im virtuellen Seminarraum (Video und Ton der Plenumsveranstaltung vor Ort sowie ausgewählte Workshops werden live in den virtuellen Raum übertragen).

A. Sollten Sie in Präsenz dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Vor Ort-Teilnahme**“.

Hier haben Sie auch die Möglichkeit, nach Veröffentlichung des Tagungsprogramms sich Workshops auszusuchen.



TERMIN(E)

Online-Teilnahme-2602 |
29.09.2026 – 30.09.2026 | virtueller
Seminarraum

Vor-Ort-Teilnahme-2601 |
29.09.2026 – 30.09.2026 |
Sparkassenakademie NRW

Online-Workshop Durchgang 1
(29.09.2026)
Präsenz-Workshop Durchgang 1
(29.09.2026)
Online-Workshop Durchgang 2
(29.09.2026)
Präsenz-Workshop Durchgang 2
(29.09.2026)
Online-Workshop Durchgang 3
(30.09.2026)
Präsenz-Workshop Durchgang 3
(30.09.2026)
Präsenz-Workshop Durchgang 4
(30.09.2026)
Online-Workshop Durchgang 4
(30.09.2026)
Teilnahme am Abendprogramm
(29.09.2026)

Online-Teilnahme-2702 |
29.09.2027 – 30.09.2027 | virtueller
Seminarraum

Vor-Ort-Teilnahme-2701 |
29.09.2027 – 30.09.2027 |
Sparkassenakademie NRW



DAUER

2 Tage
2 Tage in Präsenz in Dortmund bzw.
online im virtuellen Konferenzraum



PREIS

Tagungshotel:

Sofern Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum 07.08.2026 haben wir für Sie ein Zimmerkontingent gesichert. Bitte buchen Sie direkt beim [Hotel](#), wählen Sie den Button "Sonderpreise" aus, bestätigen Sie dort die Gruppenkennnummer „934“ und buchen Sie dann über den Button „Zimmer und Preise prüfen“. Alternativ können Sie auch weiterhin beim Hotel per Telefon (0231 9479900) oder per Mail (info@hamptondortmund.de) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie dabei bitte den Code "Fachtagung Digitales Beratungs-Center - 934". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter [Tagungszentrum](#).

B. Sollten Sie online dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Online-Teilnahme**“. Eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops ist nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang einen der ausgewählten hybriden Workshops direkt „live“ auswählen.

745 Euro inkl. Bewirtungskosten

**KONTAKT**

ANMELDUNG

**Jana Bathe**

0231 22240-709

jana.bathe@ska.nrw

INHALTE

**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

1. Tag - 29.09.2026

09:30 - 10:00 Uhr

Begrüßung | Eröffnung - Spielstart: Digitale Beratung im Faktencheck

Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW

10:00 - 11:00 Uhr

Neues aus der FI mit DBC-Relevanz & Einsatzszenarien S-KIPilot & Co. für DBC

Hoger Schmidt, Finanz Informatik &
Kai Hildner, Finanz Informatik

11:00 - 11:30 Uhr

Kaffee-Timeout: Lösungen im Gespräch

11:30 - 13:00 Uhr

Workshops (1. Durchgang)

A. Sollten Sie in **Präsenz** dabei sein, so haben Sie die Möglichkeit, sich mit der Anmeldung **vier Workshops** auszusuchen.

B. Sollten Sie **online** dabei sein, ist eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops ist nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang einen der - wie im Programm angegebenen - **Online-Workshops** direkt „live“ auswählen.

Workshop 1: Dialogcafé Prozesse - schnelle und effiziente Abschlusstrecke	Danny Neuber, Cyprian Steffens
Workshop 2: Neues aus der Deka-Digital-Werkstatt	Nicole Becvar, Christian Schieffer, Lilija Spädte
Workshop 3: Die multikanale Betreuung aus der Kundenperspektive	Thorsten Booß, Nico Menzel
Workshop 4: Video-Berater-Chat	Andreas Wedel
Workshop 5: Hybrid-Beratung 360 Grad - Mensch, Technik, Erfolg	Sandra Edelmann, Marcel Kastner
Workshop 6: Punktlandung statt Leerlauf: Effiziente Kapazitätssteuerung mit dem IAM	Corinna Gerlach, Markus Koppers
Workshop 7: VdZ PK 2.- vom zentralen Zielbild des DBC zur strategischen Positionierung im eigenen Haus	Thomas Glutting, Martin Seidenberg

Workshop 8: Führung im Wandel: Wie Haltung und Systemlogik Entwicklung möglich machen	Dennis Büchler
Workshop 9: Junge Kunden digital gewinnen und binden - Strategien für das DBC der Zukunft	Stefan Brüning, Marcel Eigen
Workshop 10: Sparkassen-Apps und digitale Services	Melisa Razi
Workshop 11: Teamsprint im DBC	Dr. Tim Felten, Alina Gewiß
Workshop 12: DBC - ist das notwendig oder kann das weg?	Philipp Farwick
Workshop 13: Girokonto sexy verkaufen	Lars Abraham, Fabian Farell
Workshop 14: Vertriebsimpulse für die Vertriebseinheit DBC	Meike Daßler, Daniel Schröder
Workshop 15: Emotionale Selbstführung - Erfolgreiche Führung durch Emotionsmanagement	Andreas Eilers
Workshop 16: Kundenzufriedenheit im Fokus unseres Geschäfts: Wo stehen wir wirklich?	Daniela Jürgens, Daniel Wintoch

13:00 - 14:15 Uhr

Brain Lunch: Neue Energie aktivieren

14:15 - 15:45 Uhr

Workshops (2. Durchgang)

15:45 - 16:15 Uhr

Coffee Break: Antworten entstehen im Austausch

16:15 - 17:15 Uhr

Der Hirn-Turbo: Wer mehr weiß, kommt weiter

- Wie speichert man Informationen blitzschnell?
 - Wie bleibt man fokussiert?
 - Und warum ist Bildung ausgerechnet im Zeitalter von Künstlicher Intelligenz ein echter Gamechanger
- Sebastian Klussmann, führenden Quizzer Deutschlands, professioneller Redner, Keynote-Speaker und Moderator

