



## FORTBILDUNGSPROGRAMM 2026

15 Medialer und Digitaler Vertrieb



<b>INHALTSVERZEICHNIS</b>	<b>SEITE</b>
<b>15 Medialer und Digitaler Vertrieb</b> .....	<b>8</b>
<b>Tagungen</b> .....	<b>9</b>
15.005 Fachtagung Kunden-Service-Center (hybrid) .....	10
15.006 ISP-Erfahrungsaustausch - Fachtagung Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center und Business-Center (hybrid) .....	13
15.008 Fachtagung Digitales Beratungs-Center (DBC) - Multikanalberatung (hybrid) .....	18
15.009 Fachtagung Business-Center (BC) - Business-Line (hybrid) .....	21
15.040 Fachtagung Digitaler Vertrieb .....	219
15.044 KI-Forum .....	133
15.047 KI-Manager-Netzwerktreffen .....	135
15.060 Forum Social Media für die Sparkassen .....	308
<b>Fachseminare / Zertifikatsprogramme</b> .....	<b>39</b>
15.100 Zertifikatsprogramm Medialer Vertrieb - Internetmanagement .....	40
15.160 Zertifikatsprogramm KI-Manager/-in (zertifiziert durch die Hochschule für Finanzwirtschaft und Management) .....	139
M1.100 Zertifikatsprogramm KI-Manager/-in (zertifiziert durch die Hochschule für Finanzwirtschaft und Management) .....	63
15.190 Trainingsprogramm Multikanalberater/-in .....	58
M1.100 Zertifikatsprogramm KI-Manager/-in (zertifiziert durch die Hochschule für Finanzwirtschaft und Management) .....	63
<b>Medialer Vertrieb und Steuerung</b> .....	<b>69</b>
15.200 Medialer Vertrieb - Organisation, Prozesse und Aktuelles .....	70
15.210 Internetsteuerung - Online-Controlling und zielgruppengerechte Reports .....	72
15.250 Vertriebs- und Kommunikationstraining - Kunden binden und für den Medialen Vertrieb gewinnen .....	74
15.280 Nutzungsintensivierung digitaler Prozesse - Digitalziele erlebbar machen und gezielt zur Erreichung einsetzen .....	76
15.260 Projektmanagement im Medialen Vertrieb - planen, realisieren und steuern von Projekten (online) .....	79

<b>Internet-Filiale und Online-Banking-Business Firmenkundenportal</b> .....	<b>83</b>
15.301 Das Redaktionssystem IF-CMS der Internet-Filiale (S216) (Grundseminar) .....	84
15.302 Das Redaktionssystem IF-CMS der Internet-Filiale professionell einsetzen (S215) (Aufbauseminar) .....	87
15.305 Vertrieboptimierung der Internet-Filiale .....	89
15.350 Online-Banking Business (Firmenkundenportal) - Grundlagen NBM-Administration (online) .....	91
15.350-V Online-Banking Business (Firmenkundenportal) - Grundlagen NBM-Administration (Videoaufzeichnung) .....	94
26.440 Electronic Banking auf Basis von ISO 20022 und EBICS - Technische Grundlagen .....	96
26.441 EBICS im Vertrieb - Von der Vertragsanlage zur effizienten Nutzung in OSPlus und OBB Pro .....	98
<b>Online- und Mobile-Vertrieb</b> .....	<b>100</b>
15.400 Online-Marketing - Erfolgreicher Vertrieb in digitalen Kanälen (Seminar inkl. E-Learning) .....	101
15.400-1 Online-Marketing - Basics (E-Learning) .....	105
15.420 Internetgerechtes Texten - Mehr Erfolg durch Professionalität (online) .....	107
15.420-V Internetgerechtes Texten - Mehr Erfolg durch Professionalität (Videoaufzeichnung) .....	110
15.422 Digitale Mindeststandards-Bericht in der Kommunikationswelt Radar – Einführung und Übungen (online) .....	222
15.424 Suchmaschinenwerbung (SEA) (online) .....	114
15.425 Suchmaschinenoptimierung (SEO) (online) .....	116
15.427 Kommunikationswelt Radar - Einführung und Übungen für Anfängerinnen und Anfänger (online) .....	118
15.428 Kommunikationswelt Radar – Übungen für Fortgeschrittene (online) .....	121
15.429 Google Analytics GA4 – Einführung und Übungen für Anfänger/-innen (online) .....	124
15.430 Google Analytics GA4 - Fortgeschrittene (online) .....	127
15.431 Datenanalyse mit KW Radar und Google Analytics: neue Funktionen, Erkenntnisse und Anwenderaustausch (online) .....	130
<b>Künstliche Intelligenz (KI)</b> .....	<b>132</b>
15.044 KI-Forum .....	133
15.047 KI-Manager-Netzwerktreffen .....	135
15.160 Zertifikatsprogramm KI-Manager/-in (zertifiziert durch die Hochschule für Finanzwirtschaft und Management) .....	139

15.165 KI-Lotse - erfolgreich KI-Transformation und Change-Prozesse in der Sparkasse begleiten . . . . .	146
15.443 Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt (E-Learning) . . . . .	150
15.449 Die Kunst der Prompting-Techniken für KI-Anwendungen von A bis Z (online) . . . . .	152
15.439 Hands-on-Praxisworkshop: S-KIPilot effektiv nutzen und gute Ergebnisse erzielen - KI-Kompetenz mit Verantwortung (online) . . . . .	155
15.441 Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (Webinar mit E-Learning) . . . . .	158
15.455 KI-Leadership - Mit künstlicher Intelligenz zum natürlichen Führungserfolg . . . . .	161
12.250 Ready4AI - Wie KI den Firmenkundenvertrieb verändert (online) . . . . .	163
32.350 Prompting - Texterstellung mit ChatGPT, S-KIPilot und Co. für Marketing, Presse und Social Media (online) . . . . .	331
33.371 KI Personalrecruiting - Zeit sparen mit Stellenausschreibungen und Recruiting über ChatGPT und Co. (online) . . . . .	167
15.450 S-KIPilot Kompakt Vertrieb - Einsatz von generativer KI im Service- und Beratungsalltag . . . . .	171
15.452 S-KIPilot Intensivtraining für Prozessmanagement/Organisation - Vertiefte Anwendung - Best Practice (online) . . . . .	174
15.453 S-KIPilot Intensivtraining für Sekretariate/Assistenzbereiche - Vertiefte Anwendung - Best Practice (online) . . . . .	177
15.454 S-KIPilot Impulsworkshop Multiplikatoren - Teams begleiten, motivieren und wirksam machen (online) . . . . .	180
15.445 Einsatz Künstlicher Intelligenz: Grundlagen, strategische Perspektiven und KI-Praxis (online) . . .	183
15.651 Täuschend echt - Deepfakes, Identitätsdiebstahl und KI im Angriffseinsatz . . . . .	258
15.462 KI-Avatare und Erklärvideos (online) . . . . .	188
15.463 KI und SEO (Suchmaschinenoptimierung) (online) . . . . .	191
15.440 S-KIPilot (E-Learning) . . . . .	193
15.451 Prompt-Werkstatt - mehr Routine, mehr Ideen, mehr S-KIPilot . . . . .	195
49.301 Faszination und Einsatzszenarien von ChatGPT (Webinar) . . . . .	198
58.248 ChatGPT-Grundlagen - Was Du jetzt wissen musst (E-Learning) . . . . .	200
15.449-V Die Kunst der Prompting-Techniken für KI-Anwendungen von A bis Z (Videoaufzeichnung) . . .	202
15.445-V Einsatz Künstlicher Intelligenz: Grundlagen, strategische Perspektiven und KI-Praxis (Videoaufzeichnung) . . . . .	204

15.439-V Hands-on-Praxisworkshop: S-KIPilot effektiv nutzen und gute Ergebnisse erzielen - KI-Kompetenz mit Verantwortung (Videoaufzeichnung) .....	206
15.450-V S-KIPilot Kompakt Vertrieb - Einsatz von generativer KI im Service- und Beratungsalltag .....	208
15.452-V Prozessorganisation: Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Einsatz von KI-Anwendungen im Fachbereich der Sparkasse (Videoaufzeichnung) .....	210
15.453-V Assistenz: Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Einsatz von KI-Anwendungen im Fachbereich der Sparkasse (Videoaufzeichnung) .....	212
15.454-V Multiplikatoren und Digitalisierungsbeauftragte: Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Einsatz von KI-Anwendungen im Fachbereich der Sparkasse (Videoaufzeichnung) .....	214
15.170 Qualifizierungsprogramm GO:KI .....	216
<b>Digitaler Vertrieb .....</b>	<b>218</b>
15.040 Fachtagung Digitaler Vertrieb .....	219
15.422 Digitale Mindeststandards-Bericht in der Kommunikationswelt Radar – Einführung und Übungen (online) .....	222
01.420 Sparkassen-Versicherungsmanager/Plus (S-VM) – die digitale Versicherungsplattform .....	224
15.030 SVWL-Forum VdZ PK 2.2 – Modul 3 „Fokustage Playbook Digitaler Vertrieb“ .....	226
<b>Sicherheit und Recht .....</b>	<b>229</b>
15.600 Grundlagen der Internet-Sicherheit .....	230
15.615 Facebook, Instagram, WhatsApp, TikTok und LinkedIn - Rechtsfragen und Risiken (online) .....	314
15.615-V Facebook, Instagram, WhatsApp, TikTok und LinkedIn - Rechtsfragen und Risiken (Videoaufzeichnung) .....	235
15.620 E-Mail, Chat und elektronischer Nachrichtenaustausch - Rechtsfragen (online) .....	237
15.620-V E-Mail, Chat und elektronischer Nachrichtenaustausch - Rechtsfragen (Videoaufzeichnung) ..	240
15.623 Foto- und Videorecht - Print - Digital - Social Media (Webinar) .....	242
26.740 Rechtskonforme Reaktion auf Kundenforderungen bei Erstkontakt zu Karten- und Online-Banking-Schäden (Webinar) .....	244
26.741 Außergerichtliche Korrespondenz bei Karten- und Online-Banking-Schäden rechtssicher bearbeiten (Webinar) .....	247
26.745 Upgrade - Rechtsprechung im Bereich Karten- und Kontenschäden stets auf dem aktuellen Stand (Webinar) .....	250
15.650 Voice-Phishing: die Schattenseite der Künstlichen Intelligenz (online) .....	253
15.650-V Voice-Phishing: Die Schatten-Seite der Künstlichen Intelligenz .....	256

15.651 Täuschend echt - Deepfakes, Identitätsdiebstahl und KI im Angriffseinsatz .....	258
<b>Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center und Business-Center .....</b>	<b>260</b>
01.252 "Kein Abschluss unter dieser Nummer?" - die Terminquote steigern .....	261
15.696 Basistraining Telefonie: Stimmgewaltig. Persönlich. Überzeugend. - Telefonie, die begeistert ...	263
15.697 Self-Service im KSC: Selbst. Schnell. Einfach. - Self-Service, der begeistert (online) .....	265
15.698 Einwandbehandlung am Telefon: Gelassen. Überzeugend. Erfolgreich. - Einwände souverän meistern (online) .....	267
15.699 Programm Aufbau / Ausbau Business-Center, Business-Line und Service-Line .....	269
15.701 Cross-Selling am Telefon: Erkennen. Verbinden. Verkaufen - Cross-Selling, das begeistert (online) .....	272
15.704 Erfolgreich Telefonieren: Zinsprolongationen - wie auch in schwierigen Zeiten das Bestandsgeschäft gelingt .....	274
15.705 Direktvertrieb am Telefon - Beratung und Verkauf am Telefon .....	276
15.706 Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing .....	278
15.707 Telefonprofi - Schlagfertigkeit meisterlich anwenden mit Jürgen Bangert .....	280
15.709 Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online) .....	282
15.710 Programm Aufbau / Ausbau Kunden-Service-Center .....	284
15.715 Programm Aufbau / Ausbau Digitales Beratungs-Center .....	286
15.716 Stift-Display: Sehen. Verstehen. Behalten. - Visualisierung, die begeistert .....	288
15.719 Zertifikatsprogramm Train the Trainer - Ausbildung zum Trainer im KSC, DBC, BC .....	290
15.750 Interaktive Service-Plattform (ISP) - Technik. Einfach. Anwenden. - eine ISP, die begeistert .....	293
15.751 ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Inbound (online) (S298) .....	295
15.752 ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound (online) (S299) .....	298
15.914 Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten .....	301
15.916 Videoberatung im Immobiliengeschäft - Vom Bildschirm zum Eigenheim .....	303
15.930 Erweiterte Möglichkeiten mit Chat oder E-Mail in der medialen Beratung (Webinar) .....	305
<b>Social Media .....</b>	<b>307</b>
15.060 Forum Social Media für die Sparkassen .....	308
15.615 Facebook, Instagram, WhatsApp, TikTok und LinkedIn - Rechtsfragen und Risiken (online) .....	314

15.630 Markenstärke durch Social Media: Erfolgreich mit authentischem Content .....	317
15.800 Grundlagen Social Media-Kommunikation (online) .....	319
15.804 Redaktionsmanagement – für LinkedIn, Facebook, Instagram, Threads und Co. schreiben (online) .....	321
15.821 LinkedIn-Strategie - erhöhen Sie Ihre Sichtbarkeit und erweitern Sie Ihr Netzwerk (Webinar) ....	323
15.822 Deep-Dive LinkedIn (Webinar) .....	325
15.830 Storytelling für Marketing und Social Media (online) .....	327
15.850 LinkedIn – Als Vorstand die Plattform optimal nutzen (Webinar) .....	329
32.350 Prompting - Texterstellung mit ChatGPT, S-KIPilot und Co. für Marketing, Presse und Social Media (online) .....	331
58.407 LinkedIn für Sparkassenmitarbeitende - effektive Nutzung und Netzwerkaufbau .....	333
15.840 Sichtbar werden - Präsenz zeigen und Wirkung entfalten .....	335

## I. MARKT

# 15 Medialer und Digitaler Vertrieb

Tagungen

Fachseminare / Zertifikatsprogramme

Medialer Vertrieb und Steuerung

Internet-Filiale und Online-Banking-Business|Firmenkundenportal

Online- und Mobile-Vertrieb

Künstliche Intelligenz (KI)

Digitaler Vertrieb

Sicherheit und Recht

Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center und Business-Center

Social Media

Digitale Fitness

# **15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB**

## **Tagungen**

## Fachtagung Kunden-Service-Center (hybrid)

### Das Kunden-Service-Center als Motor für überzeugende digitale Service- & Vertriebskraft

Exzellente mediale Serviceangebote & -prozesse, hochprofessioneller Vertrieb per digitaler Medien sowie interaktives, vertriebsstarkes Agieren mit dem Kunden in Online-Beratungssituationen gehören mittlerweile zum Selbstverständnis eines gut aufgestellten Kunden-Service-Centers in Sparkassen. In dieser Fachtagung erhalten Sie top-aktuelle Infos zu laufenden Projekten und grundsätzlichen Fortschritten im Kunden-Service-Center. Erfahren Sie mehr zu prozessualen Gestaltungsspielräumen, zu technischen Innovationen sowie zu Best-Practice-Beispielen digitaler Vertriebsseinheiten. Partizipieren Sie in dieser Online-Tagung vom intensiven Austausch der Fachexperten untereinander.

### ZIELGRUPPE

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

### 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 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](mailto:info@hamptondortmund.de)) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung



### 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



### DAUER

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



### PREIS

wird noch mitgeteilt



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Jana Bathe**  
0231 22240-709  
[jana.bathe@ska.nrw](mailto:jana.bathe@ska.nrw)

#### INHALTE



**Edmund Honermann**  
0231 22240-739  
[edmund.honermann@ska.nrw](mailto:edmund.honermann@ska.nrw)

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.

**Programm/Inhalt**

Nach Abschluss der Planungsphase werden wir das Programm online in unserem Akademieportal bereitstellen.

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

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

Im Fußball wie im digitalen Kundenservice gilt: Wer die richtigen Pässe spielt, erzielt die besten Ergebnisse. Die modernen Kanäle der Sparkassen agieren inzwischen wie ein eingespieltes Team. Besonders in der Telefonie kommt es darauf an, Kundenwünsche schnell und präzise zu erfüllen. Die Interaktive-Service-Plattform (ISP) ist dabei der vorbereitende Pass, der zum Tor führt. In dieser Fachtagung erfahren Sie, wie Sie mit der ISP geschickt agieren und Ihre Kunden und Kundinnen prozessual begleiten. Dabei erhalten Sie wertvolle Einblicke in aktuelle Weiterentwicklungen und Neuerungen zur ISP und erfahren, wie Sie die ISP effizient und zielgerichtet im Kundenkontakt sowie bei der Aufgabenbearbeitung nutzen können. Tauschen Sie sich mit Experten:innen aus und nutzen Sie die Tagung als Steilvorlage für einen „Spielgewinn“ mit der ISP.

### 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:**



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

2 Tage

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



### PREIS

675,00 €

675 Euro inkl. Bewirtungskosten



### KONTAKT

ANMELDUNG



**Jana Bathe**

0231 22240-709

jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

Sofern Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum 02.05.2026 haben wir für Sie ein Zimmerkontingent gesichert. Sofern noch nicht ausgebucht reservieren Sie bitte online 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](mailto: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.

**Programm/Inhalt**

**1. Tag - 02.06.2026**

09:30 - 09:40 Uhr

**Spielbeginn: Der Anpfiff zur Tagung**

Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen & Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW

09:40 - 10:30 Uhr

**Ein Blick auf die Startaufstellung –**

**Gemeinsam zum Sieg mit den ISP-Spielzügen**

Lukas Bannasch, Finanz Informatik & Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen

10:30 - 11:00 Uhr

**Der S-KIPilot 2026:**

- Wo stehen wir gerade beim S-KIPiloten (Zahlen & Fakten),
- Roadmap 2026
- Deep Dive: Beraterassistenz

Annika Neukirchen, Finanz Informatik

11:00 - 11:30 Uhr

**Kaffeepause: Auszeit & Austausch am Spielfeldrand**

11:30 - 13:00 Uhr

**Workshops (1. Durchgang)**

- *Präsenz: Bitte wählen Sie vier Workshops aus, an denen Sie im Verlauf der Tagung teilnehmen möchten.*
- *Online: Sie können immer in jedem Durchgang einen der vier angebotenen Online-Workshops (wie im Programm angegebenen) direkt „live“ auswählen.*

<p><b>Workshop 01:</b> <b>Muster ISP PPS für Einsteiger</b></p>	<p>Stefan Hammerath-Grützmacher, Ann-Katrin Murken</p>
<p><b>Workshop 02:</b> <b>Dialog-Cafe Linda+ Chat/Voice: Wissen und Erfahrungen teilen - Trends beleuchten - Netzwerke knüpfen</b></p>	<p>Markus Brügger, Rabea Diederich-Dyckmanns</p>
<p><b>Workshop 03:</b> <b>IAM im Outbound - Praxis#Tipps für die Einführung und Umsetzung</b></p>	<p>Thimo Hilmer, Marion Limburg, Jacqueline Vali</p>
<p><b>Workshop 04:</b> <b>Der WFA im Routing 2.0 - Virtuelles Warten - WFA-Reporting - WFA-Ideenwerkstatt</b></p>	<p>Michael Kersting, Andreas Roempler</p>

<b>Workshop 05:</b> Muster ISP PPS für Fortgeschrittene	Lukas Bannasch, Susanne Stenert
<b>Workshop 06:</b> Vertriebliche Ansprache im KSC - Auf zu neuen Höhen	Meike Daßler, Benjamin Neufang
<b>Workshop 07:</b> Potentiale der Teamstruktur im Serviceportal	Dirk Beemelmans, Nina Wibker
<b>Workshop 08:</b> Personaleinsatzplanung - Mehr aus der FI PEP herausholen: Aktuelle Features, Best Practices und Blick nach vorn	Carsten Beck, Mischa Harder, Dominik Wohlers, Osman Öztürk
<b>Workshop 09:</b> Effiziente Kundenkommunikation im Zusammenspiel mit der ISP	Annika Lehmann, Andreas Schmager, Jan Luca Schulz
<b>Workshop 10:</b> CITO-Prozesse: Mehrwerte für's KSC und andere Fachbereiche	Berthold Gnaub, Marvin Stoppelkötter
<b>Workshop 11:</b> ISP-Controlling für Einsteiger	Dietrich Göllmann, Alina Tiss
<b>Workshop 12:</b> ISP-Future-Lab: Ideenwerkstatt für die Zukunft der ISP	Lars Placke, Dieter Vollenbröker
<b>Workshop 13:</b> Self-Service - Routing 2.0 - Was geht? Wie geht's? Praxisbericht einer Sparkasse	Petra Hasselberg, Julia Nering, Marcel Saïdykhan
<b>Workshop 14:</b> Service aus einer Hand - Weiterentwicklung des Kundenservices in Sparkassen	Daniela Kirchner, Felix Monsees
<b>Workshop 15:</b> Von der Idee zum ISP-Prozess - gemeinsam denken, bauen und wirksam machen	Stefan Kaupp, Marcel Mähnert, Laurenz Schmidt
<b>Workshop 16:</b> Die ISP in der Betrugsbearbeitung und Prävention	Martin Fritz, Jaqueline Harenberg, Andreas Peuker

13:00 - 14:15 Uhr

**Mittagspause: Turbo für den erfolgreichen Angriff**

14:15 - 15:45 Uhr

**Workshops (2. Durchgang)**

15:45 - 16:15 Uhr

**Kaffeepause: Teamgespräche an der Seitenlinie**

16:15 - 17:15 Uhr

**RESPEKT- immer und überall: Fair Play und positive Einstellungen fördern**

Pascal „Qualle“ Martin, Schiedsrichter, Influencer & Creator sowie Thorsten Meier,  
Sparkassenakademie

Ab 17:30 Uhr

**Halbzeit: Einladung der Mannschaft zum Dialog in der Kabine (Phoenix-Lounge der Akademie  
)**

**2. Tag - 03.06.2026**

09:30 - 09:40 Uhr

**Anpfiff zur 2. Halbzeit - Wir setzen das Spiel fort!**

Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen & Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW

09:40 - 10:20 Uhr

**Die neue ISP-Anrufverteilung (Ablösung Genesys)**

- Welcher Hersteller wurde ausgewählt?
- Welcher Zeitraum ist geplant?
- Welcher Funktionsumfang wird bereitgestellt?

Kevin Lawrenz, Finanz Informatik

10:20 - 11:00 Uhr

**Neues zur ISP - Ausblick: Umsetzungen aus dem DSGVO-Projekt VDZ 2.2 und FIDEO**

Holger Schmidt & Michael Harazim, Finanz Informatik

11:00 - 11:30 Uhr

**Kaffeepause: Taktik-Talk in der Wechselzone**

11:30 - 13:00 Uhr

**Workshops (3. Durchgang)**

13:00 - 14:15 Uhr

**Mittagessen: Der Booster für die Schlussoffensive**

14:15 - 15:45 Uhr

**Workshops (4. Durchgang)**

Ab 15:45 Uhr

**Abpfiff - Nach dem Spiel, ist vor dem Spiel!**

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

### Im Digitalen Beratungs-Center bzw. in der Multikanalberatung erfolgreich und leistungsstark agieren

In Sparkassen spielen mittlerweile vertrieblich sowie kundenorientiert ausgerichtete mediale Vertriebseinheiten für Privatkunden eine wesentliche Rolle. 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 viele Sparkassen sowohl mit der Weiterentwicklung etablierter Digitaler Beratungs-Center (DBC) & Direkt-Filialen als auch mit dem Ausbau der Multikanalberatung in bestehenden stationären Beratungs-Centern. Tauschen Sie sich in dieser Tagung mit Fachexperten aus, wie Sie über Ihre medialen Vertriebskanäle erfolgreich den Markt bearbeiten, digitale Prozesse optimal gestalten und multikanalaffine Kunden exzellent beraten.

### 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.

### Tagungshotel:

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



### 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



### DAUER

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



### PREIS

wird noch mitgeteilt



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum 29.09.2026 haben wir für Sie ein Zimmerkontingent gesichert. Bitte buchen Sie direkt beim [Hotel](#), wählen Sie den Button "Sonderpreise" aus, bestätigen Sie dort die Gruppenkennnummer „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](mailto: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.

**Programm/Inhalt**

Nach Abschluss der Planungsphase werden wir das Programm online in unserem Akademieportal veröffentlichen.

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

### **Business-Center / Business-Line - die richtige Adresse für eine digitale und professionelle Beratung gewerblicher Kundengruppen**

In der Welt erfolgreich digital agierender Sparkassen spielen ein Business-Center bzw. eine Business-Line für gewerbliche Kundengruppen eine zentrale Rolle. Erfahren Sie im Rahmen dieser Tagung mehr zu zukunftsweisenden Perspektiven und Erkenntnissen aus aktuellen Projekten. Entdecken Sie die neuesten Trends und Innovationen im Business-Center bzw. in der Business-Line. Netzwerken Sie mit Fachexperten und tauschen Sie Best-Practice-Beispiele aus.

### **ZIELGRUPPE**

Leiter/-innen und Teamkoordinatoren/-innen von Business-Centern bzw. in der Business-Line sowie verantwortliche Mitarbeiter/-innen für digitale Vertriebsseinheiten 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.

### **IHRE REFERENTIN**

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:

- 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)



### **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



### **DAUER**

2 Tage



### **PREIS**

wird noch mitgeteilt



### **KONTAKT**

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

oder per Mail ([info@hamptondortmund.de](mailto: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.

**Programm/Inhalt**

Nach Abschluss der Planungsphase werden wir das Programm online in unserem Akademieportal veröffentlichen.

## 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](mailto: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](mailto: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](mailto:carolin.nalazek@ska.nrw)

#### INHALTE



#### Thorsten Meier

0231 22240-762  
[thorsten.meier@ska.nrw](mailto: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 - 11:45 Uhr

**Macht von Medien in der heutigen Zeit**

Gesa Eberl, n-tv / RTL

**Geschäftsstrategie der S-Finanzgruppe: Fokus Digitalisierung**

Christina Kittelmann, DSGVO

**Podiumsdiskussion**

**SPK-Geschäftsstrategie in unsicheren Zeiten -**

**Beständigkeit, Kundenzufriedenheit, Digitale**

**Transformation und digitaler Vertrieb**

Gesa Eberl und Christina Knittelmann

11:45 - 12:10 Uhr

**Kaffeepause**

12:10 - 13:25 Uhr

**N.E.X.T Eintritt JP Morgan Chase - Neo-Banking**

**und Neo-Brokerage**

Christina Sachse, DSGVO

**Krypto - Angebot in der SFG**

Sabrina Wissing, RSGV

13:25 - 14:25 Uhr

**Mittagspause**

14:25 - 16:10 Uhr

**Aktuelles zur Internet-Filiale**

Karsten Stumm und Sven Sondermann, S-Communication Services

**Impuls der FI**

Patrick Fritz und Kai Bruns, Finanz Informatik

16:10 - 16:30 Uhr

**Kaffeepause**

16:30 - 17:00 Uhr

**Breakout-Session 1**

ab 17:05 Uhr

**Tagesabschluss und Abendprogramm**

## 2. Tag - 17.09.2026

09:00 - 09:30 Uhr	<b>Get-together</b>
09:30 - 11:30 Uhr	<b>Eröffnung und Vorstellung der Agenda</b> Referierende des SVWL und RSGV
	<b>VdZ PK 2.2 Modul Digitaler Vertrieb</b> Referierende des SVWL und RSGV
	<b>Digitale Agenda 4.0 mit Schwerpunkt Erlebnispaket ZELDA</b> Thorsten Borgert, DSGVO
11:30 - 11:50 Uhr	<b>Kaffeepause</b>
11:50 - 13:15 Uhr	<b>FIDEO SmartBanking</b> Florian Walz, DSGVO
	<b>Sparkasse-Effizient inkl. IAM-Effizient</b> Markus Stiefelhagen, DSGVO und Matthias Kirsch, S-Communication Services
13:15 - 14:20 Uhr	<b>Mittagspause</b>
14:20 - 14:50 Uhr	<b>Breakout-Session 2</b>
14:50 - 15:10 Uhr	<b>Übergang ins Plenum</b>
15:10 - 16:15 Uhr	<b>KI-Impuls mit New-Search "Exkurs"</b> Doreen Mahnke, SVWL und Thorsten Hager, RSGV
	<b>App Sparkasse</b> Stefan Brinkmann, DSGVO
	<b>Verabschiedung und save-the-date</b> 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:** Erfahrungsaustausch Linda+ Chat und Voice

### Themen Breakout-Session 2

**Thema 3:** IAM - Update

**Thema 4:** Identifikation, Authentifikation

### **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.

## KI-Forum

Mit dem KI-Forum bieten wir interessierten Kolleginnen und Kollegen die 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 und Fachexpertinnen und Fachexperten, die sich mit dem Themenfeld KI in der Sparkasse befassen

### IHR NUTZEN

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

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen des RSGV & des SVWL, des DSGVO, der Finanz Informatik, der Verbundpartner und weitere KI-Fachexpertinnen und KI-Fachexperten



### TERMIN(E)

07.09.2026 | Sparkassenakademie  
NRW



### DAUER

1 Tag



### PREIS

wird noch mitgeteilt



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### **Carolin Nalazek**

0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### **Edmund Honermann**

0231 22240-739  
edmund.honermann@ska.nrw

### Programm/Inhalt

Wir werden das Programm mit einer Akademieinfo und im Akademieportal nach Abschluss der Planungsphase online bereitstellen.

**Wissensaustausch und Vernetzung:** Das Forum bietet eine Möglichkeit für KI-Fachexperten/-innen ihr Wissen und ihre Erfahrungen auszutauschen und sich gegenseitig zu vernetzen.

**Integration von KI in die Sparkasse:** Das Forum soll dazu beitragen, KI-basierte Lösungen und Anwendungen in den Sparkassen effektiv einzuführen und zu nutzen, um Prozesse zu optimieren und Mehrwert zu schaffen.

**Förderung von Innovationen:** Das Forum soll als Katalysator für die Entwicklung neuer Ideen und Innovationen im Bereich KI dienen.

## KI-Manager-Netzwerktreffen

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](mailto:ki@svwl.eu) (SVWL) bzw. [ki@svn.de](mailto: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](mailto: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](mailto:carolin.nalazek@ska.nrw)

#### INHALTE



#### Edmund Honermann

0231 22240-739

[edmund.honermann@ska.nrw](mailto: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	<b>Finanz Informatik</b> Jean-Philippe Tonyigah und Tim Brockmann
10:40 – 11:10 Uhr	KI-Organisation in den Sparkassen: Umfrage-Ergebnisse und Einordnung	<b>Verbände</b> Doreen Mahnke, Mattes Rien und Thorsten Hager
11:10 – 11:30 Uhr	Kaffeepause	-
11:30 – 12:00 Uhr	KISPA: Update KI-Regulierung 2026	<b>DSGV und SVWL</b> Matthias Mohn und Daniel Schembecker
12:00 – 13:00 Uhr	KI@DSV-Gruppe: Lösungen für die SFG	<b>DSV-Gruppe</b> 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	<b>Verbände</b> Doreen Mahnke, Mattes Rien und Thorsten Hager
14:00 – 15:45 Uhr	Marktstände und KI-Themeninseln inkl. eigener Kaffeepause	
Marktstand 1:	<b>Sparkasse Bielefeld, Melanie Groenhagen</b> Von Prompt-Profi bis Fast-Verweigerer – wie wir mit Hilfe von Personas die KI-Akzeptanz steigern können	
Marktstand 2:	<b>Sparkasse Lemgo, Ann-Katrin Esau</b> KI.clickstart für AI-Adoption – vom ersten Klick zur echten Routine	
Marktstand 3:	<b>Kreissparkasse Euskirchen, Jonas Schulte</b> Vom Training zur Anwendung: So befähigen wir Mitarbeitende für den S-KIPilot	
Marktstand 4	<b>Kreissparkasse Düsseldorf, Oliver Koßler</b> Unlock S-KIPilot	
Marktstand 5	<b>Sparkasse Hildesheim-Goslar-Peine, Lars Fütterer</b> AI Adoption - Von der Spiel- zur Implementierungsphase	
Marktstand 6	<b>Sparkasse Stade-Altes Land, David Joneleit</b> 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	<b>KI-Themeninsel:</b> Zwischen Menschen und Maschine: KI in der Mitarbeiter- und Endkundenkommunikation	
Verbände	<b>KI-Themeninsel:</b> Next Level KI: Erfahrungen, Anwendungsfälle 2.0, Hürden und Unterstützungsbedarfe	
15:45 – 16:30 Uhr	Wrap Up der Veranstaltung und Ausblick sowie Verabschiedung	<b>Verbände</b> Doreen Mahnke, Mattes Rien und Thorsten Hager

## Forum Social Media für die 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 über den Tellerrand Sparkasse hinaus.

#### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

siehe Programm/Inhalt

#### HINWEIS(E)

Das 11. Forum Social Media findet in diesem Jahr zum vierten Mal 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 leckeren Buffet. Am **Dienstag, den 01.12.2026** findet das **Forum** von 9.00 Uhr bis ca. 16.30 Uhr statt.

Sofern Sie übernachten möchten, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum **01.09.2026** haben für Sie hier ein Zimmerkontingent reserviert. Bitte buchen Sie direkt beim Hotel per Telefon (0231 9479900) oder per Mail ([akademie@hamptondortmund.de](mailto:akademie@hamptondortmund.de)). Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie bei der Reservierung bitte den Code "Forum Social Media". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum.

#### Tagungshotels:

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 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 94I und buchen dann über den Button "Zimmer & Preise Prüfen". Alternativ können Sie beim Hotel per Telefon (0231-9479900) oder per Mail ([akademie@hamptondortmund.de](mailto:akademie@hamptondortmund.de)) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie bei der Reservierung bitte den Code "Forum Social Media für die Sparkassen - Gruppenkennung 94I".



#### TERMIN(E)

Der detaillierte Ablaufplan wird zur Zeit erarbeitet und zeitnah veröffentlicht. Im Text sehen sie die ersten Gedanken für die Impulsvorträge.



#### DAUER

1 Tag  
9:00 - 16:30 Uhr / optional  
Vorabendempfang



#### PREIS

475,00 €



#### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**  
0231 22240-537  
[carolin.nalazek@ska.nrw](mailto:carolin.nalazek@ska.nrw)

#### INHALTE



**Thorsten Meier**  
0231 22240-762  
[thorsten.meier@ska.nrw](mailto:thorsten.meier@ska.nrw)

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

**Programm/Inhalt**

<p><b>Forum Social-Media, Dienstag, den 01.12.2026</b></p> <p>Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen Hörder Burgplatz 1, 44263 Dortmund</p>	
<p>Start am Montag, den 30.11.2026 ab 19.00 Uhr mit einem Warm up und Abendbuffet Austauschen und Kennenlernen sowie Netzwerken. Ort: Mu-Kii, Am Kai 8, 44263 Dortmund (400m von der Akademie)</p>	
<p><b>Dienstag, 01.12.2026</b></p> <p>Aktuell gehen Schätzungen davon aus, dass bereits mehr als die Hälfte der Beiträge nicht mehr von Nutzerinnen und Nutzer stammen, sondern mit generativer KI teilweise oder vollständig erzeugt wurden. Dazu kommen eine immer höhere Newsdichte und Fake-Newsquote sowie Kommerzialisierung. Dies wirkt sich erheblich auf Endnutzer, Vermarkter und Social-Media-Aktivitäten der Sparkassen und den mit ihnen verbundenen Unternehmen aus. Wie sieht heute eine „gute“ Social Media Arbeit aus? Welche Kanäle sind sinnvoll und wohin entwickeln diese sich? Wir suchen gemeinsam nach Antworten und Empfehlungen.</p>	
09.00 – 09.10	<p>Begrüßung &amp; Ablauf</p> <p>Dr. Carsten Kolbe</p>
<b>Vormittag</b>	<b>Impulsvorträge und Diskussion</b>
09.10	

	<p>Auf dem 11ten Forum Social Media der Sparkassen vermitteln vormittags drei Referierende Orientierungs-, Strukturwissen und Strategiewissen zu neusten Entwicklungen, rechtlichen Fragen und möglichen Konsequenzen für die Umsetzungen.</p> <p>So werden Dr. Moritz Indenhuck (Rechtsanwalt bei Lindenpartners), der schon zahlreiche Sparkassen beraten hat und Nadine Fabini (S#Communication Services GmbH) als erfahrene Senior-Produktmanagerin für Communication Tools &amp; Solutions über neue Trends und Entwicklungen sprechen.</p> <p>Prof. Fabian Sippel ( AI Institut ) wird als Speaker ebenfalls unser Forum wertvoll bereichern.</p>
10.50 – 11.10	<b>Pause</b>

11.10	<p><b>KI im Social-Media-Alltag: Effiziente Workflows &amp; Praxisbeispiele für Sparkassen</b></p> <p>Wir zeigen, wie KI den Social-Media-Alltag bei Sparkassen ganz konkret erleichtern kann – von schneller Content-Erstellung bis hin zu automatisierten Abläufen im Hintergrund. Dabei geben wir praxisnahe Einblicke in unsere Workflows und Use Cases, die helfen, effizienter zu arbeiten und gleichzeitig die Sparkassentypische Tonalität und Compliance im Blick zu behalten.</p> <p>Marène Gernandt Chefin vom Dienst Social Media Newsdesk &amp; Content Consulting, Content &amp; Creation</p> <p>Franziska Guddat Social Media Managerin Newsdesk &amp; Content (Newsroom)</p>
12.40 – 13.30	<b>Mittagspause</b>
<b>Nachmittag</b>	<p><b>Social-Media Praxis im Karussell / Ask me anything</b> (drei Stationen a 60 Minuten = 20 Minuten Impuls und Kennenlernen + 40 Minuten Diskussion / Erkenntnisse, 5 Minuten Raumwechsel)</p>
13.30 – 15.35	<p><b>Station 1:</b> "Die Rote Bank: Kundennähe als Social-Media-Strategie", Kristina Biermann, Anja Pottmeier, Justina Renkel, Sparkasse Neuss</p> <p><b>Station 2:</b></p> <p><b>Station 3:</b> "Wie kann der Einsatz von Social Media die interne Kommunikation verbessern und Mitarbeiter zu eigenen Influencern werden lassen?" Kati Mißbach,</p>

15.40 – 15.50	<b>Pause</b>
15.50 – 16.20	Podiumsdiskussion <b>„Zwischen Aufbruch und Ende? Wohin entwickelt sich die Social Media Kommunikation?“</b> Dr. Carsten Kolbe (Gespräch und Moderation mit den ReferentInnen)
ca. 16.20	<b>Verabschiedung &amp; Ende des Forums</b>



**15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB**

**Fachseminare /  
Zertifikatsprogramme**

## Zertifikatsprogramm Medialer Vertrieb - Internetmanagement

In Sparkassen gehört das Internet im Rahmen einer modernen Multikanalstrategie zu einem akzeptierten Vertriebsweg. Dabei ist es im digitalen Zeitalter für die Sicherstellung der Wettbewerbsfähigkeit wichtig, neue sowie innovative Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten cross-medial zu nutzen sowie Kunden für den Umgang mit Online-Medien zu begeistern. Dies erfordert aber auch qualifizierte Mitarbeiter/-innen mit dem nötigen Know-how. In diesem Zertifikatsprogramm wird diese Kompetenz - stets abgestimmt auf die aktuellen Strategien und Web-Technologien - aufgebaut.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing und dem Internetmanagement

### IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der betriebswirtschaftlichen Betrachtung und der marketingspezifischen Ausrichtung des Vertriebskanals Internet sowie dessen Integration in die Ablaufprozesse der Sparkasse.
- Sie sind in der Lage, webbasiertes sowie sicherheitsspezifisches IT-Know-how in der Praxis anzuwenden.
- Sie können Rechtsfragen qualifiziert beantworten, mediale Bankleistungen vertriebsorientiert platzieren und Internetprojekte ergebnisorientiert managen.

### VORAUSSETZUNG(EN)

- Kenntnisse des aktuell eingesetzten Content-Management-Systems
- Praxiserfahrungen

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen von Sparkassen, der Sparkassenverbände sowie externe Referenten/-innen

### HINWEIS(E)

Das Zertifikatsprogramm ist modular aufgebaut und wird in einer idealen Mischung von Präsenz- und Online-Veranstaltungen mit Unterstützung von Selbstlernmedien zum Eigenstudium (E-Learnings) durchgeführt. Die einzelnen Bausteine können individuell - je nach Tätigkeitsfeld und Kenntnisstand - besucht werden. Sofern einzelne Bausteine bereits in den vergangenen 2 Jahren belegt wurden, können noch fehlende Bausteine nachgeholt werden, um an einer abschließenden Lernerfolgskontrolle teilzunehmen. Nach erfolgreichem Abschluss sind Sie berechtigt, den Titel "**Internetmanager/-in|Sparkassenakademie NRW**" zu tragen.