Ab 17:30 Uhr

Einladung zum gemeinsamen After-Work-Quizz in der Phoenix-Lounge der Sparkassenakademie

2. Tag - 30.09.2026

09:00 - 09:15 Uhr

Reset & Refuel: bereit für die nächste Runde

Edmund Honermann, Sparkassenakademie

09:15 - 10:30 Uhr

**DSGV Projekt Vertriebsstrategie der Zukunft
VdZ PK 2.2 – aktueller Stand insb. mit DBC-Relevanz**

Thomas Glutting, DSGV &
Martin Seidenberg, zeb

10:30 - 11:00 Uhr

Pause mit Boost: Kaffee rein, Fokus an

11:00 - 12:30 Uhr

Workshops (3. Durchgang)

12:30 - 13:30 Uhr

Lunch & Charge: letzte Ladestation vor Spielfinale

13:30 - 15:00 Uhr

Workshops (4. Durchgang)

Ab 15:00 Uhr

**Gemeinsamer Ausklang - Finaler Buzzer:
Ergebnisse checken, Zukunft aufstellen**

Fachtagung Business-Center (BC) - Business-Line (hybrid)

Business-Center - Die Gipfelstürmer in der digitalen Beratung von gewerbliche Kunden

Viele Business-Center und Business-Lines nehmen aktuell richtig Fahrt auf: Sie wachsen, werden weiterentwickelt und erzielen starke Ergebnisse in Vertrieb und Service. In immer mehr Sparkassen erklimmen sie neue Höhen und entwickeln sich zu echten Gipfelstürmern der digitalen Beratung im gewerblichen Kundengeschäft. Diesen Schwung greifen wir gerne auf und nehmen ihn als Motto mit in die nächste Runde der Fachtagung Business-Center (BC) - Business-Line.

Das BC für gewerbliche Kundengruppen ist dabei das mediale Base Camp moderner Sparkassen: der zentrale Ort, an dem digitale Beratung gebündelt, gesteuert und konsequent auf Markterfolg ausgerichtet wird. Von hier aus starten die leistungsstarke Beratungsteams in anspruchsvolle Kundensegmente - mit klarer Route, passender Ausrüstung und dem Blick auf den nächsten Höhenmeter. In dieser Tagung erhalten Sie kompakte Einblicke in aktuelle Entwicklungen und Projekte rund um die digitale Beratung im gewerblichen Kundengeschäft. Im Mittelpunkt stehen konkrete Use Cases aus der Marktbearbeitung, die Führung und Organisation digitaler Einheiten sowie vertriebliche Impulse für komplexe Kundenanliegen und wirksame Ansätze zur Prozessoptimierung. Und wie bei jeder echten Bergtour gilt: Der Gipfel wird nicht allein erreicht. Sie vernetzen sich mit Fachexpertinnen und Fachexperten, tauschen Erfahrungen aus und vergleichen Erfolgspfade - was funktioniert, was trägt, was beim nächsten Anstieg besser geht.

ZIELGRUPPE

Leiter/-innen und Teamkoordinatoren/-innen von Business-Centern bzw. in der Business-Line sowie verantwortliche Mitarbeiter/-innen für digitale Vertriebseinheiten im Bereich gewerblicher Kunden

IHR NUTZEN

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

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen aus Sparkassen, der Sparkassenakademie, der Finanz Informatik, der Verbände, der Verbundpartner sowie externe Trainingspartner

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung wird neben der Präsenz-Teilnahme auch in der Online-Variante hybrid angeboten. Wählen Sie zwischen den zwei Zugangswegen zu dieser Veranstaltung:



TERMIN(E)

Online-Teilnahme-2602 |
13.10.2026 – 14.10.2026 | virtueller Seminarraum

Vor-Ort-Teilnahme-2601 |
13.10.2026 – 14.10.2026 |
Sparkassenakademie NRW

Online-Workshops 13.10.2026 -
Durchgang 1 (13.10.2026)
Präsenz-Workshops 13.10.2026 -
Durchgang 1 (13.10.2026)
Präsenz-Workshops 13.10.2026 -
Durchgang 2 (13.10.2026)
Online-Workshops 13.10.2026 -
Durchgang 2 (13.10.2026)
Präsenz-Workshops 14.10.2026 -
Durchgang 3 (14.10.2026)
Online-Workshops 14.10.2026 -
Durchgang 3 (14.10.2026)
Präsenz-Workshops 14.10.2026 -
Durchgang 4 (14.10.2026)
Online-Workshops 14.10.2026 -
Durchgang 4 (14.10.2026)
Teilnahme am Abendprogramm
(13.10.2026)

Online-Teilnahme-2702 |
12.10.2027 – 13.10.2027 | virtueller Seminarraum

Vor-Ort-Teilnahme-2701 |
12.10.2027 – 13.10.2027 |
Sparkassenakademie NRW



DAUER

2 Tage



PREIS

745 Euro inkl. Bewirtungskosten

- lokal am Veranstaltungsort in Dortmund oder
- online im virtuellen Seminarraum (Video und Ton der Plenumsveranstaltung vor Ort sowie ausgewählte Workshops werden live in den virtuellen Raum übertragen).

A. Sollten Sie in Präsenz dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Vor Ort-Teilnahme**“.

Hier haben Sie auch die Möglichkeit, nach Veröffentlichung des Tagungsprogramms sich Workshops auszusuchen.

Tagungshotel:

Sofern Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum 13.09.2026 haben wir für Sie ein Zimmerkontingent gesichert. Bitte buchen Sie direkt beim [Hotel](#), wählen Sie den Button "Sonderpreise" aus, bestätigen Sie dort die Gruppenkennnummer „93M“ und buchen Sie dann über den Button „Zimmer und Preise prüfen“. Alternativ können Sie auch weiterhin beim Hotel per Telefon (0231 9479900) oder per Mail (info@hamptondortmund.de) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie dabei bitte den Code "Fachtagung Business-Center - 93M". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter [Tagungszentrum](#).

B. Sollten Sie online dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Online-Teilnahme**“. Eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops ist nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang einen der ausgewählten hybriden Workshops direkt „live“ auswählen.