### TERMIN(E)

Nr.26 | 14.04.2026 – 11.09.2026 |  
Sparkassenakademie NRW

Online-Modul 15.610 (02.06.2026)  
Online-Modul 15.800 (17.06.2026)  
Online-Modul 15.420 (23.06.2026)  
Online-Modul 15.260 (07.07. -  
08.07.2026)  
Web Based Trainings in der Zeit  
(14.04. - 11.09.2026)



### DAUER

15 Tage  
Die Gesamt-Lernzeit von mind. 15  
Tagen umfasst:

- 8 Tage Präsenz-Module
- 5 Tage Online-Module
- ca. 10 Stunden E-Learning
- Lernzeit für die Transferaufgaben
- 1 Tag Lernerfolgskontrolle



### PREIS

4.350,00 €



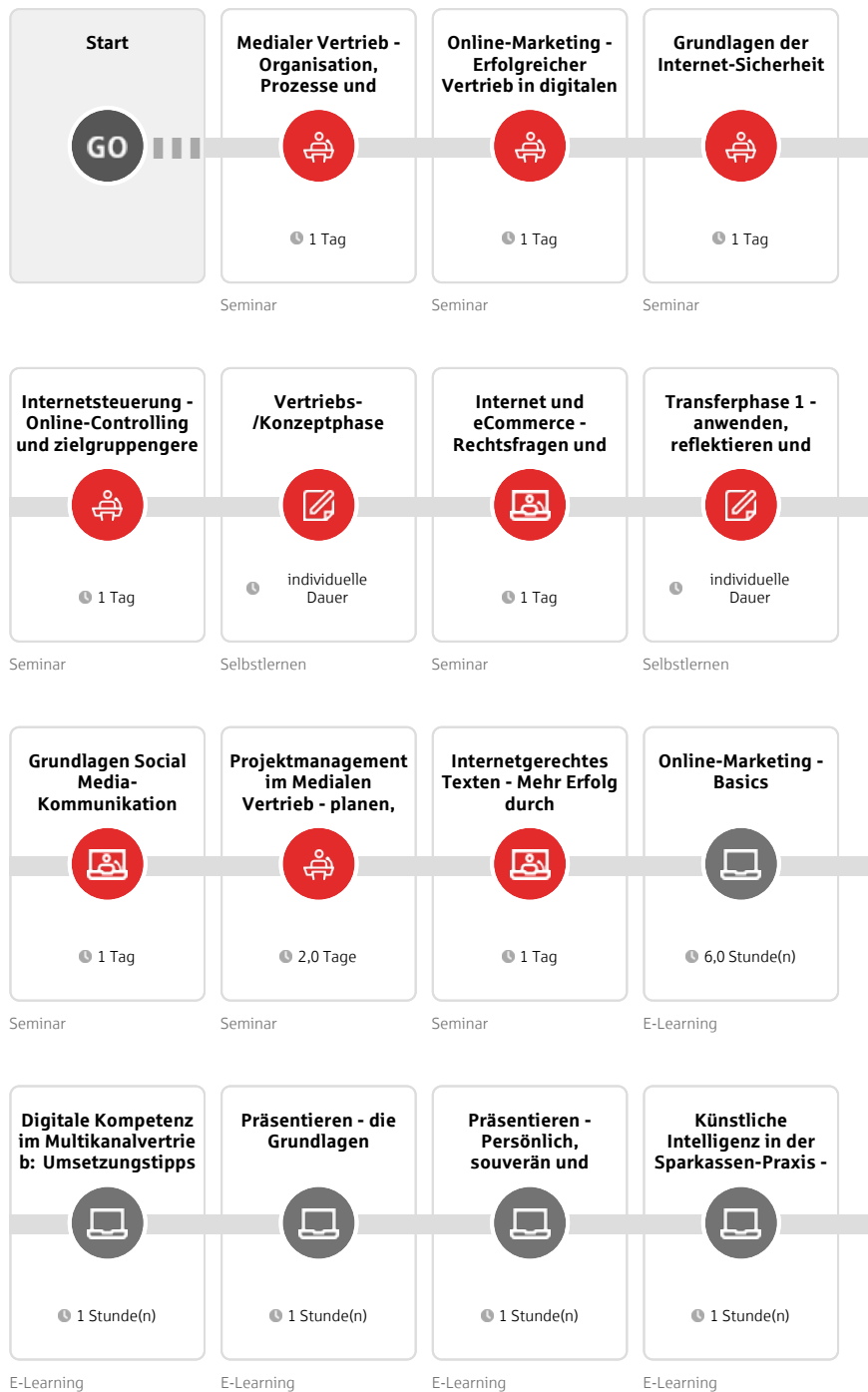
### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

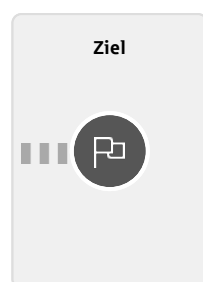
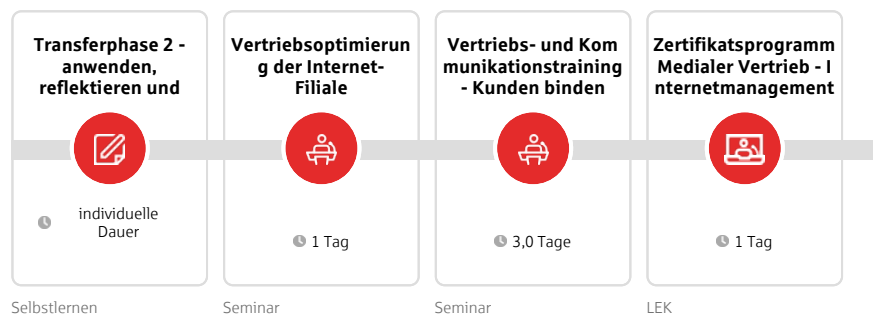
**Ihre Lernreise: Zertifikatsprogramm Medialer Vertrieb - Internetmanagement**



**INHALTE**



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



## **Programm/Inhalt**

### **Präsenz- & Online-Module**

- Medialer Vertrieb - Organisation, Prozesse und Aktuelles ([15.200](#))
- Online-Marketing - Erfolgreicher Vertrieb in digitalen Kanälen ([15.400](#)) inkl. vorgeschaltetem E-Learning
- Grundlagen der Internet-Sicherheit ([15.600](#))
- Internet und eCommerce - Rechtsfragen und Lösungsalternativen ([15.610](#)) (online)
- Internetgerechtes Texten in der Internet-Filiale - Mehr Erfolg durch Professionalität ([15.420](#)) (online)
- Grundlagen Social Media ([15.800](#)) (online)
- Projektmanagemen im Medialen Vertrieb - planen, realisieren und steuern von Projekten ([15.260](#)) (online) inkl. vorgeschaltetem E-Learning
- Internetsteuerung - Online-Controlling und zielgruppengerechte Reports ([15.210](#))
- Vertrieboptimierung der Internet-Filiale ([15.305](#))
- Vertriebs- und Kommunikationstraining - Kunden binden und für den Medialen Vertrieb gewinnen ([15.250](#))

Bitte entnehmen Sie weitere Informationen zu den Bausteinen den jeweiligen Angebotsbeschreibungen.

### **Web Based Trainings**

- Online-Marketing - Basics ([15.400-1](#))
- Digitalziele (15.950)
- **Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis – Basiswissen kompakt** ([15.443](#))
- Präsentieren - die Grundlagen ([57.215](#))
- Präsentieren - Persönlich, souverän und professionell ([57.216](#))

### **Transferaufgaben**

- Transferphase zwischen den Modulen - anwenden, reflektieren und vertiefen der vermittelten Inhalte ([15.100](#))
- Sie erhalten zu Beginn die Aufgabe, eine Vertriebs-/Konzeptarbeit im Laufe Ihres Zertifikatsprogramms zu erstellen. Das Thema können Sie auf Basis der vermittelten Inhalte selbst wählen. Es sollte eine reale Situation der Sparkasse widerspiegeln und dabei einer definierten Zielgruppe (z. B. Vorstand oder Fachabteilung) die Fragen beantworten: Wo steht die Sparkasse beim ausgewählten Themenschwerpunkt (Ausgangssituation)? Was will die Sparkasse erreichen (Handlungsfelder)? Und was muss sie dafür machen (Lösungen)?

### **Lernerfolgskontrolle**

- Der aktuelle Kenntnisstand der in den Zertifikatsprogrammbausteinen vermittelten Inhalte des Jahres 2026 wird in der Lernerfolgskontrolle vorausgesetzt.
- Das Zertifikatsprogramm wird mit einer lehrgangsintegrierten Lernerfolgskontrolle in der Zeit vom 09. - 11.09.2026 abgeschlossen. Sie stellen Ihre Vertriebs-/Konzeptarbeit in einer ca. 10-minütigen Präsentation (Umfang 8 – 12 inhaltliche Folien) dar. Nach bestandener Lernerfolgskontrolle erhalten die Teilnehmer/-innen ein Zertifikat.

## Zertifikatsprogramm KI-Manager/-in (zertifiziert durch die Hochschule für Finanzwirtschaft und Management)

**Das Zertifikatsprogramm vermittelt alle wichtigen generalistischen Kenntnisse, um den Einsatz von KI-Anwendungen im Unternehmen systematisch zu planen, zu steuern und zu realisieren. Es vertieft das Wissen, zeigt die erforderlichen Kompetenzen auf und bereitet auf die Koordination interdisziplinärer Teams vor. Es vermittelt praxisnah, wie Bedarf ermittelt, Strategien entwickelt und Projekte umgesetzt werden.**

### ZIELGRUPPE

Verantwortliche für das Thema Künstliche Intelligenz und Digitalisierung wie z. B. KI-Manager/-innen, KI-Officer, KI-Product Owner und Projektleiter/-innen, die eine KI-Strategie entwickeln und erste Pilotprojekte in Unternehmen einsetzen

### IHR NUTZEN

- Sie haben die nötigen Kenntnisse, um den Einführungsprozess von KI-Anwendungen im Unternehmen systematisch zu planen, zu steuern und umzusetzen.
- Sie wissen, welche strategischen Perspektiven Künstliche Intelligenz für Ihr Unternehmen eröffnet.
- Sie können einschätzen, welche Anwendungen und Anwendungsfelder für Sie relevant sind.
- Sie kennen die wesentlichen aktuellen Entwicklungstrends im Themenfeld Künstliche Intelligenz.
- Sie verfügen über fundierte Entscheidungsgrundlagen für die weitere Beschäftigung mit dem Thema KI.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung  
Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung
- Martin Friedrich, Fraunhofer-Institut  
seit Mai 2012 Senior Scientist am Fraunhofer-Institut in Dortmund, wo er Industrie- und Forschungsprojekte leitet und Data Science sowie KI-Modelle zur Ergebniserarbeitung einsetzt. Parallel dazu engagiert er sich seit 2019 als KI-Trainer im Mittelstand Digital Zentrum Ruhr-OWL, berät Unternehmen zu KI und Digitalisierung und leitet Workshops und Vorträge.
- Astrid Christofori  
Freiberufliche Rechtsanwältin, Mediatorin und Dozentin für Urheberrecht, Wettbewerbsrecht und internationales Wirtschaftsrecht



### TERMIN(E)

11.05.2026 – 24.06.2026 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (11.05.2026)  
Online-Modul 2 (13.05.2026)  
Online-Modul 3 (18.05.2026)  
Online-Modul 4 (19.05.2026)  
Online-Modul 5 (27.05.2026)  
Online-Modul 6 (28.05.2026)  
Online-Modul 7 (03.06.2026)  
Online-Modul 8 (12.06.2026)  
Online-Prüfung (24.06.2026)  
04.11.2026 – 04.12.2026 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (04.11.2026)  
Online-Modul 2 (11.11.2026)  
Online-Modul 3 (12.11.2026)  
Online-Modul 4 (16.11.2026)  
Online-Modul 5 (18.11.2026)  
Online-Modul 6 (19.11.2026)  
Online-Modul 7 (23.11.2026)  
Online-Modul 8 (24.11.2026)  
Online-Prüfung (03.12. - 04.12.2026)



### DAUER

80 Stunden

### Gesamtdauer

- 60 Zeit-Std. Online-Module jeweils von 08:30 - 16:00 Uhr
- 20 Zeit-Std. Selbstlernphase
- Abschlussprüfung (Projektpräsentation)



### PREIS

2.995,00 €



### KONTAKT

#### HINWEIS(E)

Das Zertifikatsprogramm ist modular aufgebaut und wird in einer idealen Mischung von Online-Veranstaltungen mit Unterstützung von Selbstlernmedien zum Eigenstudium durchgeführt. Es wird mit einer Prüfung und **mit Zertifikat der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management** abgeschlossen. Nach erfolgreichem Abschluss sind Sie berechtigt, den Titel "**Zertifizierte/-r KI-Manager/-in | HFM**" zu tragen.

**Bitte buchen Sie die Veranstaltung über die Angebotsnummer M1.100:**

<https://portal.sparkassenakademie-nrw.de/ecadia/pub/Zertifikatsprogramm-KI-Manager-in-zertifiziert-dur/id/M1.100>

#### ANMELDUNG



**Jana Bathe**

0231 22240-709

jana.bathe@ska.nrw

#### INHALTE

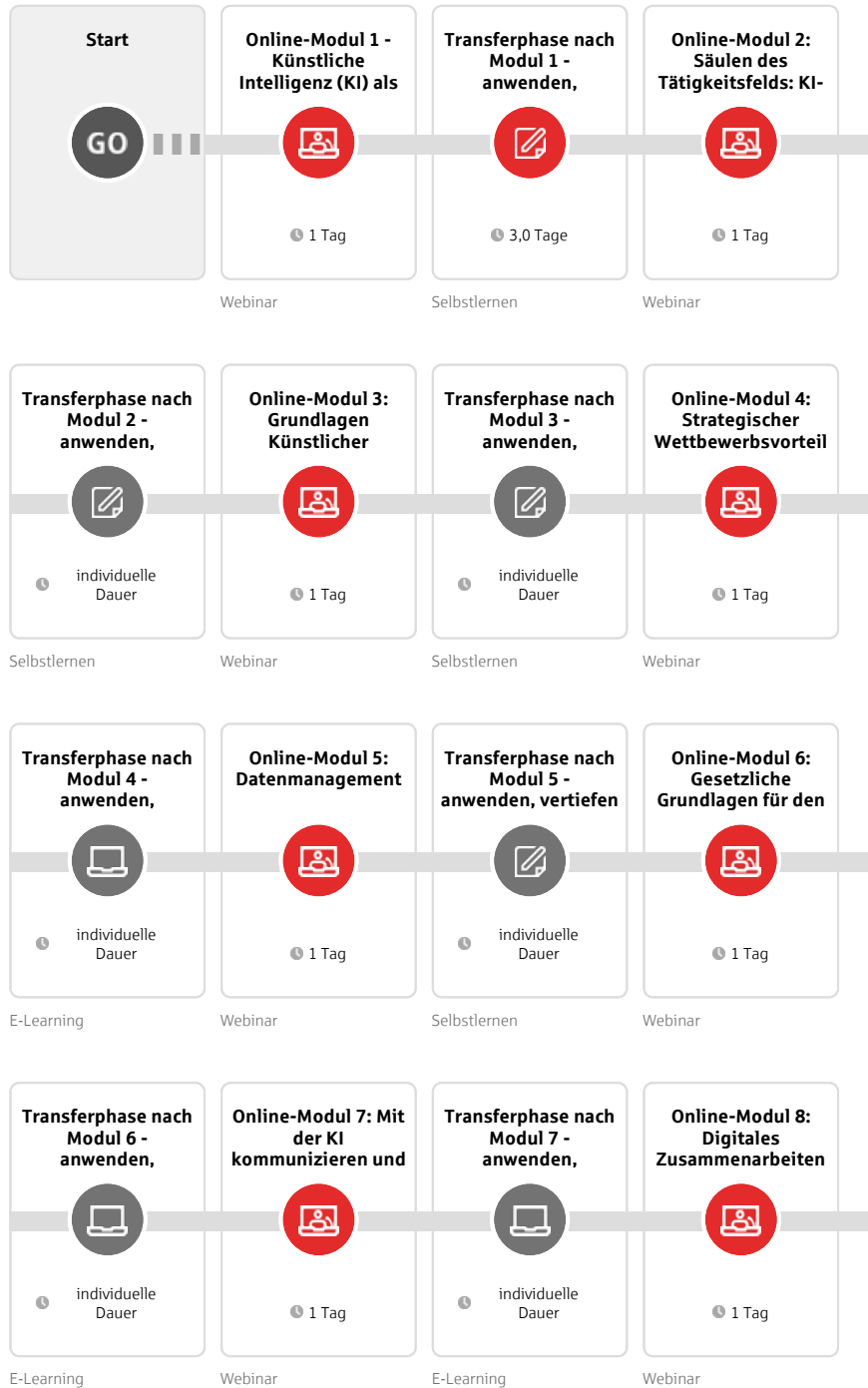


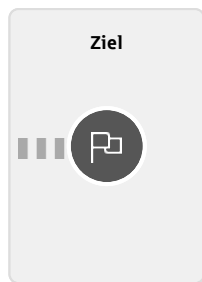
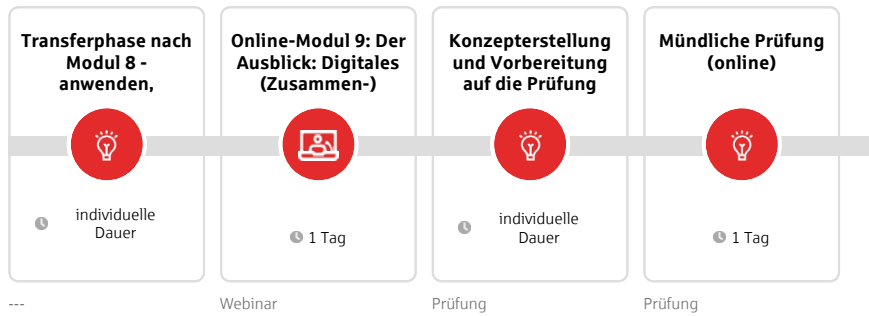
**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

**Ihre Lernreise: Zertifikatsprogramm KI-Manager/-in (zertifiziert durch die Hochschule für Finanzwirtschaft und Management)**





### **Programm/Inhalt**

#### **Künstliche Intelligenz (KI) als transformatives Technologie- und Anwendungsfeld**

- Künstliche Intelligenz als vierte digitale Welle
- Anwendungsfelder künstlicher Intelligenz

#### **Säulen des Tätigkeitsfelds: KI-Management als Aufgabe und Prozess**

- Bedarfsermittlung vornehmen
- KI-Readiness des Unternehmens identifizieren
- Projekt- und Changemanagement aufsetzen
- Notwendigkeit des Kompetenzausbaus identifizieren
- Rechtliche Rahmenbedingungen identifizieren
- Datenschutz und Ethik
- Performance Monitoring & Evaluation definieren
- KI-Management als interdisziplinäre Aufgabe

#### **Grundlagen Künstlicher Intelligenz**

- Entwicklungsgeschichte Künstlicher Intelligenz
- Grundlegende technologische Verfahren
- Machine Learning verstehen
- Generative KI: Sprach- und Bildmodelle

#### **Strategischer Wettbewerbsvorteil von Künstlicher Intelligenz**

- Elemente einer KI-Strategie
- Strategischer und technischer Wettbewerbsvorteil durch KI
- KI-Strategie-Typen

#### **Datenmanagement**

- Grundlagen der Datenanalyse
- Programmiersprachen für Datenanalyse und Machine Learning

#### **Gesetzliche Grundlagen für den Einsatz von KI**

- EU AI Act als Rechtsrahmen
- Datenschutz, Betriebsgeheimnisse, Vertragsrecht
- KI-Guideline, Vertragsrecht, Markenrechte
- Urheberrecht, Nutzungsrecht, Persönlichkeitsrechte
- Ethische Aspekte: Transparenz, Verzerrungseffekte, Nachhaltigkeit

#### **Mit der KI kommunizieren: Natürliche Spracheingabe richtig anwenden**

- Prompten als Kulturtechnik des 21. Jahrhunderts
- Prompt-Training

#### **KI-Management als Prozess: Implementierung von KI-Anwendungen**

- von der Bedarfsermittlung zum zielorientierten Konzept-Outline
- Projektmanagement
- Schulung & Kompetenzausbau: KI-Wissens- und Trainingsbedarfe identifizieren und abdecken
- Compliance und Rechtliches
- Auswahl und Bewertung von Angebotsformen generativer KI
- Projektbezogenes Datenmanagement
- Umsetzung der KI-Roadmap
- Monitoring und Evaluation

#### **Der Ausblick: Digitales (Zusammen)Arbeiten im Zeitalter der Künstlichen Intelligenz**

- Integration von Suchmaschinen und generativer KI
- Integration generativer KI in Standard-Instrumente und Software-Umgebungen für die Inhalteproduktion, die Datenverarbeitung und die Unternehmenskommunikation
- KI als Querschnittskompetenz in unterschiedlichen Branchen, Tätigkeitsfeldern und Gewerken

#### **Transferaufgaben**

- Transferphase zwischen den Modulen - anwenden, reflektieren und vertiefen der vermittelten Inhalte
- zum Erlangen des Zertifikats ist die Bearbeitung einer Fallstudie mit anschließender Konzept-/Projektpräsentation für die Anwendung und Strategieumsetzung von Anwendungen mit Künstlicher Intelligenz erforderlich

#### **Prüfung**

Das Zertifikatsprogramm wird mit einer Prüfung abgeschlossen. Sie besteht aus einer Konzeptarbeit nebst deren Präsentation und Fachgespräch.

Termin: Präsentation und Fachgespräch 10.10.2025

Details zur Prüfung:

Vorbereitung Prüfung/Präsentation eines KI-Praxisobjekts

- Gliederung der Prüfungspräsentation
- Beispiele für Prüfungsthemen und die Aufbereitung als Präsentation
- Prüfungsanforderungen und Bewertungskriterien
- Repetitorium der Kursinhalte
- Tipps für die Online-Präsentation (Tools, Gestaltung, roter Faden)

Mündliche Prüfung:

- Live-Präsentation (vor allen Teilnehmer/-innen)
- Einzelbesprechungen und Mitteilung des individuellen Ergebnisses

Nach bestandener Prüfung erhalten die Teilnehmer/-innen ein Zertifikat der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management.

## Zertifikatsprogramm KI-Manager/-in (zertifiziert durch die Hochschule für Finanzwirtschaft und Management)

Das Zertifikatsprogramm vermittelt alle wichtigen generalistischen Kenntnisse, um den Einsatz von KI-Anwendungen im Unternehmen systematisch zu planen, zu steuern und zu realisieren. Es vertieft das Wissen, zeigt die erforderlichen Kompetenzen auf und bereitet auf die Koordination interdisziplinärer Teams vor. Es vermittelt praxisnah, wie Bedarf ermittelt, Strategien entwickelt und Projekte umgesetzt werden.

### ZIELGRUPPE

Verantwortliche für das Thema Künstlicher Intelligenz und Digitalisierung wie z. B. KI-Manager/-innen, KI-Officer, KI-Product Owner oder Projektleiter/-innen, die eine KI-Strategie entwickeln und erste Pilotprojekte in Unternehmen umsetzen

### IHR NUTZEN

- Sie haben die nötigen Kenntnisse, um den Einführungsprozess von KI-Anwendungen im Unternehmen systematisch zu planen, zu steuern und umzusetzen.
- Sie wissen, welche strategischen Perspektiven Künstliche Intelligenz für Ihr Unternehmen eröffnet.
- Sie können einschätzen, welche Anwendungen und Anwendungsfelder für Sie relevant sind.
- Sie kennen die wesentlichen aktuellen Entwicklungstrends im Themenfeld Künstliche Intelligenz.
- Sie verfügen über fundierte Entscheidungsgrundlagen für die weitere Beschäftigung mit dem Thema KI.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung  
Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung
- Martin Friedrich, Fraunhofer-Institut  
seit Mai 2012 Senior Scientist am Fraunhofer-Institut in Dortmund, wo er Industrie- und Forschungsprojekte leitet und Data Science sowie KI-Modelle zur Ergebniserarbeitung einsetzt. Parallel dazu engagiert er sich seit 2019 als KI-Trainer im Mittelstand Digital Zentrum Ruhr-OWL, berät Unternehmen zu KI und Digitalisierung und leitet Workshops und Vorträge.
- Astrid Christofori  
Freiberufliche Rechtsanwältin, Mediatorin und Dozentin für Urheberrecht, Wettbewerbsrecht und internationales Wirtschaftsrecht



### TERMIN(E)

11.05.2026 – 24.06.2026 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (11.05.2026)  
Online-Modul 2 (13.05.2026)  
Online-Modul 3 (18.05.2026)  
Online-Modul 4 (19.05.2026)  
Online-Modul 5 (27.05.2026)  
Online-Modul 6 (28.05.2026)  
Online-Modul 7 (03.06.2026)  
Online-Modul 8 (12.06.2026)  
Online-Prüfung (24.06.2026)

04.11.2026 – 04.12.2026 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (04.11.2026)  
Online-Modul 2 (11.11.2026)  
Online-Modul 3 (12.11.2026)  
Online-Modul 4 (16.11.2026)  
Online-Modul 5 (18.11.2026)  
Online-Modul 6 (19.11.2026)  
Online-Modul 7 (23.11.2026)  
Online-Modul 8 (24.11.2026)  
Online-Prüfung (03.12. - 04.12.2026)



### DAUER

80 Stunden

- 60 Zeit-Std. Online-Module  
jeweils von 08:00 - 16:00 Uhr
- 20 Zeit-Std. Selbstlernphase
- Abschlussprüfung  
(Projektpräsentation)



### PREIS

2.995 Euro zzgl. MwSt. für  
Teilnehmende außerhalb der  
Sparkassen-Finanzgruppe



### KONTAKT

#### HINWEIS(E)

Das Zertifikatsprogramm ist modular aufgebaut und wird in einer idealen Mischung von Online-Veranstaltungen mit Unterstützung von Selbstlernmedien zum Eigenstudium durchgeführt. Es wird mit einer Prüfung und **mit Zertifikat der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management** abgeschlossen. Nach erfolgreichem Abschluss sind Sie berechtigt, den Titel "**Zertifizierte/r KI-Manager/-in | HFM**" zu tragen.

#### ANMELDUNG



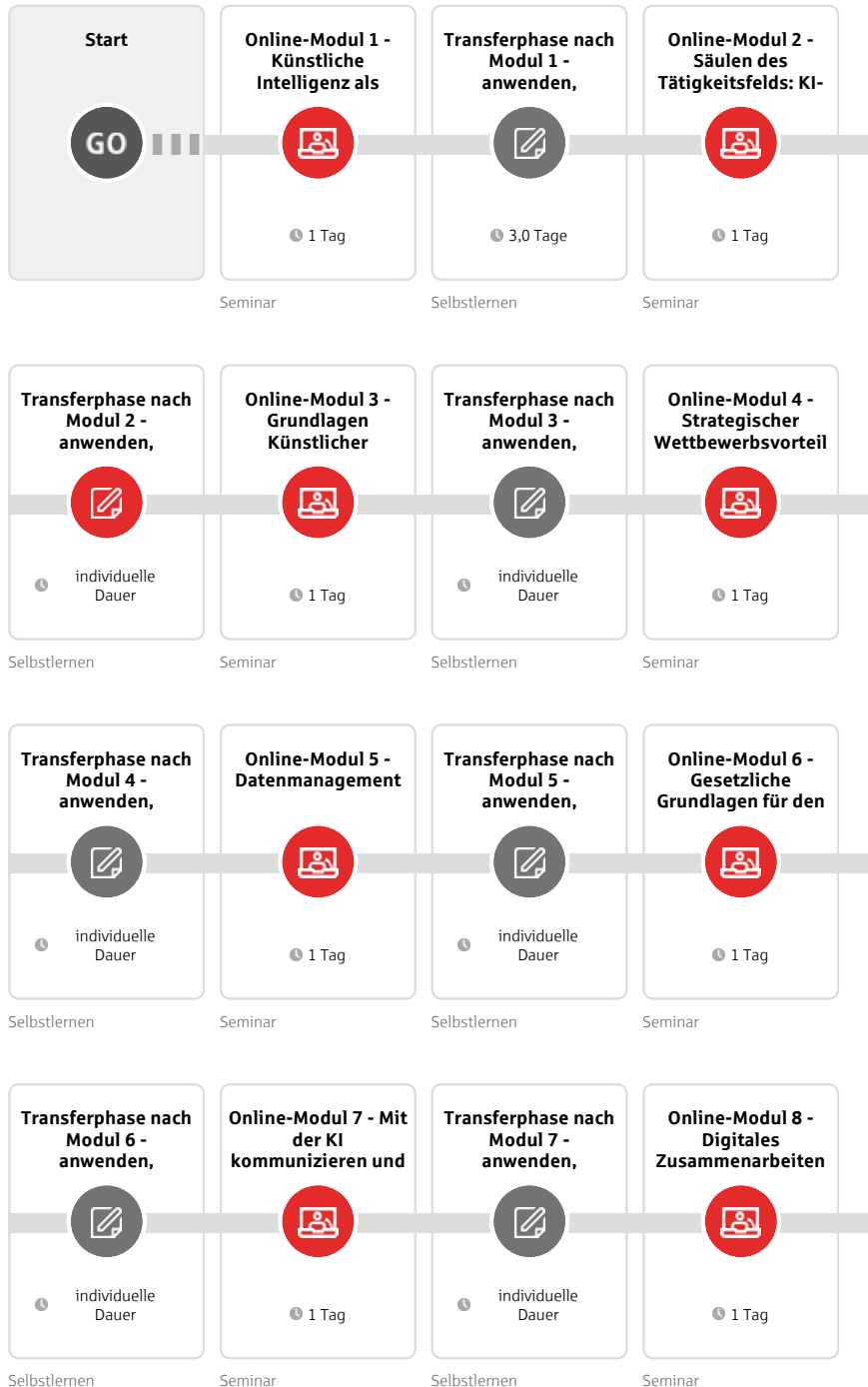
**Jana Bathe**  
0231 22240-709  
jana.bathe@ska.nrw

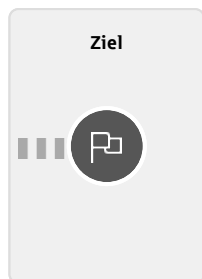
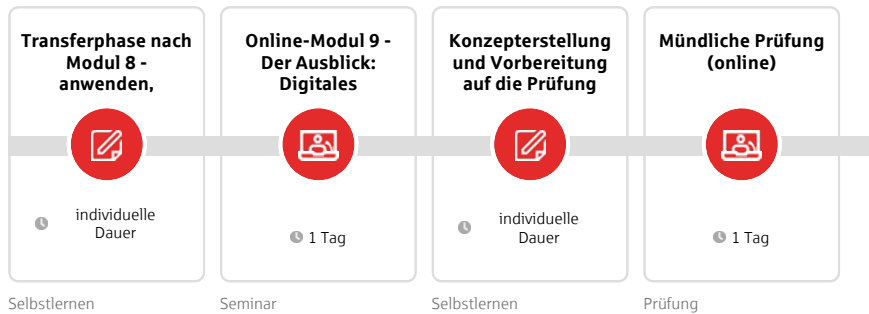
#### INHALTE



**Christian Overhage**  
0231 22240-717  
christian.  
overhage@mittelstandscampus-  
nrw.de

**Ihre Lernreise: Zertifikatsprogramm KI-Manager/-in (zertifiziert durch die Hochschule für Finanzwirtschaft und Management)**





## Programm/Inhalt

### **Künstliche Intelligenz (KI) als transformatives Technologie- und Anwendungsfeld**

- Künstliche Intelligenz als vierte digitale Welle
- Anwendungsfelder künstlicher Intelligenz

### **Säulen des Tätigkeitsfelds: KI-Management als Aufgabe und Prozess**

- Bedarfsermittlung vornehmen
- KI-Readiness des Unternehmens identifizieren
- Projekt- und Changemanagement aufsetzen
- Notwendigkeit des Kompetenzausbaus identifizieren
- Rechtliche Rahmenbedingungen identifizieren
- Datenschutz und Ethik
- Performance Monitoring & Evaluation definieren
- KI-Management als interdisziplinäre Aufgabe

### **Grundlagen Künstlicher Intelligenz**

- Entwicklungsgeschichte der Künstlichen Intelligenz
- Grundlegende technologische Verfahren
- Machine Learning verstehen
- Generative KI: Sprach- und Bildmodelle

### **Strategischer Wettbewerbsvorteil von Künstlicher Intelligenz**

- Elemente einer KI-Strategie
- Strategischer und technischer Wettbewerbsvorteil durch KI
- KI-Strategie-Typen

### **Datenmanagement**

- Grundlagen der Datenanalyse
- Programmiersprachen für Datenanalyse und Machine Learning

### **Gesetzliche Grundlagen für den Einsatz von KI**

- EU AI Act als Rechtsrahmen
- Datenschutz, Betriebsgeheimnisse, Vertragsrecht
- KI-Guideline, Vertragsrecht, Markenrechte
- Urheberrecht, Nutzungsrecht, Persönlichkeitsrechte
- Ethische Aspekte: Transparenz, Verzerrungseffekte, Nachhaltigkeit

### **Mit der KI kommunizieren: Natürliche Spracheingabe richtig anwenden**

- Prompten als Kulturtechnik des 21. Jahrhunderts
- Prompt-Training

#### **KI-Management als Prozess: Implementierung von KI-Anwendungen**

- Von der Bedarfsermittlung zum zielorientierten Konzept-Outline
- Projektmanagement
- Schulung & Kompetenzausbau: KI-Wissens- und Trainingsbedarfe identifizieren und abdecken
- Compliance und Rechtliches
- Auswahl und Bewertung von Angebotsformen generativer KI
- Projektbezogenes Datenmanagement
- Umsetzung der KI-Roadmap
- Monitoring und Evaluation

#### **Der Ausblick: Digitales (Zusammen)Arbeiten im Zeitalter der Künstlichen Intelligenz**

- Integration von Suchmaschinen und generativer KI
- Integration generativer KI in Standard-Instrumente und Software-Umgebungen für die Inhalteproduktion, die Datenverarbeitung und die Unternehmenskommunikation
- KI als Querschnittskompetenz in unterschiedlichen Branchen, Tätigkeitsfeldern und Gewerken

#### **Transferaufgaben**

- Transferphase zwischen den Modulen - anwenden, reflektieren und vertiefen der vermittelten Inhalte
- Zur Erlangung des Zertifikats ist die Bearbeitung einer Fallstudie mit anschließender Konzept-/Projektpräsentation für die Anwendung und Strategieumsetzung von Anwendungen mit Künstlicher Intelligenz erforderlich.

#### **Prüfung**

- Das Zertifikatsprogramm wird mit einer Prüfung abgeschlossen. Sie besteht aus einer Konzeptarbeit nebst deren Präsentation und Fachgespräch.  
Termin: Präsentation und Fachgespräch  
Details zur Prüfung:  
Vorbereitung Prüfung / Präsentation eines KI-Praxisprojekts
  - Gliederung der Prüfungspräsentation
  - Beispiele für Prüfungsthemen und die Aufbereitung als Präsentation
  - Prüfungsanforderungen und Bewertungskriterien
  - Repetitorium der Kursinhalte
  - Tipps für die Online-Präsentation (Tools, Gestaltung, roter Faden)Mündliche Prüfung
  - Live-Präsentation (vor allen Teilnehmenden)
  - Einzelbesprechungen und Mitteilungen des individuellen Ergebnisses
- Nach bestandener Prüfung erhalten die Teilnehmer/-innen ein Zertifikat der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management.

## Trainingsprogramm Multikanalberater/-in

### ZIELGRUPPE

Privatkunden- und Individualkundenberater/-innen oder Sparkassenfachwirte/-innen, die neben ihrer bankfachlichen und vertrieblichen Qualifizierung um ihre Mediale-Kompetenz professionalisieren möchten

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Chancen sowie Herausforderungen des Multikanal-Vertriebs und bauen Ihre Multikanalaffinität systematisch aus.
- Sie sind in der Lage, mediale Kontakte mit Kunden konsequent zu nutzen und Online-Beratungssituationen professionell zu meistern.
- Sie können Videoberatungen gekonnt führen und Ihre Telefonkommunikation weiter verbessern.

### HINWEIS(E)

Im Rahmen des Projektes OptiMa hat der Status-Check "MKB" bei den Sparkassen u. a. ergeben, dass neben der vertrieblichen Aktivierung und der Bereitstellung der digitalen Abschlussprozesse, die Schaffung der personellen Voraussetzung insbesondere die Stärkung des Wissens & Wollens der Mitarbeiter/-innen von enormer Bedeutung für eine erfolgreiche Multikanalberatung ist. Mit diesem Trainingsprogramm bieten wir Ihnen ein modulares Konzept, welches Sie je nach Ihrer spezifischen Qualifizierungsnotwendigkeiten flexibel auf Ihr Haus zugeschneiden können. Sprechen Sie uns an! Wir wählen mit Ihnen gerne gemeinsam die passenden Maßnahmen aus.



### TERMIN(E)

nach Vereinbarung



### DAUER

nach Absprache



### PREIS

nach Vereinbarung



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE

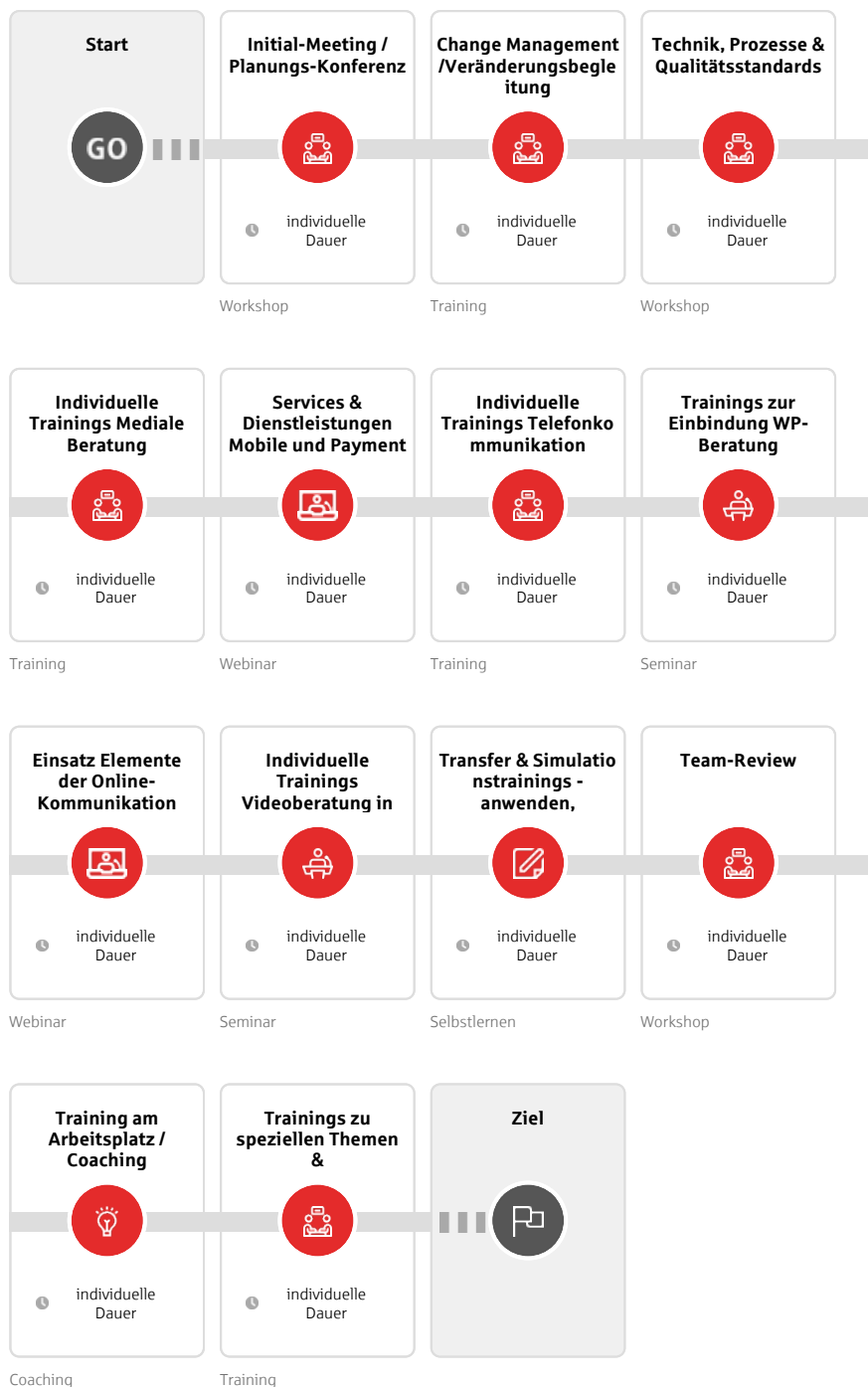


**Birgit Knoll**

0231 22240-788

birgit.knoll@ska.nrw

**Ihre Lernreise: Trainingsprogramm Multikanalberater/-in**



**Programm/Inhalt**

**Vorbereitungsphase strategische & prozessuale Umsetzung**

- Initial-Meeting / Planungs-Konferenz
- Optional Auswahl geeigneter Mitarbeiter/-innen
- Changemanagement / Veränderungsbegleitung / Teamtrainings
- Technik, Prozesse & Qualitätsstandards

### **Realisierungs- & Transferphase Trainingsprogramm Multikanalberatung**

- Training Grundlagen Mediale-Beratung (Webinar)
  - Multikanal-Affine Kunden qualifiziert beraten
  - Konsequente Gesprächssteuerung bei multikanal-affinen Kunden in Richtung Mediale-Kanäle
  - Kundenkontakt- und Community-Management erweitern
  - Mit digitalen Medien sicher umgehen
  - Mentale Einstellung als Erfolgsfaktor
  - Leitlinien, Restriktionen und Legitimationsfragen kennen
- Services & Dienstleistungen Mobile und Payment (Webinar)
  - Mobile Services dem Kunden erklären und Sparkassen App nutzen
  - Online-Payment und -Services anbieten
- Transfer der erworbenen Kenntnisse - anwenden, reflektieren und vertiefen
- Telefonkommunikation professionalisieren (Seminar online oder in Präsenz)
  - Erfolgsfaktoren der Kommunikation am Telefon kennen
  - Grundregeln der Gesprächsführung befolgen
  - Persönliche Wirkung am Telefon sympathisch einsetzen
  - Authentisch per Sprache beeindrucken
  - Termine konsequent vereinbaren
  - Serviceleistung mit charmanter Hartnäckigkeit offerieren
  - Produkte per Telefon abschließen und Preisverhandlungen gekonnt meistern
  - Reklamationen emphatisch begegnen
  - Standards und Gesprächsleitfäden sinnvoll anwenden
- Einbindung WP-Beratung (Seminar online oder in Präsenz)
  - Rahmenbedingungen WP-Beratung per Telefon
  - Telefonische Orders korrekt abwickeln
  - Ablauf telef. WP-Beratung
- Transfer & Simulationstrainings
- Online-Kommunikation (Webinar)
  - Mit der Internet Filiale Kundenbeziehungen pflegen
  - Interaktiv mit dem Berater-Chat kommunizieren
  - Social Media vertrieblich nutzen
  - E-Mails kundenorientiert bearbeiten und beantworten
- Einsatz Videoberatung (Seminar online oder in Präsenz)
  - Beratungssituationen und Grenzen des Mediums orten
  - Die Kamera als Kommunikationsmittel angemessen positionieren
  - Körpersprache, Mimik und Gestik schlagfertig einsetzen
  - Sicher und routiniert in Screen-Sharing oder Co-Browsing bzw. Skype for Business
  - Experten routiniert zuschalten
- Transfer, Coaching am Arbeitsplatz & Simulationstrainings

**Feintuningphase**

- Praxisbegleitung
- Schwierige Situationen meistern
- Stimmtraining
- Team-Review

## Zertifikatsprogramm KI-Manager/-in (zertifiziert durch die Hochschule für Finanzwirtschaft und Management)

Das Zertifikatsprogramm vermittelt alle wichtigen generalistischen Kenntnisse, um den Einsatz von KI-Anwendungen im Unternehmen systematisch zu planen, zu steuern und zu realisieren. Es vertieft das Wissen, zeigt die erforderlichen Kompetenzen auf und bereitet auf die Koordination interdisziplinärer Teams vor. Es vermittelt praxisnah, wie Bedarf ermittelt, Strategien entwickelt und Projekte umgesetzt werden.

### ZIELGRUPPE

Verantwortliche für das Thema Künstlicher Intelligenz und Digitalisierung wie z. B. KI-Manager/-innen, KI-Officer, KI-Product Owner oder Projektleiter/-innen, die eine KI-Strategie entwickeln und erste Pilotprojekte in Unternehmen umsetzen

### IHR NUTZEN

- Sie haben die nötigen Kenntnisse, um den Einführungsprozess von KI-Anwendungen im Unternehmen systematisch zu planen, zu steuern und umzusetzen.
- Sie wissen, welche strategischen Perspektiven Künstliche Intelligenz für Ihr Unternehmen eröffnet.
- Sie können einschätzen, welche Anwendungen und Anwendungsfelder für Sie relevant sind.
- Sie kennen die wesentlichen aktuellen Entwicklungstrends im Themenfeld Künstliche Intelligenz.
- Sie verfügen über fundierte Entscheidungsgrundlagen für die weitere Beschäftigung mit dem Thema KI.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung  
Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung
- Martin Friedrich, Fraunhofer-Institut  
seit Mai 2012 Senior Scientist am Fraunhofer-Institut in Dortmund, wo er Industrie- und Forschungsprojekte leitet und Data Science sowie KI-Modelle zur Ergebniserarbeitung einsetzt. Parallel dazu engagiert er sich seit 2019 als KI-Trainer im Mittelstand Digital Zentrum Ruhr-OWL, berät Unternehmen zu KI und Digitalisierung und leitet Workshops und Vorträge.
- Astrid Christofori  
Freiberufliche Rechtsanwältin, Mediatorin und Dozentin für Urheberrecht, Wettbewerbsrecht und internationales Wirtschaftsrecht



### TERMIN(E)

11.05.2026 – 24.06.2026 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (11.05.2026)  
Online-Modul 2 (13.05.2026)  
Online-Modul 3 (18.05.2026)  
Online-Modul 4 (19.05.2026)  
Online-Modul 5 (27.05.2026)  
Online-Modul 6 (28.05.2026)  
Online-Modul 7 (03.06.2026)  
Online-Modul 8 (12.06.2026)  
Online-Prüfung (24.06.2026)

04.11.2026 – 04.12.2026 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (04.11.2026)  
Online-Modul 2 (11.11.2026)  
Online-Modul 3 (12.11.2026)  
Online-Modul 4 (16.11.2026)  
Online-Modul 5 (18.11.2026)  
Online-Modul 6 (19.11.2026)  
Online-Modul 7 (23.11.2026)  
Online-Modul 8 (24.11.2026)  
Online-Prüfung (03.12. - 04.12.2026)



### DAUER

80 Stunden

- 60 Zeit-Std. Online-Module  
jeweils von 08:00 - 16:00 Uhr
- 20 Zeit-Std. Selbstlernphase
- Abschlussprüfung  
(Projektpräsentation)



### PREIS

2.995 Euro zzgl. MwSt. für  
Teilnehmende außerhalb der  
Sparkassen-Finanzgruppe



### KONTAKT

#### HINWEIS(E)

Das Zertifikatsprogramm ist modular aufgebaut und wird in einer idealen Mischung von Online-Veranstaltungen mit Unterstützung von Selbstlernmedien zum Eigenstudium durchgeführt. Es wird mit einer Prüfung und **mit Zertifikat der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management** abgeschlossen. Nach erfolgreichem Abschluss sind Sie berechtigt, den Titel "**Zertifizierte/r KI-Manager/-in | HFM**" zu tragen.