KONTAKT

ANMELDUNG



Jana Bathe

0231 22240-709

jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



Edmund Honermann

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

1. Tag - 13.10.2026

09:30 - 09:45 Uhr

Start im BC-Base Camp: Gemeinsam auf Kurs zu den Höhenmetern der Tagung

09:45 - 11:00 Uhr

Aktuelles Update: Status aller zentralen Projekte mit BC-Relevanz

- Neuesten Erkenntnisse aus VdZ-FK mit

Stoßrichtung BC

**- Ausrichtung GdZ Gewerbliches Kreditgeschäft
der Zukunft mit Teilaspekten für das BC**

- Sonstige relevante Projekte mit BC-Bezug

Jens Pittlik, DSGVO

11:00 - 11:30 Uhr

Kaffeepause - Hüttenstopp: rasten & austauschen

11:30 - 13:00 Uhr

Workshops (1. Durchgang)

A. Sollten Sie in Präsenz dabei sein, so haben Sie die Möglichkeit, sich mit der Anmeldung vier Workshops auszusuchen.

B. Sollten Sie online dabei sein, ist eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang einen der - wie im Programm angegebenen - Online-Workshops direkt „live“ auswählen.

Workshop 01:

Self-Service - digitale Prozesse

Meike Daßler

Workshop 02:

Vertriebliche Impulse: Welcome-Calls und GSK-Checks als Türöffner für einen nachhaltigen Erfolg

Christian Kasprowski

Workshop 03:

Mobile first - rund um die App-Sparkasse und Sparkasse-Business

Stefan Brinkmann

Workshop 04:

Ausbaustufen für Ihr BC!? - Effizienz, Automatisierung, Bots und Selbstbedienung

Nicolas Fischer

Workshop 05:

Führung im Wandel: Wie Haltung und Systemlogik Entwicklung möglich machen

Dennis Büchler

Workshop 06:

Vom Modell zur Wirksamkeit - Kooperationen im Business-Center gestalten

Ralf Schmitter, Tobias Wigge

Workshop 07:

Business-Center Sprechstunde - Dein Netzwerk-Hub für Austausch und Lösungen

Rabea Diederich-Dyckmanns, Frank Klingsporn

Workshop 08: Mit Serviceaufträgen bzw. dem Serviceportal die Effizienz steigern

Thorsten Booß

Workshop 09: Muster-ISP im BC	Stefan Hammerath- Grützmaker, Ann-Katrin Murken
Workshop 10: Geh mir weg mit KI - Warum 95% der Firmenkundenberater/-innen in Sparkassen KI noch falsch nutzen	Angelika Häge, Dominik Sinzinger
Workshop 11: Mehr als Konten: Vereins- und WEG-Kunden als Wachstumstreiber im BC	Ulrich Leibold, Stefan Pfeiffer
Workshop 12: OSPlus_neo Kreditprozesse - effizient, digital, zukunftsicher im Firmenkundengeschäft	Annemarie Lange, Dörte Puckhaber
Workshop 13: Payment - Bedarf und Ertragspotenziale aus dem Händlergeschäft im BC erkennen	Axel Kleve, Thorsten Kretzschmar
Workshop 14: Update OBB - Online Banking	Viktor Ilin
Workshop 15: Teamspirit im BC	Dr. Tim Felten, Alina Gewiß
Workshop 16: Business-Center im Fokus: Das BC als Vertriebooster	Maximilian Schaffrath
Workshop 17: Das Vertriebsmanagement der Zukunft - Auf dem Weg zum Zielbild multikanal neu gedacht	Daniela Jürgens, Matti Klare
Workshop 18: Effizienzen sichern: Potenzialorientierte Ansprachen mit dem IAM FK	Christopher Esser, Yvonne Heuel
Workshop 19: Praxis Insights Business Line - Erfolgreiche Lösungen einer Sparkasse im Fokus	Andrea Dransfeld- Recker, Holger Schmidt
Workshop 20: Emotionale Selbstführung - Erfolgreich Führen durch Emotionsmanagement	Andreas Eilers

13:00 - 14:15 Uhr
Mittag - Verschnaufpause an der Mittelstation

14:15 - 15:45 Uhr
Workshops (2. Durchgang)

15:45 - 16:15 Uhr
Routenhalt - kurz pausieren & orientieren

16:15 - 17:15 Uhr
**FAIRänderung -
manchmal kommt es anders, weil man denkt!**
Johannes Warth, Ermutiger, Überlebensberater, Coach & Keynote-Speaker

Ab 17:30 Uhr
**Bergfest auf halber Streck: Die Phoenix-Lounge der Sparkassenakademie wird zum
Treffpunkt für Austausch, Kontakte und Genuss**

2. Tag - 14.10.2026

09:00 - 09:15 Uhr

Tag 2 startet: Aufbruch im Morgenlicht zur nächsten Gipfeletappe

09:15 - 10:30 Uhr

Realitätscheck live - Die BC/BL im Fokus

- Welche aktuellen Touchpoints bewegen uns im BC?
- Welche Handlungsfelder brennen unter den Nägeln?
- Was brauchen wir, um weiterzukommen?
- Welchen Netzwerkaustausch gibt es bereits und wer hat hieran Interesse?