#### ANMELDUNG



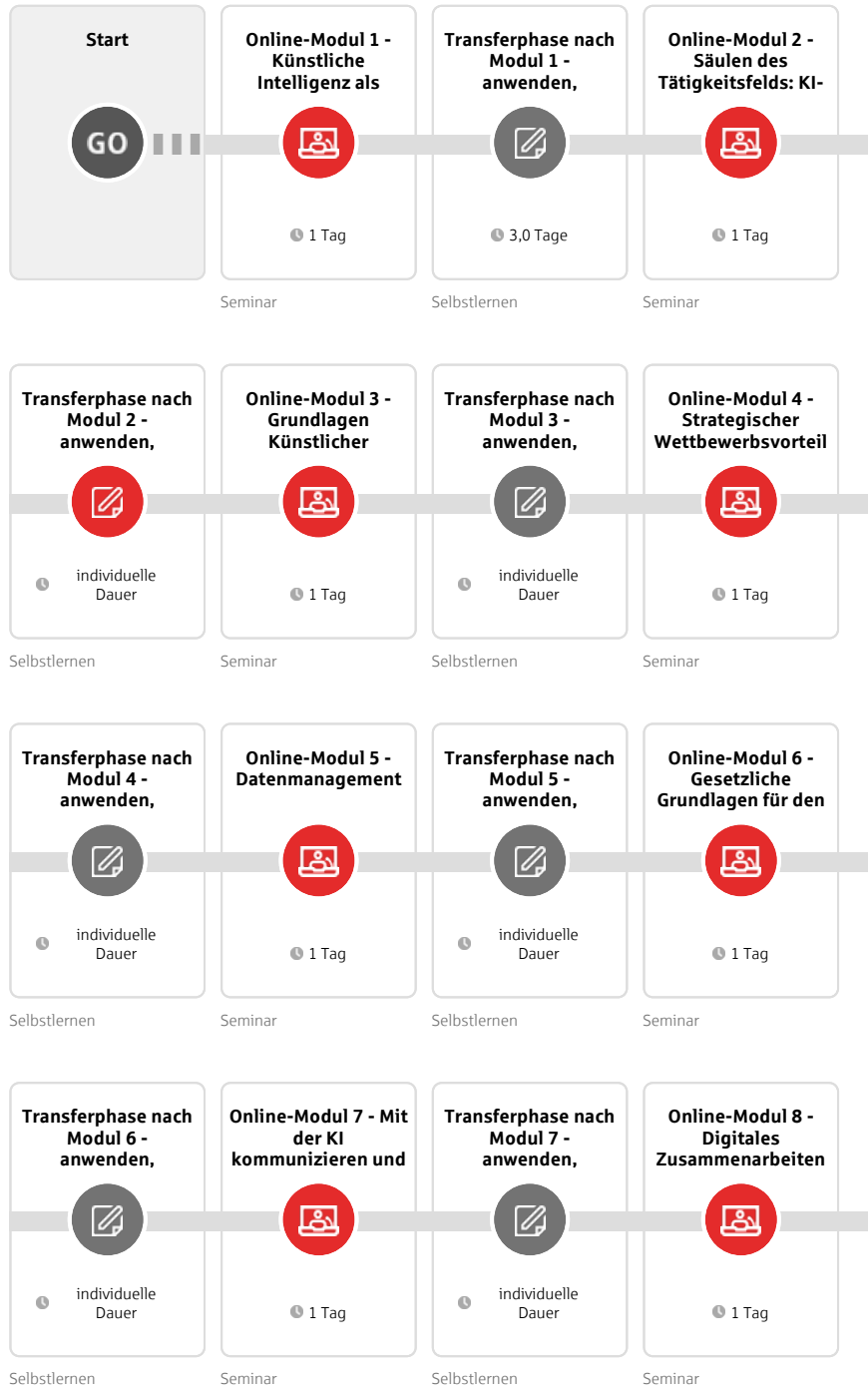
**Jana Bathe**  
0231 22240-709  
jana.bathe@ska.nrw

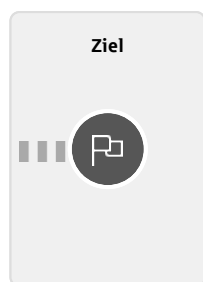
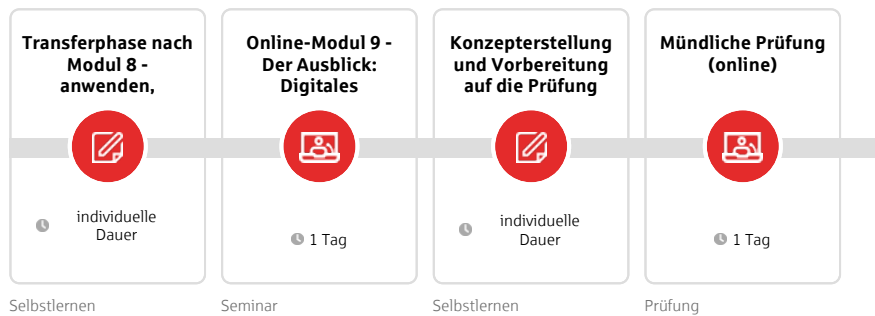
#### INHALTE



**Christian Overhage**  
0231 22240-717  
christian.  
overhage@mittelstandscampus-  
nrw.de

**Ihre Lernreise: Zertifikatsprogramm KI-Manager/-in (zertifiziert durch die Hochschule für Finanzwirtschaft und Management)**





## Programm/Inhalt

### **Künstliche Intelligenz (KI) als transformatives Technologie- und Anwendungsfeld**

- Künstliche Intelligenz als vierte digitale Welle
- Anwendungsfelder künstlicher Intelligenz

### **Säulen des Tätigkeitsfelds: KI-Management als Aufgabe und Prozess**

- Bedarfsermittlung vornehmen
- KI-Readiness des Unternehmens identifizieren
- Projekt- und Changemanagement aufsetzen
- Notwendigkeit des Kompetenzausbaus identifizieren
- Rechtliche Rahmenbedingungen identifizieren
- Datenschutz und Ethik
- Performance Monitoring & Evaluation definieren
- KI-Management als interdisziplinäre Aufgabe

### **Grundlagen Künstlicher Intelligenz**

- Entwicklungsgeschichte der Künstlichen Intelligenz
- Grundlegende technologische Verfahren
- Machine Learning verstehen
- Generative KI: Sprach- und Bildmodelle

### **Strategischer Wettbewerbsvorteil von Künstlicher Intelligenz**

- Elemente einer KI-Strategie
- Strategischer und technischer Wettbewerbsvorteil durch KI
- KI-Strategie-Typen

### **Datenmanagement**

- Grundlagen der Datenanalyse
- Programmiersprachen für Datenanalyse und Machine Learning

### **Gesetzliche Grundlagen für den Einsatz von KI**

- EU AI Act als Rechtsrahmen
- Datenschutz, Betriebsgeheimnisse, Vertragsrecht
- KI-Guideline, Vertragsrecht, Markenrechte
- Urheberrecht, Nutzungsrecht, Persönlichkeitsrechte
- Ethische Aspekte: Transparenz, Verzerrungseffekte, Nachhaltigkeit

### **Mit der KI kommunizieren: Natürliche Spracheingabe richtig anwenden**

- Prompten als Kulturtechnik des 21. Jahrhunderts
- Prompt-Training

#### **KI-Management als Prozess: Implementierung von KI-Anwendungen**

- Von der Bedarfsermittlung zum zielorientierten Konzept-Outline
- Projektmanagement
- Schulung & Kompetenzausbau: KI-Wissens- und Trainingsbedarfe identifizieren und abdecken
- Compliance und Rechtliches
- Auswahl und Bewertung von Angebotsformen generativer KI
- Projektbezogenes Datenmanagement
- Umsetzung der KI-Roadmap
- Monitoring und Evaluation

#### **Der Ausblick: Digitales (Zusammen)Arbeiten im Zeitalter der Künstlichen Intelligenz**

- Integration von Suchmaschinen und generativer KI
- Integration generativer KI in Standard-Instrumente und Software-Umgebungen für die Inhalteproduktion, die Datenverarbeitung und die Unternehmenskommunikation
- KI als Querschnittskompetenz in unterschiedlichen Branchen, Tätigkeitsfeldern und Gewerken

#### **Transferaufgaben**

- Transferphase zwischen den Modulen - anwenden, reflektieren und vertiefen der vermittelten Inhalte
- Zur Erlangung des Zertifikats ist die Bearbeitung einer Fallstudie mit anschließender Konzept-/Projektpräsentation für die Anwendung und Strategieumsetzung von Anwendungen mit Künstlicher Intelligenz erforderlich.

#### **Prüfung**

- Das Zertifikatsprogramm wird mit einer Prüfung abgeschlossen. Sie besteht aus einer Konzeptarbeit nebst deren Präsentation und Fachgespräch.  
Termin: Präsentation und Fachgespräch  
Details zur Prüfung:  
Vorbereitung Prüfung / Präsentation eines KI-Praxisprojekts
  - Gliederung der Prüfungspräsentation
  - Beispiele für Prüfungsthemen und die Aufbereitung als Präsentation
  - Prüfungsanforderungen und Bewertungskriterien
  - Repetitorium der Kursinhalte
  - Tipps für die Online-Präsentation (Tools, Gestaltung, roter Faden)Mündliche Prüfung
  - Live-Präsentation (vor allen Teilnehmenden)
  - Einzelbesprechungen und Mitteilungen des individuellen Ergebnisses
- Nach bestandener Prüfung erhalten die Teilnehmer/-innen ein Zertifikat der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management.



## **15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB**

# **Medialer Vertrieb und Steuerung**

## Medialer Vertrieb - Organisation, Prozesse und Aktuelles

Die zunehmende Digitalisierung, veränderte Kundenerwartungen sowie der Wettbewerbsdruck durch Direktbanken, online-aktive Geschäftsbanken und aufstrebende „FinTech-Unternehmen“ machen es erforderlich, dass elektronische Medien prozess- und kosteneffizient für den Vertrieb genutzt werden. Grundlagen hierfür sind eine schlüssige strategische Ausrichtung der Direktkanäle im Omnikanalvertrieb sowie eine zweckdienliche Aufbau- und Ablauforganisation. Diese Veranstaltung fasst anhand der Leitsätze aus der Digitalen Agenda den aktuellen Sachstand zusammen.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing und Internetmanagement

### IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der geschäftspolitischen Bedeutung sowie den grundlegenden Möglichkeiten, den Medialen Vertrieb zu gestalten.
- Sie kennen die Grundprinzipien der Digitalen Agenda sowie weitere aktuelle Projekte im Medialen Vertrieb.
- Sie können anhand von Beispielen aus der Praxis die vertriebliche Ausrichtung des eigenen Medialen Vertriebs bewerten und erhalten Anregungen zur Optimierung.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Jörg Wehling, Sparkasse Münsterland Ost  
Referent Prozess-/Organisationsentwicklung mit langjährigen Praxis- und Projekterfahrungen in digitalen Themen und in der Gremienarbeit der FI, langjähriger Dozent in der Sparkassenakademie
- Jürgen Bauerkämper, Sparkasse Paderborn-Detmold-Höxter  
Produkte und Preise, Dipl.-Kaufmann und Absolvent Fachseminar Marketing mit langjährigen Erfahrungen in der Seminarartätigkeit

### HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement.



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



### PREIS

370,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

Beginn 09:30 Uhr | Ende um ca. 17:00 Uhr

### **Leistungsübersicht Medialer Vertrieb**

#### **Organisation und Prozesse beispielhaft anhand von Sparkassen**

#### **Digitale Agenda: Die Digitale Sparkasse der Zukunft und die Auswirkungen auf den Medialen Vertrieb**

#### **Nähere Betrachtung ausgewählter Leitsätze der Dimensionen Sparkasse, Kunde und Mitarbeiter mit Exkursen zu:**

- Digitale Mindeststandards
- IF Effizient zu Sparkasse Effizient - Ein Teilprojekt der Digitalen Agenda
- Veränderung der Rolle der Kanäle: Der Weg zum Omnikanalvertrieb

#### **Anteil des Medialen Vertriebs daran, die Sparkasse fit für die Zukunft zu machen**

#### **Handlungsnotwendigkeiten und Praxisberichte aus den Sparkassen z.B. anhand folgender Beispiele:**

- Finanzplattform
- Kontothemen ganz einfach online selbst regeln – mit unseren praktischen Self-Services
- Girokonto als Dreh- und Angelpunkt und wichtige Schnittstelle
- Effiziente Prozesse durch KI-Nutzung im OSPlus-Standard
- App Sparkasse
- Kundendialogplattform - Chatbots und digitale Assistenten
- Amelie, INES und Co.
- Blick auf das Firmenkundenportal / Online-Banking Business
- Mehr Sicherheit im Zahlungsverkehr
- Authentifizierung und Identifizierung
- eID-Service
- Mobiles Bezahlen / Apple Pay

#### **Weitere aktuelle Projekte im Medialen Vertrieb, die ggf. auch einzelne der o.g. Themen ersetzen können**

## Internetsteuerung - Online-Controlling und zielgruppengerechte Reports

Die Kunden der Sparkassen nutzen im zunehmenden Maße die neuen digitalen Vertriebs- und Servicekanäle. Um den Erfolg von Online-Maßnahmen zu beurteilen, sind geeignete Instrumente und aussagekräftiges Datenmaterial notwendig. Lernen Sie in diesem Seminar Steuerungsmöglichkeiten kennen. Stellen Sie sich aus den verfügbaren Kennzahlen Ihr Online-Controlling zusammen und generieren Sie zielgruppengerichtete Reports.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Electronic Banking, Vertriebsmanagement und Marketing

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die für ein Online-Controlling gängigen Systeme, Datenquellen und Kennzahlen.
- Sie sind vertraut mit der Analyse von Online-Vertriebs- und Serviceaktivitäten.
- Sie sind in der Lage, sinnvolle Kennzahlen zum Controlling Ihrer Aktivitäten auszuwählen.
- Sie können einen auf Ihr Haus ausgerichteten Maßnahmenplan erstellen.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Kenntnisse der Internet-Filiale und der digitalen Vertriebs- und Service-Prozessen Ihrer Sparkasse

### IHR REFERENT

Jan Schmidt, Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH

Controller (IHK); Informatik-Betriebswirt (VWA) mit langjährigen Trainingserfahrungen

### HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement.



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### Carolin Nalazek

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### Edmund Honermann

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

Beginn 09:30 Uhr|Ende ca. 17:00 Uhr

#### **Grundlagen**

- Ziele
- Nutzen eines Online-Controllings
- Die CTP-Matrix

#### **Digitale Vertriebs- und Service-Prozesse**

- Organisatorische Rahmenbedingungen
- Technische Übersicht
- Kurze Analyse Ihrer Vertriebs- und Serviceprozesse

#### **Auswahl von Kennzahlen**

- Übersicht der vorhandenen Kennzahlen und Datenquellen
- Besonderheiten von ausgewählten Kennzahlen
- Definition von Messpunkten
- Erarbeitung der eigenen Kennzahlen-Matrix inklusive Empfänger

#### **Vorstellung von ausgewählten Anwendungen**

- SEM/Display
- IF-Statistik
- OSPlus Ereignissystem/Flexibles Reporting

#### **Operative Einsatzplanung**

- Vorstellung der Handlungsoptionen
- Auswahl und Priorisierung der Maßnahmen
- Ausarbeitung eines Maßnahmen- und Zeitplans
- Beispiel eines zielgruppengerichteten Reports

## Vertriebs- und Kommunikationstraining - Kunden binden und für den Medialen Vertrieb gewinnen

Fragen von internen und externen Kunden kompetent beantworten, fachspezifische Informationen über die medialen Vertriebswege klar und adressatengerecht darstellen und überzeugend präsentieren, Gespräche zielorientiert führen sowie Besprechungen und Projektsitzungen ergebnisorientiert moderieren - diese Kompetenzen zeichnen einen/e erfolgreiche /n Mitarbeiter/-in im Medialen Vertrieb aus. In diesem interaktiven Seminar mit hohem Praxisbezug erweitern Sie Ihr Repertoire an wirkungsvollen Methoden und Techniken.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Marketing und Electronic Banking

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die besonderen Anforderungen und Herausforderungen der Kommunikation, der Beratung und des Vertriebs im Medialen Vertrieb.
- Sie trainieren gezielte Gesprächs-, Moderations- und Präsentationstechniken und wenden sie sicher in praxisnahen Situationen an.
- Sie können ihr eigenes Verhalten reflektieren, erkennen persönliche Stärken und Entwicklungsbereiche und setzen Ihre erweiterten Fähigkeiten souverän in den internen Besprechungen als auch externen Kundengesprächen und Verhandlungen ein.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Grundlegende Beratungs- und Verkaufskennntnisse

### IHRE REFERENTIN

Anne de Neck, D & T Development und Training

Geschäftsführerin, Dipl.-Kauffrau, Lic. rer. pol sowie Trainerin, Coach und Unternehmensberaterin mit langjährigen Erfahrungen in den Bereichen Kommunikation, Management und Persönlichkeitsentwicklung in in- und ausländischen Unternehmen

### HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement.



### TERMIN(E)

09.09.2026 – 11.09.2026 |  
Sparkassenakademie NRW



### DAUER

3 Tage  
2 Tage + 1 Tag nur für Teilnehmer/-innen des Zertifikatsprogramms inkl. Web Based Training und LEK



### PREIS

nur für Einzel-Modul-Buchung Tag  
1 und 2: 695 Euro



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

### **Programm/Inhalt**

1. Tag - 08:30 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

#### **Kommunikation im Medialen Vertrieb**

- Rolle und Positionierung des Medialen Vertriebs im Gesamtkontext der Institute: Chancen und Herausforderungen von digitalen und hybriden Vertriebskanäle, kommunikative Anforderungen und Herausforderungen
- Erfolgreiche Kommunikation im Medialen Vertrieb - entscheidende Faktoren für die Wirksamkeit, Kundenbindung und Vertrauen
- Unterschiedliche Kommunikationsstile und ihre Wirkungen in den Interaktionen mit Kunden

#### **Gesprächsführung im Medialen Vertrieb**

- Techniken und Methoden zur strukturierten und zielorientierten Beratungs- und Verkaufsgesprächen mit internen und externen Gesprächspartnern
- Selbstbewusste und selbstbestimmte Durchführung unterschiedlicher Gesprächsarten
- Durchsetzungsvermögen und überzeugende Argumentation im Medialen Vertrieb
- Professionelle Begegnung von Einwänden

2. Tag - 08:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

#### **Gesprächsführung im Medialen Vertrieb (Fortsetzung)**

- Umgang mit herausfordernden und schwierigen Situationen
- Professionelle Behandlung von Konfliktsituationen und Konfrontationen

#### **Moderation von Veranstaltungen im Rahmen des Medialen Vertriebs**

- Methoden zur effektiven Planung und Strukturierung von Besprechungen, Projektsitzungen und anderen Veranstaltungen
- Steuerungstechniken zur Ziel-, Ergebnis- und Lösungsorientierung in Veranstaltungen
- souveräner Umgang mit herausfordernden Situationen, Störungen und Widerständen

#### **Nur für Teilnehmer/-innen des Zertifikatsprogramms:**

Web Based Training: Präsentieren - Grundlagen - Persönlich, souverän und professionell (57.215 & 57.216) &

3.Tag: 08:00 bis ca. 12:30 Uhr lehrgangsintegrierte Lernerfolgskontrolle

## Nutzungsintensivierung digitaler Prozesse - Digitalziele erlebbar machen und gezielt zur Erreichung einsetzen

**Digitale Lösungen schaffen durch Services und mediale Prozesse Mehrwerte, um sich im Wettbewerb um Kunden/-innen zu differenzieren.**

Typische Herausforderungen dabei sind: Engpässe und Wartezeit durch steigende Kundenanfragen zu Servicethemen in Filialen, KSC, DBC & BC sowie Unkenntnis der digitalen Prozess-Angebote der Internet-Filiale und S-App seitens der Mitarbeitenden. Das Ziel: Nutzungsintensivierung digitaler Vertriebs- und Serviceprozesse mit End-to-End-Kundenfokus. Wir unterstützen Sie mit diesem **Inhouse-Angebot** dabei.

### ZIELGRUPPE

- Verantwortliche, Fachkräfte, Spezialisten/-innen und Führungskräfte für die digitale Transformation aus den Fachbereichen:
  - Vertriebsmanagement/-steuerung/-controlling
  - Stationärer, medialer und digitaler Vertrieb (Filiale, KSC, DBC, IF, S-App, Omni-/Multikanal) – je nach Schwerpunkt der Bedarfsfelder aus den Bereichen Privat- und/oder Firmenkunden
  - Digitalisierung
  - Prozessmanagement/-organisation
- Empfohlene, optionale Teilnehmer/-innen aus folgenden Fachbereichen:
  - Marketing/Öffentlichkeitsarbeit/Kommunikation/Qualitätsmanagement
  - Unternehmens-/Organisationsentwicklung
  - Personal(-entwicklung)
  - Marktfolge

### IHR NUTZEN

- Sie können Maßnahmen zur Erreichung der digitalen Ziele in Ihrer Sparkasse erarbeiten, bewerten, priorisieren und umsetzen.
- Sie kennen agile Methoden und Praktiken in der interdisziplinären Zusammenarbeit und transferieren diese auf die tägliche Arbeit.

### VORAUSSETZUNG(EN)

- In Vorbereitung auf das Format benötigen die Teilnehmenden keine methodischen Vorkenntnisse.
- Die Bekanntheit der Digitalziele und Digitalen Mindeststandards des Instituts ist empfehlenswert.
- Für die Workshop-Tage sind ein Raum für Zusammenarbeit (freie Bewegungs- und Arbeitsflächen) mit Visualisierungsflächen (Wände, Fenster, Boards) sowie Technik (großer Bildschirm oder Beamer, HDMI-Kabel, stabile Internetverbindung) und Arbeitsmaterialien (selbstklebende A5-Posts, Stifte, Krepp-Klebeband) notwendig.



### TERMIN(E)

nach Absprache



### DAUER

2,5 Tage  
ca. 60 Minuten individuelle Vorbereitung, 2 Inhouse-Workshopstage und ca. 90 Minuten Review



### PREIS

6.500 Euro zzgl. Reisekosten



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

**REFERENTINNEN UND REFERENTEN**

Referenten/-innen aus dem engram Fachteam Produktnahe Leistungen

### **Programm/Inhalt**

#### **Individuelle Vorbereitung (ca. 60 Minuten virtuell)**

- Auftragsklärung und Bedarfsanalyse

#### **Workshop-Tage (2 Tage in der Sparkasse vor Ort, entweder zusammenhängend oder zwei einzelne Tage)**

- Einführung in das Arbeitsformat
- Blickwinkel, Umsetzungskompetenzen und Erwartungen der Teilnehmenden
- Einstieg in die Digitalziele des DSGVO
- Zuordnung der digitalen Prozesse hinter den Quoten der Digitalziele zu den Bedarfsfeldern von Kund\*innen und deren Einsatzmöglichkeiten
- Definition eines Zielbildes zur Nutzung der digitalen Lösungen
- Validierung der Auswahl der Bedarfsfelder für die detaillierte Bearbeitung
- Bewertung der Bedarfsfelder mit Wirkung auf die Vertriebsstrategie
- Einführung in Kundenreisen
- Anwendung auf die ausgewählten Bedarfsfelder mit Live-Simulationen
  - Ausarbeitung von User Stories
  - Identifikation aktueller IST-Aktivitäten
  - Bewertung der Erwartungen aus Sicht von Kund\*innen
  - Benennung von möglichen SOLL-Aktivitäten
  - Kennzeichnung von direkt umsetzbaren Quick Wins
  - Priorisierung und Begrenzung der SOLL-Aktivitäten
- Planung zur Ausarbeitung der SOLL-Aktivitäten für Bedarfsfelder
- Arbeitssession in Teams und Dokumentation des Vorgehens
- Feedback-Schleifen zwischen den Teams
- Vorstellung der Ausarbeitung, Bewertung und gemeinsame Optimierung für die Umsetzungsreife
- Transfer der Ergebnisse in die Fachbereiche des Instituts
- Adressierung der Umsetzung der priorisierten Maßnahmen
- Retrospektive der Workshop-Tage

#### **Nachbereitung und Review (ca. 90 Minuten virtuell)**

- Kollaborativer Austausch der Workshop-Ergebnisse
- Transfersicherung der Umsetzung der Maßnahmen

## Projektmanagement im Medialen Vertrieb - planen, realisieren und steuern von Projekten (online)

Medialen Vertrieb managen heißt, zielorientiert strategische Aktivitäten zu planen und umzusetzen. Dabei erfordert die zunehmende Komplexität von Anforderungen und Aufgaben eine systematisch und methodisch durchdachte Planung und Steuerung. Die Erfolgsfaktoren eines zielgerichteten Medialen Vertriebs - auch im Hinblick auf den Ausbau einer erfolgreichen Multikanal-Kundenbetreuung - erarbeiten Sie sich in dieser Veranstaltung anhand von Beispielen und eigener Anforderungen.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Electronic Banking und Marketing

### IHR NUTZEN

- Sie kennen den Wert einer strukturierten Zielsetzung und einer kontinuierlichen Performance orientierten Steuerung.
- Sie sind vertraut mit den Grundlagen zur Planung und Steuerung von Projekten im Medialen Vertrieb.
- Sie kennen neben strategischen Vorüberlegungen insbesondere unterschiedliche Projektmanagement Methodiken und Projektphasen und können Projektgruppen zusammenstellen, zielbewusst leiten und motivieren.
- Sie kennen Tools / Quellen mit Projekt- und Aktivitätenergebnissen aus der Sparkassen-Finanzgruppe und erarbeiten ein Projektmanagement Beispiel aus den eigenen Anforderungen.

### IHR REFERENT

Holger Husfeldt, Mehrwerk GmbH

Er hat in zahlreichen Projekten in der Sparkassen-Finanzgruppe mitgewirkt, z. B. beim fachlichen Roll-Out der Sparkassen-Finanzkonzepte, hat sich in Sparkassen im Rahmen der Vertriebsoffensive Medialer Vertrieb beteiligt und verfügt über langjährige Erfahrungen aus der operativen Umsetzung von Projekten zur fachlichen Erweiterung des digitalen Leistungsspektrums der Sparkassen.

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.



### TERMIN(E)

07.07.2026 – 08.07.2026 |

E-Lea (12.05.2025 - 08.07.2026)  
Seminar (04.08. - 05.08.2025)



### DAUER

2 Tage  
2 Tage mehrere Online-Sessions  
verteilt über beide Tage zzgl.  
Lernzeit für E-Learning



### PREIS

720,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

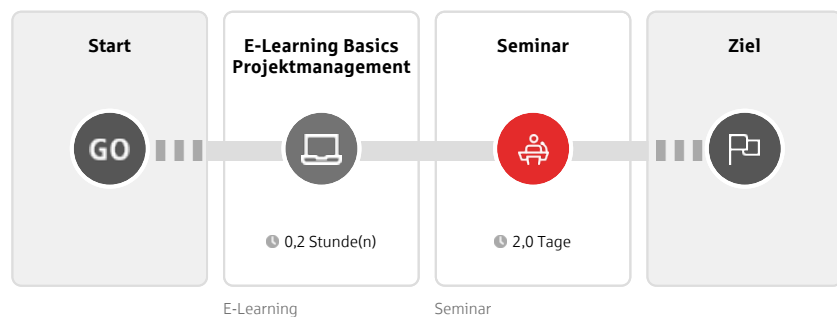
#### INHALTE



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

Das Seminar ist ein Baustein des Zertifikatsprogramms Medialer Vertrieb - Internetmanagement.

**Ihre Lernreise: Projektmanagement im Medialen Vertrieb - planen, realisieren und steuern von Projekten (online)**



### **Programm/Inhalt**

- **Vorgesaltetes E-Learning (ca. 10 Minuten Lernvideo zzgl. Zeit für Wissenstransfer)**

- **Seminar (2 Tage)**

Beginn erste Online-Session am 1. & 2. Tag um 09:30 Uhr  
Ende letzte Online-Session am 1. & 2. Tag um ca. 17:00 Uhr

1. Tag

#### **Aktivitäten strategisch fokussiert planen und umsetzen**

- Einblick Objectives & Key Results als Methode zur Zielsetzung, agilen Strategieumsetzung und Managementmethode
- Grundlagen und Begriffe
- Beispiele

#### **Projektmanagement**

- Erfolgsfaktoren: Anforderungen an erfolgreiche Projekte
- Vorgehensweise
- Grundlagen und Begriffe
- Projektphasen, Projektaufbau
- Funktionen im Projekt
- Zielfindung: Projektziele systematisch festlegen
- Gezielte Vorgehensweise: Einsatz professioneller Instrumente zur Projektplanung
- Projektsteuerung und Projektcontrolling

#### **Praxisbeispiel „ToBeDefined“**

- Instrumente zum Projektmanagement
- Arbeitsschritte im Institut
- Grundvoraussetzungen, Inhalte und Umsetzungswerkzeuge
- Projekt-Initiierung und -Beauftragung
- Projektmanagement-Regeln
- Erarbeitung eines Projektplans
- Auswahl der Projektleitung
- Methodisches Vorgehen

2. Tag

#### **Praxisbeispiel „ToBeDefined“**

#### **Arbeitstechniken und Methoden im Projektmanagement**

- Bewertungstechniken, Nutzwertanalyse
- Kreativitäts-, Kommunikations- und Entscheidungstechniken
- Einsatzmöglichkeiten von Planungsinstrumenten

#### **Projektabschluss**

- Präsentation der Projektergebnisse
- Projekt-Review
- Dokumentation

#### **Quellen und Instrumente aus der SFG**

- Umsetzungsbaukasten, S-Innabase, S-Hub, etc.

#### **Zusammenfassung**

## **15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB**

# **Internet-Filiale und Online-Banking- Business|Firmenkundenportal**

## Das Redaktionssystem IF-CMS der Internet-Filiale (S216) (Grundseminar)

Die Internet-Filiale bietet mit dem Redaktionssystem IF-CMS zeitgemäßen Content, einen endgeräteübergreifenden einheitlichen Styleguide und den Ausbau der bestehenden Funktionen für den Online-Produktabschluss sowie der Möglichkeiten zur automatisierten bedarfsgerechten Kundenansprache. In diesem Seminar erwerben Sie grundlegende Kenntnisse im Umgang mit dem Content-Management-System.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing und Internetmanagement, die als Neueinsteiger/-innen den Internetauftritt mit der Internet-Filiale bearbeiten und pflegen

### IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den grundlegenden Funktionen des Redaktionssystems IF-CMS der Internet-Filiale.
- Sie können den Auftritt der Internet-Filiale selbstständig bearbeiten und pflegen.
- Sie sind in der Lage, den Rahmenauftritt entsprechend den Bedürfnissen Ihrer Sparkasse zu individualisieren.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Webbasierte-Grundkenntnisse

### IHR REFERENT

Frank Hüttenbrauck, S-Communication Services GmbH M. A., Fachverantwortlicher für den Support und die Weiterentwicklung des CMS mit langjährigen Praxis- und Trainingserfahrungen



### TERMIN(E)

09.11.2026 – 10.11.2026 |  
Sparkassenakademie NRW  
08.03.2027 – 09.03.2027 |  
Sparkassenakademie NRW



### DAUER

2 Tage



### PREIS



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

### **Programm/Inhalt**

1. Tag - 09:30 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

#### **Grundlagen**

- Überblick über die Internet-Filiale
- Anmeldeprozess und Rechtevergabe (Kurs)
- Überblick IF-CMS
- Produkt ID

#### **Arbeiten mit der Internet-Filiale**

- Anlage von Produktseiten und von Bankingseiten
- Erstellung der Openern und von Teasern
- Befüllung der Produktseite
- Vorstellung des Sidekicks
- Arbeiten mit der Sektionen und mit Boxen
- Erstellen von Tabellen
- Implementierung von Konditionstabellen und von Beispielrechnern
- Kopieren, löschen und verschieben von Inhalten
- Seite umbenennen
- Version erstellen
- Wiederherstellung von Inhalten
- Pakete erstellen ( Hinweis über die Suche)
- Arbeiten mit Paketen

#### **Freigabeprozess (Aktivierungs-/Deaktivierungsworkflow)**

2. Tag - 09:30 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

#### **Fortsetzung**

- IF-Auftrag-Strukturen
- Anlegen eines neuen IF-Auftrags
- Schaltung von Werbung auf Bankingseiten
- Anpassung der Logoutseiten
- Kampagnentool in der IF
- Import von Beraterbildern
- Anlegen von Navigationsknoten und Themenseite
- Produktfinder
- Einbau von Produkt-Kacheln
- Erstellung und Verlinkungen von Lightboxen
- Optimierung der Suche (TAGs / Thesaurus / redaktionierte Suche)
- Anpassung von Kontaktboxen
- Vorstellung der Content-Verteilung
- Abarbeitung von Infomails
- Informationen zum Redaktionellen Regelwerk
- Offene Fragen

## Das Redaktionssystem IF-CMS der Internet-Filiale professionell einsetzen (S215) (Aufbauseminar)

**Auf Basis modernster Webtechnologien und einem ansprechenden Webdesign erfolgt die laufende Pflege der Internet-Filiale über das intuitiv bedienbare Redaktionssystem IF-CMS. Eignen Sie sich in diesem Seminar zum Content-Management-System spezielle Kenntnisse zu ausgewählten Themen und Erweiterungen, Tipps und Tricks sowie Release-Neuerungen und deren Umsetzung an.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing und Internetmanagement, die den Internetauftritt mit der Internet-Filiale bearbeiten und pflegen

### IHR NUTZEN

- Sie können die Arbeit in Produktseiten optimieren und eigene individuelle Produktfinder anlegen.
- Sie sind vertraut mit der Pflege von IF-Aufträgen, Referenzen, Paketen und Infomails sowie mit Workflow- und Vererbungsprozessen.
- Sie sind in der Lage, verfügbare Statistiken zu erstellen und neue Funktionen zu nutzen.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Grundseminar: Das Redaktionssystem IF-CMS der Internet-Filiale - Grundlagen ([15.301](#))

### IHR REFERENT

Frank Hüttenbrauck, S-Communication Services GmbH M. A., Fachverantwortlicher für den Support und die Weiterentwicklung des CMS mit langjährigen Praxis- und Trainingserfahrungen



### TERMIN(E)

30.11.2026 – 01.12.2026 |  
Sparkassenakademie NRW  
15.03.2027 – 16.03.2027 |  
Sparkassenakademie NRW



### DAUER

2 Tage



### PREIS

770,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

### **Programm/Inhalt**

1. Tag - 09:30 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

#### **Arbeiten im Content**

- Arbeiten mit Sektionen
- Arbeiten mit Boxen
- Kopieren
- Arbeiten mit Tabellen
- Produktvergleichstabellen

#### **Vertiefende Details zu Referenzen**

- Seiten verschieben
- Seiten duplizieren
- Seiten umbenennen
- Seiten löschen
- Seiten kopieren

#### **Arbeiten mit Referenzelementen und allgemeinen und persönlichen Kontakten**

#### **Anpassung der Sucheinstellungen**

#### **Neuerungen im CMS**

- 2 Domain-Produktseite
- Landingpage
- Openerseite, Reiterseite
- Systemerweiterungen

2. Tag - 09:30 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

#### **Intensivierung IF-Auftrag**

- Arbeiten mit Bedingungen
- Übergabe von Parametern

#### **Neo-Prozesse und –Produkte**

#### **Vergleich Kampagnen vsCobra**

#### **S-App**

#### **Vertiefende Informationen zum Vererbungsprozess**

#### **Statistik Power BI (Anlage von AFF- und UTM-Parametern)**

#### **Offene Fragen und Ausblick**

## Vertrieboptimierung der Internet-Filiale

Die Internet-Filiale gibt den Sparkassen eine Menge Werkzeuge an die Hand, um den Online-Vertrieb aber auch den stationären Vertrieb zu stärken und auszubauen. Um diese Werkzeuge effizient nutzen zu können, müssen zunächst einige Fragen beantwortet werden: **Wie steht meine Sparkasse im Moment da? Welche Ziele verfolgen wir mit unserem Internet-Auftritt? Welche Hilfsmittel stehen mir zur Verfügung und wie verwende ich sie? Wie kontrolliere ich den Erfolg meiner Maßnahmen? Diese und weitere Fragen möchten wir in diesem Workshop mit Ihnen erarbeiten und beantworten, um Ihnen Hilfestellungen zu geben, wie Sie den Internet-Auftritt Ihrer Sparkasse vertrieblich nach vorne bringen.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing und Internetmanagement

### IHR NUTZEN

- Sie können den Ist-Zustand Ihrer Sparkasse analysieren und einschätzen.
- Sie kennen die Maßnahmen zur Vertrieboptimierung und verfügbare Werkzeuge.
- Sie sind in der Lage, die Wirksamkeit der Maßnahmen zu kontrollieren.
- Sie wissen wie Sie die Kundenbindung erhöhen und das gute Image pflegen.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Grundlegende Kenntnisse der Internet-Filiale

### IHR REFERENT

Frank Hüttenbrauck, S-Communication Services GmbH M. A., Fachverantwortlicher für den Support und die Weiterentwicklung des CMS mit langjährigen Praxis- und Trainingserfahrungen

### HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement. Die Inhalte wurden aktualisiert.



### TERMIN(E)

08.09.2026 | Sparkassenakademie  
NRW



### DAUER

1 Tag



### PREIS

405,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

**Programm/Inhalt**

Beginn: 09:30 Uhr|Ende: ca. 17:00 Uhr

**Kampagnen vs. Cobra**

**Anpassung der Suche**

**AB-Tests**

**Anlage von Produktvergleichstabellen**

**Vorstellung der S-App**

**Statistik u.a. AFF- und UTM-Parameter**

## Online-Banking Business (Firmenkundenportal) - Grundlagen NBM- Administration (online)

Wie werden neue Online-Banking Business|FKP-NBM Modelle administriert? Oder wie können passende Individualisierungen im Online-Banking Business|FKP eingegeben werden? In dieser Veranstaltung werden praxisnah gemeinsam die generell wichtigsten ersten Schritte der Administration sowie die Zusammenhänge der einzelnen Online-Banking Business|FKP-Produkte betrachtet. Nutzen Sie diese Gelegenheit, um Ihre grundlegenden Kenntnisse zu erweitern.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Bereich Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Organisation, Firmenkundengeschäft oder sonstigen Abteilungen, die für die Administration des Online-Banking Business-|Firmenkundenportals zuständig sind und hierzu grundlegende Administrations-Kenntnisse benötigen

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Möglichkeiten der OSPlus Administration zum Firmenkundenportal|Online-Banking Business.
- Sie sind in der Lage, die Online-Banking Business|FKP-NBM Modelle zu administrieren.
- Sie wissen, wie Sie Online-Banking Business|FKP-Beziehungen zu weiteren Produkten verändern.
- Durch praxisorientierte Übungen können Sie die erlernten Grundlagen direkt anwenden.

### IHR REFERENT

Viktor Ilin, VI-Schulung

FKP-Fachexperte mit ausgeprägten Erfahrungen in der Seminartätigkeit, beteiligt beim FKP-Rollout der Finanz Informatik und bei der Betreuung vieler Sparkassen in der FKP-Umsetzung

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Webex-Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar.

Für den Online-Termin berücksichtigen Sie bitte:

Für das Online-Seminar sollte Sie am besten einen Zugriff auf das Echtssystem der Sparkasse haben, um die Übungsteile direkt rekonstruieren zu können. Wir empfehlen, dass Sie sich mit Ihrem PC einloggen, um am Online-Seminar teilzunehmen und mit einem anderen Endgerät die vermittelten Inhalte im System der Sparkasse nachvollziehen. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.



### TERMIN(E)

09.03.2027 | Sparkassenakademie  
NRW



### DAUER

1 Tag  
09:30 bis ca. 15:30 Uhr



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### Carolin Nalazek

0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### Edmund Honermann

0231 22240-739  
edmund.honermann@ska.nrw

Auf Wunsch ist es möglich, eine vertiefende Inhouse-Veranstaltung zu vereinbaren.  
Sprechen Sie hierzu gerne Edmund Honermann (Tel.: 0231 22240-739, Mail: edmund.  
honermann@ska.nrw) an.

### **Programm/Inhalt**

#### **Online-Banking Business|Firmenkundenportal - Grundlagen Administration**

- Nutzung des Firmenkundenportals|**Online-Banking Business**  
Funktionen und Anwendungsbereiche der OSPlus Administration zum OBB|FKP
- Zusammenhänge zwischen NBM-Berechtigungen, NBM-Modellprofile und OBB|FKP-NBM Modellen
- Gemeinsame exemplarische Administration
- Häufigste NBM-Berechtigungen mit ihrer Bedeutung für die Administration
- Tipps und Tricks für reibungslose Abläufe

#### **Online-Banking Business|Firmenkundenportal - Bepreisung**

- Möglichkeiten der Bepreisung im OBB|FKP-NBM Modell
- Administration

#### **Weitere OBB|FKP-Produkte**

- Wichtigsten Zusammenhänge der OBB|FKP-Produkte
- Entscheidende Fragen für maßgeschneiderte Lösungen in der eigenen Sparkasse

#### **Fallbeispiele und Praxisübungen**

- Lösung von realistischen Szenarien
- Anwendung der erlernten Grundlagen in praxisorientierten Übungen

## Online-Banking Business (Firmenkundenportal) - Grundlagen NBM- Administration (Videoaufzeichnung)

Wie werden neue Online-Banking Business|FKP-NBM Modelle administriert? Oder wie können passende Individualisierungen im Online-Banking Business|FKP eingegeben werden? In dieser Veranstaltung werden praxisnah gemeinsam die generell wichtigsten ersten Schritte der Administration sowie die Zusammenhänge der einzelnen Online-Banking Business|FKP-Produkte betrachtet. Nutzen Sie diese Gelegenheit, um Ihre grundlegenden Kenntnisse zu erweitern.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Bereich Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Organisation, Firmenkundengeschäft oder sonstigen Abteilungen, die für die Administration des Online-Banking Business-|Firmenkundenportals zuständig sind und hierzu grundlegende Administrations-Kenntnisse benötigen

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Möglichkeiten der OSPlus Administration zum Firmenkundenportal|Online-Banking Business.
- Sie sind in der Lage, die Online-Banking Business|FKP-NBM Modelle zu administrieren.
- Sie wissen, wie Sie Online-Banking Business|FKP-Beziehungen zu weiteren Produkten verändern.
- Durch praxisorientierte Übungen können Sie die erlernten Grundlagen direkt anwenden.

### HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werkstage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.

Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.350

[Zur Live-Veranstaltung](#)



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

7 Stunden



### PREIS

395,00 €  
395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### **Carolin Nalazek**

0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### **Edmund Honermann**

0231 22240-739  
edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **Online-Banking Business|Firmenkundenportal - Grundlagen Administration**

- Nutzung des Firmenkundenportals|**Online-Banking Business**  
Funktionen und Anwendungsbereiche der OSPlus Administration zum OBB|FKP
- Zusammenhänge zwischen NBM-Berechtigungen, NBM-Modellprofile und OBB|FKP-NBM Modellen
- Gemeinsame exemplarische Administration
- Häufigste NBM-Berechtigungen mit ihrer Bedeutung für die Administration
- Tipps und Tricks für reibungslose Abläufe

#### **Online-Banking Business|Firmenkundenportal - Bepreisung**

- Möglichkeiten der Bepreisung im OBB|FKP-NBM Modell
- Administration

#### **Weitere OBB|FKP-Produkte**

- Wichtigsten Zusammenhänge der OBB|FKP-Produkte
- Entscheidende Fragen für maßgeschneiderte Lösungen in der eigenen Sparkasse

#### **Fallbeispiele und Praxisübungen**

- Lösung von realistischen Szenarien
- Anwendung der erlernten Grundlagen in praxisorientierten Übungen

## Electronic Banking auf Basis von ISO 20022 und EBICS - Technische Grundlagen

Der Grundlagentag vermittelt Ihnen das technische und fachliche Fundament des modernen Zahlungsverkehrs. Sie verstehen, wie ISO 20022 und EBICS den Zahlungsverkehr prägen, und gewinnen Sicherheit im Umgang mit den Anforderungen von Firmenkundinnen und -kunden. So können Sie Kundinnen- und Kundengespräche auf Augenhöhe führen, Prozesse besser einordnen und Ihre Rolle als kompetente Ansprechperson im Electronic Banking stärken.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus dem Electronic Banking, aus dem Zahlungsverkehrs- und IT-Umfeld sowie dem Firmenkundenvertrieb, die ein grundlegendes technisches und fachliches Verständnis zu ISO 20022 und EBICS aufbauen möchten

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Struktur, Funktionsweise und Bedeutung des Standards ISO 20022 sowie die Grundlagen des EBICS-Verfahrens als Basis moderner Zahlungsverkehrsprozesse.
- Sie wissen, wie Zahlungsverkehr und Electronic Banking technisch und organisatorisch in Unternehmen und bei den Sparkassen ablaufen und können einschätzen, welche Anforderungen sich daraus für die Beratung und Betreuung von Firmenkundinnen und -kunden ergeben.
- Sie können Firmenkundinnen und -kunden kompetent und verständlich zu Themen des Zahlungsverkehrs und Electronic Banking informieren, typische Fragen einordnen und bei der Auswahl, Einrichtung und Nutzung von EBICS-Lösungen gezielt unterstützen.

### IHRE REFERENTIN

Sabine Wenzel, SIZ GmbH

EBICS-Fachexpertin, die im Auftrag der Deutschen Kreditwirtschaft (DK) und der EBICS-Gesellschaft die EBICS-Spezifikation und die Formatstandards der DK pflegt und die entsprechenden Fachgremien leitet

### HINWEIS(E)

Wir empfehlen zusätzlich das Seminar "EBICS im Vertrieb - Von der Vertragsanlage zur effizienten Nutzung in OSPlus und OBB Pro" ([26.441](#)) zu besuchen.



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



### PREIS

450,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Jana Bathe**

0231 22240-709

[jana.bathe@ska.nrw](mailto:jana.bathe@ska.nrw)

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

[edmund.honermann@ska.nrw](mailto:edmund.honermann@ska.nrw)

### **Programm/Inhalt**

#### **Teil 1: Nachrichtenformate im Zahlungsverkehr auf Basis der ISO 20022**

- Einführung in den ISO 20022-Standard
- ISO 20022 im SEPA-Zahlungsverkehr inkl. Neuerungen durch die Instant Payments Regulierung
- ISO 20022 für Auslandsüberweisungen
- ISO 20022 für elektronische Kontoinformationen
- Zusammenfassung des Fahrplans für die anstehenden Datenformatanpassungen mit Migration zu ISO 20022 inkl. Format-LifeCycle der DK

#### **Teil 2: EBICS**

- Grundlagen Electronic Banking – Technik und Sicherheit von EBICS
- EBICS im SRZ-Verfahren
- Umsetzung der Instant Payments Regulierung im EBICS-Standard
- Änderungen mit EBICS V 3.0, Zusatzoptionen und Ausblick auf EBICS V 4.0
- Serviceangebot via EBICS – Gesamtüberblick

## EBICS im Vertrieb - Von der Vertragsanlage zur effizienten Nutzung in OSPlus und OBB Pro

EBICS bietet maximale Flexibilität und Sicherheit durch nahtlose Kommunikation mit mehreren Banken. Erfahren Sie, wie Sie durch optimierte Prozesse in der Vertragsbearbeitung und effiziente Recherchertools in OSPlus Ihre Arbeitsabläufe verbessern und Ihre Kundinnen und Kunden effektiv betreuen können. Zusätzlich präsentieren wir mit OPP Pro den Kundinnen und Kunden eine Möglichkeit, die Vorteile von EBICS im Rahmen des Firmenkundenportals zu nutzen, ohne weitere Installationen. Besuchen Sie diese Veranstaltung, um Ihre Kenntnisse hierzu zu erweitern und praxisnahe Tipps zu erhalten.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die in der Systemadministration und der Integration von EBICS in bestehende Vertriebsprozesse involviert sind und die daran interessiert sind, ihre technischen Fähigkeiten auszubauen

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Vorteile von EBICS im Vertrieb, wie Multibanking, uneingeschränkte Auftragsanzahl und zentrale Signatur für alle Banken.
- Sie wissen, wie EBICS-Verträge in OSPlus angelegt und bearbeitet werden und können diese Schritte sicher im System umsetzen.
- Sie können die Recherchemöglichkeiten in OSPlus effektiv nutzen und wissen, wie Sie EBICS in OBB Pro für erweiterte Funktionen wie die EBICS-Teilnehmerverwaltung medial einsetzen.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Seminar: Electronic Banking auf Basis von ISO 20022 und EBICS - Technische Grundlagen ([26.440](#)) oder vergleichbarer Kenntnisstand

### IHR REFERENT

Viktor Ilin, VI-Schulung

FKP-Fachexperte mit ausgeprägten Erfahrungen in der Seminartätigkeit, beteiligt beim FKP-Rollout der Finanz Informatik und bei der Betreuung vieler Sparkassen in der FKP-Umsetzung



### TERMIN(E)

19.05.2027 | Sparkassenakademie  
NRW



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Jana Bathe**

0231 22240-709

[jana.bathe@ska.nrw](mailto:jana.bathe@ska.nrw)

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

[edmund.honermann@ska.nrw](mailto:edmund.honermann@ska.nrw)

### **Programm/Inhalt**

#### **Warum gibt es EBICS?**

Vorteile wie Multibanking, keine Begrenzung bei der Anzahl der Aufträge, eine zentrale Signatur für alle Banken

#### **Vertragsanlage in OSPlus**

Wie EBICS-Verträge im System angelegt werden

#### **Vertragsbearbeitung in OSPlus**

Welche Schritte bei der Bearbeitung notwendig sind

#### **Recherchemöglichkeiten in OSPlus**

Welche Tools und Funktionen zur Verfügung stehen

#### **EBICS in OBB Pro**

Mehr als nur Zahlungsverkehr – inklusive Teilnehmerverwaltung und weiteren Funktionen



# **15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB**

## **Online- und Mobile-Vertrieb**

## Online-Marketing - Erfolgreicher Vertrieb in digitalen Kanälen (Seminar inkl. E-Learning)

Die digitalen Kanäle sind aus dem Marketing-Instrumentarium einer modern auftretenden Sparkasse nicht mehr wegzudenken. Doch wie sollte man das Internet für Marketingzwecke professionell nutzen? Erfahren Sie in dieser Veranstaltung, wie Sie mit webbasierten Technologien Ihre Online-/Mobile-Aktivitäten optimal platzieren, mehr Traffic auf Ihre Online-Angebote generieren und auch neue Kunden gewinnen können.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Electronic Banking, Marketing und anderen Abteilungen, die für die Internetaktivitäten der Sparkasse verantwortlich sind

### IHR NUTZEN

- Sie kennen marketingspezifische Faktoren und können Strategien medialer Vertriebswege erfolgreich in Ihr Marketingkonzept integrieren.
- Sie sind insbesondere mit der digitalen Kommunikation vertraut und erkennen Vermarktungsmöglichkeiten sowie Grenzen des Vertriebs von Dienstleistungen im Internet.
- Sie analysieren Ihre eigenen Angebote nach vertriebs- und marketingcharakteristischen Aspekten.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Sparkassenakademie NRW, Sparkassenakademie NRW
- Stefan Brinkmann, Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V. Berlin  
Referent Multikanaltechnologien im Medialen Vertrieb; Betriebswirt

### HINWEIS(E)

Das Bildungsangebot ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement. Es besteht aus einem E-Learning zum Selbststudium und einem Präsenz-Seminar.



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

2 Tage  
Die Gesamt-Lernzeit von ca. 2 Tagen umfasst:

- ca. 6 Stunden E-Learning
- 1 Tage Präsenz-Seminar
- Lernzeit für die Transferaufgaben



### PREIS

740,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

**Ihre Lernreise: Online-Marketing - Erfolgreicher Vertrieb in digitalen Kanälen (Seminar inkl. E-Learning)**



### **Programm/Inhalt**

#### **E-Learning (ca. 6 Lernstunden)**

#### **Marketing - Die Grundlagen, auf denen du aufbauen solltest**

#### **Online-Marketing - Was zählt und wo du ansetzen kannst**

#### **Online-Marketing - Mit den richtigen Instrumenten & Kanälen zum Erfolg**

- **Reichweite und Sichtbarkeit erhöhen**
  - Suchmaschinenoptimierung (SEO)
  - Suchmaschinen-Werbung (SEA)
  - Display Advertising
  - Social-Media-Werbung
  - Mobile Marketing
- **Kundenansprache und Interaktion personalisieren**
  - E-Mail-Marketing
  - Social Media Marketing (Community Management)
  - Affiliate Marketing
  - Content-Marketing
  - KI-Marketing
- **Optimierung und Erfolg messen**
  - Conversion-Optimierung (CRO)
  - Analytics & Tracking
  - Content-Performance-Messung
  - A/B-Tests
  - Automatisierungstools

**Seminar (1 Tag): Beginn um 09:30 Uhr | Ende ca. 17:00 Uhr - Stefan Brinkmann, DSGVO**

#### **Grundlagen des Online-Marketing in der Sparkassen-Finanzgruppe**

- Digitale Agenda der Sparkassen-Finanzgruppe
- Multikanalstrategie - Ableitung aus der Geschäftsstrategie der Sparkasse-Finanzgruppe

#### **Mobile-Kanal in der Sparkassen-Finanzgruppe**

- Nutzungsverhalten mobiler Internet-Zugang, Smartphone und Tablet
- Rahmenapplikation und technische Verzahnung der digitalen Kanäle
- Smartphones/Tablets auf Basis der Betriebssysteme iOS (Apple) und Android (Google)
- Kommunikationsweg und Leistungsspektrum
- Apps (Sparkasse, S-pushTan etc.)

**Aktuelles aus Projekten (DSGV)**

**Exkurs: WhatsApp als Servicekanal?**

## Online-Marketing - Basics (E-Learning)

**Nutzen Sie die Chance, sich mit den Grundlagen des Online-Marketings auseinanderzusetzen. Beginnen Sie Ihre Lernreise und holen Sie sich das Wissen, das Sie voranbringt.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Marketing und Vertriebsmanagement oder aus dem Internetmanagement und Medialen Vertrieb, die grundlegende Online-Marketing-Kenntnisse erwerben möchten

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die grundlegenden Abgrenzungen und Definitionen des klassischen Marketings, des Bankmarketings und des Online-Marketings und wissen, wie Sie diese gezielt in den Kontext der digitalen Transformation einordnen.
- Sie sind vertraut Basics von gezielt ausgewählten Instrumenten und Kanälen, die zur Steigerung von Reichweite und Sichtbarkeit beitragen.
- Sie können relevante Online-Marketing-Instrumente der Kundenansprache und -interaktion einordnen.
- Sie sind in der Lage, Ansätze zu reflektieren, die die Optimierung Ihrer Online-Marketing-Aktivitäten ermöglichen und den Erfolg messbar machen.



### TERMIN(E)

14.04.2026 – 11.09.2026 |  
09:30 – 17:00 Uhr



### DAUER

6 Stunden  
6 Stunden inkl. Transfer



### PREIS

120,00 €  
Preis je Lerner/-in



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **Programm/Inhalt**

### **Lerneinheit: Definition & Abgrenzungen - Den Blick schärfen**

#### **A. Marketing - Die Grundlagen, auf denen du aufbauen solltest**

- Besonderheiten einer Bankleistung
- Grundlagen des Marketings und seine zyklischen Abläufe
- Bankmarketing im Kontext
- Online-Marketing als Teildisziplin

#### **B. Online-Marketing - Was zählt und wo du ansetzen kannst**

- Ausgangssituation (Wo stehen wir?)
- Handlungsfelder (Wo wollen wir hin?)
- Stellschraube & Instrumente (Was müssen wir dafür tun?)

### **Lerneinheit: Online-Marketing - Mit den richtigen Instrumenten & Kanälen zum Erfolg**

#### **C. Reichweite und Sichtbarkeit erhöhen**

- Suchmaschinenoptimierung (SEO)
- Suchmaschinen-Werbung (SEA)
- Display Advertising
- Social-Media-Werbung
- Mobile Marketing

#### **D. Kundenansprache und Interaktion personalisieren**

- E-Mail-Marketing
- Social Media Marketing (Community Management)
- Affiliate Marketing
- Content-Marketing
- KI-Marketing

#### **E. Optimierung und Erfolg messen**

- Conversion-Optimierung (CRO)
- Analytics & Tracking
- Content-Performance-Messung
- A/B-Tests
- Automatisierungstools

#### **F. Fazit**

## Internetgerechtes Texten - Mehr Erfolg durch Professionalität (online)

Noch nie war die Textgestaltung von Internetseiten so wichtig wie heute. Inhalte müssen User ansprechen, sicher führen und gezielt zu weiteren Aktivitäten animieren. Entscheidende Erfolgsfaktoren sind handwerklich gut formulierte, strukturierte und platzierte Texte. Trainieren Sie das im Rahmen der Möglichkeiten der Internet-Filiale hierzu nötige Basiswissen in dieser Veranstaltung. Zusätzlich erhalten Sie einen Überblick zu neuen Formen der Online-Kommunikation und der aktuell gängigen Darstellungsformen.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Marketing, Electronic Banking sowie dem Internetmanagement

### IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den Besonderheiten von Texten auf Ihrer Homepage.
- Sie können im Online-Medium verständlich und klar texten sowie Kriterien zur Erstellung von professionellen und kundenorientierten Internet-Seiten berücksichtigen.
- Sie sind in der Lage, Stärken und Schwächen von Web-Texten zu analysieren und individuelle Lösungsvarianten zu erarbeiten.

### IHR REFERENT

Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung

Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement.

Diese Veranstaltung wird aufgezeichnet und nach der Veranstaltung den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt. Sie haben außerdem die Möglichkeit, alternativ zur Veranstaltung direkt die Aufzeichnung mit der Angebotsnummer: 15.420-V zu buchen. [Zur Aufzeichnung](#)



### TERMIN(E)

23.06.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag  
1 Tag: Mehrere Online-Sessions verteilt über den Tag und tutoriale Begleitung mit Übungsaufgaben



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

**Bei Buchung der Live-Veranstaltung** beachten Sie bitte:

Sie melden sich zu einer Veranstaltung an, die aufgezeichnet wird zum Zweck der temporären Bereitstellung für Teilnehmende, die diese Veranstaltung entweder für eine Live-Teilnahme oder zur zeitlich flexiblen Nutzung der Veranstaltungs-Aufzeichnung gebucht haben. Dies beinhaltet die Aufzeichnung und Speicherung der Audiodaten der Teilnehmenden, sofern diese ihr Mikrofon oder Telefon für eigene Wortbeiträge freigeschaltet haben. Eine Aufzeichnung der Webcam findet in der Regel nicht statt. Sofern Sie Ihr Mikrofon oder Telefon während der Veranstaltung freischalten, geben Sie uns mit Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung Ihr Einverständnis zur Aufzeichnung Ihres Wortbeitrags. Sie haben während der Veranstaltung jederzeit die Möglichkeit, sowohl die Webcam- als auch die Mikrofon-Freigabe zu aktivieren bzw. zu stoppen.

### **Programm/Inhalt**

Beginn erste Online-Session um 09:30 Uhr

Ende letzte Online-Session um ca. 17:00 Uhr

Zwischendurch sind Übungsaufgaben eingebettet, die mit Begleitung des Referenten bearbeitet werden. Darüber hinaus sind hinreichend Pausenzeiten eingeplant.

### **Grundlagen des Online-Textens**

- Strukturierung, Wahrnehmungsregeln, Textlängen
- Online-Teaser und Überschriften
- Elemente nutzergerechter Texte: Informationsaufbereitung und Textgestaltung

### **Struktur und Navigation**

- Sachinformationen aufteilen und als „Storyline“ konzipieren
- Prägnante Reiter als Navigationsstruktur und „Kapitel“ eines Textes
- Inhalt und Textidee umsetzen: Schreib- und Gliederungsübung

### **Text und Bild kombinieren**

- Bildauswahl und Bildschnitt als Textunterstützung
- Text-Bild-Scheren und andere Stolperfallen: Wie man sie erkennt und vermeidet
- Rechtliches zur Bilderstellung und -verwendung

### **Text als Service-Element**

- Grundlegendes: Service Design auf Websites
- Mit der richtigen Kombination von Text und Bild zu Services und Produkten leiten
- Best Practices: Online-Texte für Vertrieb und Kundenaktivierung im Finanzsektor

### **Der gute Text**

- Schreibübung: Ein Thema aufbereiten und den Text optimieren
- Online-Tools zur Textanalyse und Textoptimierung
- SEO für Online-Texter: Grundlagen, Potentiale und Instrumente

### **Perspektive 2.0**

- Der erweiterte Text-Dialog: Das Social Web mit Facebook, Twitter, Blogs & Co.
- Schreibregeln für das Social Web
- Mit einem Blog Expertise zeigen und Google erfreuen: Texte für den „Long Tail“ schreiben

## Internetgerechtes Texten - Mehr Erfolg durch Professionalität (Videoaufzeichnung)

Noch nie war die Textgestaltung von Internetseiten so wichtig wie heute. Inhalte müssen User ansprechen, sicher führen und gezielt zu weiteren Aktivitäten animieren. Entscheidende Erfolgsfaktoren sind handwerklich gut formulierte, strukturierte und platzierte Texte. Trainieren Sie das im Rahmen der Möglichkeiten der Internet-Filiale hierzu nötige Basiswissen in dieser Veranstaltung. Zusätzlich erhalten Sie einen Überblick zu neuen Formen der Online-Kommunikation und der aktuell gängigen Darstellungsformen.

### IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den Besonderheiten von Texten auf Ihrer Homepage.
- Sie können im Online-Medium verständlich und klar texten sowie Kriterien zur Erstellung von professionellen und kundenorientierten Internet-Seiten berücksichtigen.
- Sie sind in der Lage, Stärken und Schwächen von Web-Texten zu analysieren und individuelle Lösungsvarianten zu erarbeiten.

### HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werktage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.

Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.420

[Zur Live-Veranstaltung](#)



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### **Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### **Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

Beginn erste Online-Session um 09:30 Uhr

Ende letzte Online-Session um ca. 17:00 Uhr

Zwischendurch sind Übungsaufgaben eingebettet, die mit Begleitung des Referenten bearbeitet werden. Darüber hinaus sind hinreichend Pausenzeiten eingeplant.

### **Grundlagen des Online-Textens**

- Strukturierung, Wahrnehmungsregeln, Textlängen
- Online-Teaser und Überschriften
- Elemente nutzergerechter Texte: Informationsaufbereitung und Textgestaltung

### **Struktur und Navigation**

- Sachinformationen aufteilen und als „Storyline“ konzipieren
- Prägnante Reiter als Navigationsstruktur und „Kapitel“ eines Textes
- Inhalt und Textidee umsetzen: Schreib- und Gliederungsübung

### **Text und Bild kombinieren**

- Bildauswahl und Bildschnitt als Textunterstützung
- Text-Bild-Scheren und andere Stolperfallen: Wie man sie erkennt und vermeidet
- Rechtliches zur Bilderstellung und -verwendung

### **Text als Service-Element**

- Grundlegendes: Service Design auf Websites
- Mit der richtigen Kombination von Text und Bild zu Services und Produkten leiten
- Best Practices: Online-Texte für Vertrieb und Kundenaktivierung im Finanzsektor

### **Der gute Text**

- Schreibübung: Ein Thema aufbereiten und den Text optimieren
- Online-Tools zur Textanalyse und Textoptimierung
- SEO für Online-Texter: Grundlagen, Potentiale und Instrumente

### **Perspektive 2.0**

- Der erweiterte Text-Dialog: Das Social Web mit Facebook, Twitter, Blogs & Co.
- Schreibregeln für das Social Web
- Mit einem Blog Expertise zeigen und Google erfreuen: Texte für den „Long Tail“ schreiben

## Digitale Mindeststandards-Bericht in der Kommunikationswelt Radar – Einführung und Übungen (online)

Wie misst man die digitale Fitness der Sparkassen und verbessert sie? Ein gutes Messinstrument dafür sind die Digitalen Mindeststandards – ein kennzahlenbasiertes Benchmarking, das die Einordnung und Bewertung der digitalen Performance in den Dimensionen Kunde, Sparkasse und Mitarbeiter darstellt. Lernen Sie in dieser Veranstaltung DMS kennen und den Digitalen Mindeststandard-Bericht in der Kommunikationswelt Radar anzuwenden.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Internetmanagement, Medialer Vertrieb, Marketing und Vertriebsmanagement, die in die Digitalen Mindeststandards (DMS) involviert sind

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie die DMS aufgebaut sind und welchen Zweck sie erfüllen.
- Sie kennen die Datengrundlage der Digitalen Mindeststandards.
- Sie können den DMS-Bericht in der Kommunikationswelt Radar bedienen und die gezeigten Informationen interpretieren.

### IHR REFERENT

Peter Geismar, S-Communication Services GmbH - Berlin

Senior Data Analyst

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet in den virtuellen Seminarräumen der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar.



### TERMIN(E)

06.10.2026 | virtueller Seminarraum  
09:00 – 14:00 Uhr



### DAUER

4 Stunden  
09:00 - 13:30 Uhr: Mehrere Online-Sessions im Zeitfenster



### PREIS

300,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

**Programm/Inhalt**

Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13:30 Uhr

**Die Ziele der DMS**

**Welche Datenquellen liegen den DMS zugrunde**

**Wie werden die Informationen erfasst und verarbeitet**

**Wie ist der DMS-Bericht aufgebaut**

**Analyse der Teilindizes Sparkasse, Kunde und Mitarbeiter (SPK Musterstadt)**

**Unterschiede der DMS zur IF-Statistik**

**Weitere Details zum DMS-Report (u. a. Empfehlungsmodell, Datenexport)**

## Suchmaschinenwerbung (SEA) (online)

**Erweitern Sie in dieser Veranstaltung Ihr Wissen über SEA (Search Engine Advertising). Erfahren Sie, wie Sie gezielte Textanzeigen in Suchergebnissen platzieren und so Ihre Sichtbarkeit und Reichweite effektiv steigern können.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen von Sparkassen, die für die Internetaktivitäten der Sparkasse verantwortlich sind, insbesondere Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte aus den Bereichen medialer Vertrieb, Kommunikation, Internetmanagement, Marketing und Vertriebssteuerung sowie PR und Öffentlichkeitsarbeit

### IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den Grundlagen der bezahlten Werbung in Suchmaschinen.
- Sie kennen die wichtigsten Begriffe und Abläufe des Search Engine Advertising und können den Erfolg von Suchmaschinenkampagnen bewerten.
- Sie erhalten darüber hinaus auch einen Einblick in andere bezahlte Online-Werbekanäle.

### IHR REFERENT

David Witsch, S-Communication Services GmbH

S-Communication Services GmbH

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.



### TERMIN(E)

17.11.2026 | virtueller Seminarraum  
09:00 – 13:30 Uhr



### DAUER

4 Stunden  
09:00 bis 13:30 Uhr



### PREIS

300,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

**Programm/Inhalt**

**Abgrenzung von SEO**

**Gebotsverfahren**

**Auswahl von Keywords**

**Erfolgreiche Anzeigentexte**

**Optimierungshebel**

**Automatische Optimierung**

**Conversion-Messung**

**Erfolgsbewertung**

**Exkurs: andere Paid-Media-Kanäle**

**Bedeutung von SEA im Mediamix**

## Suchmaschinenoptimierung (SEO) (online)

**Suchmaschinenoptimierung (SEO) sorgt dafür, dass über Google finanzwirtschaftlich interessierte Besucher/-innen zielsicher auf die Seiten der Sparkassen gelangen. Wer dabei Kundinnen und Kunden gewinnen oder seinen Bekanntheitsgrad steigern möchte, sollte beim Suchergebnis am besten weit oben stehen. Erfahren Sie in diesem Seminar, wie SEO langfristig und nachhaltig wirkt.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen von Sparkassen, die für die Internetaktivitäten der Sparkasse verantwortlich sind, insbesondere Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte aus den Bereichen medialer Vertrieb, Kommunikation, Internetmanagement, Marketing und Vertriebssteuerung sowie PR und Öffentlichkeitsarbeit.

### IHR NUTZEN

- Sie haben praxisorientiertes Wissen zur Suchmaschinenoptimierung.
- Sie sind vertraut mit Möglichkeiten, um Ihre Internetfiliale zu optimieren.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Tamara Franz, S-Communication Services GmbH
- Vanessa Wiezorrek, S-Communication Services GmbH

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.



### TERMIN(E)

18.11.2026 | virtueller Seminarraum  
09:00 – 13:30 Uhr



### DAUER

4 Stunden  
09:00 bis 13:30 Uhr



### PREIS

300,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

### **Programm/Inhalt**

#### **Einführung in die Grundzüge des Suchmaschinenmarketings**

- Was ist SEO? Was ist SEA?
- Wann und warum ist SEO wichtig?

#### **Suchmaschinenoptimierung**

- Wie wird meine Sparkasse in der Suchmaschine sichtbar(er)?
- Wie ermittle ich SEO-Potenziale?
- Wie setze ich SEO erfolgreich in der Internet-Filiale um?
- Wie messe ich meine SEO-Erfolge?

## Kommunikationswelt Radar - Einführung und Übungen für Anfängerinnen und Anfänger (online)

**Datenbasiertes Marketing in medialen Kanälen wird immer erfolgsentscheidender. Ein großer Hebel für den Vertriebs Erfolg sind dabei Auswertung und Analyse entsprechender Daten. Lernen Sie in dieser Veranstaltung die hierzu in der Sparkassen-Finanzgruppe bereitstehende Anwendung "Kommunikationswelt Radar" kennen.**

### ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen in Sparkassen, die mit der Internet-Filiale arbeiten (Marketing, Content-Pflege, Support)

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Möglichkeiten und Unterschiede der Webanalyse.
- Sie können die Kommunikationswelt Radar und Google Analytics datenschutzbezogen und organisatorisch einordnen.
- Sie sind vertraut mit den Begrifflichkeiten und technischen sowie organisatorischen Grundlagen von Tracking und Online Marketing in der SFG.
- Sie sind in der Lage, die Kommunikationswelt Radar zu bedienen und die Berichte zu nutzen.

### IHR REFERENT

Peter Geismar, S-Communication Services GmbH - Berlin

Senior Data Analyst

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet in Intervallform 2 X 0,5 Tage im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Bitte stellen Sie sicher, dass neben Ihrer generellen Bereitschaft, sich online interaktiv auszutauschen zu wollen, auch alle technischen Voraussetzungen für die Tonübertragung und die Aktivierung Ihres persönlichen Videos vollständig funktionieren sollten. Testen können Sie dies vorher unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

Am 12.10. - 13.10.2026 findet das Online-Aufbauseminar "Kommunikationswelt Radar – Übungen für Fortgeschrittene" ([15.428](#)) statt.



### TERMIN(E)

15.09.2026 – 16.09.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag  
2 x 0,5 Tage Module 1 & 2 jeweils  
09:00 bis ca. 13:00 Uhr zzgl.  
Lernzeit für Transfer



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



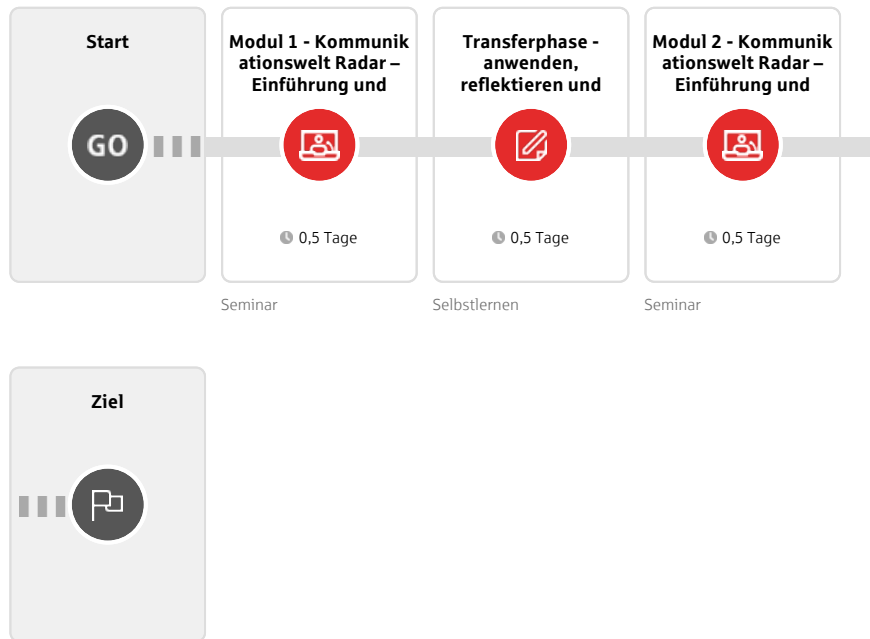
**Carolin Nalazek**  
0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



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

Ihre Lernreise: Kommunikationswelt Radar - Einführung und Übungen für Anfängerinnen und Anfänger (online)



### **Programm/Inhalt**

- 1. Tag - Modul 1: Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13:00 Uhr

#### **Grundlagen und Herangehensweisen Datenanalyse**

#### **Funktionsweise von Web- und App-Analyse & Corporate Governance in der SFG**

#### **URL-Parameter**

#### **Abgrenzung Kommunikationswelt Radar und Google Analytics**

#### **Datenschutz**

#### **Login und Navigation sowie Funktionen für Anfänger/-innen**

#### **Analyse von NEO- und IF-Auftrag-Prozessen**

- Transferphase zwischen den Modulen - anwenden, reflektieren und vertiefen der vermittelten Inhalte
- 2. Tag - Modul 2: Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13:00 Uhr

#### **Fortsetzung**

## Kommunikationswelt Radar – Übungen für Fortgeschrittene (online)

**Datenbasiertes Marketing in medialen Kanälen wird immer erfolgsentscheidender. Ein großer Hebel für den Vertriebs Erfolg sind dabei Auswertung und Analyse entsprechender Daten. Lernen Sie in dieser Veranstaltung die weiterführenden Funktionen der Anwendung "Kommunikationswelt Radar" kennen.**

### ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen in Sparkassen, die mit der Internet-Filiale arbeiten (Marketing, Content-Pflege, Support) und bereits über grundlegende Kenntnisse der Kommunikationswelt Radar verfügen

### IHR NUTZEN

- Sie können ein Zielkonzept erstellen und verstehen die Attributionsmodelle des SFG-Trackings.
- Sie wissen, wie Sie IF-Kampagnen sowie interne und externe Links messbar machen und Online-Marketing-Kampagnen bewerten.
- Sie sind in der Lage, das Firmenkundenportal und IF Vertrags- und Nutzungszahlen sowie die digitalen Mindeststandards bewerten und den Performance Benchmarking-Bericht zu analysieren.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Seminar: Kommunikationswelt Radar – Einführung und Übungen für Anfänger/-innen ([15.427](#)) oder vergleichbarer Kenntnisstand

### IHR REFERENT

Peter Geismar, S-Communication Services GmbH - Berlin

Senior Data Analyst

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet in Intervallform 2 X 0,5 Tage im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Bitte stellen Sie sicher, dass neben Ihrer generellen Bereitschaft, sich online interaktiv auszutauschen zu wollen, auch alle technischen Voraussetzungen für die Tonübertragung und die Aktivierung Ihres persönlichen Videos vollständig funktionieren sollten. Testen können Sie dies vorher unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.



### TERMIN(E)

12.10.2026 – 13.10.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag  
2 x 0,5 Tage Module 1 & 2 jeweils  
09:00 bis ca. 13:00 Uhr zzgl.  
Lernzeit für Transfer



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



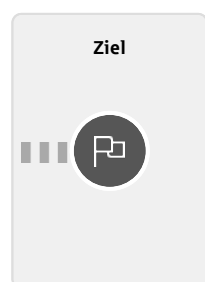
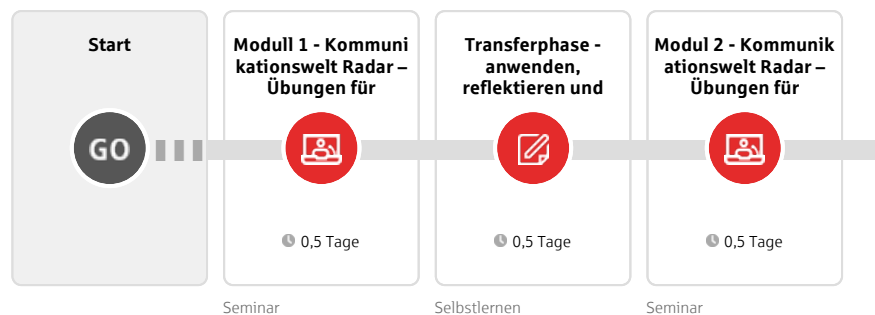
**Carolin Nalazek**  
0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



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

Ihre Lernreise: Kommunikationswelt Radar – Übungen für Fortgeschrittene (online)



### **Programm/Inhalt**

- 1. Tag - Modul 1: Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13:00 Uhr

#### **Zielkonzept erstellen & Zuschreibung von Erfolg (Attribution)**

#### **KMM- /Cobra- & Direktinhalte-Berichte**

#### **AFF- /UTM-Berichte**

#### **FKP-Reporting**

#### **SEA-Reporting**

#### **Vertrags- und Nutzungszahlen-Bericht**

#### **DMS-Bericht & Performance Benchmarking-Report**

- Transferphase zwischen den Modulen - anwenden, reflektieren und vertiefen der vermittelten Inhalte
- 2. Tag - Modul 2: Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13:00 Uhr

#### **Fortsetzung**

## Google Analytics GA4 – Einführung und Übungen für Anfänger/-innen (online)

Mithilfe von Google Analytics können Sie Marketing-Kampagnen für die Internet-Filiale planen, erstellen oder koordinieren sowie externe Datentrends in Beziehung setzen, um Ihre Webperformance zu messen sowie das Verhalten von Websitebesuchern nachzuverfolgen. Lernen Sie in dieser Veranstaltung die benutzerdefinierte Datenanalyse und Berichterstellung mit Google Analytics GA 4 für Ihre Web-Daten kennen.

### ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen, die involviert in Onlinemarketing-Kampagnen und der Internet-Filiale sind

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Begrifflichkeiten und technischen Grundlagen von Tracking und Onlinemarketing in der SFG.
- Sie können die verschiedenen Möglichkeiten und Anwendungsgebiete der Webanalyse unterscheiden (LogFile-Analyse in der KW-R, Client-basiertes Tracking mit Google Analyse).
- Sie sind vertraut mit der Bedienung der Basisfunktionen von Google Analytics und den Standard-Reports.
- Sie können IF-spezifische Events analysieren und wissen, wie Conversions gemessen werden.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Google Analytics 4 ist bereits eingeführt oder die Einführung von Google Analytics 4 wird in Betracht gezogen

### IHR REFERENT

Peter Geismar, S-Communication Services GmbH - Berlin

Senior Data Analyst

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet in Intervallform 2 X 0,5 Tage im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Bitte stellen Sie sicher, dass neben Ihrer generellen Bereitschaft, sich online interaktiv auszutauschen zu wollen, auch alle technischen Voraussetzungen für die Tonübertragung und die Aktivierung Ihres persönlichen Videos vollständig funktionieren sollten. Testen können Sie dies vorher unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.



### TERMIN(E)

01.07.2026 – 02.07.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag  
2 x 0,5 Tage Module 1 & 2 jeweils  
09:00 bis ca. 13:00 Uhr zzgl.  
Lernzeit für Transfer



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### Carolin Nalazek

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE

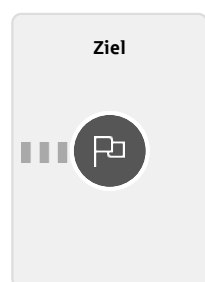
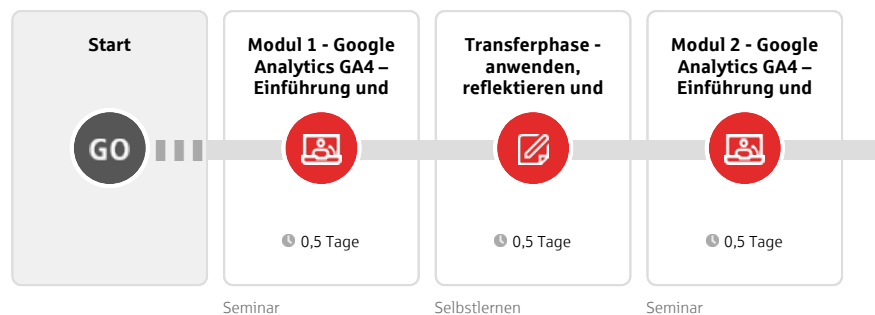


#### Edmund Honermann

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

Ihre Lernreise: Google Analytics GA4 – Einführung und Übungen für Anfänger/-innen (online)



### **Programm/Inhalt**

- 1. Tag - Modul 1: Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13:00 Uhr

#### **Grundbegriffe Analyse und Onlinemarketing**

##### **Funktionsweise von Web- und App-Analyse: Client-basiert vs. Logfiles**

##### **Abgrenzung Google Analytics und Kommunikationswelt Radar**

##### **URL-Parameter**

##### **Datenschutz**

##### **Anwendungsfälle Google Analytics**

##### **Login und Navigation sowie Funktionen für Anfänger/-innen**

- Transferphase zwischen den Modulen - anwenden, reflektieren und vertiefen der vermittelten Inhalte
- 2. Tag - Modul 2: Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13:00 Uhr

#### **Fortsetzung**

## Google Analytics GA4 - Fortgeschrittene (online)

Lernen Sie in dieser Veranstaltung mehr über Google Analytics GA4 wie z. B. ei genständiges Debuggen, Tracking und Analyse von Prozessen sowie zu Kampagnen-Zielkonzepten, Zuschreibung von Erfolg (Attribution) und Auswertung der Customer Journey (Touchpoints).

### ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen, die involviert in Online Marketing-Kampagnen und der Internet-Filiale sind

### IHR NUTZEN

- Sie können erkennen, was auf einer Seite getrackt wird und Prozesse gezielt auswerten.
- Sie wissen, wie Sie Zielgruppen definieren und analysieren sowie eigene Analysen erstellen (explorative Datenanalysen).
- Sie kennen den Aufbau eines Kampagnen-Zielkonzeptes und verstehen die Attributionsmodelle des SFG-Trackings.
- Sie können die Customer Journey bezogen auf Onlinemarketing-Kampagnen in Google Analytics auswerten und Ableitungen treffen.

### VORAUSSETZUNG(EN)

- Google Analytics 4 ist bereits eingeführt
- Seminar: Google Analytics – Einführung und Übungen für Anfänger/-innen ([15.429](#)) oder vergleichbarer Kenntnisstand

### IHR REFERENT

Peter Geismar, S-Communication Services GmbH - Berlin

Senior Data Analyst

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet in Intervallform 2 X 0,5 Tage im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Bitte stellen Sie sicher, dass neben Ihrer generellen Bereitschaft, sich online interaktiv auszutauschen zu wollen, auch alle technischen Voraussetzungen für die Tonübertragung und die Aktivierung Ihres persönlichen Videos vollständig funktionieren sollten. Testen können Sie dies vorher unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.



### TERMIN(E)

13.07.2026 – 14.07.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag  
2 x 0,5 Tage Module 1 & 2 jeweils  
09:00 bis ca. 13:00 Uhr zzgl.  
Lernzeit für Transfer



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

[carolin.nalazek@ska.nrw](mailto:carolin.nalazek@ska.nrw)

#### INHALTE

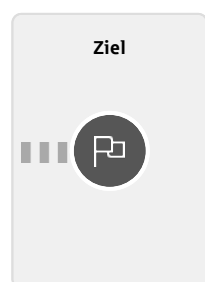
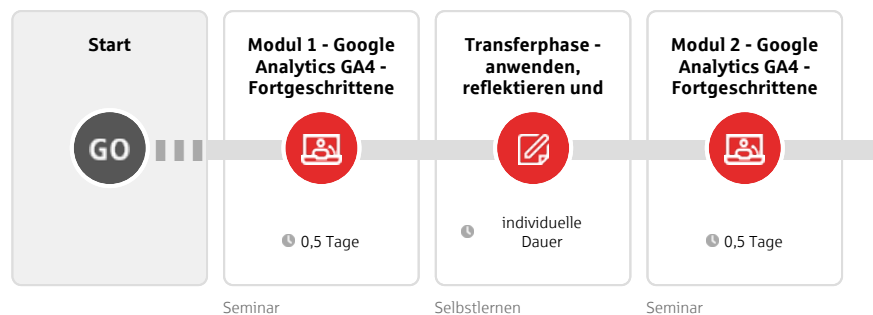


**Edmund Honermann**

0231 22240-739

[edmund.honermann@ska.nrw](mailto:edmund.honermann@ska.nrw)

Ihre Lernreise: Google Analytics GA4 - Fortgeschrittene (online)



### **Programm/Inhalt**

- 1. Tag - Modul 1: Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13:00 Uhr

#### **Eigenständiges Debuggen: Was wird getrackt?**

#### **Tracking und Analyse von Prozessen in GA4**

#### **Eigene Analysen erstellen**

#### **Kampagnen Zielkonzepte**

#### **Zuschreibung von Erfolg (Attribution)**

#### **Auswertung der Customer Journey (Touchpoints)**

#### **Google Analytics – Funktionen für Fortgeschrittene**

- Transferphase zwischen den Modulen - anwenden, reflektieren und vertiefen der vermittelten Inhalte
- 2. Tag - Modul 2: Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13:00 Uhr

#### **Fortsetzung**

## Datenanalyse mit KW Radar und Google Analytics: neue Funktionen, Erkenntnisse und Anwenderaustausch (online)

Sie möchten Ihr Know-how zur Datenanalyse mit KW Radar und Google Analytics auffrischen? Sie wollen sich zu den Erkenntnissen eigener Aktivitäten und Best-Practice-Beispielen austauschen? Sie möchten individuelle Fragestellungen beantwortet wissen? Dann besuchen Sie diese Veranstaltung.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-inne die Google Analytics oder Kommunikationswelt Radar nutzen

### IHR NUTZEN

- Sie kennen Produktneuerungen und haben neueste Erkenntnisse zu KW-Radar und Google Analytics.
- Sie sind vertraut mit Analysen anderer Institute oder Verbundpartner.
- Sie bekommen individuelle Fragen beantwortet, Analysen der Teilnehmer/-innen aufgezeigt und vernetzen sich untereinander.