Live diskutiert - moderiert direkt auf der Bühne von BC-Hosts aus den Sparkassen

10:30 - 11:00 Uhr

Kaffeepause in luftiger Höhe - Krafttankstelle

11:00 - 12:30 Uhr

Workshops (3. Durchgang)

12:30 - 13:30 Uhr

Mittagspause - letzte Stärkung für den Zielanstieg

13:30 - 15:00 Uhr

Workshops (4. Durchgang)

Ab 15:00 Uhr

Gipfel erreicht: Ausklang im Panorama der Berge, mit Blick auf neue Ziele und Höhenmeter

Fachtagung Digitaler Vertrieb

Diese Tagung zeigt Chancen und Herausforderungen in einer zunehmend vernetzten Vertriebslandschaft für den digitalen Vertrieb. Als Teil unseres kontinuierlichen Bestrebens, Wissen, Erfahrungen und Best-Practices zu teilen, informieren wir Sie über die neuesten Trends, Strategien und Tools im digitalen Vertrieb und bieten den Raum für intensive Diskussionen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/innen im Vertriebsmanagement und in der Vertriebssteuerung, aus Unternehmensentwicklung, dem Produktmanagement Internet-Filiale sowie aus dem Innovationsmanagement

IHR NUTZEN

- Sie erhalten strategische und fachliche Impulse zur sukzessiven Weiterentwicklung im digitalen Vertrieb.
- Sie beleuchten praxisrelevante Zukunftsideen für die Weiterentwicklung Ihres Hauses.
- Sie bekommen exklusive Einblicke in die digitalen Vertriebsaktivitäten der S-Finanzgruppe.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

siehe Programm

HINWEIS(E)

Tagungshotels:

Sofern Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer direkt im Veranstaltungszentrum buchen. Bis zum 15.08.2026 haben für Sie hier ein Zimmerkontingent gesichert. Bitte melden Sie sich direkt beim Hotel an - Link: [Hotel Flughafen Düsseldorf - Valk Exclusief](#) oder per Mail: duesseldorf@valk.com

Der Buchungscode lautet "Fachtagung Digitaler Vertrieb"

Kostenfreies Parken auf den 330 Parkplätzen ist möglich.

Alternativ können Sie auch ein Zimmer im [B&B Hotel Düsseldorf Airport](#) buchen. Telefonisch unter 0211 71440 oder per Mail über: duesseldorf-airport@hotelbb.com



TERMIN(E)

16.09.2026 – 17.09.2026 | Van der Valk Airporthotel



DAUER

2 Tage



PREIS

745,00 €



KONTAKT

ANMELDUNG



Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



Thorsten Meier
0231 22240-762
thorsten.meier@ska.nrw

Programm/Inhalt

Moderation: SVWL & RSGV

1. Tag - 16.09.2026

09:00 - 09:30 Uhr

Get-together

09:30 - 09:45 Uhr

Eröffnung und Vorstellung der Agenda

Referierende des SVWL und RSGV

09:45 - 11:30 Uhr

Macht von Medien in der heutigen Zeit

Gesa Eberl, n-tv / RTL

Geschäftsstrategie der S-Finanzgruppe: Fokus Digitalisierung

Christina Sachse, DSGV

Podiumsdiskussion

SPK-Geschäftsstrategie in unsicheren Zeiten -

Beständigkeit, Kundenzufriedenheit, Digitale

Transformation und digitaler Vertrieb

Gesa Eberl und Christina Knittelmann

11:30 - 11:55 Uhr

Kaffeepause

11:55 - 13:10 Uhr

Wer chased wen? Sparkassen im Wettbewerb mit Neo's und internationalen Großbanken

Christina Sachse, DSGV

App Sparkasse meets Krypto: Digitales Selbstentscheider-Angebot der DekaBank

Sabrina Wissing, RSGV

13:10 - 14:10 Uhr

Mittagspause

14:10 - 15:55 Uhr

Aktuelles zur Internet-Filiale

Sven Sondermann, S-Communication Services

Digitales Banking für alle - aktuelle Entwicklungen rund um die führenden Kundenschnittstellen

Patrick Fritz und Kai Bruns, Finanz Informatik

15:55 - 16:15 Uhr

Kaffeepause

16:15 - 16:45 Uhr

Breakout-Session 1

ab 16:50 Uhr

Tagesabschluss und Abendprogramm

2. Tag - 17.09.2026

09:00 - 09:30 Uhr

Get-together

09:30 - 11:20 Uhr

Eröffnung und Vorstellung der Agenda

Referierende des SVWL und RSGV

VdZ PK 2.2 Modul Digitaler Vertrieb

Referierende des SVWL und RSGV

Sparkasse-Effizient inkl. Kommunikation-Effizient

Markus Stiefelhagen, DSGVO und Matthias Kirsch, S-Communication Services

11:20 - 11:40 Uhr

Kaffeepause

11:40 - 13:20 Uhr

Die Digitale Agenda 4.0: jetzt noch di-KI-taler und datengetriebener

Dr. Anette Oberdieck, DSGVO

FIDEO SmartBanking - Weiterentwicklung des Digitalvertriebs - Auf dem Weg zur Vertriebs-Exzellenz

Florian Walz, Dr. Axel Grote, DSGVO

13:20 - 14:30 Uhr

Mittagspause

14:30 - 15:10 Uhr

Breakout-Session 2

15:10 - 16:30 Uhr

KI-Impuls

Thorsten Hager, RSGV

Aktuelle Entwicklungen rund um die App Sparkasse

Stefan Brinkmann, DSGVO

Verabschiedung und save-the-date

Referierende des SVWL und RSGV

Folgende Themen für die Breakout-Sessions stehen bei der Anmeldung zur Auswahl:

Themen Breakout-Session 1

Thema 1: App Sparkasse Business und Online Banking Business

Thema 2: Erste Usecases im EUDI-Wallet Ökosystem

Themen Breakout-Session 2

Thema 3: IAM - Update

Thema 4: Erfahrungsaustausch Linda+ Chat und Voice

Hinweis:

Die ausgewiesenen Uhrzeiten dienen zur Orientierung, es kann noch zu zeitlichen Anpassungen kommen.

Wir werden die Agenda bei Bedarf anpassen und bitten um freundliche Beachtung.

Tagung KI-Forum

Mit dem KI-Forum bieten wir eine ideale Plattform, um sich über den aktuellen und künftigen Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der Sparkassen-Finanzgruppe zu informieren und auszutauschen. Erfahren Sie mehr über laufende Projekte, praxisnahe Anwendungen und strategische Entwicklungen.