### IHR REFERENT

Peter Geismar, S-Communication Services GmbH - Berlin

Senior Data Analyst

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.



### TERMIN(E)

03.11.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag  
mehrere Online-Sessions verteilt  
über den Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

**Programm/Inhalt**

Beginn erste Online-Session um 09:30 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 17:00 Uhr

**Neue Funktionen und Erkenntnisse Kommunikationswelt Radar**

**Neue Funktionen und Erkenntnisse Google Analytics**

**Best Practices / Erkenntnisse aus Analysen anderer Institute und bei Verbundpartnern**

**Fragen und Analysen der Anwender/-innen**

**Vernetzung und Austausch**

# **15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB**

## **Künstliche Intelligenz (KI)**

## KI-Forum

Mit dem KI-Forum bieten wir interessierten Kolleginnen und Kollegen die 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 und Fachexpertinnen und Fachexperten, die sich mit dem Themenfeld KI in der Sparkasse befassen

### IHR NUTZEN

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

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen des RSGV & des SVWL, des DSGVO, der Finanz Informatik, der Verbundpartner und weitere KI-Fachexpertinnen und KI-Fachexperten



### TERMIN(E)

07.09.2026 | Sparkassenakademie  
NRW



### DAUER

1 Tag



### PREIS

wird noch mitgeteilt



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### **Carolin Nalazek**

0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### **Edmund Honermann**

0231 22240-739  
edmund.honermann@ska.nrw

### Programm/Inhalt

Wir werden das Programm mit einer Akademieinfo und im Akademieportal nach Abschluss der Planungsphase online bereitstellen.

**Wissensaustausch und Vernetzung:** Das Forum bietet eine Möglichkeit für KI-Fachexperten/-innen ihr Wissen und ihre Erfahrungen auszutauschen und sich gegenseitig zu vernetzen.

**Integration von KI in die Sparkasse:** Das Forum soll dazu beitragen, KI-basierte Lösungen und Anwendungen in den Sparkassen effektiv einzuführen und zu nutzen, um Prozesse zu optimieren und Mehrwert zu schaffen.

**Förderung von Innovationen:** Das Forum soll als Katalysator für die Entwicklung neuer Ideen und Innovationen im Bereich KI dienen.

## KI-Manager-Netzwerktreffen

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](mailto:ki@svwl.eu) (SVWL) bzw. [ki@svn.de](mailto: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](mailto: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](mailto:carolin.nalazek@ska.nrw)

#### INHALTE



#### Edmund Honermann

0231 22240-739

[edmund.honermann@ska.nrw](mailto: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	<b>Finanz Informatik</b> Jean-Philippe Tonyigah und Tim Brockmann
10:40 – 11:10 Uhr	KI-Organisation in den Sparkassen: Umfrage-Ergebnisse und Einordnung	<b>Verbände</b> Doreen Mahnke, Mattes Rien und Thorsten Hager
11:10 – 11:30 Uhr	Kaffeepause	-
11:30 – 12:00 Uhr	KISPA: Update KI-Regulierung 2026	<b>DSGV und SVWL</b> Matthias Mohn und Daniel Schembecker
12:00 – 13:00 Uhr	KI@DSV-Gruppe: Lösungen für die SFG	<b>DSV-Gruppe</b> 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	<b>Verbände</b> Doreen Mahnke, Mattes Rien und Thorsten Hager
14:00 – 15:45 Uhr	Marktstände und KI-Themeninseln inkl. eigener Kaffeepause	
Marktstand 1:	<b>Sparkasse Bielefeld, Melanie Groenhagen</b> Von Prompt-Profi bis Fast-Verweigerer – wie wir mit Hilfe von Personas die KI-Akzeptanz steigern können	
Marktstand 2:	<b>Sparkasse Lemgo, Ann-Katrin Esau</b> KI.clickstart für AI-Adoption – vom ersten Klick zur echten Routine	
Marktstand 3:	<b>Kreissparkasse Euskirchen, Jonas Schulte</b> Vom Training zur Anwendung: So befähigen wir Mitarbeitende für den S-KIPilot	
Marktstand 4	<b>Kreissparkasse Düsseldorf, Oliver Koßler</b> Unlock S-KIPilot	
Marktstand 5	<b>Sparkasse Hildesheim-Goslar-Peine, Lars Fütterer</b> AI Adoption - Von der Spiel- zur Implementierungsphase	
Marktstand 6	<b>Sparkasse Stade-Altes Land, David Joneleit</b> 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	<b>KI-Themeninsel:</b> Zwischen Menschen und Maschine: KI in der Mitarbeiter- und Endkundenkommunikation	
Verbände	<b>KI-Themeninsel:</b> Next Level KI: Erfahrungen, Anwendungsfälle 2.0, Hürden und Unterstützungsbedarfe	
15:45 – 16:30 Uhr	Wrap Up der Veranstaltung und Ausblick sowie Verabschiedung	<b>Verbände</b> Doreen Mahnke, Mattes Rien und Thorsten Hager

## Zertifikatsprogramm KI-Manager/-in (zertifiziert durch die Hochschule für Finanzwirtschaft und Management)

**Das Zertifikatsprogramm vermittelt alle wichtigen generalistischen Kenntnisse, um den Einsatz von KI-Anwendungen im Unternehmen systematisch zu planen, zu steuern und zu realisieren. Es vertieft das Wissen, zeigt die erforderlichen Kompetenzen auf und bereitet auf die Koordination interdisziplinärer Teams vor. Es vermittelt praxisnah, wie Bedarf ermittelt, Strategien entwickelt und Projekte umgesetzt werden.**

### ZIELGRUPPE

Verantwortliche für das Thema Künstliche Intelligenz und Digitalisierung wie z. B. KI-Manager/-innen, KI-Officer, KI-Product Owner und Projektleiter/-innen, die eine KI-Strategie entwickeln und erste Pilotprojekte in Unternehmen einsetzen

### IHR NUTZEN

- Sie haben die nötigen Kenntnisse, um den Einführungsprozess von KI-Anwendungen im Unternehmen systematisch zu planen, zu steuern und umzusetzen.
- Sie wissen, welche strategischen Perspektiven Künstliche Intelligenz für Ihr Unternehmen eröffnet.
- Sie können einschätzen, welche Anwendungen und Anwendungsfelder für Sie relevant sind.
- Sie kennen die wesentlichen aktuellen Entwicklungstrends im Themenfeld Künstliche Intelligenz.
- Sie verfügen über fundierte Entscheidungsgrundlagen für die weitere Beschäftigung mit dem Thema KI.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung  
Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung
- Martin Friedrich, Fraunhofer-Institut  
seit Mai 2012 Senior Scientist am Fraunhofer-Institut in Dortmund, wo er Industrie- und Forschungsprojekte leitet und Data Science sowie KI-Modelle zur Ergebniserarbeitung einsetzt. Parallel dazu engagiert er sich seit 2019 als KI-Trainer im Mittelstand Digital Zentrum Ruhr-OWL, berät Unternehmen zu KI und Digitalisierung und leitet Workshops und Vorträge.
- Astrid Christofori  
Freiberufliche Rechtsanwältin, Mediatorin und Dozentin für Urheberrecht, Wettbewerbsrecht und internationales Wirtschaftsrecht



### TERMIN(E)

11.05.2026 – 24.06.2026 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (11.05.2026)  
Online-Modul 2 (13.05.2026)  
Online-Modul 3 (18.05.2026)  
Online-Modul 4 (19.05.2026)  
Online-Modul 5 (27.05.2026)  
Online-Modul 6 (28.05.2026)  
Online-Modul 7 (03.06.2026)  
Online-Modul 8 (12.06.2026)  
Online-Prüfung (24.06.2026)  
04.11.2026 – 04.12.2026 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (04.11.2026)  
Online-Modul 2 (11.11.2026)  
Online-Modul 3 (12.11.2026)  
Online-Modul 4 (16.11.2026)  
Online-Modul 5 (18.11.2026)  
Online-Modul 6 (19.11.2026)  
Online-Modul 7 (23.11.2026)  
Online-Modul 8 (24.11.2026)  
Online-Prüfung (03.12. - 04.12.2026)



### DAUER

80 Stunden

### Gesamtdauer

- 60 Zeit-Std. Online-Module jeweils von 08:30 - 16:00 Uhr
- 20 Zeit-Std. Selbstlernphase
- Abschlussprüfung (Projektpräsentation)



### PREIS

2.995,00 €



### KONTAKT

#### HINWEIS(E)

Das Zertifikatsprogramm ist modular aufgebaut und wird in einer idealen Mischung von Online-Veranstaltungen mit Unterstützung von Selbstlernmedien zum Eigenstudium durchgeführt. Es wird mit einer Prüfung und **mit Zertifikat der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management** abgeschlossen. Nach erfolgreichem Abschluss sind Sie berechtigt, den Titel "**Zertifizierte/-r KI-Manager/-in | HFM**" zu tragen.

**Bitte buchen Sie die Veranstaltung über die Angebotsnummer M1.100:**

<https://portal.sparkassenakademie-nrw.de/ecadia/pub/Zertifikatsprogramm-KI-Manager-in-zertifiziert-dur/id/M1.100>

#### ANMELDUNG



**Jana Bathe**

0231 22240-709

jana.bathe@ska.nrw

#### INHALTE

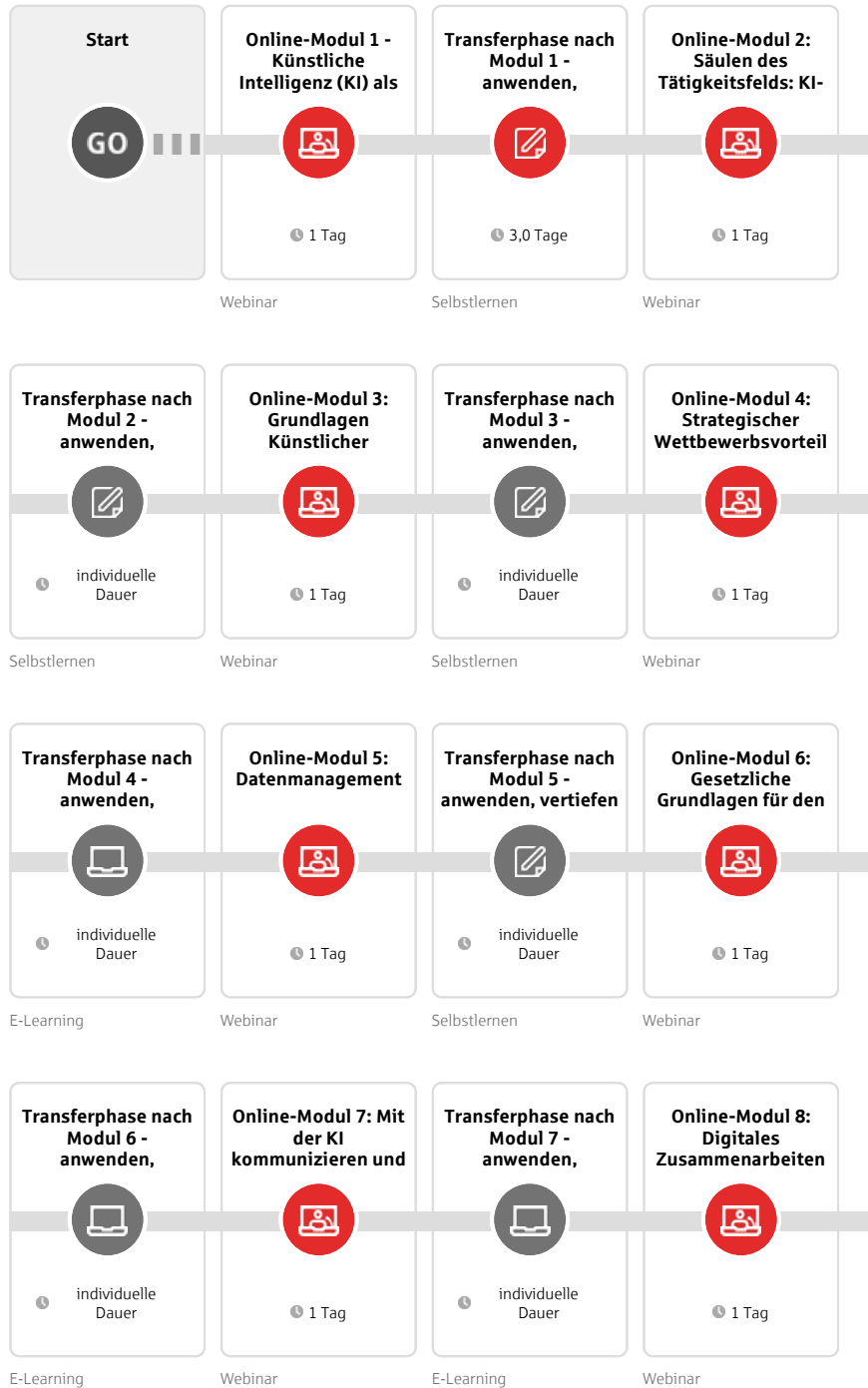


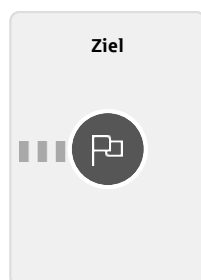
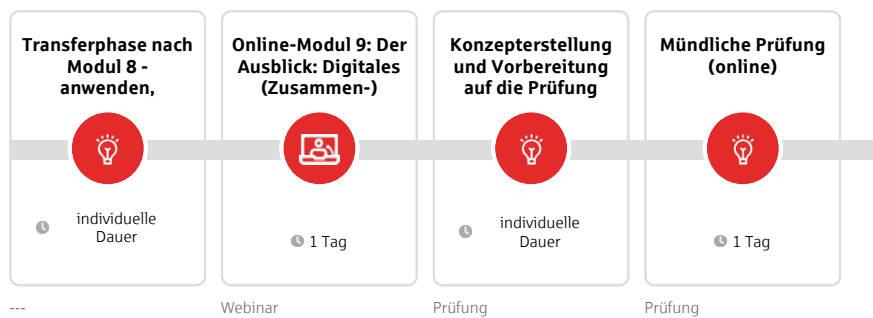
**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

**Ihre Lernreise: Zertifikatsprogramm KI-Manager/-in (zertifiziert durch die Hochschule für Finanzwirtschaft und Management)**





## **Programm/Inhalt**

### **Künstliche Intelligenz (KI) als transformatives Technologie- und Anwendungsfeld**

- Künstliche Intelligenz als vierte digitale Welle
- Anwendungsfelder künstlicher Intelligenz

### **Säulen des Tätigkeitsfelds: KI-Management als Aufgabe und Prozess**

- Bedarfsermittlung vornehmen
- KI-Readiness des Unternehmens identifizieren
- Projekt- und Changemanagement aufsetzen
- Notwendigkeit des Kompetenzausbaus identifizieren
- Rechtliche Rahmenbedingungen identifizieren
- Datenschutz und Ethik
- Performance Monitoring & Evaluation definieren
- KI-Management als interdisziplinäre Aufgabe

### **Grundlagen Künstlicher Intelligenz**

- Entwicklungsgeschichte Künstlicher Intelligenz
- Grundlegende technologische Verfahren
- Machine Learning verstehen
- Generative KI: Sprach- und Bildmodelle

### **Strategischer Wettbewerbsvorteil von Künstlicher Intelligenz**

- Elemente einer KI-Strategie
- Strategischer und technischer Wettbewerbsvorteil durch KI
- KI-Strategie-Typen

### **Datenmanagement**

- Grundlagen der Datenanalyse
- Programmiersprachen für Datenanalyse und Machine Learning

### **Gesetzliche Grundlagen für den Einsatz von KI**

- EU AI Act als Rechtsrahmen
- Datenschutz, Betriebsgeheimnisse, Vertragsrecht
- KI-Guideline, Vertragsrecht, Markenrechte
- Urheberrecht, Nutzungsrecht, Persönlichkeitsrechte
- Ethische Aspekte: Transparenz, Verzerrungseffekte, Nachhaltigkeit

### **Mit der KI kommunizieren: Natürliche Spracheingabe richtig anwenden**

- Prompten als Kulturtechnik des 21. Jahrhunderts
- Prompt-Training

#### **KI-Management als Prozess: Implementierung von KI-Anwendungen**

- von der Bedarfsermittlung zum zielorientierten Konzept-Outline
- Projektmanagement
- Schulung & Kompetenzausbau: KI-Wissens- und Trainingsbedarfe identifizieren und abdecken
- Compliance und Rechtliches
- Auswahl und Bewertung von Angebotsformen generativer KI
- Projektbezogenes Datenmanagement
- Umsetzung der KI-Roadmap
- Monitoring und Evaluation

#### **Der Ausblick: Digitales (Zusammen)Arbeiten im Zeitalter der Künstlichen Intelligenz**

- Integration von Suchmaschinen und generativer KI
- Integration generativer KI in Standard-Instrumente und Software-Umgebungen für die Inhalteproduktion, die Datenverarbeitung und die Unternehmenskommunikation
- KI als Querschnittskompetenz in unterschiedlichen Branchen, Tätigkeitsfeldern und Gewerken

#### **Transferaufgaben**

- Transferphase zwischen den Modulen - anwenden, reflektieren und vertiefen der vermittelten Inhalte
- zum Erlangen des Zertifikats ist die Bearbeitung einer Fallstudie mit anschließender Konzept-/Projektpräsentation für die Anwendung und Strategieumsetzung von Anwendungen mit Künstlicher Intelligenz erforderlich

#### **Prüfung**

Das Zertifikatsprogramm wird mit einer Prüfung abgeschlossen. Sie besteht aus einer Konzeptarbeit nebst deren Präsentation und Fachgespräch.

Termin: Präsentation und Fachgespräch 10.10.2025

Details zur Prüfung:

Vorbereitung Prüfung/Präsentation eines KI-Praxisobjekts

- Gliederung der Prüfungspräsentation
- Beispiele für Prüfungsthemen und die Aufbereitung als Präsentation
- Prüfungsanforderungen und Bewertungskriterien
- Repetitorium der Kursinhalte
- Tipps für die Online-Präsentation (Tools, Gestaltung, roter Faden)

Mündliche Prüfung:

- Live-Präsentation (vor allen Teilnehmer/-innen)
- Einzelbesprechungen und Mitteilung des individuellen Ergebnisses

Nach bestandener Prüfung erhalten die Teilnehmer/-innen ein Zertifikat der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management.

## KI-Lotse - erfolgreich KI-Transformation und Change-Prozesse in der Sparkasse begleiten

**Künstliche Intelligenz ist nicht nur ein Trend – sie ist die neue Realität. In einer Welt, die sich mit Turbo-Speed verändert, sind KI-Lotsen die Brücke zwischen Innovation und Menschen. Sie unterstützen dabei, den Wandel zu verstehen, Ängste zu lösen und Potenziale von KI voll auszuschöpfen. Nutzen Sie die Chance, sich fit zu machen und den KI-Veränderungsprozess als Botschafter/-in Ihrer Sparkasse aktiv mitzugestalten!**

### ZIELGRUPPE

KI-Lotsen, Multiplikatoren und Multiplikatorinnen, Mentoren und Mentorinnen, KI-Botschafter/-innen oder Digitalisierungs-Beauftragte, die die Integration von Künstlicher Intelligenz in der Sparkasse aktiv begleiten und ihre Mitarbeitenden als unterstützende Wegbegleiter/-in durch den Veränderungsprozess führen

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Schlüsselrolle von KI und verstehen, wie wichtig es ist, Ihre Mitarbeitenden auf diesem Weg zu begleiten.
- Sie verstehen es, den verantwortungsvollen Einsatz von KI mit den Effizienz- und kreativitätsunterstützenden Potenzialen der Künstlichen Intelligenz zu kombinieren.
- Sie wissen, wie Sie als KI-Botschafter/-in mit Leidenschaft eine positive Veränderungskultur schaffen und den Erfolg der KI-Adaption sichern.
- Sie verfügen über Change-Management-Skills, um Veränderungsprozesse proaktiv zu gestalten, und erweitern Ihr Netzwerk mit anderen KI-Verantwortlichen aus anderen Sparkassen.

### IHR REFERENT

Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung

Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung

### HINWEIS(E)

Am Ende erhalten Sie ein **Zertifikat**, das Ihre erfolgreiche Teilnahme bescheinigt - ein Beleg für Ihre bedeutende Rolle in der KI-Transformation.



### TERMIN(E)

Nr.2-2603 | 06.10.2026 –  
15.10.2026 |

Präsenz-Modul (06.10.2026)  
Real-Life-Check (07.10. -  
14.10.2026)  
Online-Modul (15.10.2026)



### DAUER

2 Tage  
zzgl. Transferphase:

- Präsenz-Modul (1. Tag)
- Real-Life-Check
- Online-Modul (2. Tag)



### PREIS

750,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG

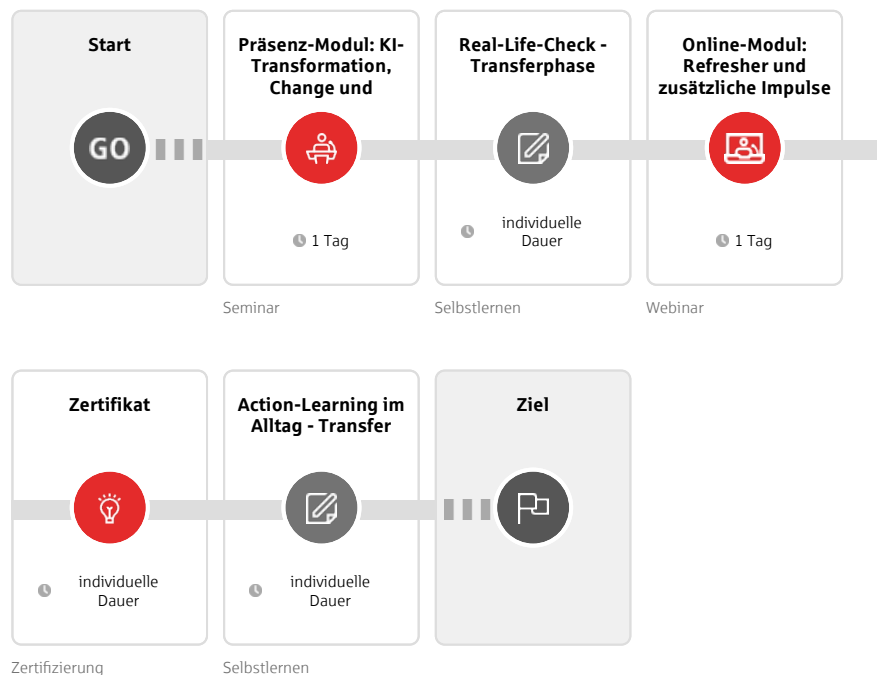


**Carolin Nalazek**  
0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Ihre Lernreise: KI-Lotse - erfolgreich KI-Transformation und Change-Prozesse in der Sparkasse begleiten**



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

### **Programm/Inhalt**

#### **1. Tag am 06.10.2026 - Präsenzmodul: KI-Transformation, Change & Empowerment**

- Warum KI? Die Chancen der KI-Transformation verstehen und nutzen
- Change als Chance: Emotionen im Wandel erkennen und Widerstände in Erfolge verwandeln
- Die menschliche Seite der KI: KI als Partner für Innovation und Effizienz - so finden Sie die Balance zwischen Technik und Mensch
- Erfolgreiche Einführungsstrategien: Mitarbeitende in die KI-Welt einführen und Akzeptanz schaffen
- Die besten Kommunikationsstrategien, um KI im Team und Unternehmen zu verankern
- Umgang mit schwierigen Gesprächen: Ängste und Bedenken über KI adressieren, den Weg der verantwortungsvollen Nutzung von KI aufzeigen
- Wie Sie eine starke KI-Veränderungskultur in Ihrer Sparkasse etablieren Verstehen und Optimieren des KI-Mindsets in Teams
- Wie Sie als Veränderungscoach das Vertrauen in KI fördern und Ihre Kollegen/-innen zu aktiven Mitgestaltern/-innen der Transformation machen.
- Tools live erleben: S-KIPilot, ChatGPT, Copilot & Co. hands-on ausprobieren
- Ihre KI-Rolle: Wie Sie als Veränderungscoach das Vertrauen in KI aufbauen und Mitarbeitende zu aktiven Treibern der Transformation machen
- Präsentieren mit Impact: überzeugende Success-Stories rund um KI, die alle mitreißen

#### **Real-Life-Check - Transferphase**

- Transformation Checkpoint
- Reflexion & Praxistest der erlernten Skills
- Follow-up - Vorbereitung auf die nächsten Steps
- Peer-Learning und Austausch in der Gruppe

#### **2. Tag am 15.10.2026 - Online-Modul: Welcome Back – Refresher & zusätzliche Impulse**

- Schnellüberblick der wichtigsten Erkenntnisse des ersten Tages
- Fragen & Antworten: offene Fragen aus der Praxis klären und den Wissenstransfer sichern
- KI in Action: neueste Entwicklungen und Anwendungsbeispiele aus der Sparkassenwelt vorstellen
- Erfahrungsreflexion: was hat gut funktioniert? Wo gab es Herausforderungen?
- Interaktive Diskussion und Austausch über Erfahrungen, Erfolge und Stolpersteine
- Best Practices: Ideen und Tipps von anderen Teilnehmenden sammeln und im eigenen Kontext anwenden
- Vertiefung der Change-Management-Methoden: die nächsten Schritte im Change-Prozess – Methoden, die Ihre Veränderungsfähigkeit stärken
- Widerstände managen: Wie Sie gezielt mit Widerständen umgehen und Mitarbeitende zu aktiven Mitgestalter/-innen der Transformation machen
- Netzwerk aufbauen: Tipps und Tools zum Aufbau eines starken Netzwerks für kontinuierlichen Austausch und Unterstützung
- Nachhaltige Transformation: Wie Sie den langfristigen Erfolg Ihrer KI-Initiativen sicherstellen.
- Nächste Schritte: konkrete Handlungsansätze und Umsetzungsstrategien für die Praxis

**Action-Learning im Alltag - Transfer**

## Künstliche Intelligenz in der Sparkassen- Praxis - Basiswissen kompakt (E-Learning)

Wie verändert Künstliche Intelligenz unsere Arbeit und welche Verantwortung tragen wir dabei? In fünf interaktiven Modulen erhalten Sie Antworten auf diese Fragen, praxisnahe Impulse und das nötige Wissen, um KI sicher und effektiv in Ihrem Arbeitsalltag einzusetzen. Der Abschlusstest rundet Ihr Lernerlebnis ab – kompakt, relevant und zukunftsorientiert.

### ZIELGRUPPE

KI-Nutzer/-innen

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Grundlagen der Künstlichen Intelligenz, ihre Definition, Abgrenzung und wichtigsten Anwendungsbereiche.
- Sie können die Auswirkungen von KI auf den Arbeitsalltag analysieren und ethische sowie rechtliche Herausforderungen bewerten.
- Sie wissen, wo die Grenzen von KI liegen und wie Datenschutz sowie Datensicherheit zuverlässig umgesetzt werden können.

### HINWEIS(E)

Das E-Learning ist für Sie kostenfrei. Im Teilprojekt KISPA ist dieses WBT entwickelt worden. Die Basis des Konzepts bildet eine Mindestqualifizierung, das die regulatorischen Mindestanforderungen des EU AI-Act abdeckt.



### TERMIN(E)

Jederzeit flexibel starten!



### DAUER

60 Minuten  
ca. 10 Minuten pro Modul und etwa  
10 Minuten für Abschlusstest



### PREIS

Das E-Learning ist für Sie kostenfrei.



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Jana Bathe**

0231 22240-709

jana.bathe@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **E-Learnings**

- Modul 1: Was ist Künstliche Intelligenz? (Eine Einführung – Definition und Abgrenzung)
- Modul 2: Wie verändert KI unseren (Arbeits-)Alltag?
- Modul 3: Grenzen von KI
- Modul 4: Ethik und Verantwortung bei der Nutzung von KI
- Modul 5: Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit

#### **Abschlusstest**

- Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis

## Die Kunst der Prompting-Techniken für KI-Anwendungen von A bis Z (online)

Bereit für einen Deep Dive in die Welt der virtuellen Kommunikation mit KI? In unserer exklusiven Veranstaltung zeigen wir Ihnen, wie Sie z. B. mit dem S-KIPilot oder mit ChatGPT wie ein Profi nutzen können! Entdecken Sie die Geheimnisse der Prompting-Techniken und bringen Sie Ihre generierten Ergebnisse auf ein neues Niveau. Egal, ob Sie neu im Spiel sind oder bereits Erfahrungen haben – hier ist für jeden etwas dabei!

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die ihre Fähigkeiten im Umgang mit dem S-KIPilot oder mit ChatGPT auf das nächste Level bringen und professionelle Prompts generieren möchten

### IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der Funktionsweise von Prompting in KI-Anwendungen.
- Sie haben fortgeschrittenes Know-how in der Anwendung von Prompting-Techniken.
- Sie wissen, wie Sie Ihre generierten Eingaben bewusst auf das angestrebte Zielergebnis steuern und zum ChatGPT-Profi werden.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Einen Zugang zum S-KIPilot oder zu einem kostenfreien ChatGPT-Account

### IHR REFERENT

Maximilian Lukas Kops, Unternehmensgründer und -inhaber, Bestseller-Autor. Er gibt auf inspirierende Art Impulse zu Digitalisierung, Künstliche Intelligenz, Personal Branding & New Work.

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Bitte halten Sie einen eigenen S-KIPilot- oder ChatGPT-Zugang bereit, um direkt live bestimmte vermittelte Inhalte auszuprobieren und nachvollziehen zu können.

Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazusch funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

Diese Veranstaltung wird aufgezeichnet und nach der Veranstaltung den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt. Sie haben außerdem die Möglichkeit, alternativ zur Veranstaltung direkt die Aufzeichnung mit der Angebotsnummer: 15.449-V zu buchen. [Zur Aufzeichnung](#)

**Bei Buchung der Live-Veranstaltung** beachten Sie bitte:

Sie melden sich zu einer Veranstaltung an, die aufgezeichnet wird zum Zweck der temporären Bereitstellung für Teilnehmende, die diese Veranstaltung entweder für eine



### TERMIN(E)

10.09.2026 | virtueller Seminarraum  
09:00 – 12:00 Uhr



### DAUER

3 Stunden  
09:00 Uhr bis 16:00 Uhr



### PREIS

325,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### Carolin Nalazek

0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### Edmund Honermann

0231 22240-739  
edmund.honermann@ska.nrw

Live-Teilnahme oder zur zeitlich flexiblen Nutzung der Veranstaltungs-Aufzeichnung gebucht haben. Dies beinhaltet die Aufzeichnung und Speicherung der Audiodaten der Teilnehmenden, sofern diese ihr Mikrofon oder Telefon für eigene Wortbeiträge freigeschaltet haben. Eine Aufzeichnung der Webcam findet in der Regel nicht statt. Sofern Sie Ihr Mikrofon oder Telefon während der Veranstaltung freischalten, geben Sie uns mit Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung Ihr Einverständnis zur Aufzeichnung Ihres Wortbeitrags. Sie haben während der Veranstaltung jederzeit die Möglichkeit, sowohl die Webcam- als auch die Mikrofon-Freigabe zu aktivieren bzw. zu stoppen.

## **Programm/Inhalt**

### **Künstliche Intelligenz und Sprachmodelle**

- Bedeutung von natürlicher Sprachverarbeitung und Künstlicher Intelligenz
- Wie funktioniert und denkt die KI?
- Anwendungsfälle in verschiedenen Arbeitsfeldern und -bereichen

### **Prompting like a profi**

- Sinnvolle und fokussierte Prompts formulieren
- Anweisungen und Fragen auf den Punkt bringen
- Spotlight auf clevere Prompts und ihre Power-Effekte

### **Deep Dive Prompt-Engineering**

- Advanced Prompt-Engineering für knifflige Herausforderungen
- Flexibler Umgang mit Mehrdeutigkeiten und unpräzisen Vorgaben
- Perfektionierung der Prompt-Formulierung

### **Maßanfertigung für S-KIPilot oder ChatGPT: genau so, wie du es brauchst**

- Upgraden für herausragende Performance
- Anwendungsmöglichkeiten für Content-Anwendungen wie z. B. Marketing- und Werbetexte, Social-Media-Posts, PR-Inhalte oder Produktbeschreibungen
- Use Cases für Non-Content-Anwendungen wie z. B. Korrespondenz, Gesprächsleitfäden, Analysen und Auswertungen, Marktforschung, Meinungsumfragen, FAQs, Event-Planung oder Impulse für Geschäftsberichte

### **Feinschliff und Customizing von erstellten Prompts**

- KI-Content mit menschlicher Note aufpeppen
- Auf den gewünschten individuellen Style und den richtigen persönlichen Vibe trimmen
- KI-Ergebnisse an eigene Bedürfnisse anpassen und feintunen

### **Live-Demonstrationen und interaktive Übungen**

- Authentische Anwendungsbeispiele aus dem Bankensektor
- Performance checken
- Typische Stolpersteine bei generativer KI identifizieren
- Erfolgchancen erhöhen: Methoden zur Fehlerbehebung gestalten
- Eigene Prompts nach Maß modifizieren

## Hands-on-Praxisworkshop: S-KIPilot effektiv nutzen und gute Ergebnisse erzielen - KI-Kompetenz mit Verantwortung (online)

Entfalten Sie das volle Potenzial des S-KIPiloten – in diesem interaktiven Praxisworkshop trainieren Sie, wie Sie die KI souverän und wirksam im Arbeitsalltag einsetzen. Mit echtem Hands-on, cleverem Prompting und einem Blick für Qualität und Effizienz gewinnen Sie Sicherheit und Wirkung im täglichen Einsatz.

### ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, die für den S-KIPilot freigeschaltet sind bzw. die bereits erste Erfahrungen zum Einsatz von KI-Anwendungen im Arbeitsalltag gesammelt haben und nun ihre generierten Ergebnisse optimieren möchten

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie den S-KIPiloten sicher und zielgerichtet im Arbeitsalltag einzusetzen.
- Sie sind vertraut mit der Denkweise der KI, üben den sicheren Umgang mit Prompts und erleben live, wie der S-KIPilot Sie effizient unterstützen kann.
- Sie haben Sicherheit im täglichen Einsatz und stärken gleichzeitig Ihr Bewusstsein für den verantwortungsvollen Umgang mit KI im Einklang mit den Anforderungen des EU KI-Acts.

### VORAUSSETZUNG(EN)

E-Learning: Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt ([15.443](#)) oder vergleichbarer Kenntnisstand

### IHR REFERENT

Maximilian Lukas Kops

Unternehmensgründer und -inhaber, Bestseller-Autor. Er gibt auf inspirierende Art Impulse zu Digitalisierung, Künstliche Intelligenz, Personal Branding & New Work.

Mit seiner Plattform [STELLA - UNLOCK YOUR POTENTIAL](#) bietet er Persönlichkeitsentwicklung und Coaching mit der virtuellen STELLA als KI-Coach für alle Mitarbeitenden auf eine Art und Weise, dass jede Person einmal wöchentlich 20 bis 30 Minuten Zeit für die persönliche Entwicklung bekommt. Er demokratisiert den Zugang zu Persönlichkeitsentwicklung unabhängig von der Hierarchieebene im Unternehmen. Dafür wurde Max mit zahlreichen Preisen ausgezeichnet, bspw. als Startup des Jahres 2023, mit dem HR Innovation Award 2024 und dem 1. Innovationspreis der FOM Hochschule 2025.

Persönliche Website von Max Kops: <https://maxkops.com>



### TERMIN(E)

14.09.2026 | virtueller Seminarraum  
09:00 – 12:00 Uhr



### DAUER

0,5 Tage  
13:00 Uhr bis 16:00 Uhr



### PREIS

325,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

#### **HINWEIS(E)**

Die Veranstaltung findet im virtuellen Raum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Webinar. Bitte stellen Sie sicher, dass neben Ihrer generellen Bereitschaft, sich online interaktiv auszutauschen zu wollen, auch alle technischen Voraussetzungen für die Tonübertragung und die Aktivierung Ihres persönlichen Videos vollständig funktionieren. Testen können Sie dies vorher unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

Sie verlassen den Workshop mit praktischer Sicherheit im Umgang mit dem S-KIPiloten, klaren Handlungskompetenzen für den Alltag und einem geschärften Blick für den verantwortungsvollen Einsatz von KI. Nach Abschluss des Seminars erhalten Sie eine Bescheinigung über Ihre erfolgreiche Teilnahme, die den Qualifizierungsanforderungen des EU AI-Acts beim Einsatz von KI Rechnung trägt.

Diese Veranstaltung wird aufgezeichnet und nach der Veranstaltung den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt. Sie haben außerdem die Möglichkeit, alternativ zur Veranstaltung direkt die Aufzeichnung mit der Angebotsnummer: 15.439-V zu buchen. [Zur Aufzeichnung](#)

#### **Bei Buchung der Live-Veranstaltung** beachten Sie bitte:

Sie melden sich zu einer Veranstaltung an, die aufgezeichnet wird zum Zweck der temporären Bereitstellung für Teilnehmende, die diese Veranstaltung entweder für eine Live-Teilnahme oder zur zeitlich flexiblen Nutzung der Veranstaltungs-Aufzeichnung gebucht haben. Dies beinhaltet die Aufzeichnung und Speicherung der Audiodaten der Teilnehmenden, sofern diese ihr Mikrofon oder Telefon für eigene Wortbeiträge freigeschaltet haben. Eine Aufzeichnung der Webcam findet in der Regel nicht statt. Sofern Sie Ihr Mikrofon oder Telefon während der Veranstaltung freischalten, geben Sie uns mit Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung Ihr Einverständnis zur Aufzeichnung Ihres Wortbeitrags. Sie haben während der Veranstaltung jederzeit die Möglichkeit, sowohl die Webcam- als auch die Mikrofon-Freigabe zu aktivieren bzw. zu stoppen.

### **Programm/Inhalt**

**Die Denkweise der KI verstehen: Grundlagen des S-KIPiloten – Wie „denkt“ die KI und wie funktioniert sie?**

**Gute Ergebnisse sicher erzielen: So steuern Sie den S-KIPiloten präzise und erzielen verlässliche Resultate.**

**Live ausprobieren: Eigene Prompts entwickeln, anwenden und direkt im Workshop testen.**

**Praxisnahe Prompting-Techniken: Sinnvolle und fokussierte Prompts formulieren**

- Anweisungen und Fragen klar und auf den Punkt bringen
- Cleveres Prompting für besonders wirksame Ergebnisse

**Deep-Dive: Prompt Engineering: Feinschliff und Optimierung für komplexe Aufgabenstellungen.**

**Anwendungsfälle für den Arbeitsalltag: Konkrete Einsatzmöglichkeiten des S-KIPiloten für ihren Alltag.**

**Verantwortungsvoller Umgang mit KI: KI bewusst, datenschutzsensibel und gemäß den Vorgaben einsetzen.**

**Individuelle Anpassung von KI-Ergebnissen: So passen Sie die Antworten des S-KIPiloten an Ihre Anforderungen an.**

**Interaktive Übungen und Live-Demonstrationen: Praxisorientiert, Hands-on und mit Raum für eigene Fragen und Tests**

## Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (Webinar mit E-Learning)

**Machen Sie sich fit für den effektiven Einsatz des S-KIPilot! In unserem interaktiven Webinar lernen Sie, wie Sie die neuesten Funktionen optimal nutzen, gezielt hochwertige Prompts formulieren und typische Anwendungsfälle aus der Sparkassenpraxis erfolgreich umsetzen. Profitieren Sie von praxisnahen Live-Demos, wertvollen Tipps und dem direkten Austausch!**

### ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, die für den S-KIPilot freigeschaltet sind bzw. die bereits Erfahrungen zum Einsatz von KI-Anwendungen im Arbeitsalltag gesammelt haben

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Funktionsweisen und Besonderheiten des S-KIPilot in seiner aktuellen Version und verstehen diese für die Nutzung.
- Sie können Ihr Wissen aus der Basisqualifikation (WBT) direkt anwenden.
- Sie wissen, was einen guten Prompt im S-KIPilot ausmacht, und steigern damit deutlich die Qualität der Ergebnisse.
- Sie sind vertraut mit konkreten Anwendungsszenarien für Ihren Arbeitsalltag und sehen im Live-System, wie typische Aufgaben effizient gelöst werden können.

### VORAUSSETZUNG(EN)

- Idealerweise verfügen Sie über einen eigenen Zugang zur Anwendung.
- E-Learning "Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis – Basiswissen kompakt" wird empfohlen.
- Erste Erfahrungen mit dem S-KIPilot sind hilfreich

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Fabian Voß, FINNOFLEET engram GmbH
- Kai Hildner, FINNOFLEET engram GmbH

### HINWEIS(E)

**Nach Abschluss des Webinars erhalten Sie eine Bescheinigung über Ihre erfolgreiche Teilnahme, die die regulatorischen Anforderungen des EU AI-Act abdeckt.** Das Webinar findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung. Zusätzlich werden Sie automatisch optional für die kostenfreien E-Learnings "Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis – Basiswissen kompakt" freigeschaltet.

Gerne bieten wir Ihnen diese Veranstaltung als individuelle Inhouse-Veranstaltung für Ihre Sparkasse an. Bei Interesse sprechen Sie bitte Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739, an.