ZIELGRUPPE

Führungskräfte sowie Kolleginnen und Kollegen, die sich mit dem Themenfeld KI in der Sparkasse befassen

IHR NUTZEN

- Sie sind informiert über die neuesten Entwicklungen, Strategien und Potenziale von KI inner- und außerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe.
- Sie kennen konkrete Anwendungsbeispiele und Ansätze, die Sie in Ihren Arbeitsalltag integrieren können.
- Sie tauschen sich mit KI-Expertinnen und KI-Experten aus und vernetzen sich mit- und untereinander.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Kolleginnen und Kollegen aus Sparkassen, des RSGV, des SVN & des SVWL, der Finanz Informatik sowie des Deutschen Sparkassen Verlags und weitere KI-Expertinnen und KI-Experten

HINWEIS(E)

Ihre Teilnahme am KI-Forum – flexibel und ganz nach Ihren Bedürfnissen

Wir freuen uns, wenn Sie an beiden Tagen beim KI-Forum dabei sind und die gesamte Themenvielfalt erleben. Aufgrund der fachlichen Themenbreite besteht in diesem Jahr auch die Möglichkeit, jeweils an einem der beiden Veranstaltungstage teilzunehmen:

- Teilnahme an beiden Tagen
- Teilnahme am 1. Tag
- Teilnahme am 2. Tag

Wählen Sie bei Ihrer Anmeldung einfach die passende Option aus, indem Sie den entsprechenden Haken setzen.

Ihre Auswahl der Deep-Dive-Sessions am 2. Tag

Am zweiten Tag können Sie **zwei** von insgesamt fünf angebotenen Deep-Dive-Sessions besuchen. Damit wir die Gruppen optimal planen und Ihnen einen reibungslosen Ablauf ermöglichen können, teilen Sie uns bitte bereits mit Ihrer Anmeldung mit, welche beiden Sessions Sie auswählen. Die Vergabe zur Teilnahme an den Deep Dives erfolgt in der Reihenfolge der Anmeldungen. Es empfiehlt sich daher, bereits mit der Anmeldung die Wunsch-Formate anzugeben.



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

1,5 Tage



PREIS

1,5 Tage: 695 Euro - nur 1. Tag: 425 Euro - nur 2. Tag: 295 Euro jeweils zzgl. Bewirtungskosten



KONTAKT

ANMELDUNG



Carolin Nalazek

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



Edmund Honermann

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

Gemeinsamer Abend zum Austausch

Am Ende des ersten Veranstaltungstages laden wir Sie herzlich zu einem gemeinsamen Abendprogramm in die Phoenix-Lounge der Sparkassenakademie NRW ein. Der Abend bietet Ihnen die Gelegenheit, sich in entspannter Atmosphäre mit anderen Teilnehmenden auszutauschen und neue Kontakte zu knüpfen.

Bitte geben Sie bei Ihrer Anmeldung an, ob wir für Sie einen Platz beim Abendprogramm vormerken dürfen - unabhängig davon, ob Sie an beiden Tagen oder nur an einem Veranstaltungstag teilnehmen.

Übernachtungsmöglichkeiten

Falls Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie Ihr Hotelzimmer direkt bei unseren Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW buchen. Im Dorint (Tel.: 0231 9113-610 - Mail: reservation@dortmund.dorint.com) steht ein größeres Zimmerkontingent für Sie zur Verfügung. Bis zum 10.08.2026 sind dort unter dem Stichwort „KI-Forum“ Zimmer zum Abruf bereit. Einzelne verfügbare Zimmer können außerdem im Hampton by Hilton abgerufen werden (Tel.: 0231 9479900 - Mail: info@hamptondortmund.de). Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter [Tagungszentrum](#).

Programm/Inhalt

1. Tag - 07.09.2026: Von der Strategie zur Praxis - KI in der Sparkassen-Finanzgruppe

ab 09:30 Uhr

Get-together

10:00 – 10:10 Uhr

Begrüßung und Vorstellung der Agenda

Doreen Mahnke, Leiterin KI-Strategie im SVWL, Mattes Rien, Referent Digitale Entwicklungen Vertrieb im SVN & Thorsten Hager, Referent Vertrieb PK im RSGV

10:10 – 10:35 Uhr

Innovation mit Verantwortung: KI & Sparkasse

Prof. Dr. Liane Buchholz, Präsidentin des SVWL

10:35 – 11:20 Uhr

Künstliche Intelligenz im Banking: vom Piloten zur produktiven Nutzung

Tabitha Kleine, Geschäftsbereichsleiterin bei der Finanz Informatik

11:20 – 12:00 Uhr

Künstliche Intelligenz und die Führung der Zukunft

Dr. Annegret Saxe, Mitglied des Vorstands bei der Sparkasse Münsterland Ost

12:00 – 12:30 Uhr

Update mit dem Schwerpunkt aus dem Regulatorik Workstream

Mattes Rien, SVN & Daniel Schembecker, SVWL

12:30 – 13:30 Uhr: **Mittagspause**

13:30 – 14:15 Uhr

Eine KI für alle, aber wie bleiben alle am Ball?

Cathrin Herweg, Projektleiterin Einführung S-KIPilot bei der Hamburger Sparkasse

14:15 – 15:00 Uhr

KI im DSV: zwischen Innovation und praktische Anwendung

Thomas Nickel, Geschäftsführer & Thilo Schaber, Leiter AI-Development bei der S-Management Services

15:00 – 15:30 Uhr: **Kaffeepause**

15:30 – 16:00 Uhr

KI-Maßnahmen aus den Regionen für die Regionen

Doreen Mahnke, SVWL & Thorsten Hager, RSGV

16:00 – 16:45 Uhr

Ein Blick in die Glaskugel: KI-Trends der nächsten Monate in Job und Alltag

Yvo Richner, Senior Managing Consultant & Erik Weisleder, Consultant bei elaboratum GmbH

ab 18:00 Uhr

Einladung zum gemeinsamen Abendprogramm

in der Phoenix-Lounge der Sparkassenakademie NRW

2. Tag - 08.09.2026: der Tiefgang zu aktuell relevanten KI-Themen

ab 08:30 Uhr

Get-together/Ankommen mit Kaffee & Austausch

09:00 – 09:15 Uhr

Begrüßung und Start in den Tag

Doreen Mahnke, SVWL, Mattes Rien, SVN & Thorsten Hager, RSGV

09:15 – 10:00 Uhr

Resilienz im Zeitalter von KI

Klaus Motoki Tonn, CEO bei Lumen Design und Experte für Werte- und Sinnfragen

10:00 – 10:15 Uhr

Infos zu den Deep-Dive-Sessions

Mit Ihrer Anmeldung haben Sie die Möglichkeit, zwei Deep-Dive-Sessions auszuwählen, die Sie besuchen möchten.

10:15 – 11:45 Uhr

Erste Deep-Dive-Runde

1. Vibe Coding live: Praxistipps, Konzepte & der Weg zum ersten Screen

Yvo Richner, Senior Managing Consultant & Erik Weisleder, Consultant bei elaboratum GmbH

2. KI-Booster: Den S-KIPilot kreativ in Wirkung bringen

Pinar Wilmet, Koordinatorin Digitalisierung und Innovation bei der Kreissparkasse Köln

3. Auffindbarkeit von Sparkassen im KI-Zeitalter

Lena Wintjes, Search Director bei der S-Communication Services

4. Vertriebsunterstützung der Zukunft: S-KIPilot in der Kundenberatung

Jean-Philippe Tonyigah, Abteilungsleitung AI Applications und Head of S-KIPilot bei der Finanz Informatik

5. KI in der Kundenkommunikation

Hendrik Hoffmann, Bereichsleiter Experience Design bei der S-Communication Services

11:45 – 12:30 Uhr: **Mittagessen**

12:30 – 14:00 Uhr

Zweite Deep-Dive-Runde

ab 14:00 Uhr

Ende der Veranstaltung

Netzwerktreffen KI-Manager/-innen

In Zusammenarbeit mit dem Rheinischen Sparkassen- und Giroverband (RSGV) sowie dem Sparkassenverband Niedersachsen (SVN), lädt die **Verbandsgeschäftsstelle des Sparkassenverbands Westfalen-Lippe (SVWL)** zum **erstmaligem KI-Manager-Netzwerktreffen am 11. Februar 2026 in die Sparkassenakademie NRW ein. Mit diesem verbandsübergreifenden Format werden alle interessierten Kolleginnen und Kollegen aus Sparkassen eingeladen, die in ihrem Haus die Hauptverantwortung für das Thema Künstliche Intelligenz (KI) bereits übernommen haben oder perspektivisch übernehmen werden.**

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die in der Hauptverantwortung das Thema Künstliche Intelligenz (KI) bereits übernommen haben oder perspektivisch übernehmen werden

IHR NUTZEN

- Durch Vorträge von unseren Partnerunternehmen und Dienstleistern erhalten die Teilnehmenden einen Überblick über die neuesten technologischen, regulatorischen und marktbezogenen Entwicklungen im KI#Umfeld – ein Wissensvorsprung, der ihnen hilft, Trends frühzeitig zu erkennen und gezielt in ihre Sparkasse zu integrieren.
- Der Austausch mit Kolleginnen und Kollegen aus anderen Sparkassen sowie die Besuche an den fachlichen Marktständen führen zu neuen Kontakten und inspirierenden Best#Practice#Beispielen, die das eigene Arbeiten mit KI nachhaltig bereichern. Es entsteht ein greifbarer Praxis#Bezug, der den Teilnehmenden hilft, bereits heute konkrete Projekt#Ansätze in ihrem Haus zu planen und umzusetzen.
- Die Teilnehmenden erhalten ein klares Bild davon, wie die Rolle „KI#Manager“ die strategische Steuerung von KI in ihrer Sparkasse unterstützt und welche Schnittstellen zu anderen Funktionen dabei besonders wichtig sind. Sie erarbeiten gemeinsam erste Ideen für die Weiterentwicklung ihrer KI#Governance und definieren konkrete nächste Schritte, die die nachhaltige KI#Adoption in ihrer Sparkasse vorantreiben.

HINWEIS(E)

Bitte beachten Sie, dass pro Sparkasse nur eine Person für das Netzwerktreffen angemeldet werden kann. Rückfragen zur Veranstaltung können Sie je nach Zugehörigkeit Ihrer Sparkasse zum jeweiligen Verbandsgebiet gerne per Mail an ki@svwl.eu (SVWL) bzw. ki@svn.de (SVN und SGVSH) richten.

Tagungshotels:

Sofern Sie eine Vorübernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum 13.01.2026 haben für Sie hier ein Zimmerkontingent reserviert. Bitte buchen Sie direkt beim Hotel - Link: <https://www.hilton.com/de/hotels/dtmdhxx-hampton-dortmund-phoenix-see/>, wählen den Button "Sonderpreise" aus, geben und bestätigen dort die Gruppenkennnummer 945 und buchen dann über den Button "Zimmer & Preise Prüfen". Alternativ können Sie beim Hotel per Telefon (0231-9479900) oder per Mail (info@hamptondortmund.de) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie bei der Reservierung bitte den Code "Fachtagung KI-Forum - Gruppenkennung 945". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum.



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

1 Tag



PREIS

siehe hierzu Infos Ihres Sparkassenverbandes



KONTAKT

ANMELDUNG



Carolin Nalazek

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



Edmund Honermann

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

Im Rahmen des Netzwerktreffens wird ausreichend Gelegenheit geboten, sich über aktuelle KI-Themen der Sparkassen-Finanzgruppe (SFG) zu informieren sowie sich mit Kolleginnen und Kollegen auszutauschen. Am Vormittag erwarten die Teilnehmenden Vorträge seitens der Finanz Informatik, des Deutschen Sparkassenverlags GmbH sowie aus dem KISPA-Projekt, die ein Update über die aktuellen Entwicklungen innerhalb der Gruppe geben. Hierdurch wird der neueste Wissensstand vermittelt und ein Einblick in die relevanten Themen sowie die perspektivischen Entwicklungen für 2026 gegeben. Nach dem Mittag liegt der Fokus auf dem Austausch und der Vernetzung. In Form von Marktständen erhalten die Teilnehmenden die Möglichkeit, sich zu verschiedenen KI-Themen zu informieren und bestehende Lösungen aus der Praxis kennenzulernen. Zum Abschluss wird ein Blick in die Zukunft geworfen, um ein gemeinsames Verständnis für die nächsten Schritte zu entwickeln und die künftige Zusammenarbeit der Teilnehmenden weiter zu stärken.