### TERMIN(E)

03.09.2026 | virtueller Seminarraum  
10:00 – 11:30 Uhr

Optional bereitgestelltes E-Learning KI in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt (01.01.2026 - 02.08.2027) Webinar (03.09.2026)



### DAUER

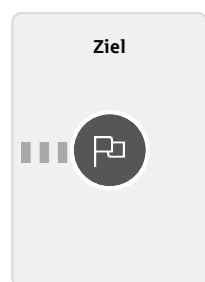
1,5 Stunden  
90 Minuten Webinar zzgl. Lernzeit für optional vorgeschaltete E-Learnings & Transfer



### PREIS

159,00 Euro pro Teilnehmer/-in inkl. kostenfreies E-Learning

Ihre Lernreise: Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag  
(Webinar mit E-Learning)



 **KONTAKT**

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

### **Programm/Inhalt**

#### **Optional vorgeschaltetes kostenfreies E-Learning Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis – Basiswissen kompakt**

- Modul 1: Was ist Künstliche Intelligenz? (Eine Einführung – Definition und Abgrenzung)
- Modul 2: Wie verändert KI unseren (Arbeits-)Alltag?
- Modul 3: Grenzen von KI
- Modul 4: Ethik und Verantwortung bei der Nutzung von KI
- Modul 5: Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit
- Abschlusstest: Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis

**Webinar (90 Minuten)** (10:00 - 11:30 Uhr)

#### **Einordnung & Grundlagen generativer KI**

- Kurzer Überblick zu Nutzen, Grenzen und Einsatzmöglichkeiten im Sparkassenalltag

#### **Funktionen des S-KIPilot**

- Aufbau, Navigation, Rollenprofile und Kategorien
- Stärken und Einschränkungen

#### **Wirksamer Prompten**

- Grundlagen guter Prompts
- einfache Strukturmodelle
- Prompt-Arten
- iterative Verbesserung

#### **Fallstricke & sichere Nutzung**

- Halluzinationen erkennen
- Qualitätssicherung anwenden
- datenschutzkonform arbeiten

#### **Live-Demonstrationen im S-KIPilot**

- Praxisnahe Beispiele zu Texten und Zusammenfassungen
- Ideenfindung und alltägliche Kommunikation

#### **Transfer & praktische Nutzung**

- Typische Sparkassen-Use Cases
- sofort einsetzbare Prompt-Vorlagen

## KI-Leadership - Mit künstlicher Intelligenz zum natürlichen Führungserfolg

Ihren Führungsalltag mit KI einfacher, schneller und leichter gestalten: Die eigenen Projekte präsentationsfertig haben, dafür Lösungsideen und Quellenangaben bekommen und Bilder generieren lassen. Genauso Gespräche mit Mitarbeitenden einfacher vorbereiten: die richtigen Fragen vorgeschlagen bekommen und gemeinsam Lösungen finden. Meetings vorbereiten und zusammenfassen ohne viel dafür zu tun. Neue Themen erlernen und sich Lernprogramme individuell zurechtschneiden. Das alles geht heute mit KI-basierten Tools wie ChatGPT, Copilot & Co und dazu noch eine Prise mistral, perplexity, gamma und neu natürlich der S-KIPilot. Welche KI/AI wird für welchen Zweck benötigt? Welche Alternativen gibt es und wie kann man sie nutzen? Lohnen sich Abos? Melden Sie sich jetzt für unseren Workshop an und erweitern Sie Ihre Fähigkeiten im Umgang mit KI-Lösungen – sparen Sie (mind. 10 % ihrer) Arbeitszeit als Führungskraft und agieren Sie deutlich zielgerichteter und effizienter.

### ZIELGRUPPE

Erfahrene und zukünftige Führungskräfte

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Funktionsweise und Grenzen von gängigen KI-Modellen für ihren Führungsalltag sowie konkrete Anwendungsfälle, Nutzungs-, Anpassungs- und Optimierungsmöglichkeiten.
- Sie sind vertraut mit Chancen, Risiken und Alternativen von KI-Tools und üben konkrete Anwendungen, die für verschiedene Bereiche in Ihrem Alltag umsetzbar sind.
- Sie wissen, wie man die richtigen Befehle (Prompt Design) formuliert und wie und wann man sie einsetzt, um bestmöglich zu profitieren.
- Sie können die Erkenntnisse auf Ihre Aufgaben übertragen bzw. erkennen neue Anwendungsfälle aus Ihrem beruflichen Kontext.

### IHR REFERENT

Stefan Schuurman, seit über 20 Jahren Führungskraft im Personalbereich einer Sparkasse mit Schwerpunkt neue Technologien, konzeptionelle Personal-/Führungskräfteentwicklung und Recruiting sowie systemische Beratung und Coaching

### HINWEIS(E)

Bringen Sie bitte Ihren persönlichen Laptop oder ein Tablet mit, von dem aus Sie z. B. einen kostenfreien ChatGPT-Zugang, den S-KIPilot oder weitere nützliche KI-Anwendungen aufrufen können, um direkt live bestimmte vermittelte Inhalte auszuprobieren und nachvollziehen zu können.



### TERMIN(E)

05.10.2026 | Sparkassenakademie  
NRW (ausgebucht)



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Jana Bathe**

0231 22240-709

jana.bathe@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **Kurzer Überblick zu AI/KI**

**Kennenlernen verschiedener KI-Modelle und Anwendungsfälle als erfahrener Leader im Führungsalltag**

**Befehle optimieren: Prompt Design und Fine-Tuning der Eingaben**

**Als Grundlage Situationen definieren und passende Fragestellungen finden**

**Praxisteil: Übungen**

**Erstellen von Präsentationen, Bildern, Texten/Input**

**Zusammenfassungen von Protokollen sowie eigenen Lernreisen für Zukunftsthemen**

**Chancen und Risiken von KI**

**Tipps & Tricks in der Lernumgebung**

**In Ihrer online Lernumgebung (Nextcloud) finden Sie nach Ihrer Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und extra Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.**

**Das Seminar lebt von Ihren Praxisbeispielen, die wir zu Use Cases für KI-gestützte Lösungen machen, durch Impulse/Kurzvorträge, Selbstreflexion und den Erfahrungsaustausch.**

## Ready4AI - Wie KI den Firmenkundenvertrieb verändert (online)

**Künstliche Intelligenz verändert Kundenerwartungen und Vertriebs- und Rechercheprozesse rasant. Firmenkunden erwarten daher digitale Kompetenz, auch außerhalb des S-KIPiloten. Wer demnach früh versteht, wie KI funktioniert, kann Kunden sicher und kompetent begleiten.**

### ZIELGRUPPE

Unternehmenskundenberater/-innen, Firmenkundenberater/-innen, Gewerbekundenberater/-innen, sowie Geschäftskundenberater/-innen und Teams aus Direktberatungszentren (z. B. Business-Center, Business-Line) innerhalb von Sparkassen, die sich praxisnah mit Künstlicher Intelligenz im Beratungskontext vertraut machen wollen – unabhängig vom Stand des S-KIPiloten

### IHR NUTZEN

- Sie kennen Chancen, Grenzen und Anwendungen von KI im Firmenkundengeschäft.
- Sie können konkrete KI-Impulse im Sparkassenkontext bewerten und einordnen.
- Sie wissen, wie Sie einfache KI-Tools als Sparringspartner im Alltag nutzen - von Gesprächsvorbereitung bis Angebotsstruktur.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Zugang zu verschiedenen KI-Tools wie ChatGPT, S-KIPilot & Co. wären hilfreich

### IHR REFERENT

Dominik Sinzinger, AFPUK GmbH

Fokus auf datenbasierte Unternehmenssteuerung mit Zahlen, KPIs und Methoden.  
Schwerpunkte: KI, Digitalisierung, Führung, Kundenbeziehungsmanagement, Business Development und Nachhaltigkeitsberichterstattung

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

**Dieses Bildungsangebot kann auf Wunsch auch direkt in Ihrem Haus durchgeführt werden. Sprechen Sie uns bei Interesse gerne an – wir finden die passende Lösung für Ihr Team.**



### TERMIN(E)

17.09.2026 |



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Marie Büchner**

0231 22240-776

marie.buechner@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **KI verstehen - verständlich, praktisch, anwendbar**

- Einstieg in KI-Grundlagen, speziell für Sparkassenberater/-innen
- Was KI (nicht) ist – verständlich und praxisnah
- Anwendungsfelder im Firmenkundengeschäft
- Wie KI Kundenberatung und Analyse unterstützt

#### **KI als Sparringspartner im Firmenkundenvertrieb**

- KI-Tools konkret im Beratungsprozess nutzen
- Gesprächsvorbereitung mit KI
- Textbausteine, E-Mail-Hilfen und Präsentationen
- KI-gestützte Analyse von Branchen oder Kundensegmenten

#### **KI im Kontext von S-KIPilot, S-Trust & Co.**

- Überblick über relevante Sparkassen-Initiativen
- Was läuft bereits in der Sparkassenwelt?
- Verknüpfung mit S-KIPilot
- Wie ihr euch gezielt andocken könnt

## Prompting - Texterstellung mit ChatGPT, S-KIPilot und Co. für Marketing, Presse und Social Media (online)

Entdecken Sie die Potenziale von Künstlicher Intelligenz für Ihre Textarbeit! Sie lernen, wie Sie KI-Anwendungen wie ChatGPT oder den S-KIPilot effektiv nutzen, um maßgeschneiderte Inhalte zu erstellen – von Pressemitteilungen bis hin zu Vertriebsbotschaften. Sie erfahren, wie Sie mit gezielten Prompting-Techniken die gewünschten Ergebnisse erzielen und eigene Vorlagen für Ihre spezifischen Anforderungen erstellen.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Bereich Marketing, Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit oder Social-Media-Management

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die zentralen Einsatzszenarien von KI-Anwendungen und können diese für das Schreiben von Texten nutzen.
- Sie wissen, wie Sie mit den richtigen Prompting-Techniken individualisierte und zugeschnittene Texte erzeugen.
- Sie können Promptvorlagen für die speziellen Aufgabenfelder erstellen.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Einen Zugang zum S-KIPilot oder zu einem kostenfreien ChatGPT-Account.

### IHR REFERENT

Maximilian Lukas Kops, Unternehmensgründer und -inhaber, Bestseller-Autor. Er gibt auf inspirierende Art Impulse zu Digitalisierung, Künstliche Intelligenz, Personal Branding & New Work.

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar.

Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

Bitte halten Sie einen eigenen S-KIPilot- oder ChatGPT-Zugang bereit, um direkt live bestimmte vermittelte Inhalte auszuprobieren und nachvollziehen zu können.



### TERMIN(E)

09.09.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag  
09:00 bis 16:00 Uhr



### PREIS

445,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **Programm/Inhalt**

### **Anwendungsfälle und Best Practices**

- Erfolgreiche Einsatzmöglichkeiten von ChatGPT und S-KIPilot
- Best Practices für verschiedene Marketingaktivitäten

### **Content-Erstellung mit KI-Anwendungen wie ChatGPT und S-KIPilot**

- Automatisierung von Texten für Blogs, Social Media und Co.
- Kreative Textgenerierung: vom Skript bis zum Artikel

### **Pressearbeit und PR**

- Optimierung von Pressemitteilungen mit KI
- Reputationsmanagement und strategische Botschaften

### **Vertrieb und Kundenkommunikation**

- Effiziente Kundeninteraktion durch Chatbots
- Personalisierung und Automatisierung im Vertrieb

### **SEO und Keyword-Optimierung**

- Verbesserung der Suchmaschinenplatzierung durch KI
- Keyword-Optimierung für maximale Sichtbarkeit

### **Interaktive Übungen und Praxisbeispiele**

#### **Fehlerbehebung und Herausforderungen**

- Typische Fehler im Umgang mit ChatGPT und S-KIPilot
- Lösungen und Workarounds

#### **Ethik und Datenschutz**

- Ethische Fragestellungen im Einsatz von KI
- Datenschutz und rechtliche Rahmenbedingungen

#### **Ausblick und Zukunftstrends**

## KI Personalrecruiting - Zeit sparen mit Stellenausschreibungen und Recruiting über ChatGPT und Co. (online)

Sie sind bereit, Ihr Recruiting auf eine neue Ebene zu stellen? Tauchen Sie ein in die faszinierende Welt der KI und entdecken Sie, wie Sie mit ChatGPT und weiteren KI-Tools Zeit sparen und Effizienz steigern können. Optimieren Sie Stellenausschreibungen, automatisieren Sie Recruiting-Aufgaben und finden Sie schneller die perfekten Kandidatinnen und Kandidaten. Seien Sie dabei und entdecke Sie die Zukunft des Personalrecruitings!

### ZIELGRUPPE

HR-Mitarbeitende aus dem Personalwesen, die neue und innovative Wege im Personalrecruiting erkunden möchten

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Künstliche Intelligenz im Personalrecruiting einsetzen können.
- Sie kennen Möglichkeiten, wie man mit ChatGPT & Co. Stellenausschreibungen optimiert und Recruiting-Aufgaben automatisiert.
- Sie entwickeln Strategien, um den Recruiting-Prozess zu beschleunigen und qualifizierte Kandidatinnen und Kandidaten von der Ausbildung bis zum Spezialisten schneller zu identifizieren.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Zumindest ein kostenfreier ChatGPT Account

### IHR REFERENT

Maximilian Lukas Kops

Unternehmensgründer und -inhaber, Bestseller-Autor. Er gibt auf inspirierende Art Impulse zu Digitalisierung, Künstliche Intelligenz, Personal Branding & New Work.

Mit seiner Plattform [STELLA - UNLOCK YOUR POTENTIAL](#) bietet er Persönlichkeitsentwicklung und Coaching mit der virtuellen STELLA als KI-Coach für alle Mitarbeitenden Auf eine Art und Weise, dass jede Person einmal wöchentlich 20 bis 30 Minuten Zeit für die persönliche Entwicklung bekommt. Er demokratisiert den Zugang zu Persönlichkeitsentwicklung unabhängig von der Hierarchieebene im Unternehmen. Dafür wurde Max mit zahlreichen Preisen ausgezeichnet, bspw. als Startup des Jahres 2023, mit dem HR Innovation Award 2024 und dem 1. Innovationspreis der FOM Hochschule 2025.

Persönliche Website von Max Kops: <https://maxkops.com>



### TERMIN(E)

08.09.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag  
09:00 bis 16:00 Uhr



### PREIS

430,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Kristina Barbknecht**

0231 22240-728

kristina.barbknecht@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

#### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar.

Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

Zu empfehlen ist zumindest ein kostenfreier ChatGPT Account, um direkt live bestimmte vermittelte Inhalte auszuprobieren und nachvollziehen zu können.

## **Programm/Inhalt**

### **Die Welt der KI im Personalwesen**

- Historie und Bedeutung der Schlüsselbegriffe von AI/KI bis hin zum Deep Learning
- Einsatzszenarien und Funktionalitäten
- Kandidatenzentrierte Recruiting-Prozesse und Automatisierung von Recruiting-Aufgaben

### **Stellenausschreibung im KI-Check**

- KI-Power für Jobinserte, Active-Sourcing-Botschaften und Tonalität für Zielgruppe
- Aus Stichworten einen Fließtext formulieren, zu lange Texte kürzen oder strukturieren
- Keywords für die Suchmaschinenoptimierung recherchieren und SEO-relevante Jobtitel recherchieren
- Texte für Social Media anpassen und Einbettung auf Karriereseiten

### **KI-gestützte Recruiting-Kampagnen**

- Größer angelegte Kampagnen, um Fachkräfte für die eigene Sparkasse zu gewinnen
- Hauptthemen der jeweiligen Kampagne recherchieren und Zielgruppen für passende Recruiting-Kanäle ermitteln
- Suchmaschinenoptimierte Texterstellung

### **Bewerbungsmanagement mit ChatGPT & Co.**

- E-Mail-Kommunikation mit ChatGPT
- Zielgruppenspezifische Anschreiben für Active Sourcing

### **Bewerbungsgespräch und Candidate Assessment**

- Vorabbewertung der eingegangenen Bewerbungen nach standardisierten Kriterien
- Jobspezifische Interviewfragen recherchieren
- Persönliche Fragen an die Bewerbenden zur Ermittlung von Soft Skills formulieren
- Erstellen bestimmter fachlicher Aufgaben als Teil des Bewerbungsgesprächs

### **KI im Personalmarketing**

- Employer Branding mit KI optimieren
- Mit KI beim Thema Corporate Influencer fördern
- Karriereseite als Aushängeschild für Bewerberinnen und Bewerber
- Mit Inhalten aus sparkassenbezogenen Quellen

### **Ausblick: Start in den Job und Onboarding mit KI**

- Onboarding-Plan mit KI erstellen
- Inhalte für Onboarding-Material zusammenstellen
- Vorlagen für E-Mail-Kommunikation formulieren

**Datenschutz und Ethik**

- Grenzen der KI unter dem Blickwinkel Datenschutz und Ethik
- Business-Perspektive (keine Rechtsberatung und rechtliche Beurteilung von Einzelfällen)

## S-KIPilot Kompakt Vertrieb - Einsatz von generativer KI im Service- und Beratungsalltag

Erleben Sie, wie generative KI Ihren Vertriebsalltag revolutionieren kann: Von smarterer Gesprächsvorbereitung über gezielte Nachbereitung bis hin zu sofort einsetzbaren Prompt-Vorlagen. Im Webinar zeigen wir praxisnah, wie der S-KIPilot Beratung und Service effizient unterstützt – inklusive Live-Demonstration, Sicherheitschecks und Transfer in echte Sparkassen-Use-Cases.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus Service, Privatkundenberatung, Individualkundenberatung, Firmenkundenberatung sowie Vertriebsmitarbeitende, die den S-KIPilot bereits nutzen und die Anwendung vertiefen möchten oder Teams, die moderne KI-Unterstützung in der Beratung und Kommunikation einsetzen möchten

### IHR NUTZEN

- Sie lernen die vertriebsrelevanten Funktionen des S-KIPilot kennen und verstehen, wie dieser Ihre tägliche Arbeit in Service und Beratung unterstützt.
- Sie vertiefen Ihr Wissen aus der Basisqualifikation (WBT) und wenden dieses speziell im Kontext von Kundengesprächen an.
- Sie wissen, was einen guten Prompt im Vertrieb ausmacht, und steigern die Qualität und Verlässlichkeit der Ergebnisse.
- Sie erleben praxisnahe Beispiele und Anwendungsszenarien aus Service, Privatkunden-, Individualkunden- und Firmenkundengeschäft – und sehen live,

### VORAUSSETZUNG(EN)

- E-Learning: Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt ([15.443](#)) oder vergleichbarer Kenntnisstand
- Erste Nutzungserfahrungen im S-KIPilot

### IHR REFERENT

Fabian Voß, FINNOFLEET engram GmbH

### HINWEIS(E)

Diese Veranstaltung wird aufgezeichnet und nach der Veranstaltung den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt. Sie haben außerdem die Möglichkeit, alternativ zur Veranstaltung direkt die Aufzeichnung mit der Angebotsnummer 15.450-V zu buchen.

### [Zur Aufzeichnung](#)

Bei Buchung der Live-Veranstaltung beachten Sie bitte:



### TERMIN(E)

08.09.2026 | virtueller Seminarraum  
10:00 – 11:30 Uhr



### DAUER

1,5 Stunden



### PREIS

159,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### **Carolin Nalazek**

0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### **Edmund Honermann**

0231 22240-739  
edmund.honermann@ska.nrw

Sie melden sich zu einer Veranstaltung an, die aufgezeichnet wird zum Zweck der temporären Bereitstellung für Teilnehmende, die diese Veranstaltung entweder für eine Live-Teilnahme oder zur zeitlich flexiblen Nutzung der Veranstaltungs-Aufzeichnung gebucht haben. Dies beinhaltet die Aufzeichnung und Speicherung der Audiodaten der Teilnehmenden, sofern diese ihr Mikrofon oder Telefon für eigene Wortbeiträge freigeschaltet haben. Eine Aufzeichnung der Webcam findet in der Regel nicht statt. Sofern Sie Ihr Mikrofon oder Telefon während der Veranstaltung freischalten, geben Sie uns mit Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung Ihr Einverständnis zur Aufzeichnung Ihres Wortbeitrags. Sie haben während der Veranstaltung jederzeit die Möglichkeit, sowohl die Webcam- als auch die Mikrofon-Freigabe zu aktivieren bzw. zu stoppen.

## **Programm/Inhalt**

### **Einordnung & Orientierung**

- Nutzen generativer KI im Vertrieb
- typische Einsatzfelder
- Abgrenzung zu anderen Tools

### **Funktionen des S-KIPilot für Beratung & Service**

- Gesprächsvorbereitung & Gesprächsnachbereitung
- Outlook-Add-In,
- relevante Rollenprofile & Kategorien

### **Wirksame Gesprächs-Prompts**

- Strukturmodelle für Beratungs- und Servicesituationen
- Formulierungs- & Analyseprompts
- iterative Verbesserung

### **Sichere & verantwortungsvolle Nutzung**

- Halluzinationen erkennen
- Grenzen vertrieblicher Inhalte
- Qualitätssicherung

### **Live-Demonstration im S-KIPilot (Praxisfokus)**

- Serviceanliegen
- PKB/IKB/FKB-Vorbereitung
- Outlook-Kommunikation
- Alltagsprompts

### **Transfer in den Vertriebsalltag**

- Typische Use Cases aus Sparkassen
- sofort nutzbare Prompt-Vorlagen

## S-KIPilot Intensivtraining für Prozessmanagement/Organisation - Vertiefte Anwendung - Best Practice (online)

Wie kann Künstliche Intelligenz Ihren Fachbereich konkret unterstützen? In diesem Workshop tauchen Sie tief in die Möglichkeiten des S-KIPilot und anderer KI-Anwendungen ein. Bringen Sie KI gezielt in den Einsatz – praxisnah, effizient, passgenau!

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen in spezifischen Rollen und damit verbundenen Aufgaben insbesondere aus der Prozessorganisation (z. B. Prozessgestaltung)

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die wichtigsten Einsatzmöglichkeiten des S-KIPilot für Ihren spezifischen Fachbereich und wenden diese sicher an.
- Sie wissen, wie Sie komplexere Fachaufgaben in wirksame Prompts übersetzen und Ergebnisse fachlich prüfen.
- Sie können Potenziale, Grenzen und Risiken von KI im Fachbereich – orientiert an Governance, Datenschutz, Halluzination & regulatorischen Grundlagen identifizieren.
- Sie sind vertraut damit, praxisnahe Use Cases zu entwickeln und erstellen direkt nutzbare Prompts für Ihren eigenen Arbeitsalltag.
- Sie haben Einblicke in Best Practices.

### VORAUSSETZUNG(EN)

- E-Learning: Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt (15.443) oder vergleichbarer Kenntnisstand
- S-KIPilot Kompaktwebinar (15.441) oder vergleichbares Vorwissen zu Prompt-Techniken, Risiken und S-KIPilot-Funktionen wird empfohlen

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen aus dem engram Fachteam

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Raum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Webinar. Bitte stellen Sie sicher, dass neben Ihrer generellen Bereitschaft, sich online interaktiv auszutauschen zu wollen, auch alle technischen Voraussetzungen für die Tonübertragung und die Aktivierung Ihres persönlichen Videos vollständig funktionieren. Testen können Sie dies vorher unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

Zu erwartende Ergebnistypen:



### TERMIN(E)

10.11.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

- Übersicht zu KI-Anwendungen
- Anwendungsszenarien für den jeweiligen Fachbereich
- Prompt-Portfolio

Diese Veranstaltung wird aufgezeichnet und nach der Veranstaltung den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt. Sie haben außerdem die Möglichkeit, alternativ zur Veranstaltung direkt die Aufzeichnung mit der Angebotsnummer: 15.452-V zu buchen. [Zur Aufzeichnung](#)

**Bei Buchung der Live-Veranstaltung** beachten Sie bitte:

Sie melden sich zu einer Veranstaltung an, die aufgezeichnet wird zum Zweck der temporären Bereitstellung für Teilnehmende, die diese Veranstaltung entweder für eine Live-Teilnahme oder zur zeitlich flexiblen Nutzung der Veranstaltungs-Aufzeichnung gebucht haben. Dies beinhaltet die Aufzeichnung und Speicherung der Audiodaten der Teilnehmenden, sofern diese ihr Mikrofon oder Telefon für eigene Wortbeiträge freigeschaltet haben. Eine Aufzeichnung der Webcam findet in der Regel nicht statt. Sofern Sie Ihr Mikrofon oder Telefon während der Veranstaltung freischalten, geben Sie uns mit Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung Ihr Einverständnis zur Aufzeichnung Ihres Wortbeitrags. Sie haben während der Veranstaltung jederzeit die Möglichkeit, sowohl die Webcam- als auch die Mikrofon-Freigabe zu aktivieren bzw. zu stoppen.

## **Programm/Inhalt**

### **Einordnung & Fokus**

- Neue S-KIPilot-Funktionen
- typische Einsatzfelder in Fachbereichen
- Abgrenzung zu anderen KI-Tools

### **Professioneller Prompten**

- Strukturen & Modelle für Fachaufgaben
- Qualität prüfen
- typische Stolperfallen
- Live-Beispiele

### **Use Cases erkennen & priorisieren**

- Kerntätigkeiten analysieren
- Nutzen & Machbarkeit bewerten
- Aufgaben in Prompts übersetzen
- Best Practices aus Sparkassen

### **Beispiele aus Prozessmanagement**

- Kommunikation & Assistenz
- praxiserprobte Prompt-Vorlagen

### **Transfer in den Arbeitsalltag**

- Eigene Prompt-Toolbox entwickeln
- passende Anwendungsszenarien auswählen
- klare nächste Schritte.

## S-KIPilot Intensivtraining für Sekretariate /Assistenzbereiche - Vertiefte Anwendung - Best Practice (online)

Wie kann Künstliche Intelligenz Ihren Fachbereich konkret unterstützen? In diesem Workshop tauchen Sie tief in die Möglichkeiten des S-KIPilot und anderer KI-Anwendungen ein. Bringen Sie KI gezielt in den Einsatz – praxisnah, effizient, passgenau!

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen in spezifischen Rollen und damit verbundenen Aufgaben als aktuelle Vertiefungen insbesondere für Assistenz, Sekretariaten und Bürokommunikationen

### IHR NUTZEN

- Sie kennen aktuelle und perspektivische Einsatzmöglichkeiten von KI-Anwendungen (Fokus auf den S-KIPilot) für Ihren Fachbereich.
- Sie können Potenziale, Grenzen und Risiken von KI-Anwendungen für Ihren Fachbereich identifizieren und fundierte Entscheidungen über den Einsatz der Anwendungen treffen.
- Sie wissen, wie Sie eigene weitere Einsatzmöglichkeiten und Prompts erarbeiten und wie andere Organisationen den Einsatz von KI-Anwendungen im Fachbereich steuern,

### VORAUSSETZUNG(EN)

- E-Learning: Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt ([15.443](#)) oder vergleichbarer Kenntnisstand
- In Vorbereitung auf das Format benötigen die Teilnehmenden keine methodischen Vorkenntnisse.
- Ein eigener Zugang zu verschiedenen KI-Anwendungen ist empfehlenswert.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen aus dem engram Fachteam

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Raum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Webinar. Bitte stellen Sie sicher, dass neben Ihrer generellen Bereitschaft, sich online interaktiv auszutauschen zu wollen, auch alle technischen Voraussetzungen für die Tonübertragung und die Aktivierung Ihres persönlichen Videos vollständig funktionieren. Testen können Sie dies vorher unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

Zu erwartende Ergebnistypen:



### TERMIN(E)

11.11.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### Carolin Nalazek

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### Edmund Honermann

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

- Übersicht zu KI-Anwendungen
- Anwendungsszenarien für den jeweiligen Fachbereich
- Prompt-Portfolio

Diese Veranstaltung wird aufgezeichnet und nach der Veranstaltung den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt. Sie haben außerdem die Möglichkeit, alternativ zur Veranstaltung direkt die Aufzeichnung mit der Angebotsnummer: 15.453-V zu buchen. [Zur Aufzeichnung](#)

**Bei Buchung der Live-Veranstaltung** beachten Sie bitte:

Sie melden sich zu einer Veranstaltung an, die aufgezeichnet wird zum Zweck der temporären Bereitstellung für Teilnehmende, die diese Veranstaltung entweder für eine Live-Teilnahme oder zur zeitlich flexiblen Nutzung der Veranstaltungs-Aufzeichnung gebucht haben. Dies beinhaltet die Aufzeichnung und Speicherung der Audiodaten der Teilnehmenden, sofern diese ihr Mikrofon oder Telefon für eigene Wortbeiträge freigeschaltet haben. Eine Aufzeichnung der Webcam findet in der Regel nicht statt. Sofern Sie Ihr Mikrofon oder Telefon während der Veranstaltung freischalten, geben Sie uns mit Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung Ihr Einverständnis zur Aufzeichnung Ihres Wortbeitrags. Sie haben während der Veranstaltung jederzeit die Möglichkeit, sowohl die Webcam- als auch die Mikrofon-Freigabe zu aktivieren bzw. zu stoppen.

## **Programm/Inhalt**

### **Einordnung des S-KIPilot in der aktuellen KI-Landschaft**

- Abgrenzung zu allgemeinen KI-Systemen
- Mehrwerte und spezifische Einsatzbereiche des S-KIPilot

### **Identifikation und Bestimmung der Kernaufgaben der spezifischen Rolle**

### **Bestimmung von Potenzialen verschiedener KI-Anwendungen für den Fachbereich**

- Sensibilisierung zu Grenzen und Risiken beim Einsatz von KI-Anwendungen (Ethik, Halluzinationen, Datenschutz, Regulatorik etc.)

### **Bewertung des Einsatzes von KI-Anwendungen für die identifizierten Aufgaben**

- Fokus: Anwendungen entlang der KI-Roadmap der Sparkassen-Finanzgruppe

### **Effektiver Umgang mit KI-Anwendungen**

- Rolle der Nutzer:innen: Einfluss der Eingaben auf die Ergebnisse, Tipps für effektive Prompts (z. B. Zielsetzung, Kontext, Struktur)
- Qualitätsprüfung: Erkennen und Beheben von Fehlern und Halluzinationen
- Interaktiv: Live-Demo von unpräzisen und erfolgreichen Prompts

### **Ausarbeitung von konkreten Anwendungsszenarien für den Fachbereich mit direkten Prompts**

- HandsOn-Nutzung von KI-Anwendungen
- Erstellung eines individuellen Prompt-Portfolios
- Transfer für den eigenen Fachbereich

### **Austausch zu Erfahrungen und Erkenntnissen**

- Sammlung und Evaluierung von Good Practices

### **Ausblick zu geplanten weiteren Anwendungsfällen**

## S-KIPilot Impulsworkshop Multiplikatoren - Teams begleiten, motivieren und wirksam machen (online)

Der S-KIPilot ist ein leistungsfähiger Assistent – doch nur durch gezielte Einführung und Begleitung im Team kann sein Nutzen im Alltag wirksam werden. Multiplikatoren und KI-Coaches sind dabei Schlüsselpersonen. Sie benötigen nicht nur Fachwissen, sondern auch Werkzeuge zur Motivation, Kommunikation und aktiven Befähigung. Dieser Workshop liefert genau das – praxisnah, aktivierend und wirkungsvoll.

### ZIELGRUPPE

Künftige oder bestehende KI-Multiplikatoren/-innen, KI-Lotsen und Power-User sowie Mitarbeitende, die Kollegen/-innen im Umgang mit dem S-KIPilot unterstützen wollen oder als Ansprechpersonen in Fachbereichen die KI-Kompetenzen im Team stärken sollen

### IHR NUTZEN

- Sie haben Sicherheit im professionellen Einsatz des S-KIPilot und vertiefen bestehende Kenntnisse aus dem Kompaktwebinar.
- Sie wissen, wie Sie Kollegen/-innen beim Einstieg in den S-KIPilot aktiv unterstützen, motivieren und begleiten.
- Sie können typische Nutzungshindernisse erkennen und passende Hilfestellungen geben.
- Sie sind in der Lage, systematisch praxisnahe Use Cases zu entwickeln und leiten daraus direkt wirksame Prompts ab.
- Sie erhalten ein klar strukturiertes Vorgehen, wie Sie in 5, 15 und 30 Minuten Kollegen/-innen befähigen können (Micro-Coaching)
- Sie stärken Ihre Rolle als Multiplikator: Impulsgeber, Übersetzer, Motivator und Ansprechpartner im Haus.

### VORAUSSETZUNG(EN)

- E-Learning: Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt ([15.443](#)) oder vergleichbarer Kenntnisstand
- S-KIPilot Kompaktwebinar ([15.441](#)) oder vergleichbares Vorwissen zu Prompt-Techniken, Risiken und S-KIPilot Funktionen wird empfohlen

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen aus dem engram Fachteam

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Raum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Webinar. Bitte stellen Sie sicher, dass neben Ihrer generellen Bereitschaft, sich online interaktiv auszutauschen zu wollen, auch alle technischen Voraussetzungen für die



### TERMIN(E)

18.11.2026 | virtueller Seminarraum  
09:00 – 15:00 Uhr



### DAUER

5 Stunden



### PREIS



### KONTAKT

### ANMELDUNG



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

### INHALTE



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

Tonübertragung und die Aktivierung Ihres persönlichen Videos vollständig funktionieren. Testen können Sie dies vorher unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

Dieser Workshop verzichtet bewusst auf umfangreiche Grundlagen zu KI, Datenschutz oder Ethik. Stattdessen liegt der Fokus auf der konkreten Anwendung des S-KIPilot im Arbeitsalltag und der Multiplikator Rolle.

Zu erwartende Ergebnistypen:

- Praxisnahe Prompt-Vorlagen zur Weiterverwendung und -verbreitung
- Arbeitsmaterialien zur Teamaktivierung (z. B. Transferplan, Ideen für kleine Lerneinheiten)
- kompaktes Know-how zur motivierenden Einführung des Tools in Kollegenteams
- Sicherheit im Umgang mit dem S-KIPilot – durch eigenständige Anwendung & Austausch

Diese Veranstaltung wird aufgezeichnet und nach der Veranstaltung den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt. Sie haben außerdem die Möglichkeit, alternativ zur Veranstaltung direkt die Aufzeichnung mit der Angebotsnummer: 15.454-V zu buchen. [Zur Aufzeichnung](#)

**Bei Buchung der Live-Veranstaltung** beachten Sie bitte:

Sie melden sich zu einer Veranstaltung an, die aufgezeichnet wird zum Zweck der temporären Bereitstellung für Teilnehmende, die diese Veranstaltung entweder für eine Live-Teilnahme oder zur zeitlich flexiblen Nutzung der Veranstaltungs-Aufzeichnung gebucht haben. Dies beinhaltet die Aufzeichnung und Speicherung der Audiodaten der Teilnehmenden, sofern diese ihr Mikrofon oder Telefon für eigene Wortbeiträge freigeschaltet haben. Eine Aufzeichnung der Webcam findet in der Regel nicht statt. Sofern Sie Ihr Mikrofon oder Telefon während der Veranstaltung freischalten, geben Sie uns mit Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung Ihr Einverständnis zur Aufzeichnung Ihres Wortbeitrags. Sie haben während der Veranstaltung jederzeit die Möglichkeit, sowohl die Webcam- als auch die Mikrofon-Freigabe zu aktivieren bzw. zu stoppen.

## **Programm/Inhalt**

### **Orientierung & Fokus**

- Rolle der Multiplikator/-innen
- neue S-KIPilot-Funktionen
- typischer Nutzen für Teams

### **Professioneller Prompten**

- Modelle & Strukturen für anspruchsvolle Aufgaben
- typische Stolperfallen
- praxisnahe Live-Beispiele

### **Use Cases erkennen & umsetzen**

- Alltagssituationen identifizieren
- Nutzen & Machbarkeit bewerten
- Aufgaben ableiten
- wirksame Prompts entwickeln
- kleine Prompt-Toolbox erstellen

### **Teams befähigen & begleiten**

- Unsicherheiten abbauen, Neugier fördern, Micro-Coaching (5/15/30 Minuten)
- Good-Practices aus Sparkassen

### **Transfer in den Arbeitsalltag**

- Relevante Use Cases mitnehmen
- Austauschformate aufbauen
- Neuerungen im Haus

## Einsatz Künstlicher Intelligenz: Grundlagen, strategische Perspektiven und KI-Praxis (online)

**Künstliche Intelligenz (KI) ist eines der wichtigsten digitalen Zukunftsthemen und stößt auf immer mehr Einsatzszenarien. Erfahren und erleben Sie in dieser Veranstaltung, wie KI sich aktuell weiterentwickelt und für bestimmte Anwendungsfälle genutzt werden kann.**

### ZIELGRUPPE

Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Marketing, Kommunikations-Vertriebsmanagement und sonstige für das KI-Thema Verantwortliche

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, welche strategischen Perspektiven KI für Ihr Unternehmen eröffnet.
- Sie können einschätzen, welche Anwendungen und Anwendungsfelder für Sie relevant sind.
- Sie kennen die wesentlichen aktuellen Entwicklungstrends im Themenfeld "Künstliche Intelligenz".
- Sie verfügen über Entscheidungsgrundlagen für die weitere Beschäftigung mit dem Thema KI.

### IHR REFERENT

Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung

Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar.

Diese Veranstaltung wird aufgezeichnet und nach der Veranstaltung den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt. Sie haben außerdem die Möglichkeit, alternativ zur Veranstaltung direkt die Aufzeichnung mit der Angebotsnummer: 15.445-V zu buchen. [Zur Aufzeichnung](#)

**Bei Buchung der Live-Veranstaltung** beachten Sie bitte:

Sie melden sich zu einer Veranstaltung an, die aufgezeichnet wird zum Zweck der temporären Bereitstellung für Teilnehmende, die diese Veranstaltung entweder für eine Live-Teilnahme oder zur zeitlich flexiblen Nutzung der Veranstaltungs-Aufzeichnung gebucht haben. Dies beinhaltet die Aufzeichnung und Speicherung der Audiodaten der Teilnehmenden, sofern diese ihr Mikrofon oder Telefon für eigene Wortbeiträge freigeschaltet haben. Eine Aufzeichnung der Webcam findet in der Regel nicht statt. Sofern Sie Ihr Mikrofon oder Telefon während der Veranstaltung freischalten, geben Sie



### TERMIN(E)

09.09.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

uns mit Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung Ihr Einverständnis zur Aufzeichnung Ihres Wortbeitrags. Sie haben während der Veranstaltung jederzeit die Möglichkeit, sowohl die Webcam- als auch die Mikrofon-Freigabe zu aktivieren bzw. zu stoppen.

### **Programm/Inhalt**

Beginn um 08:30 Uhr |  
Ende um ca. 16:00 Uhr

#### **Die Abgrenzung: Was ist KI, was ist sie nicht?**

#### **Der Unterschied zwischen "klassischer" analytischer KI und generativer KI**

#### **Problemfelder beim Einsatz von KI und Lösungsansätze**

- Datenschutz, Datensicherheit
- Gesellschaftliche und wettbewerbsrechtliche Implikationen

#### **Good to know**

- Begrifflichkeiten
- KI-Grundlagen
- Tools & Plattformen
- Anwendungsfelder

#### **Beispiel-Cases**

- Wie lässt sich KI wertschöpfend im betrieblichen Alltag von Sparkassen einsetzen?
- Gruppenaufgaben: Prozessoptimierung, Kommunikationsoptimierung, Konzeption vertrieblicher Inhalte in Text und Bild, Einführungsprozess im Sinne eines KI-Managements

#### **Der denkbare KI-Fahrplan**

- Was leistet die SFG bereits
- Welche Tools bietet die FI
- Welche Guidelines und Empfehlungen gibt es

## Täuschend echt - Deepfakes, Identitätsdiebstahl und KI im Angriffseinsatz

### Bankraub 2.0: Wie Künstliche Intelligenz Tätern neue Werkzeuge gibt

KI-basierte Manipulationen verändern Wirtschaftskriminalität grundlegend: Deepfakes in Videocalls, Voice-Cloning am Telefon und gefälschte Identitätsdokumente eröffnen Tätern neue, skalierbare Angriffsvektoren. Dieser kompakte Remote-Workshop zeigt, wie Angriffe in der Praxis ablaufen - intern gegenüber Mitarbeitenden wie extern gegenüber Kunden/-innen - und welche konkreten, pragmatischen Maßnahmen Banken und Beschäftigte ergreifen müssen, um Erkennung, Prävention und Reaktion zu verbessern.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center sowie multikanaler Vertrieb & Kundenberatung sowie Informationssicherheit, Geldwäsche, Compliance und Risikomanagement

### IHR NUTZEN

- Sie erkennen Deepfakes in Videocalls und wissen, wie interne wie externe Szenarien zu bewerten sind.
- Sie verstehen Mechanik und Gefährdungspotenzial von Voice-Cloning am Telefon.
- Sie können Hinweise auf gefälschte Ausweise und manipulierte Kreditunterlagen identifizieren.
- Sie wissen, wie Täter Fremdinformationen zielgerichtet sammeln und daraus Angriffe konstruieren.
- Sie sind vertraut mit konkreten Maßnahmen und Gesprächsleitlinien, um KYC-Prozesse zu stärken und Multi-Channel-Angriffe abzuwehren.

### IHR REFERENT

Felix Jancker, Admijalo Dienstleistungs GmbH

geschäftsführender Mitgesellschafter des Unternehmens mit ausgewiesenen Praxiserfahrungen in Cyber-Security, Social Engineering und Sicherheitsstrategien im Finanzsektor

### HINWEIS(E)

Live-Beispiele (Video/Audio-Beispiele), moderierte Fallanalysen und interaktive Q&A-Sequenzen legen den Fokus auf direkter Anwendbarkeit für Beratungsgespräche, KYC-Prüfungen und interne Prozesse.



### TERMIN(E)

27.04.2027 | Sparkassenakademie  
NRW



### DAUER

1 Tag



### PREIS

450,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **Deepfake-Indikatoren in Videokonferenzen benennen und einordnen**

- Bewegungsmuster,
- Lippsynchronität,
- Artefakte

#### **Technische Grundprinzipien von Voice-Cloning und typische Erkennungsmerkmale bei Anrufen**

#### **Typische Manipulationsmuster bei Identitätsdokumenten und Prüfverfahren**

- visuelle Plausibilitätschecks
- Metadaten-Hinweise

#### **Mechanismen, wie Angreifer öffentlich verfügbare und gezielt beschaffte Informationen kombinieren, um Vertrauen aufzubauen**

#### **Kurzes, umsetzbares Maßnahmenpaket nennen**

- Abfrageverfahren
- Verifikationsschritte
- Eskalationspfade
- technische Ergänzungen (z. B. Tools/Checks).

#### **Konzept „Bankraub 2.0“**

- typische Szenarien
- Angriffsflüsse
- Anpassung operativer Abläufe, um Schäden als Treuhänder zu vermeiden

## KI-Avatare und Erklärvideos (online)

**Wir zeigen Ihnen, wie Sie das Potenzial interaktiver und nicht-interaktiver KI-Avatare samt Voice-Agents und Erklärvideos im Bankenumfeld strategisch erschließen – von der Tool-Auswahl über das Conversation Design bis hin zu praxisnahen Anwendungsfällen. Live-Demonstrationen zeigen, wie Sie damit Kundenservice, Onboarding, Weiterbildung und Barrierefreiheit schnell und datenschutzkonform auf ein neues Niveau heben.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus dem Marketing, der Kommunikation, dem Vertriebsmanagement sowie aus dem digitalen & medialen Vertrieb sowie Führungskräfte, KI-Manager/-innen, KI-Botschafter/-innen, Innovationsmanager/-innen und Digitalisierungsbeauftragte

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie ohne Programmierkenntnisse interaktive Voice-Agents und KI-Erklärvideos produzieren, mehrsprachig ausspielen und in Webseiten oder internen Lernplattformen einbinden.
- Direkter Transfer in den Sparkassenalltag - Best-Practice-Templates, Prompt-Sammlungen und Checklisten versetzen Sie in die Lage, Kundenservice, Onboarding und Schulungen für Mitarbeiter/-innen schneller, barrierefrei und kosteneffizient zu modernisieren.

### VORAUSSETZUNG(EN)

(optional) ein Smartphone mit Internetzugang und QR-Code-Reader

### IHR REFERENT

Moritz Braun, finwyz GmbH

Er ist ein erfahrener Berater im Bereich Künstliche Intelligenz und hat bereits zahlreiche Kundenprojekte erfolgreich begleitet. Außerdem hat er seit 2016 Forschungsaufträge des Bundes zu KI-Themen umgesetzt, u. a. im Rahmen der Förderinitiative „Mittelstand Digital“. Als Akademiker mit einem Magister-Abschluss in Volkswirtschaftslehre, Politik und Soziologie liegt sein Fokus seit Jahren auf den praktischen und gesellschaftlichen Implikationen neuer Technologien.