Uhrzeit	Programm	Referentinnen / Referenten
09:00 – 09:30 Uhr	Get together bei einem Kaffee	-
09:30 – 09:40 Uhr	Begrüßung durch die Tagungsleitung	Doreen Mahnke (SVWL), Mattes Rien (SVN) und Thorsten Hager (RSGV)
09:40 – 10:40 Uhr	KI meets OSPlus	Finanz Informatik Jean-Philippe Tonyigah und Tim Brockmann
10:40 – 11:10 Uhr	KI-Organisation in den Sparkassen: Umfrage-Ergebnisse und Einordnung	Verbände Doreen Mahnke, Mattes Rien und Thorsten Hager
11:10 – 11:30 Uhr	Kaffeepause	-
11:30 – 12:00 Uhr	KISPA: Update KI-Regulierung 2026	DSGV und SVWL Matthias Mohn und Daniel Schembecker
12:00 – 13:00 Uhr	KI@DSV-Gruppe: Lösungen für die SFG	DSV-Gruppe Thilo Schaber, S-Management Services GmbH und Hendrik Hoffmann, S-Communication Services GmbH
13:00 – 13:50 Uhr	Mittagspause	

13:50 – 14:00	Anmoderation der Marktstände sowie der KI-Themeninseln	Verbände Doreen Mahnke, Mattes Rien und Thorsten Hager
14:00 – 15:45 Uhr	Marktstände und KI-Themeninseln inkl. eigener Kaffeepause	
Marktstand 1:	Sparkasse Bielefeld, Melanie Groenhagen Von Prompt-Profi bis Fast-Verweigerer – wie wir mit Hilfe von Personas die KI-Akzeptanz steigern können	
Marktstand 2:	Sparkasse Lemgo, Ann-Katrin Esau KI.ckstart für AI-Adoption – vom ersten Klick zur echten Routine	
Marktstand 3:	Kreissparkasse Euskirchen, Jonas Schulte Vom Training zur Anwendung: So befähigen wir Mitarbeitende für den S-KIPilot	
Marktstand 4	Kreissparkasse Düsseldorf, Oliver Koßler Unlock S-KIPilot	
Marktstand 5	Sparkasse Hildesheim-Goslar-Peine, Lars Fütterer AI Adoption - Von der Spiel- zur Implementierungsphase	
Marktstand 6	Sparkasse Stade-Altes Land, David Joneleit Zertifizierter KI-Manager à Erste Learnings und Praxisüberführung	
Finanz Informatik	KI meets OSPlus	
DSV-Gruppe	Praktischer Einblick in die KI-Anwendungen der DSV-Gruppe	
Verbände & S-Communication Services	KI-Themeninsel: Zwischen Menschen und Maschine: KI in der Mitarbeiter- und Endkundenkommunikation	
Verbände	KI-Themeninsel: Next Level KI: Erfahrungen, Anwendungsfälle 2.0, Hürden und Unterstützungsbedarfe	
15:45 – 16:30 Uhr	Wrap Up der Veranstaltung und Ausblick sowie Verabschiedung	Verbände Doreen Mahnke, Mattes Rien und Thorsten Hager

Forum Social Media für Sparkassen

Was kommt nach der „guten, alten Social-Media-Arbeit“?

Seit 11 Jahren verfolgt das Forum Social Media die spannende Entwicklung der sozialen Medien und ihrer Einbettung in die Sparkassenwelt. Die Einführung, insbesondere der generativen KI mittels LLM, scheint die Social-Media-Arbeit zu revolutionieren.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, die in der praktischen und strategischen Umsetzung in der Kommunikation mit Social Media unterwegs sind

IHR NUTZEN

- Sie erhalten gewinnbringende Impulse für die Social-Media-Präsenz.
- Sie gewinnen Orientierungs-, Struktur- und Strategiewissen zu neuen Entwicklungen.
- Sie bekommen konkrete Praxisbeispiele aus Sparkassen und blicken über den Tellerrand der Sparkasse hinaus.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

siehe Programm/Inhalt

HINWEIS(E)

Das Forum Social Media findet in Dortmund im Tagungszentrum der Sparkassenakademie NRW statt. Am **Montag, den 30.11.2026** gibt es einen **Abendempfang/Warm-up zum Netzwerken und Austauschen** mit einem Buffet. Am **Dienstag, den 01.12.2026** findet das **Forum** von 09:00 Uhr bis ca.16:30 Uhr statt.

Tagungshotel

Sofern Sie eine Vorübernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum 01.11.2026 haben wir für Sie hier ein Zimmerkontingent reserviert. Bitte buchen Sie direkt beim Hotel:

<https://www.hilton.com/de/hotels/dtmdhxx-hampton-dortmund-phoenix-see/>

Wählen den Button "Sonderpreise" aus, geben Sie dort die Gruppenkennnummer 94I ein und buchen dann über den Button "Zimmer & Preise prüfen". Alternativ können Sie beim Hotel per Telefon (0231 9479900) oder per Mail (akademie@hamptondortmund.de) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie bei der Reservierung bitte den Code "Forum Social Media für die Sparkassen - Gruppenkennung 94I".

Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum.



TERMIN(E)

01.12.2026 | Sparkassenakademie
NRW



DAUER

1 Tag
09:00 - 16:30 Uhr / optional
Vorabendempfang



PREIS

475,00 €



KONTAKT

ANMELDUNG



Carolin Nalazek

0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



Thorsten Meier

0231 22240-762
thorsten.meier@ska.nrw

Programm/Inhalt

Start am Montag, den 30.11.2026 ab 19:00 Uhr mit einem Warm-up und Abendbuffet zum Kennenlernen, Austauschen und Netwerken

Ort: Mu-Kii, Am Kai 8, 44263 Dortmund (400 m von der Akademie)

Dienstag, 01.12.2026

09:00 - 09:10 Uhr	Begrüßung und Ablauf Dr. Carsten Kolbe, Dr. Kolbe Kommunikation
09:10 - 10:10 Uhr	Generative KI in der digitalen Kommunikation Prof. Fabian Sippel, AI Institut, CEO klartxt
10:10 - 11:10 Uhr	Recht und KI - was wir wissen sollten! Dr. Mortiz Indenhuck, Rechtsanwalt Lindenpartners
11:10 - 11:30 Uhr	Kaffeepause
11:30 - 12:30 Uhr	KI im Social-Media-Alltag: effiziente Workflows und Praxisberichte für Sparkassen Maréne Gernandt und Franziska Guddat, Newsdesk & Content
12:30 - 13:30 Uhr	Mittagspause
13:30 - 15:35 Uhr	Social-Media-Praxis im Karussell/Ask me anything Drei Stationen á 60 Minuten = 20 Minuten Impuls und Kennenlernen + 40 Minuten Diskussion/Erkenntnisse, 5 Minuten Raumwechsel <u>Station 1:</u> "Die Rote Bank: Kundennähe als Social-Media-Strategie" Kristina Biermann, Anja Pottmeier und Justina Renkel, Sparkasse Neuss <u>Station2:</u> "Unsere Generated Content als Social Performance Boost" Laila Takni und Sebastian Franz, Haspa <u>Station 3:</u> "Wie kann der Einsatz von Social Media die interne Kommunikation verbessern und Mitarbeiter/-innen zu eigenen Influencern werden lassen?" Kati Mißbach, KSK Döbeln
15:45 - 16:00 Uhr	Kaffeepause
16:00 - 16:20 Uhr	"Wohin entwickelt sich die Social-Media-Kommunikation der Sparkassen im KI-Zeitalter?" (Podiumsdiskussion) Dr. Carsten Kolbe, Dr. Kolbe Kommunikation
ab ca. 16:20 Uhr	Verabschiedung und Ende des Forums

100% online



DIE BUSINESS SCHOOL

Zertifizierte Weiterbildung zum Fach- oder Betriebswirt

Die Business School bietet zertifizierte Weiterbildungen zu Fach- oder Betriebswirten an. 100 % online und gleichzeitig persönlich betreut. Flexibel nach Deinen Wünschen, berufsbegleitend und europaweit auf Bachelor- und Master-Programme anrechenbar. Als Label der Sparkassenakademien Nordrhein-Westfalen verfügen wir über fundierte Erfahrungen in der Aus- und Weiterbildung – über 5.000 zufriedene Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben mit uns schon ihre beruflichen Perspektiven verbessert.



Informiere Dich über unsere berufsbegleitenden Weiterbildungsangebote.

IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



Rabea Hesse
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-712
bs@ska.nrw



Nathalie Mädje
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-757
bs@ska.nrw



Liane Stach
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-792
bs@ska.nrw



Laura Freiin von Eerde
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-795
bs@ska.nrw

TAGUNGSZENTRUM HÖRDER BURG

Ob in Präsenz, digital oder hybrid: Mieten Sie unsere Räume für Ihre Veranstaltung

Kongress, Besprechung, Seminar, Workshop oder eigene Schulung für die Mitarbeitenden? Wir bieten Ihnen den passenden Raum für Ihre Veranstaltung.

Sie planen eine Online-Veranstaltung durchzuführen? Mit uns haben Sie den richtigen Partner an Ihrer Seite: Unsere digitalen Räume und hausinternes Studio bieten Ihnen die optimale Basis für Ihre digitale Veranstaltung. On top übernehmen wir für Sie auf Wunsch die professionelle Begleitung Ihrer Veranstaltung durch „Co-Moderatoren“, die Schulung Ihrer Dozenten, das gesamte Teilnehmermanagement, die inhaltliche Konzeption Ihrer Veranstaltung und vieles mehr.

Für Veranstaltungen in Präsenz erwarten Sie in dem exklusiven Gebäudeensemble der Hörder Burg mit direktem Seeblick über 40 hochmoderne Seminar- und Tagungsräume mit einmaligem Flair. Ein auf Ihre Bedürfnisse abgestimmtes Catering sowie hochprofessionelle Organisationsabläufe und maßgeschneiderte Rahmenprogramme runden unser Angebot perfekt ab.

Gern kombinieren wir auch das Raumangebot für Sie und führen Ihre Veranstaltung hybrid durch. Dabei ist ein Teil des Publikums physisch vor Ort, die weiteren Teilnehmer sind digital zugeschaltet. Der Vorteil: Das Online-Publikum wird aktiv in die Präsenz-Veranstaltung mit einbezogen und alle Teilnehmenden können in Echtzeit miteinander interagieren und in Kontakt treten.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Unser Veranstaltungsmanagement berät Sie gern persönlich zu Ihrem individuellen Angebot.

IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



Antonia König
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-744
antonia.koenig@ska.nrw



Andreas Gaida
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-722
andreas.gaida@ska.nrw

MITTELSTANDSCAMPUS NRW

Der Mittelstand bildet das Herz der deutschen Wirtschaft

Der MittelstandsCampus NRW, eine Marke der Sparkassen-akademie NRW, bietet mittelständischen Unternehmen vielfältige Bildungsangebote und Inhouse-Beratungen für zentrale Themen an, wie zum Beispiel:

- Nachhaltigkeit,
- Digitalisierung und
- Arbeitgeberattraktivität – Führung.

Ein exklusives Kooperationsnetzwerk, beispielsweise mit der Universität Witten/Herdecke oder der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management, sichert zusammen mit unserer fundierten Erfahrung die Qualität der hochwertigen sowie einzigartigen Workshops, Bildungsformate und Beratungsleistungen.

Neben unseren digitalen Veranstaltungen begrüßen wir Sie und Ihre Mitarbeiter/-innen zudem in unserem Tagungszentrum Hörder Burg in einem einmaligen Ambiente. Von unserer rund 700 Jahre alten „Burg“ haben Sie einen direkten Blick auf den Phoenix See in Dortmund. Ein Ort, der wie kein anderer für Transformation und Zukunftsfähigkeit steht.

IHR ANSPRECHPARTNER



Christian Overhage

Projektleiter Mittelstandscampus NRW

0231 22240-717

christian.

overhage@mittelstandscampus-nrw.de



Lern- und Buchungsportal

Informieren Sie sich über unser Bildungsangebot.

Digitale Transformation