### HINWEIS(E)

Bitte beachten Sie, dass sich das Seminar auf die allgemeinen Grundlagen der Technologie konzentriert und keine spezifischen anwendungsbezogenen Einsatzszenarien in der Sparkassenlandschaft behandelt.

Nach Absolvieren des Seminars können die Teilnehmenden über ein interaktives Quiz das gelernte Wissen testen und erhalten bei erfolgreichem Abschluss eine digitale Teilnehmerbescheinigung.

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren.



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

3 Stunden



### PREIS

295,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

### **Programm/Inhalt**

#### **Interaktive und nicht-interaktive KI-Avatare**

- Potenzialanalyse
- Überblick gängiger Tools & Auswahlkriterien
- Interaktive Voice Agents (Intents, PromptEngineering, Eskalationsregeln)
- Erklärvideos (Storyboarding, SkriptSchreiben, VoiceTuning)

#### **Technische Grundlagen**

- Text-to-Speech (TTS)
- Speech-to-Text (Spracherkennung)
- Voice Cloning
- Natural Language Processing (NLP)
- Lip-Sync (Lippen-Synchronisation)

#### **Einsatz von KI-Avataren im Bankenumfeld**

- Produktberatung und Kundeninformation
- Kunden-Onboarding & Self-Service
- Interne Weiterbildung und Wissensmanagement (z. B. Training, Onboarding)
- Beitrag zu digitalen Mindeststandards (Barrierefreiheit, einfache Sprache, Mehrsprachigkeit)

#### **Herausforderungen beim Einsatz von KI-Avataren**

- Datenschutz & Persönlichkeitsrechte
- Deepfake-Gefahr und Missbrauch
- Bias und Vielfalt
- Transparenz und Verantwortlichkeit
- Wirtschaftlichkeit und Implementierung

## KI und SEO (Suchmaschinenoptimierung) (online)

**KI-gestützte Suchmaschinen und Chatbots wie ChatGPT, Gemini oder Perplexity revolutionieren nicht nur, wie wir suchen, sondern auch, was wir finden. Gemeinsam entschlüsseln wir die neuen Spielregeln der Generative Engine Optimization (GEO) und entwickeln zukunftsweisende KI-Content-Strategien, damit Sie auch in Zukunft sichtbar bleiben.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus dem Marketing, der Kommunikation, dem Vertriebsmanagement sowie aus dem digitalen & medialen Vertrieb sowie Führungskräfte, KI-Manager/-innen, KI-Botschafter/-innen, Innovationsmanager/-innen und Digitalisierungsbeauftragte

### IHR NUTZEN

- Sie verstehen die tiefgreifenden Veränderungen durch KI in der Online-Suche.
- Sie wissen, wie Sie effektiv mit KI suchen können und wie Ihre Inhalte weiter gefunden werden.
- Sie kennen praxiserprobte Methoden der GEO sowie Ansätze für KI-gestützte Content-Strategien.

### VORAUSSETZUNG(EN)

(optional) internetfähiges Smartphone mit QR-Reader

### IHR REFERENT

Moritz Braun, finwyz GmbH

Er ist ein erfahrener Berater im Bereich Künstliche Intelligenz und hat bereits zahlreiche Kundenprojekte erfolgreich begleitet. Außerdem hat er seit 2016 Forschungsaufträge des Bundes zu KI-Themen umgesetzt, u. a. im Rahmen der Förderinitiative „Mittelstand Digital“. Als Akademiker mit einem Magister-Abschluss in Volkswirtschaftslehre, Politik und Soziologie liegt sein Fokus seit Jahren auf den praktischen und gesellschaftlichen Implikationen neuer Technologien.

### HINWEIS(E)

Nach Absolvieren des Seminars können die Teilnehmenden über ein interaktives Quiz das gelernte Wissen testen und erhalten bei erfolgreichem Abschluss eine digitale Teilnehmerbescheinigung.

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

3 Stunden



### PREIS

295,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### Carolin Nalazek

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### Edmund Honermann

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **Die Zukunft der Online-Suche**

- Evolution der Suchmaschinen: von Google/Bing zu Perplexity.ai, ChatGPT & Co.
- Geändertes Sucherverhalten (Voice Search, Contextual Search)
- Herausforderungen von KI-gestützter Suche
- Nutzervertrauen und Akzeptanz
- Die zukünftige Rolle von Google
- Zero-Click-Suchergebnisse

#### **GEO (Generative Engine Optimization)**

- Neue Anforderungen und Strategien
- Bedeutung von SEO-Grundlagen (E-E-A-T-Prinzipien)
- Brand Awareness
- Strukturierte Inhalte und Daten

#### **KI Content-Strategien**

- KI-optimierte Content-Strukturen
- KI gestütztes Content-Management
- Optimale Content-Formate
- Schutzmaßnahmen gegen KI-Crawler
- KI und Urheberrecht

## S-KIPilot (E-Learning)

### Entdecke Sie den S-KIPilot – Die digitale Assistenz für den Sparkassen-Alltag!

In der ersten Ausbaustufe kann der S-KIPilot aktiv unterstützen bei:

- Beantwortung allgemeiner Fragen in natürlicher Sprache,
- Führen von Dialogen; Aufsetzen auf vorheriger Frage, um Antworten weiter zu präzisieren
- (vertrauliche) PDF-Dokumente analysieren, zusammenfassen, übersetzen und darauf basierend Texte erstellen, z. B. stichpunktartige Zusammenfassungen,
- Beantwortung von Fragen zu einem Dokument,
- Formulierung einer Antwort auf eine E-Mail oder Aufsetzen eines Schreibens.

Zur Einführung starten Sie jetzt das begleitende E-Learning!

### ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, die (künftig) für den S-KIPilot freigeschaltet werden oder sich über die Potenziale des S-KIPilot informieren möchten

### IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der Bedienung des S-KIPilot und der Erstellung präziser Prompts.
- Sie wissen, was generative Künstliche Intelligenz (KI) ist und wie sie funktioniert.
- Sie kennen Phänomene der KI-Halluzinationen und deren Erkennungsmerkmale.

### HINWEIS(E)

**Nach Abschluss des E-Learning erhalten Sie eine Bescheinigung über Ihre erfolgreiche Teilnahme.**



### TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!



### DAUER

24 Minuten



### PREIS

kostenfrei



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

### **Programm/Inhalt**

In diesen kurzen Lernvideos und Tutorials stellen wir Basiswissen über den S-KIPilot für Sie bereit. Von eingehenden Informationen und Grundlagen bis hin zur Kunst des Prompts und benutzerfreundlicher Bedienung zeigen wir Ihnen, wie Sie unsere KI-Lösung optimal einsetzen können. Mit unseren Tipps und Tricks holen Sie das Beste aus dem S-KIPilot heraus.

#### **Lernvideo 1: Was ist Generative Künstliche Intelligenz?**

- Finden Sie heraus, wie diese Technologie funktioniert und wie Sie sie in Ihrem Alltag nutzen können.

#### **Lernvideo 2: Halluzinationen der KI**

- Erfahren Sie, was Halluzinationen sind und warum Sie Ihr Auge für solche Fehlinformationen schulen sollten.

#### **Lernvideo 3: Vom Googler zum KI Prompt-Profi**

- Die präzisesten Antworten erhalten Sie vom S-KIPilot durch gezieltes Prompten. Lernen Sie, wie Sie die hilfreichsten Antworten bekommen.

#### **Lernvideo 4: Wie sieht der S-KIPilot aus und wie bediene ich ihn?**

- Sie wissen nicht, wie Sie den S-KIPilot bedienen? Mit dieser Anleitung zur optimalen Nutzung wird das ganz einfach.

## Prompt-Werkstatt - mehr Routine, mehr Ideen, mehr S-KIPilot

**Vertiefen Sie Ihre Fähigkeiten im Umgang mit dem S-KIPilot! In einer interaktiven Prompt-Challenge entdecken Sie die Funktionalitäten und verbessern Ihre Prompt-Ergebnisse. Profitieren Sie von praktischen Übungen, bewährten Tipps und vom Erfahrungsaustausch. Krönen Sie Ihre Erfolge – und vielleicht auch sich selbst – als Gewinner/-in der Challenge!**

### ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, denen der S-KIPilot zur Nutzung bereit steht oder die weitere Berührungspunkten zu KI-Anwendungen haben

### IHR NUTZEN

- Sie Ihre Fähigkeiten im professionellen Prompten verbessern und steigern spürbar die Qualität der KI-Ergebnisse.
- Sie trainieren den sicheren und praxisnahen Umgang mit dem S-KIPilot in einer spielerischen Challenge.
- Sie erkennen Potenziale, Stolpersteine und Erfolgsfaktoren im Umgang mit generativer KI.
- Sie profitieren vom Austausch über Best Practices, Erfahrungen und konkrete Anwendungsbeispiele aus Ihrem Institut.
- Sie erleben ein motivierendes Format, das den Spaß am Ausprobieren fördert und die interne KI-Community stärkt.

### VORAUSSETZUNG(EN)

- E-Learning: Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt ([15.443](#)) oder vergleichbarer Kenntnisstand
- S-KIPilot Kompaktwebinar ([15.441](#)) oder vergleichbares Vorwissen zu Prompt-Techniken, Risiken und S-KIPilot Funktionen wird empfohlen

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen aus dem engram-Fachteam

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung kann Inhouse in Präsenz in Ihrer Sparkasse oder online über einen virtuellen Seminarraum stattfinden. Die Teilnahme von bis zu 20 Mitarbeitenden ist denkbar. Bei Interesse sprechen Sie gerne Edmund Honermann an (Mail: [edmund.honermann@ska.nrw](mailto:edmund.honermann@ska.nrw), Tel.: 0231 22240-739).



### TERMIN(E)

nach Absprache



### DAUER

3,25 Stunden  
Kickoff 45 Minuten  
Workshop 150 Minuten



### PREIS

nach Vereinbarung



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



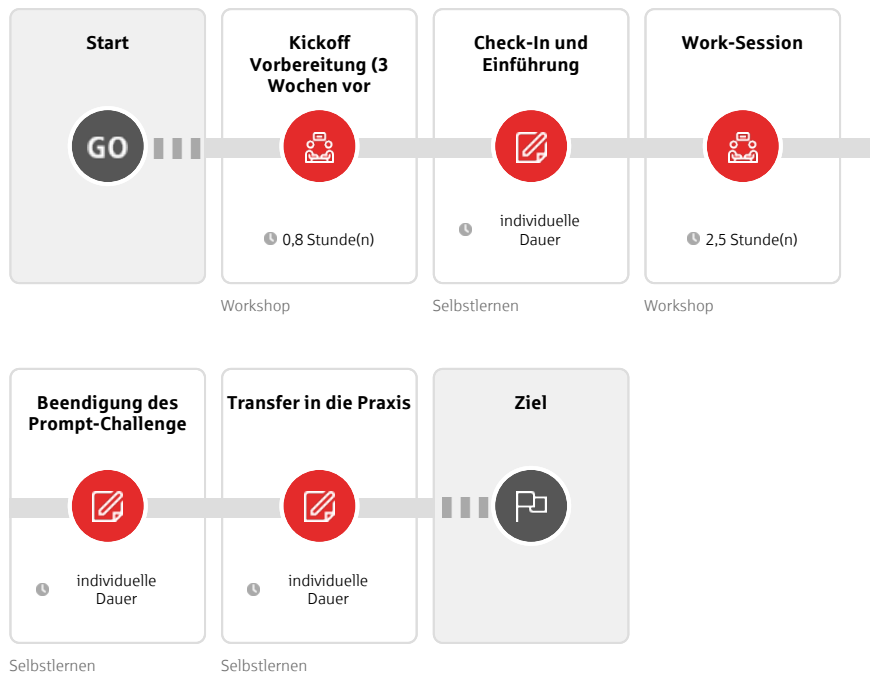
**Jana Bathe**  
0231 22240-709  
[jana.bathe@ska.nrw](mailto:jana.bathe@ska.nrw)

#### INHALTE



**Edmund Honermann**  
0231 22240-739  
[edmund.honermann@ska.nrw](mailto:edmund.honermann@ska.nrw)

**Ihre Lernreise: Prompt-Werkstatt - mehr Routine, mehr Ideen, mehr S-KIPilot**



**Programm/Inhalt**

**Kickoff (45 Min.)**

- Vorstellung der Prompt-Challenge: Ablauf, Regeln, Kategorien
- Einordnung des S-KIPilot & kurze Prompt-Grundlagen
- Ausgabe der Challenge-Unterlagen + Tipps & Tricks zur Teilnahme

**Workshop (150–180 Min.)**

- Rückblick auf die Challenge: Erfahrungen & Highlights
- Analyse erfolgreicher Prompts & typischer Stolpersteine
- Austausch zu Hindernissen und Lösungen („Community of Practice“)
- Transfer in den Arbeitsalltag:

## Faszination und Einsatzszenarien von ChatGPT (Webinar)

Seit der Chatbot ChatGPT von OpenAI im November 2022 vorgestellt wurde, ist künstlicher Intelligenz (KI) in aller Munde. Zunächst als kostenfreies Tool verfügbar präsentiert sich die Anwendung heute in differenzierten Zugängen und Angeboten. Mit welchen Versionen von ChatGPT lassen sich welche Aufgaben lösen? Welche Optionen für einen datensicheren Gebrauch von ChatGPT gibt es? Welche typischen Anwendungsfälle gibt es und mit welcher Vorgehensweise lässt sich der Chatbot auch für neue Aufgaben einsetzen? Und: Welche aktuellen Neuerungen sollte man kennen und wie sind sie gegenüber dem Wettbewerb einzuordnen? Verschaffen Sie sich einen Überblick in unserem Webinar.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Marketing, Medialer & Digitaler Vertrieb, Personal, Organisation, Kommunikations-/Vertriebsmanagement, Compliance, Datenschutz und Informationssicherheit

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die neusten Funktionsweise von ChatGPT.
- Sie haben einen Überblick über mögliche Anwendungsfälle.
- Sie sind sensibel für die Risiken beim Einsatz von ChatGPT.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Zugang zu einem zumindest kostenfreien ChatGPT-Account

### IHR REFERENT

Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung

Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet in den virtuellen Räumen der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Webinar.



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1,5 Stunden  
10:00 - 11:30 Uhr



### PREIS

159,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

**Programm/Inhalt**

**Wie funktioniert ChatGPT?**

**Anwendungsfälle und Einsatzbereiche von ChatGPT in einer Sparkasse mit Live-Demo**

**Aktualisierung und Updates: Was sollte man aktuell wissen?**

**Risiken und Nebenwirkungen beim Einsatz von ChatGPT (Falschinformationen, Verzerrungseffekte, unzutreffende Ergebnisse, rechtliche Fallstricke ...).**

## ChatGPT-Grundlagen - Was Du jetzt wissen musst (E-Learning)

### ChatGPT verstehen und richtig ausprobieren

Am 30. November 2022 wurde ChatGPT erstmals der Öffentlichkeit zugänglich gemacht – der Beginn einer kleinen Revolution. Denn dieser generierende Chatbot auf Basis künstlicher Intelligenz (KI) kann nicht nur flache Witze erzählen. Richtig eingesetzt kann er uns bei einer Vielzahl von Aufgaben unterstützen.

### ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeitenden und Führungskräfte, die ChatGPT ausprobieren und Möglichkeiten erkunden möchten, wie ChatGPT sie im Alltag unterstützen kann

### IHR NUTZEN

In diesem E-Learning erfahren Sie:

- was die Möglichkeiten und Grenzen von ChatGPT sind,
- welche Vor- und Nachteile die künstliche Intelligenz im Vergleich zu Suchmaschinen bietet,
- wie man effektive Prompts formuliert und schnell qualitativ hochwertige Ergebnisse erzielt,
- bei welchen Aufgaben der Bot uns im Joballtag entlasten kann.

### ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!



### TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!



### DAUER

30 Minuten



### PREIS

30,00 €

Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab  
100 Lernenden



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### **Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### **Stephanie Kolhossler**

0231 22240-737

stephanie.kolhossler@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

Das E-Learning gibt Antworten auf diese Fragen:

**Wie kann mich ChatGPT unterstützen?**

**Was ist der Unterschied zwischen ChatGPT und Suchmaschinen?**

**Wie erziele ich bessere Ergebnisse in ChatGPT?**

**Wie kann ich ChatGPT für meine Arbeit in der Sparkasse nutzen?**

**Wie nutze ich ChatGPT im Vertrieb?**

## Die Kunst der Prompting-Techniken für KI-Anwendungen von A bis Z (Videoaufzeichnung)

Bereit für einen Deep Dive in die Welt der virtuellen Kommunikation mit KI? In unserer exklusiven Veranstaltung zeigen wir Ihnen, wie Sie z. B. mit dem S-KIPilot oder mit ChatGPT wie ein Profi nutzen können! Entdecken Sie die Geheimnisse der Prompting-Techniken und bringen Sie Ihre generierten Ergebnisse auf ein neues Niveau. Egal, ob Sie neu im Spiel sind oder bereits Erfahrungen haben – hier ist für jeden etwas dabei!

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die ihre Fähigkeiten im Umgang mit dem S-KIPilot oder mit ChatGPT auf das nächste Level bringen und professionelle Prompts generieren möchten

### IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der Funktionsweise von Prompting in KI-Anwendungen.
- Sie haben fortgeschrittenes Know-how in der Anwendung von Prompting-Techniken.
- Sie wissen, wie Sie Ihre generierten Eingaben bewusst auf das angestrebte Zielergebnis steuern und zum ChatGPT-Profi werden.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Einen Zugang zum S-KIPilot oder zu einem kostenfreien ChatGPT-Account

### HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werktage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.

Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.449

[Zur Live-Veranstaltung](#)



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

3 Stunden



### PREIS

325,00 €  
325,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### Carolin Nalazek

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### Edmund Honermann

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

## **Programm/Inhalt**

### **Künstliche Intelligenz und Sprachmodelle**

- Bedeutung von natürlicher Sprachverarbeitung und Künstlicher Intelligenz
- Wie funktioniert und denkt die KI?
- Anwendungsfälle in verschiedenen Arbeitsfeldern und -bereichen

### **Prompting like a profi**

- Sinnvolle und fokussierte Prompts formulieren
- Anweisungen und Fragen auf den Punkt bringen
- Spotlight auf clevere Prompts und ihre Power-Effekte

### **Deep Dive Prompt-Engineering**

- Advanced Prompt-Engineering für knifflige Herausforderungen
- Flexibler Umgang mit Mehrdeutigkeiten und unpräzisen Vorgaben
- Perfektionierung der Prompt-Formulierung

### **Maßanfertigung für S-KIPilot oder ChatGPT: genau so, wie du es brauchst**

- Upgraden für herausragende Performance
- Anwendungsmöglichkeiten für Content-Anwendungen wie z. B. Marketing- und Werbetexte, Social-Media-Posts, PR-Inhalte oder Produktbeschreibungen
- Use Cases für Non-Content-Anwendungen wie z. B. Korrespondenz, Gesprächsleitfäden, Analysen und Auswertungen, Marktforschung, Meinungsumfragen, FAQs, Event-Planung oder Impulse für Geschäftsberichte

### **Feinschliff und Customizing von erstellten Prompts**

- KI-Content mit menschlicher Note aufpeppen
- Auf den gewünschten individuellen Style und den richtigen persönlichen Vibe trimmen
- KI-Ergebnisse an eigene Bedürfnisse anpassen und feintunen

### **Live-Demonstrationen und interaktive Übungen**

- Authentische Anwendungsbeispiele aus dem Bankensektor
- Performance checken
- Typische Stolpersteine bei generativer KI identifizieren
- Erfolgchancen erhöhen: Methoden zur Fehlerbehebung gestalten
- Eigene Prompts nach Maß modifizieren

## Einsatz Künstlicher Intelligenz: Grundlagen, strategische Perspektiven und KI-Praxis (Videoaufzeichnung)

**Künstliche Intelligenz (KI) ist eines der wichtigsten digitalen Zukunftsthemen und stößt auf immer mehr Einsatzszenarien. Erfahren und erleben Sie in dieser Veranstaltung, wie KI sich aktuell weiterentwickelt und für bestimmte Anwendungsfälle genutzt werden kann.**

### ZIELGRUPPE

Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Marketing, Kommunikations-  
Vertriebsmanagement und sonstige für das KI-Thema Verantwortliche

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, welche strategischen Perspektiven KI für Ihr Unternehmen eröffnet.
- Sie können einschätzen, welche Anwendungen und Anwendungsfelder für Sie relevant sind.
- Sie kennen die wesentlichen aktuellen Entwicklungstrends im Themenfeld "Künstliche Intelligenz".
- Sie verfügen über Entscheidungsgrundlagen für die weitere Beschäftigung mit dem Thema KI.

### HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werktage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.

Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.445

[Zur Live-Veranstaltung](#)



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### **Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### **Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

Beginn um 08:30 Uhr |

Ende um ca. 16:00 Uhr

#### **Die Abgrenzung: Was ist KI, was ist sie nicht?**

#### **Der Unterschied zwischen "klassischer" analytischer KI und generativer KI**

#### **Problemfelder beim Einsatz von KI und Lösungsansätze**

- Datenschutz, Datensicherheit
- Gesellschaftliche und wettbewerbsrechtliche Implikationen

#### **Good to know**

- Begrifflichkeiten
- KI-Grundlagen
- Tools & Plattformen
- Anwendungsfelder

#### **Beispiel-Cases**

- Wie lässt sich KI wertschöpfend im betrieblichen Alltag von Sparkassen einsetzen?
- Gruppenaufgaben: Prozessoptimierung, Kommunikationsoptimierung, Konzeption vertrieblicher Inhalte in Text und Bild, Einführungsprozess im Sinne eines KI-Managements

#### **Der denkbare KI-Fahrplan**

- Was leistet die SFG bereits
- Welche Tools bietet die FI
- Welche Guidelines und Empfehlungen gibt es

## Hands-on-Praxisworkshop: S-KIPilot effektiv nutzen und gute Ergebnisse erzielen - KI-Kompetenz mit Verantwortung (Videoaufzeichnung)

Entfalten Sie das volle Potenzial des S-KIPiloten – in diesem interaktiven Praxisworkshop trainieren Sie, wie Sie die KI souverän und wirksam im Arbeitsalltag einsetzen. Mit echtem Hands-on, cleverem Prompting und einem Blick für Qualität und Effizienz gewinnen Sie Sicherheit und Wirkung im täglichen Einsatz.

### ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, die für den S-KIPilot freigeschaltet sind bzw. die bereits erste Erfahrungen zum Einsatz von KI-Anwendungen im Arbeitsalltag gesammelt haben und nun ihre generierten Ergebnisse optimieren möchten

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie den S-KIPiloten sicher und zielgerichtet im Arbeitsalltag einzusetzen.
- Sie sind vertraut mit der Denkweise der KI, üben den sicheren Umgang mit Prompts und erleben live, wie der S-KIPilot Sie effizient unterstützen kann.
- Sie haben Sicherheit im täglichen Einsatz und stärken gleichzeitig Ihr Bewusstsein für den verantwortungsvollen Umgang mit KI im Einklang mit den Anforderungen des EU KI-Acts.

### VORAUSSETZUNG(EN)

E-Learning: Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt ([15.443](#)) oder vergleichbarer Kenntnisstand

### HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werkstage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.

Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.439

[Zur Live-Veranstaltung](#)



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



### PREIS

325,00 €  
325,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### Carolin Nalazek

0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### Edmund Honermann

0231 22240-739  
edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

**Die Denkweise der KI verstehen: Grundlagen des S-KIPiloten – Wie „denkt“ die KI und wie funktioniert sie?**

**Gute Ergebnisse sicher erzielen: So steuern Sie den S-KIPiloten präzise und erzielen verlässliche Resultate.**

**Live ausprobieren: Eigene Prompts entwickeln, anwenden und direkt im Workshop testen.**

**Praxisnahe Prompting-Techniken: Sinnvolle und fokussierte Prompts formulieren**

- Anweisungen und Fragen klar und auf den Punkt bringen
- Cleveres Prompting für besonders wirksame Ergebnisse

**Deep-Dive: Prompt Engineering: Feinschliff und Optimierung für komplexe Aufgabenstellungen.**

**Anwendungsfälle für den Arbeitsalltag: Konkrete Einsatzmöglichkeiten des S-KIPiloten für ihren Alltag.**

**Verantwortungsvoller Umgang mit KI: KI bewusst, datenschutzsensibel und gemäß den Vorgaben einsetzen.**

**Individuelle Anpassung von KI-Ergebnissen: So passen Sie die Antworten des S-KIPiloten an Ihre Anforderungen an.**

**Interaktive Übungen und Live-Demonstrationen: Praxisorientiert, Hands-on und mit Raum für eigene Fragen und Tests**

## S-KIPilot Kompakt Vertrieb - Einsatz von generativer KI im Service- und Beratungsalltag

### ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus Service, Privatkundenberatung, Individualkundenberatung, Firmenkundenberatung sowie Vertriebsmitarbeitende, die den S-KIPilot bereits nutzen und die Anwendung vertiefen möchten oder Teams, die moderne KI-Unterstützung in der Beratung und Kommunikation einsetzen möchten

### IHR NUTZEN

- Sie lernen die vertriebsrelevanten Funktionen des S-KIPilot kennen und verstehen, wie dieser Ihre tägliche Arbeit in Service und Beratung unterstützt.
- Sie vertiefen Ihr Wissen aus der Basisqualifikation (WBT) und wenden dieses speziell im Kontext von Kundengesprächen an.
- Sie wissen, was einen guten Prompt im Vertrieb ausmacht, und steigern die Qualität und Verlässlichkeit der Ergebnisse.
- Sie erleben praxisnahe Beispiele und Anwendungsszenarien aus Service, Privatkunden-, Individualkunden- und Firmenkundengeschäft – und sehen live,

### VORAUSSETZUNG(EN)

- E-Learning: Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt ([15.443](#)) oder vergleichbarer Kenntnisstand
- Erste Nutzungserfahrungen im S-KIPilot

### HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werkstage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.  
Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.450

[Zur Live-Veranstaltung](#)



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

2 Stunden



### PREIS

159,00 €



### KONTAKT

ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

[carolin.nalazek@ska.nrw](mailto:carolin.nalazek@ska.nrw)

INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

[edmund.honermann@ska.nrw](mailto:edmund.honermann@ska.nrw)

## **Programm/Inhalt**

### **Einordnung & Orientierung**

- Nutzen generativer KI im Vertrieb
- typische Einsatzfelder
- Abgrenzung zu anderen Tools

### **Funktionen des S-KIPilot für Beratung & Service**

- Gesprächsvorbereitung & Gesprächsnachbereitung
- Outlook-Add-In,
- relevante Rollenprofile & Kategorien

### **Wirksame Gesprächs-Prompts**

- Strukturmodelle für Beratungs- und Servicesituationen
- Formulierungs- & Analyseprompts
- iterative Verbesserung

### **Sichere & verantwortungsvolle Nutzung**

- Halluzinationen erkennen
- Grenzen vertrieblicher Inhalte
- Qualitätssicherung

### **Live-Demonstration im S-KIPilot (Praxisfokus)**

- Serviceanliegen
- PKB/IKB/FKB-Vorbereitung
- Outlook-Kommunikation
- Alltagsprompts

### **Transfer in den Vertriebsalltag**

- Typische Use Cases aus Sparkassen
- sofort nutzbare Prompt-Vorlagen

## Prozessorganisation: Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Einsatz von KI-Anwendungen im Fachbereich der Sparkasse (Videoaufzeichnung)

Wie kann Künstliche Intelligenz Ihren Fachbereich konkret unterstützen? In diesem Workshop tauchen Sie tief in die Möglichkeiten des S-KIPilot und anderer KI-Anwendungen ein. Bringen Sie KI gezielt in den Einsatz – praxisnah, effizient, passgenau!

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen in spezifischen Rollen und damit verbundenen Aufgaben insbesondere aus der Prozessorganisation (z. B. Prozessgestaltung)

### IHR NUTZEN

- Sie kennen aktuelle und perspektivische Einsatzmöglichkeiten von KI-Anwendungen (Fokus auf den S-KIPilot) für Ihren Fachbereich.
- Sie können Potenziale, Grenzen und Risiken von KI-Anwendungen für Ihren Fachbereich identifizieren und fundierte Entscheidungen über den Einsatz der Anwendungen treffen.
- Sie wissen, wie Sie eigene weitere Einsatzmöglichkeiten und Prompts erarbeiten und wie andere Organisationen den Einsatz von KI-Anwendungen im Fachbereich steuern,

### VORAUSSETZUNG(EN)

- E-Learning: Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt ([15.443](#)) oder vergleichbarer Kenntnisstand
- In Vorbereitung auf das Format benötigen die Teilnehmenden keine methodischen Vorkenntnisse.
- Ein eigener Zugang zu verschiedenen KI-Anwendungen ist empfehlenswert.

### HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werktage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.

Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.452

[Zur Live-Veranstaltung](#)



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### Carolin Nalazek

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### Edmund Honermann

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

## **Programm/Inhalt**

### **Einordnung des S-KIPilot in der aktuellen KI-Landschaft**

- Abgrenzung zu allgemeinen KI-Systemen
- Mehrwerte und spezifische Einsatzbereiche des S-KIPilot

### **Identifikation und Bestimmung der Kernaufgaben der spezifischen Rolle**

#### **Bestimmung von Potenzialen verschiedener KI-Anwendungen für den Fachbereich**

- Sensibilisierung zu Grenzen und Risiken beim Einsatz von KI-Anwendungen (Ethik, Halluzinationen, Datenschutz, Regulatorik etc.)

#### **Bewertung des Einsatzes von KI-Anwendungen für die identifizierten Aufgaben**

- Fokus: Anwendungen entlang der KI-Roadmap der Sparkassen-Finanzgruppe

#### **Effektiver Umgang mit KI-Anwendungen**

- Rolle der Nutzer:innen: Einfluss der Eingaben auf die Ergebnisse, Tipps für effektive Prompts (z. B. Zielsetzung, Kontext, Struktur)
- Qualitätsprüfung: Erkennen und Beheben von Fehlern und Halluzinationen
- Interaktiv: Live-Demo von unpräzisen und erfolgreichen Prompts

#### **Ausarbeitung von konkreten Anwendungsszenarien für den Fachbereich mit direkten Prompts**

- HandsOn-Nutzung von KI-Anwendungen
- Erstellung eines individuellen Prompt-Portfolios
- Transfer für den eigenen Fachbereich

#### **Austausch zu Erfahrungen und Erkenntnissen**

- Sammlung und Evaluierung von Good Practices

#### **Ausblick zu geplanten weiteren Anwendungsfällen**

## Assistenz: Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Einsatz von KI-Anwendungen im Fachbereich der Sparkasse (Videoaufzeichnung)

Wie kann Künstliche Intelligenz Ihren Fachbereich konkret unterstützen? In diesem Workshop tauchen Sie tief in die Möglichkeiten des S-KIPilot und anderer KI-Anwendungen ein. Bringen Sie KI gezielt in den Einsatz – praxisnah, effizient, passgenau!

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen in spezifischen Rollen und damit verbundenen Aufgaben als aktuelle Vertiefungen insbesondere für Assistenz, Sekretariaten und Bürokommunikationen

### IHR NUTZEN

- Sie kennen aktuelle und perspektivische Einsatzmöglichkeiten von KI-Anwendungen (Fokus auf den S-KIPilot) für Ihren Fachbereich.
- Sie können Potenziale, Grenzen und Risiken von KI-Anwendungen für Ihren Fachbereich identifizieren und fundierte Entscheidungen über den Einsatz der Anwendungen treffen.
- Sie wissen, wie Sie eigene weitere Einsatzmöglichkeiten und Prompts erarbeiten und wie andere Organisationen den Einsatz von KI-Anwendungen im Fachbereich steuern,

### VORAUSSETZUNG(EN)

- E-Learning: Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt ([15.443](#)) oder vergleichbarer Kenntnisstand
- In Vorbereitung auf das Format benötigen die Teilnehmenden keine methodischen Vorkenntnisse.
- Ein eigener Zugang zu verschiedenen KI-Anwendungen ist empfehlenswert.

### HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werktage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.

Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.453

[Zur Live-Veranstaltung](#)



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €  
395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **Programm/Inhalt**

### **Einordnung des S-KIPilot in der aktuellen KI-Landschaft**

- Abgrenzung zu allgemeinen KI-Systemen
- Mehrwerte und spezifische Einsatzbereiche des S-KIPilot

### **Identifikation und Bestimmung der Kernaufgaben der spezifischen Rolle**

#### **Bestimmung von Potenzialen verschiedener KI-Anwendungen für den Fachbereich**

- Sensibilisierung zu Grenzen und Risiken beim Einsatz von KI-Anwendungen (Ethik, Halluzinationen, Datenschutz, Regulatorik etc.)

#### **Bewertung des Einsatzes von KI-Anwendungen für die identifizierten Aufgaben**

- Fokus: Anwendungen entlang der KI-Roadmap der Sparkassen-Finanzgruppe

#### **Effektiver Umgang mit KI-Anwendungen**

- Rolle der Nutzer:innen: Einfluss der Eingaben auf die Ergebnisse, Tipps für effektive Prompts (z. B. Zielsetzung, Kontext, Struktur)
- Qualitätsprüfung: Erkennen und Beheben von Fehlern und Halluzinationen
- Interaktiv: Live-Demo von unpräzisen und erfolgreichen Prompts

#### **Ausarbeitung von konkreten Anwendungsszenarien für den Fachbereich mit direkten Prompts**

- HandsOn-Nutzung von KI-Anwendungen
- Erstellung eines individuellen Prompt-Portfolios
- Transfer für den eigenen Fachbereich

#### **Austausch zu Erfahrungen und Erkenntnissen**

- Sammlung und Evaluierung von Good Practices

#### **Ausblick zu geplanten weiteren Anwendungsfällen**

## Multiplikatoren und Digitalisierungsbeauftragte: Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Einsatz von KI-Anwendungen im Fachbereich der Sparkasse (Videoaufzeichnung)

Der S-KIPilot ist ein leistungsfähiger Assistent – doch nur durch gezielte Einführung und Begleitung im Team kann sein Nutzen im Alltag wirksam werden. Multiplikatoren und KI-Coaches sind dabei Schlüsselpersonen. Sie benötigen nicht nur Fachwissen, sondern auch Werkzeuge zur Motivation, Kommunikation und aktiven Befähigung. Dieser Workshop liefert genau das – praxisnah, aktivierend und wirkungsvoll.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeitende in spezifischen Rollen und damit verbundenen Aufgaben, aktuelle Vertiefungen für Multiplikatoren, Digitalisierungsmanager/innen oder Power-/Heavy-User

### IHR NUTZEN

- Sie kennen den S-KIPilot als praxisnahes, internes KI-Assistenzsystem der Sparkassen.
- Sie haben Sicherheit im Umgang mit dem Tool und erkennen konkrete Anwendungsmöglichkeiten für ihren Arbeitsbereich.
- Sie wissen, wie Sie eigene, effektive Eingabestrategien („Prompts“) entwickeln.
- Sie sind in der Lage, gezielt Kollegen/-innen in ihren Teams beim Einstieg in die Nutzung des S-KIPilot zu begleiten.
- Sie sind vertraut mit Werkzeugen, um Motivation zu fördern, Nutzungshürden abzubauen und kleine Lerneinheiten oder Impulse im Team durchzuführen.

### VORAUSSETZUNG(EN)

- E-Learning: Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt ([15.443](#)) oder vergleichbarer Kenntnisstand
- In Vorbereitung auf das Format benötigen die Teilnehmenden keine methodischen Vorkenntnisse.
- Ein eigener Zugang zu verschiedenen KI-Anwendungen ist empfehlenswert.

### HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werkstage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.

Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.454

[Zur Live-Veranstaltung](#)



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

4 Stunden



### PREIS

295,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

[carolin.nalazek@ska.nrw](mailto:carolin.nalazek@ska.nrw)

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

[edmund.honermann@ska.nrw](mailto:edmund.honermann@ska.nrw)

## **Programm/Inhalt**

### **Impulse & Demonstrationen**

- Was kann der S-KIPilot heute konkret leisten? (z. B. Textzusammenfassungen, Kundenbriefe, Vorbereitungen für Gespräche oder Präsentationen, Wissensrecherche)
- Wie unterscheidet sich der S-KIPilot von Tools wie ChatGPT oder Copilot?
- Live-Demonstrationen typischer Anwendungsfälle – direkt aus dem Sparkassenalltag

### **Guided Prompting – praxisnah üben**

- Einführung in die „3x3-Promptstruktur“: Wie formuliere ich zielgerichtete Anfragen an die KI?
- Übungseinheit: Entwicklung eigener Prompts für typische Aufgaben im eigenen Arbeitsbereich
- Austausch und Feedback in Kleingruppen

### **Multiplikatoren-Rolle aktiv gestalten**

- Impulse zu Motivation und Veränderungsbereitschaft im Kollegenteam: Wie können Multiplikatoren / KI-Coaches Begeisterung wecken?
- Transferplanung: Entwicklung eines konkreten Vorgehensplans, wie man das eigene Team für den S-KIPilot gewinnt
- Sammlung von Good Practices: Wie kann man Kollegen/-innen durch einfache Formate (z. B. 15-Minuten-Teamimpulse) neugierig machen und erste Nutzungserfolge fördern?

### **Abschluss & Transferhilfe**

- Übergabe von Toolbox-Elementen zur direkten Weiterverwendung (Prompts, Mini-Checklisten, Transferplan-Vorlage)

## Qualifizierungsprogramm GO:KI

**Der Zertifikatsprogramm „Go:KI“ umfasst eine fundierte Basisausbildung. Es beinhaltet interaktive Online-Module sowie begleitende Q&A-Sessions. Darüber hinaus werden Sparkassen-spezifische Ergänzungsmodule angeboten, die in Zusammenarbeit mit der DSV-Gruppe, der FI, ausgewählten Sparkassen und dem DSGVO entwickelt wurden.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die ihren Arbeitsalltag mit künstlicher Intelligenz (KI) erleichtern möchten (z. B. Compliance-, Innovations-, IT-, Produkt-, Projekt und Prozessmanager sowie Business-Analysten)

### IHR NUTZEN

Qualifizierungsprogramm KI-Manager/-in

- Sie werden befähigt, die dynamischen Veränderungen nicht nur zu verstehen, sondern auch aktiv zu gestalten.
- Sie tauchen gemeinsam in die faszinierende Welt der KI ein und es wird gezeigt, wie Sie die Technologien in Ihrem beruflichen Umfeld wirkungsvoll einsetzen.
- Sie bauen Know-how auf, um KI im Unternehmen zu nutzen und eigene Projekte umzusetzen.

Sparkassen-spezifische Ergänzungsmodule

- Sie erhalten einen Überblick über die derzeitigen Entwicklungen zum Thema KI in der Sparkassen- Finanzgruppe.

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Nordostdeutschen Sparkassenakademie (NOSA). Bei Fragen steht Frau Anke Matthes (NOSA) gerne zur Verfügung unter der E-Mail:

anke.matthes@nosa-online.de oder telefonisch unter 0160 97375 663. Die Plätze sind auf 12 Teilnehmende begrenzt.

Darüber hinaus bietet die Sparkassenakademie NRW zusätzlich ein generalistisch ausgerichtetes und zeitlich umfangreicheres Zertifikatsprogramm zum KI-Manager/-in an. Dieses umfasst 10 Online-Module (Webex) mit insgesamt 60 Stunden sowie Projekt- und Konzeptarbeit im Umfang von 20 Stunden. Der erfolgreiche Abschluss wird von der Sparkassenhochschule zertifiziert. Details hierzu finden Sie unter der Angebotsnummer M1.100 - Link: [https://portal.sparkassenakademie-nrw.de/ecadia/pub/Zertifikatsprogramm-KI-Manager-in-\(zertifiziert-du/id/M1.100](https://portal.sparkassenakademie-nrw.de/ecadia/pub/Zertifikatsprogramm-KI-Manager-in-(zertifiziert-du/id/M1.100)



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

Module Qualifizierungsprogramm  
KI-Manager/-in

- Mehrere Online-Sessions
- Transfer- und Projektaufgaben
- Prüfung

Sparkasse-spezifische  
Ergänzungsmodule

- 17 Std. Online-Session



### PREIS

3.495 Euro

### Programm/Inhalt

#### Qualifizierungsprogramm KI-Manager/-in (Online-Sessions)

- Verständlich aufbereitete KI-Kernthemen
- Praxisbeispiele & Anwendung auf eigene Projekte
- Transfer in den Berufsalltag als Leitprinzip
- Deep Dive & Q&A
- Prüfung durch Praxis-Präsentation: Zeigen Sie, wie Sie das Gelernte konkret anwenden

#### Sparkassen-spezifische Ergänzungsmodule (ca. 17 Std. Online-Module)

- KISPA-DSGV und DSV Strategie
- Finanz Informatik - Status quo und Weiterentwicklung S-KIPilot
- KI in der Sparkasse – Vom Zielbild über Strategie zur Umsetzung
- Best Practices
- DSGVO - Rechtliche Empfehlungen zum Einsatz von KI



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Jana Bathe**

0231 22240-709

jana.bathe@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw



## **15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB**

# **Digitaler Vertrieb**

## 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](mailto: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](mailto: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](mailto:carolin.nalazek@ska.nrw)

#### INHALTE



#### Thorsten Meier

0231 22240-762  
[thorsten.meier@ska.nrw](mailto: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 - 11:45 Uhr

**Macht von Medien in der heutigen Zeit**

Gesa Eberl, n-tv / RTL

**Geschäftsstrategie der S-Finanzgruppe: Fokus Digitalisierung**

Christina Kittelmann, DSGVO

**Podiumsdiskussion**

**SPK-Geschäftsstrategie in unsicheren Zeiten -**

**Beständigkeit, Kundenzufriedenheit, Digitale**

**Transformation und digitaler Vertrieb**

Gesa Eberl und Christina Knittelmann

11:45 - 12:10 Uhr

**Kaffeepause**

12:10 - 13:25 Uhr

**N.E.X.T Eintritt JP Morgan Chase - Neo-Banking**

**und Neo-Brokerage**

Christina Sachse, DSGVO

**Krypto - Angebot in der SFG**

Sabrina Wissing, RSGV

13:25 - 14:25 Uhr

**Mittagspause**

14:25 - 16:10 Uhr

**Aktuelles zur Internet-Filiale**

Karsten Stumm und Sven Sondermann, S-Communication Services

**Impuls der FI**

Patrick Fritz und Kai Bruns, Finanz Informatik

16:10 - 16:30 Uhr

**Kaffeepause**

16:30 - 17:00 Uhr

**Breakout-Session 1**

ab 17:05 Uhr

**Tagesabschluss und Abendprogramm**

## 2. Tag - 17.09.2026

09:00 - 09:30 Uhr

09:30 - 11:30 Uhr

### **Get-together**

#### **Eröffnung und Vorstellung der Agenda**

Referierende des SVWL und RSGV

#### **VdZ PK 2.2 Modul Digitaler Vertrieb**

Referierende des SVWL und RSGV

#### **Digitale Agenda 4.0 mit Schwerpunkt Erlebnispaket ZELDA**

Thorsten Borgert, DSGVO

11:30 - 11:50 Uhr

11:50 - 13:15 Uhr

### **Kaffeepause**

#### **FIDEO SmartBanking**

Florian Walz, DSGVO

#### **Sparkasse-Effizient inkl. IAM-Effizient**

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

13:15 - 14:20 Uhr

14:20 - 14:50 Uhr

14:50 - 15:10 Uhr

15:10 - 16:15 Uhr

### **Mittagspause**

#### **Breakout-Session 2**

#### **Übergang ins Plenum**

#### **KI-Impuls mit New-Search "Exkurs"**

Doreen Mahnke, SVWL und Thorsten Hager, RSGV

#### **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:** Erfahrungsaustausch Linda+ Chat und Voice

#### **Themen Breakout-Session 2**

**Thema 3:** IAM - Update

**Thema 4:** Identifikation, Authentifikation

#### **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.

## Digitale Mindeststandards-Bericht in der Kommunikationswelt Radar – Einführung und Übungen (online)

Wie misst man die digitale Fitness der Sparkassen und verbessert sie? Ein gutes Messinstrument dafür sind die Digitalen Mindeststandards – ein kennzahlenbasiertes Benchmarking, das die Einordnung und Bewertung der digitalen Performance in den Dimensionen Kunde, Sparkasse und Mitarbeiter darstellt. Lernen Sie in dieser Veranstaltung DMS kennen und den Digitalen Mindeststandard-Bericht in der Kommunikationswelt Radar anzuwenden.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Internetmanagement, Medialer Vertrieb, Marketing und Vertriebsmanagement, die in die Digitalen Mindeststandards (DMS) involviert sind

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie die DMS aufgebaut sind und welchen Zweck sie erfüllen.
- Sie kennen die Datengrundlage der Digitalen Mindeststandards.
- Sie können den DMS-Bericht in der Kommunikationswelt Radar bedienen und die gezeigten Informationen interpretieren.

### IHR REFERENT

Peter Geismar, S-Communication Services GmbH - Berlin

Senior Data Analyst

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet in den virtuellen Seminarräumen der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar.



### TERMIN(E)

06.10.2026 | virtueller Seminarraum  
09:00 – 14:00 Uhr



### DAUER

4 Stunden  
09:00 - 13:30 Uhr: Mehrere Online-Sessions im Zeitfenster



### PREIS

300,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

**Programm/Inhalt**

Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13:30 Uhr

**Die Ziele der DMS**

**Welche Datenquellen liegen den DMS zugrunde**

**Wie werden die Informationen erfasst und verarbeitet**

**Wie ist der DMS-Bericht aufgebaut**

**Analyse der Teilindizes Sparkasse, Kunde und Mitarbeiter (SPK Musterstadt)**

**Unterschiede der DMS zur IF-Statistik**

**Weitere Details zum DMS-Report (u. a. Empfehlungsmodell, Datenexport)**

## Sparkassen-Versicherungsmanager/Plus (S-VM) – die digitale Versicherungsplattform

Die digitale Versicherungsplattform Sparkassen-Versicherungsmanager (Basis /Plus) lässt sich optimal in die ganzheitliche Beratung integrieren. Gerade jetzt ist es wichtig, die nachhaltige Akzeptanz und Nutzung des S-VM in der Beratung zu unterstützen und die Erträge der Sparkasse zu sichern und auszubauen. Es geht um mehr als nur den technischen Prozess. Es geht darum, die Möglichkeiten und Mehrwerte für die Kundinnen und Kunden, Berater/-innen und die Sparkasse konsequent und nachhaltig zu nutzen. Es ist wichtig, die Berater/-innen zu motivieren, den S-VM im Rahmen ihrer ganzheitlichen Beratung anzubieten. In Zusammenarbeit mit der Provinzial und in Abstimmung mit dem RSGV und dem SVWL bieten wir Ihnen ein modulares Programm, um die erfolgreiche Nutzung in Ihrem Haus zu begleiten und nachhaltig umzusetzen.

### ZIELGRUPPE

Projektverantwortliche, Führungskräfte, Berater/-innen, Vertriebscoaches

### IHR NUTZEN

Berater/-innen

- Sie sind motiviert den S-VM in der Beratung einzusetzen.
- Sie sind fit in der Anwendung des S-VM und nutzen ihn erfolgreich.
- Sie leiten z. B. im Finanzkonzept nutzenorientiert auf den S-VM über.

Führungskräfte

- Sie fordern und fördern die Veränderungsbereitschaft und die Veränderungskompetenzen Ihrer Mitarbeiter/-innen.
- Sie unterstützen das Team in der Einführung des S-VM.
- Sie begleiten konsequent die erfolgreiche Umsetzung des S-VM im Vertrieb.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie NRW oder Kooperationspartner/-innen

### HINWEIS(E)

Nur nach individueller Absprache. Für weitere Fragen steht Ihnen Anette Heuer, [anette.heuer@ska.nrw](mailto:anette.heuer@ska.nrw) zur Verfügung.



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

4,5 Tage  
je nach Baustein, siehe Programm/  
Inhalt



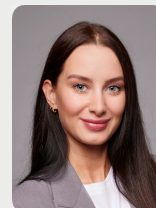
### PREIS

je nach Umfang, siehe Programm/  
Inhalt



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Darina Busch**  
0231 22240-524  
[darina.busch@ska.nrw](mailto:darina.busch@ska.nrw)

#### INHALTE



**Anette Heuer**  
0231 22240-786  
[anette.heuer@ska.nrw](mailto:anette.heuer@ska.nrw)

### **Programm/Inhalt**

#### **Kick-Off (01.420-1); 1,5 h**

- Zielsetzung des S-Versicherungsmanager/Plus
- Faktoren für eine erfolgreiche Umsetzung im Vertrieb zur Erhöhung der Provisionserträge
- Change-Prozess aktiv gestalten
- Chancen für intensive Kundenbeziehung nutzen

#### **Einführungsschulung: S-Versicherungsmanager/Plus (01.420-2); 0,5 Tage, IDD-anrechenbar**

- Hintergründe und Vorteile des S-Versicherungsmanagers
- Bezug zur ganzheitlichen Beratung/Betreuung
- Ansprachen für die Beratungsgespräche
- Testen der Anwendung des S-VM

#### **Führungskräfteworkshop - Rolle und Haltung (01.420-3); 1 Tag**

- Beratungsqualität mit dem S-VM anhand verbindlicher Kriterien erkennen und bewerten
- Die Rolle als Begleiter und Entwickler in den Lernphasen und in der Praxis vor Ort
- Herausforderungen im Change-Prozess

#### **Teamworkshop - das Vertriebsteam stärken (01.420-4); 1 Tag, IDD-anrechenbar**

- Beratungskompetenz festigen
- Aktivitäten zur Qualitätssicherung reflektieren und intensivieren
- Umsetzungskonzepte für die Praxis verfeinern

#### **Training der Berater/-innen (01.420-5); 0,5 Tage, IDD-anrechenbar**

- Training und Festigung der Beratungskompetenz mit dem S-VM
- Vertriebschancen im Versicherungsgeschäft aktiv nutzen

Die Ziele und Inhalte werden je nach Zielgruppe (Berater/-innen bzw. Führungskräfte) individuell abgestimmt.

## SVWL-Forum VdZ PK 2.2 – Modul 3 „Fokustage Playbook Digitaler Vertrieb“

Optimieren Sie gemeinsam mit uns den Digitalen Vertrieb Ihrer Sparkasse! Der Fokustag „Playbook Digitaler Vertrieb“ bietet Ihnen die Möglichkeit, bewährte und praxiswirksame Stellhebel zur Weiterentwicklung des digitalen Privatkundengeschäfts entlang der Top#6#Produkte gezielt einzusetzen. Erleben Sie, wie Sie die Inhalte des Playbooks strukturiert auf Ihre Ausgangslage übertragen und mit praxisnahen Impulsen effektiv in die Umsetzung bringen können!

### ZIELGRUPPE

Leitung Vertriebsmanagement

Verantwortliche für digitalen Vertrieb

Projekt# und Fachverantwortliche im Privatkundengeschäft

### IHR NUTZEN

- Sie erhalten eine klare Einordnung des Playbooks Digitaler Vertrieb im Kontext VdZ PK 2.2
- Sie erarbeiten eine transparente Standortbestimmung: Wo steht meine Sparkasse aktuell im digitalen Vertrieb?
- Sie identifizieren relevante, vertiefende Handlungsfelder im Digitalen Vertrieb für Ihre Sparkasse
- Sie erarbeiten Ableitungen konkreter nächster Schritte für die Umsetzung der Stellhebel
- Sie können in den Erfahrungsaustausch mit anderen Sparkassen und das Sparring mit erfahrenen Referenten gehen

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Tobias Kofler, Manager, zeb

Tobias Riediger, Referent Digitaler Vertrieb im Multikanalmanagement, SVWL

### HINWEIS(E)

Bitte wählen Sie bei der Anmeldung jeweils **einen Termin** für **Teil A** und einen Termin für **Teil B**.

Die gemeinschaftliche Teilnahme von Leitung des Vertriebsmanagements und verantwortlicher Fachfunktion wird empfohlen.



### TERMIN(E)

01.06.2026 – 16.07.2026 |

Teil A (01.06. - 16.06.2026)

Teil B (03.07. - 16.07.2026)



### DAUER



### PREIS

355 € (Maximalpreis) pro Teilnehmer. Teilnehmerpreis wird von SVWL bezuschusst.



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Thorsten Meier**

0231 22240-762

thorsten.meier@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

SVWL-Forum VdZ PK 2.2 – „Fokustag Playbook Digitaler Vertrieb“ (Umsetzungsunterstützung zum Rollout des Playbooks)

**Start:** Erhalt und Bearbeitung Vorbereitungsaufgabe

**Teil A:** Fokustag Digitaler Vertrieb (Präsenzveranstaltung)

**Umsetzungsphase** (3–4 Wochen, eigenständig)

**Teil B:** Erfahrungsaustausch (virtuell)

**Start:** Zur optimalen Nutzung des Fokustags bearbeiten die Teilnehmenden vorab eine strukturierte Vorbereitungsaufgabe:

- Sichtung der Struktur und der relevanten Inhalte des Playbooks Digitaler Vertrieb
- Erste Selbsteinschätzung der eigenen Sparkasse entlang zentraler Stellhebel
- Identifizierung erster Handlungsschwerpunkte und Aufnahme Fragestellungen zur Vertiefung in Fokustagen
- Die Vorbereitungsunterlage wird den Teilnehmenden rechtzeitig zur Verfügung gestellt und bildet die Arbeitsgrundlage für den Fokustag.

**Teil A:** Fokustag Digitaler Vertrieb (Präsenzveranstaltung)

1. Durchgang am 1. Juni 2026 in der Sparkassenakademie NRW

2. Durchgang am 16. Juni 2026 in der Sparkassenakademie NRW

- Einordnung VdZ PK 2.2 und Rolle des Playbooks Digitaler Vertrieb
- Aufbau, Logik und Nutzung des Playbooks
- Gemeinsame Standortbestimmung der teilnehmenden Sparkassen
- Diskussion zentraler Stellhebel entlang der Top#6#Produkte
- Ableitung individueller, vertiefender Handlungsfelder je Sparkasse
- Vorbereitung der Umsetzungsphase

**Umsetzungsphase** (3–4 Wochen, eigenständig)

- Vertiefte Bearbeitung ausgewählter Handlungsfelder
- Interne Abstimmung und erste Umsetzungsschritte in der Sparkasse

**Teil B:** Erfahrungsaustausch (online in Webex)

1. Durchgang am 3. Juli 2026 in Webex
  2. Durchgang am 16. Juli 2026 in Webex
- Rückblick auf die Umsetzungsphase
  - Erfahrungsaustausch und Praxisberichte der Sparkassen
  - Klärung offener Fragen und typischer Umsetzungshürden
  - Sammlung von Impulsen zur Weiterentwicklung des Playbooks



# **15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB**

## **Sicherheit und Recht**

## Grundlagen der Internet-Sicherheit

Der Vertriebskanal Internet hat im digitalen Zeitalter auch in Sparkassen eine enorme vertriebliche Bedeutung. Kunden erwarten dabei, sichere Identifikationsverfahren, Vertraulichkeit und die Unveränderbarkeit von Anfragen und Aufträgen. In dieser Veranstaltung lernen Sie die Grundlagen der Internet-Sicherheit kennen.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Marketing, IT-Revision und Organisation

### IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der technischen Funktionsweise des Internets.
- Sie kennen mögliche Angriffspunkte und Schwachstellen sowie Möglichkeiten der Absicherung.
- Sie sind in der Lage, mit Ihren Kunden über sichere Verfahren zu kommunizieren.
- Sie können sich in Ihrer Sparkasse für sichere Anwendungen und Module einsetzen.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Internet-Grundkenntnisse

### IHR REFERENT

Jan Schmidt, Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH

Controller (IHK); Informatik-Betriebswirt (VWA) mit langjährigen Trainingserfahrungen

### HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement.



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

Beginn um 09:30 Uhr | Ende um ca. 17:00 Uhr

#### **Grundlagen des Internets**

- Infrastruktur
- Funktionsweise des Internets
- Technischer Aufbau von Netzwerken
- Ihre Spuren im Internet
- Viren, Würmer und Trojanische Pferde

#### **Grundlagen zur digitalen Kommunikation und Auftragsabwicklung**

- Authentifizierung, Integrität und Datenschutz
- Verschlüsselungsmethoden (Theorie)

#### **Fälle aus der Praxis**

##### **Schwachstellen und Absicherung**

- Betriebssysteme - Netzwerk/Firewall/WLAN - Server
- Datenbanken
- Anwendungen
- Browser/SSL
- E-Mail
- Mitarbeiter
- Kunden-Infrastruktur
- Kunden
- Clouddienste
- Mobile Endgeräte

##### **Auswahl Produkte und Lösungen**

- Online-Banking-Sicherungsmedien
- Elektronisches Postfach
- S-TRUST/Digitale Signatur

## Facebook, Instagram, WhatsApp, TikTok und LinkedIn - Rechtsfragen und Risiken (online)

Die Außendarstellung von Sparkassen über Social-Media-Netzwerke ist inzwischen ein elementarer Bestandteil des Marketings und der externen Kommunikation. Damit verbunden sind eine Vielzahl an rechtlichen Fragestellungen verbunden wie z. B.: "Sind die vertraglichen Grundlagen mit Providern, Agenturen, Portalen bzw. Social-Media-Anbietern sowie den Mitarbeitern und sonstigen Lieferanten geschaffen und ausreichend dokumentiert worden?" oder: "Finden Bankgeheimnis und Datenschutz ausreichend Berücksichtigung?" Wie sind die Compliancerisiken zu bewerten oder auch zu begrenzen? Und welche rechtlichen Vorgaben sind für den Einsatz von KI-Werkzeugen zu beachten? Ziel dieses Seminars ist es daher, die einschlägigen vertraglichen, gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Regeln zu vermitteln.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Social Media, Marketing, Electronic Banking, Recht, IT-Revision sowie IT-Sicherheits- und Datenschutzbeauftragte

### IHR NUTZEN

- Sie können anhand praktischer Fälle aus der Rechtsprechung Möglichkeiten und Grenzen der Nutzung von Social Media einer Sparkasse im Internet einordnen.
- Sie sind in der Lage, die rechtlichen Anforderungen an das Dokumentationswesen umzusetzen und zu prüfen.
- Sie sind vertraut mit Rechtsproblemen der Rechtspraxis sowie der Datenschutzaufsicht und erarbeiten Lösungsalternativen für Ihre Sparkasse.

### IHR REFERENT

Stefan Maas, Kanzlei maas\_rechtsanwälte

Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz und Datenschutzbeauftragter (zert. TÜV Rheinland), seit Jahren Dozent für die Kreditwirtschaft zu den Rechtsfragen rund um die Internetnutzung (insbes. Datenschutz, IT-Sicherheit, Marketing und Vertrieb, Foto- und Urheberrecht, Medien- und Persönlichkeitsrecht, Daten und Kommunikation)

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar.

Diese Veranstaltung wird aufgezeichnet und nach der Veranstaltung den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt. Sie haben außerdem die Möglichkeit, alternativ zur Veranstaltung direkt die Aufzeichnung mit der Angebotsnummer: 15.615-V zu buchen. [Zur Aufzeichnung](#)

**Bei Buchung der Live-Veranstaltung** beachten Sie bitte:

Sie melden sich zu einer Veranstaltung an, die aufgezeichnet wird zum Zweck der temporären Bereitstellung für Teilnehmende, die diese Veranstaltung entweder für eine Live-Teilnahme oder zur zeitlich flexiblen Nutzung der Veranstaltungs-Aufzeichnung



### TERMIN(E)

22.09.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag



### PREIS

440,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

gebucht haben. Dies beinhaltet die Aufzeichnung und Speicherung der Audiodaten der Teilnehmenden, sofern diese ihr Mikrofon oder Telefon für eigene Wortbeiträge freigeschaltet haben. Eine Aufzeichnung der Webcam findet in der Regel nicht statt. Sofern Sie Ihr Mikrofon oder Telefon während der Veranstaltung freischalten, geben Sie uns mit Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung Ihr Einverständnis zur Aufzeichnung Ihres Wortbeitrags. Sie haben während der Veranstaltung jederzeit die Möglichkeit, sowohl die Webcam- als auch die Mikrofon-Freigabe zu aktivieren bzw. zu stoppen.

### **Programm/Inhalt**

Beginn um 09:30 Uhr | Ende um ca. 17:00 Uhr

**Präsenzen einer Sparkasse in Social Media und zugehörige Leistungspartner und deren vertragliche Beziehungen (vertrags-, werbe- und datenschutzrechtlich)**

**Vertragliche Regelungen mit den Social-Media-Plattformen, einbezogenen Lieferanten sowie den Nutzern bzw. Kunden (Dienstleisterauswahl, Vertragsbeziehungen, Haftungsfragen, Fanpage Verfahren)**

**Der Name und die Accountinhaberschaft – organisatorisch-technische Herausforderungen sowie rechtliche Fragestellungen (Recht auf den eigenen Namen, geschützte Namen und Zeichen, Vereinbarungen mit den Mitarbeitern für Errichtung und Betrieb von Social-Media-Auftritten, Rechtemanagement und Prüfung)**

**Erläuterung der gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen, insbesondere unter Bezugnahme auf das Vertrags-, Arbeits- und Datenschutzrecht unter Einbeziehung des Bankgeheimnisses und Aufsichtsrecht**

**Datenschutz und Internetdatenschutzrecht (DSGVO, BDSG und TTDDG) mit besonderem Bezug auf Social Media, elektronische Kommunikation und Vertraulichkeit (ePrivacy) sowie der Einwilligungserfordernisse, Fanpage Problematik und Regelungen der Drittstaatenübermittlung**

**Werberecht (UWG), Kennzeichnungspflichten, Irreführungsverbot, Belästigungsverbot, Anforderungen an wirksame Einwilligungen**

**Verantwortlichkeit für eigene Inhalte, fremde Inhalte, Posts und Links (Contentverantwortlichkeit) sowie Datenschutzverletzungen (Bußgeldpraxis, Schadenersatz)**

**Einbeziehung der Vorgaben von Datenschutzbehörden, aktueller Rechtsprechung und Anwendungspraxis**

## Facebook, Instagram, WhatsApp, TikTok und LinkedIn - Rechtsfragen und Risiken (Videoaufzeichnung)

Die Außendarstellung von Sparkassen über Social-Media-Netzwerke ist inzwischen ein elementarer Bestandteil des Marketings und der externen Kommunikation. Damit verbunden sind eine Vielzahl an rechtlichen Fragestellungen verbunden wie z. B.: "Sind die vertraglichen Grundlagen mit Providern, Agenturen, Portalen bzw. Social-Media-Anbietern sowie den Mitarbeitern und sonstigen Lieferanten geschaffen und ausreichend dokumentiert worden?" oder: "Finden Bankgeheimnis und Datenschutz ausreichend Berücksichtigung?" Wie sind die Compliancerisiken zu bewerten oder auch zu begrenzen? Und welche rechtlichen Vorgaben sind für den Einsatz von KI-Werkzeugen zu beachten? Ziel dieses Seminars ist es daher, die einschlägigen vertraglichen, gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Regeln zu vermitteln.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Social Media, Marketing, Electronic Banking, Recht, IT-Revision sowie IT-Sicherheits- und Datenschutzbeauftragte

### IHR NUTZEN

- Sie können anhand praktischer Fälle aus der Rechtsprechung Möglichkeiten und Grenzen der Nutzung von Social Media einer Sparkasse im Internet einordnen.
- Sie sind in der Lage, die rechtlichen Anforderungen an das Dokumentationswesen umzusetzen und zu prüfen.
- Sie sind vertraut mit Rechtsproblemen der Rechtspraxis sowie der Datenschutzaufsicht und erarbeiten Lösungsalternativen für Ihre Sparkasse.

### HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werkstage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.

Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.615

[Zur Live-Veranstaltung](#)



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



### PREIS

440,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### **Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### **Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

Beginn um 09:30 Uhr | Ende um ca. 17:00 Uhr

**Präsenzen einer Sparkasse in Social Media und zugehörige Leistungspartner und deren vertragliche Beziehungen (vertrags-, werbe- und datenschutzrechtlich)**

**Vertragliche Regelungen mit den Social-Media-Plattformen, einbezogenen Lieferanten sowie den Nutzern bzw. Kunden (Dienstleisterauswahl, Vertragsbeziehungen, Haftungsfragen, Fanpage Verfahren)**

**Der Name und die Accountinhaberschaft – organisatorisch-technische Herausforderungen sowie rechtliche Fragestellungen (Recht auf den eigenen Namen, geschützte Namen und Zeichen, Vereinbarungen mit den Mitarbeitern für Errichtung und Betrieb von Social-Media-Auftritten, Rechtemanagement und Prüfung)**

**Erläuterung der gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen, insbesondere unter Bezugnahme auf das Vertrags-, Arbeits- und Datenschutzrecht unter Einbeziehung des Bankgeheimnisses und Aufsichtsrecht**

**Datenschutz und Internetdatenschutzrecht (DSGVO, BDSG und TTDDG) mit besonderem Bezug auf Social Media, elektronische Kommunikation und Vertraulichkeit (ePrivacy) sowie der Einwilligungserfordernisse, Fanpage Problematik und Regelungen der Drittstaatenübermittlung**

**Werberecht (UWG), Kennzeichnungspflichten, Irreführungsverbot, Belästigungsverbot, Anforderungen an wirksame Einwilligungen**

**Verantwortlichkeit für eigene Inhalte, fremde Inhalte, Posts und Links (Contentverantwortlichkeit) sowie Datenschutzverletzungen (Bußgeldpraxis, Schadenersatz)**

**Einbeziehung der Vorgaben von Datenschutzbehörden, aktueller Rechtsprechung und Anwendungspraxis**

## E-Mail, Chat und elektronischer Nachrichtenaustausch - Rechtsfragen (online)

**Zunehmend erfolgt sowohl die interne als auch die externe Kommunikation über elektronische Medien. Die zu beachtenden rechtlichen Vorgaben sind vielfältig und komplex. Im Rahmen dieses Seminars geht es darum, die rechtlichen Grundlagen zu erarbeiten und praktikable Lösungen zu erörtern. Aufsichtsrechtliche Fragestellungen und Fälle aus der Rechtspraxis runden die Veranstaltung ab.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Marketing, Electronic Banking, Beauftragtenwesen, Revision und Recht, die für die Kommunikation, ihre Gestaltung aber auch Kontrolle innerhalb der Sparkasse verantwortlich sind

### IHR NUTZEN

- Sie können praktische Fälle aus der Rechtsprechung beurteilen. (z. B. BGH zum Werbeeinverständnis, zu Einwilligungen, zu Inbox-Advertising oder zum Zugang von E-Mails, Anforderungen an die Vertraulichkeit sowie die unterschiedlichen Fälle von Legitimation und elektronischer Unterschriften)
- Sie kennen die relevanten rechtlichen Grundlagen bezogen auf verschiedene elektronische Formate (Internet-E-Mail, ePostfach, Chat, private Mail innerhalb von Social Media, Messengerkommunikation wie WhatsApp, Signal und Threema) sowie damit verbundene rechtliche Risiken und anzuratende Praktiken (z. B. Autoresponder, Werbung - wann liegt solche vor, technisch-organisatorische Maßnahmen zur Risikobeschränkung).
- Sie sind vertraut mit typischen Rechtsproblemen (z. B. personalisierte E-Mail-Adressen, Einsichtnahme in Postfächer, Verbot offener Verteilerlisten, Risiken von Autorespondern und Werbung in Mail-Footern, digitalen Unterschriften, Überwachungsmaßnahmen) und Lösungsvarianten (z. B. Accountmanagement für Chat, Vier-Augen-Prinzip, funktionsbasierte Postfächer, automatisierte E-Mail-Überwachung).

### IHR REFERENT

Stefan Maas, Kanzlei maas\_rechtsanwälte

Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz und Datenschutzbeauftragter (zert. TÜV Rheinland), seit Jahren Dozent für die Kreditwirtschaft zu den Rechtsfragen rund um die Internetnutzung (insbes. Datenschutz, IT-Sicherheit, Marketing und Vertrieb, Foto- und Urheberrecht, Medien- und Persönlichkeitsrecht, Daten und Kommunikation)

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zur Online-Seminar.



### TERMIN(E)

02.11.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag  
1 Tag: Mehrere Online-Sessions  
verteilt über den Tag



### PREIS

440,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

Diese Veranstaltung wird aufgezeichnet und nach der Veranstaltung den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt. Sie haben außerdem die Möglichkeit, alternativ zur Veranstaltung direkt die Aufzeichnung mit der Angebotsnummer: 15.620-V zu buchen. [Zur Aufzeichnung](#)

**Bei Buchung der Live-Veranstaltung** beachten Sie bitte:

Sie melden sich zu einer Veranstaltung an, die aufgezeichnet wird zum Zweck der temporären Bereitstellung für Teilnehmende, die diese Veranstaltung entweder für eine Live-Teilnahme oder zur zeitlich flexiblen Nutzung der Veranstaltungs-Aufzeichnung gebucht haben. Dies beinhaltet die Aufzeichnung und Speicherung der Audiodaten der Teilnehmenden, sofern diese ihr Mikrofon oder Telefon für eigene Wortbeiträge freigeschaltet haben. Eine Aufzeichnung der Webcam findet in der Regel nicht statt. Sofern Sie Ihr Mikrofon oder Telefon während der Veranstaltung freischalten, geben Sie uns mit Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung Ihr Einverständnis zur Aufzeichnung Ihres Wortbeitrags. Sie haben während der Veranstaltung jederzeit die Möglichkeit, sowohl die Webcam- als auch die Mikrofon-Freigabe zu aktivieren bzw. zu stoppen.

### **Programm/Inhalt**

Beginn erste Online-Session um 09:30 Uhr  
Ende letzte Online-Session um ca. 17:00 Uhr

### **Elektronischer Nachrichtenaustausch – was ist gemeint, organisatorisch-technische und rechtliche Grundlagen**

**Gesetzliche, aufsichtsrechtliche und vertragliche Grundlagen für rechtliche Erklärungen in verschiedenen elektronischen Formaten (Internet-E-Mail, ePostfach, Chat und Messengers, private Mail innerhalb von Social Media), insbesondere rechtliche Bindung, Abgabe und Zugang, Form, Vertragsabschluss, Buttonlösungen, Datenschutz und Bankgeheimnis, IT-Sicherheit sowie Werberecht**

- Technisch-Organisatorisches zum elektronischen Nachrichtenaustausch, anzuratende Praktiken (z. B. Autoresponder, technisch-organisatorische Maßnahmen, Verschlüsselung, 4-Augen-Prinzip, Verwendung funktionsbasierter Postfächer)
- Elektronische Post und Werbung, Anforderungen nach dem UWG, dem Datenschutzrecht, insbesondere Werbeeinverständnis, Dokumentation und Beweisfragen
- Innerbetriebliche typische Problemfelder (digitale Unterschrift (PenPads, gescannt) personalisierte E-Mail-Adressen, Einsichtnahme in Postfächer, Verbot offener Verteilerlisten, Risiken von Autorespondern und Werbung in Mail-Footern) und Lösungsvarianten (Accountmanagement für Chat, Vier-Augen-Prinzip, funktionsbasierte Postfächer, automatisierte E-Mail-Überwachung)
- Anforderungen an die elektronische Kommunikation nach dem TDDDG (ePrivacy) sowie der DSGVO und dem deutschen BDSG unter Einbeziehung des Bankgeheimnisses (Vertraulichkeit, Verschlüsselung, technisch organisatorische Schutzmaßnahmen, Betroffenenrechte)

### **Einbeziehung aktueller höchstrichterlicher Rechtsprechung von EuGH und BGH sowie Fragen der Teilnehmer/-innen**

## E-Mail, Chat und elektronischer Nachrichtenaustausch - Rechtsfragen (Videoaufzeichnung)

Zunehmend erfolgt sowohl die interne als auch die externe Kommunikation über elektronische Medien. Die zu beachtenden rechtlichen Vorgaben sind vielfältig und komplex. Im Rahmen dieses Seminars geht es darum, die rechtlichen Grundlagen zu erarbeiten und praktikable Lösungen zu erörtern. Aufsichtsrechtliche Fragestellungen und Fälle aus der Rechtspraxis runden die Veranstaltung ab.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Marketing, Electronic Banking, Beauftragtenwesen, Revision und Recht, die für die Kommunikation, ihre Gestaltung aber auch Kontrolle innerhalb der Sparkasse verantwortlich sind

### IHR NUTZEN

- Sie können praktische Fälle aus der Rechtsprechung beurteilen. (z. B. BGH zum Werbeeinverständnis, zu Einwilligungen, zu Inbox-Advertising oder zum Zugang von E-Mails, Anforderungen an die Vertraulichkeit sowie die unterschiedlichen Fälle von Legitimation und elektronischer Unterschriften)
- Sie kennen die relevanten rechtlichen Grundlagen bezogen auf verschiedene elektronische Formate (Internet-E-Mail, ePostfach, Chat, private Mail innerhalb von Social Media, Messengerkommunikation wie WhatsApp, Signal und Threema) sowie damit verbundene rechtliche Risiken und anzuratende Praktiken (z. B. Autoresponder, Werbung - wann liegt solche vor, technisch-organisatorische Maßnahmen zur Risikobeschränkung).
- Sie sind vertraut mit typischen Rechtsproblemen (z. B. personalisierte E-Mail-Adressen, Einsichtnahme in Postfächer, Verbot offener Verteilerlisten, Risiken von Autorespondern und Werbung in Mail-Footern, digitalen Unterschriften, Überwachungsmaßnahmen) und Lösungsvarianten (z. B. Accountmanagement für Chat, Vier-Augen-Prinzip, funktionsbasierte Postfächer, automatisierte E-Mail-Überwachung).

### HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werkstage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.

Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.620

[Zur Live-Veranstaltung](#)



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



### PREIS

440,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### **Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### **Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

Beginn erste Online-Session um 09:30 Uhr  
Ende letzte Online-Session um ca. 17:00 Uhr

### **Elektronischer Nachrichtenaustausch – was ist gemeint, organisatorisch-technische und rechtliche Grundlagen**

**Gesetzliche, aufsichtsrechtliche und vertragliche Grundlagen für rechtliche Erklärungen in verschiedenen elektronischen Formaten (Internet-E-Mail, ePostfach, Chat und Messengers, private Mail innerhalb von Social Media), insbesondere rechtliche Bindung, Abgabe und Zugang, Form, Vertragsabschluss, Buttonlösungen, Datenschutz und Bankgeheimnis, IT-Sicherheit sowie Werberecht**

- Technisch-Organisatorisches zum elektronischen Nachrichtenaustausch, anzuratende Praktiken (z. B. Autoresponder, technisch-organisatorische Maßnahmen, Verschlüsselung, 4-Augen-Prinzip, Verwendung funktionsbasierter Postfächer)
- Elektronische Post und Werbung, Anforderungen nach dem UWG, dem Datenschutzrecht, insbesondere Werbeeinverständnis, Dokumentation und Beweisfragen
- Innerbetriebliche typische Problemfelder (digitale Unterschrift (PenPads, gescannt) personalisierte E-Mail-Adressen, Einsichtnahme in Postfächer, Verbot offener Verteilerlisten, Risiken von Autorespondern und Werbung in Mail-Footern) und Lösungsvarianten (Accountmanagement für Chat, Vier-Augen-Prinzip, funktionsbasierte Postfächer, automatisierte E-Mail-Überwachung)
- Anforderungen an die elektronische Kommunikation nach dem TDDDG (ePrivacy) sowie der DSGVO und dem deutschen BDSG unter Einbeziehung des Bankgeheimnisses (Vertraulichkeit, Verschlüsselung, technisch organisatorische Schutzmaßnahmen, Betroffenenrechte)

### **Einbeziehung aktueller höchstrichterlicher Rechtsprechung von EuGH und BGH sowie Fragen der Teilnehmer/-innen**

## Foto- und Videorecht - Print - Digital - Social Media (Webinar)

**Ob Fotos oder Videos – Bildmaterial wird mittlerweile vielfach genutzt sowohl in Printmedien als auch digital z. B. in sozialen Netzwerken. Dabei sind spezifische Urheber- und Persönlichkeitsrechte zu berücksichtigen. Hier setzt das Seminar an.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Internetmanagement, IT-Sicherheit, Datenschutz, Beauftragtenwesen, Interne Revision, Marketing, Organisation, Unternehmenskommunikation

### IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den Grundlagen des Foto- und Videorechts.
- Sie kennen die Schnittstellen zum Datenschutzrecht.
- Sie sind über die aktuelle Rechtsprechung informiert.

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Hessen-Thüringen an. Sie wird online durchgeführt. Für weitere Informationen (z. B. Inhalte, Termin/e sowie Preis) und zur Anmeldung im Buchungsportal der Sparkassenakademie Hessen-Thüringen:

[Hier klicken](#)

Produktnummer in Hessen-Thüringen: 06.104.26



### TERMIN(E)

14.05.2025

siehe Hinweise



### DAUER

3 Stunden  
09:30 bis 13:00 Uhr



### PREIS

siehe Hinweise



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

### **Programm/Inhalt**

#### **Einführung Grundlagen Foto- und Videorecht**

**Herstellung und Einkauf von Fotos und Videos und den zugehörigen Rechten der Foto-/Videografen, von Bildnis- und Persönlichkeitsrechten Abgebildeter sowie der Rechte in Bezug auf abgebildete Gegenstände (Marke, Design, Urheberrecht der Architektur und sonstige (Design))**

**Herstellung von Fotos/ Videos und durch Mitarbeiter:innen und von Mitarbeiter:innen sowie Anforderungen für die Nutzung**

**Schnittstelle zum Datenschutzrecht (Wann handelt es sich bei Fotos/Videos um personenbezogene Daten? Wann liegt ein biometrisches Datum vor? Welche personenbezogenen Daten werden im Zusammenhang mit Videos und Fotos überhaupt erhoben und verarbeitet? Wann liegt überhaupt eine Verarbeitung vor? Welche Belehrungen sind wann zu erteilen?)**

**Nutzungen von Fotos (Printmedien, offline digitale Medien, online digitale Medien, Streaming-Bearbeitung, Hinzufügung von Text, Bildner, Kompositionen sowie weiterer schutzfähiger Inhalte wie Musik)**

**Umgang im Zusammenhang mit Events und Veranstaltungen**

**Fotos und Videos in Social Media**

**Aktuelle Urteile von EuGH, BGH und Instanzgerichten**

**Aktuelle Veröffentlichungen und Hilfestellungen der Datenschutzaufsicht**

**Haftung und Verantwortung, Verfahrensfragen (Abmahnung, gerichtliche Verfahren) und etwaige Kosten (Verfahrenskosten, Schadensersatz und Lizenz)**

## Rechtskonforme Reaktion auf Kundenforderungen bei Erstkontakt zu Karten- und Online-Banking-Schäden (Webinar)

**Meistern Sie die Herausforderung im Erstkontakt: Reagieren Sie souverän und rechtskonform auf Kundenforderungen bei Karten- und Online-Banking-Schäden. Erhöhen Sie die Kundenakzeptanz und stärken Sie das Vertrauen in Ihre Sparkasse durch professionelle Schadensbearbeitung.**

### ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus dem Bereich Zahlungsverkehr und Kartengeschäft sowie aus verwandten Abteilungen, z. B. Betrugsprävention

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie die Handhabung von Schadensmeldungen die Verteidigungsmöglichkeiten in Rechtsstreitigkeiten beeinflusst, welche Schritte im Erstkontakt entscheidend sind und kennen die relevanten Daten, die zeitnah gesichert werden sollten.
- Sie können die richtigen Fragen formulieren, um von Kunden und Kundinnen relevante Informationen zu Schadensmeldungen zu erhalten, einschließlich der Anforderung einer schriftlichen Sachverhaltsdarstellung und einer Abschrift der Strafanzeige.
- Sie kennen die rechtlichen Grundlagen und Anforderungen der Eilentscheidung gemäß § 675u S. 2 BGB sowie den aktuellen Stand der Rechtsprechung, um grob fahrlässiges Verhalten des Kunden und der Kundinnen anzunehmen.

### IHR REFERENT

Dr. Peter Rösmann, Grüter Hamm Münster PartGmbH

Rechtsanwalt und Notar, Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

Diese Veranstaltung wird aufgezeichnet und nach der Veranstaltung den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt. Sie haben außerdem die Möglichkeit, alternativ zur Veranstaltung direkt die Aufzeichnung mit der Angebotsnummer: 26.740-V zu buchen. [Zur Aufzeichnung](#)

**Bei Buchung der Live-Veranstaltung** beachten Sie bitte:

Sie melden sich zu einer Veranstaltung an, die aufgezeichnet wird zum Zweck der temporären Bereitstellung für Teilnehmende, die diese Veranstaltung entweder für eine Live-Teilnahme oder zur zeitlich flexiblen Nutzung der Veranstaltungs-Aufzeichnung



### TERMIN(E)

19.04.2027 | virtueller Seminarraum  
10:00 – 11:30 Uhr



### DAUER

1,5 Stunden  
10:00 bis 11:30 Uhr



### PREIS

159,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Jana Bathe**

0231 22240-709  
jana.bathe@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739  
edmund.honermann@ska.nrw

gebucht haben. Dies beinhaltet die Aufzeichnung und Speicherung der Audiodaten der Teilnehmenden, sofern diese ihr Mikrofon oder Telefon für eigene Wortbeiträge freigeschaltet haben. Eine Aufzeichnung der Webcam findet in der Regel nicht statt. Sofern Sie Ihr Mikrofon oder Telefon während der Veranstaltung freischalten, geben Sie uns mit Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung Ihr Einverständnis zur Aufzeichnung Ihres Wortbeitrags. Sie haben während der Veranstaltung jederzeit die Möglichkeit, sowohl die Webcam- als auch die Mikrofon-Freigabe zu aktivieren bzw. zu stoppen.

### **Programm/Inhalt**

#### **Einführung und Grundlagen**

- Rechtliche Rahmenbedingungen im ZV

#### **Erstkontakt mit dem Kunden und Kundinnen**

- Rechtskonforme Gesprächsführung
- Dokumentation und Protokollierung von Schadensmeldungen

#### **Analyse und Bewertung von Schäden**

- Typische Schadensszenarien bei Karten- und Online-Banking
- Bewertungskriterien und Risikoeinschätzung

#### **Rechtssichere Reaktion**

- Vorgehensweise bei der Bearbeitung von Schadensmeldungen
- Zusammenarbeit mit internen und externen Stellen (z. B. Rechtsabteilung, Polizei)

#### **Praxisnahe Fallbeispiele**

## Außergerichtliche Korrespondenz bei Karten- und Online-Banking-Schäden rechtssicher bearbeiten (Webinar)

Lernen Sie, Karten- und Online-Banking-Schäden rechtssicher und effizient außergerichtlich zu bearbeiten. Erhöhen Sie Ihre Kompetenz in der Kundenkommunikation und Schadensabwicklung.

### ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus dem Bereich Zahlungsverkehr und Kartengeschäft sowie aus verwandten Abteilungen, z. B. Betrugsprävention

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, welche wechselseitigen Rechte und Pflichten sowie Ansprüche im Schadensfall bestehen und wie diese für eine effektive Kommunikation bewertet werden können.
- Sie können Muster für Schreiben zur Erstattung unter Vorbehalt und zur begründeten Ablehnung anpassen, wobei Sie die individuellen Gegebenheiten jedes Falls berücksichtigen.
- Sie kennen verschiedene Verteidigungs- und Argumentationslinien anhand aktueller Schadensbeispiele.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Besuch der Veranstaltung "Rechtskonforme Reaktion auf Kundenforderungen bei Erstkontakt zu Karten- und Online-Banking-Schäden" ([26.740](#)) oder vergleichbarer Kenntnisstand

### IHR REFERENT

Dr. Peter Rösmann, Grüter Hamm Münster PartGmbH

Rechtsanwalt und Notar, Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

Diese Veranstaltung wird aufgezeichnet und nach der Veranstaltung den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt. Sie haben außerdem die Möglichkeit, alternativ zur Veranstaltung direkt die Aufzeichnung mit der Angebotsnummer: 26.741-V zu buchen. [Zur Aufzeichnung](#)

**Bei Buchung der Live-Veranstaltung** beachten Sie bitte:

Sie melden sich zu einer Veranstaltung an, die aufgezeichnet wird zum Zweck der



### TERMIN(E)

26.04.2027 | virtueller Seminarraum  
10:00 – 11:30 Uhr



### DAUER

1,5 Stunden  
10:00 - 11:30 Uhr



### PREIS

159,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

temporären Bereitstellung für Teilnehmende, die diese Veranstaltung entweder für eine Live-Teilnahme oder zur zeitlich flexiblen Nutzung der Veranstaltungs-Aufzeichnung gebucht haben. Dies beinhaltet die Aufzeichnung und Speicherung der Audiodaten der Teilnehmenden, sofern diese ihr Mikrofon oder Telefon für eigene Wortbeiträge freigeschaltet haben. Eine Aufzeichnung der Webcam findet in der Regel nicht statt. Sofern Sie Ihr Mikrofon oder Telefon während der Veranstaltung freischalten, geben Sie uns mit Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung Ihr Einverständnis zur Aufzeichnung Ihres Wortbeitrags. Sie haben während der Veranstaltung jederzeit die Möglichkeit, sowohl die Webcam- als auch die Mikrofon-Freigabe zu aktivieren bzw. zu stoppen.

## **Programm/Inhalt**

### **Rechtsnormen und Vorschriften**

- Übersicht über relevante Gesetz
- Haftungsfragen und deren praktische Auswirkungen
- Rechte und Pflichten der Sparkasse und der Kunden und Kundinnen

### **Schritte zur Bearbeitung der Abwicklung von außergerichtlichen Schäden**

- Rechtliche Bewertung des Schadens
- Maßnahmen zur Schadensbegrenzung

### **Unterscheidung und Behandlung von Forderungen**

- Identifikation und Bewertung berechtigter und unberechtigter Forderungen
- Lösungsansätze für unterschiedliche Schadensfälle

### **Außergerichtliche Abwicklung**

- Strategien zur Vermeidung von Rechtsstreitigkeiten
- Zusammenarbeit mit weiteren Stellen

### **Dokumentation und Nachverfolgung**

### **Anregungen für die Erstellung der Korrespondenz**

- Beispiele für Musterschreiben
- Formulierungshilfen

### **Praxisnahe Fallbeispiele**

## Upgrade - Rechtsprechung im Bereich Karten- und Kontenschäden stets auf dem aktuellen Stand (Webinar)

**Aktualisieren Sie Ihr Wissen zu den neuesten Entwicklungen in der Rechtsprechung im Bereich Karten- und Kontenschäden. Profitieren Sie von praxisnahen Fallbeispielen und fundierten Einordnungen.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die mit anwaltlichen Inanspruchnahmen und Gerichtsverfahren zu tun haben, insbesondere Justiziarinnen und Justiziere sowie Mitarbeitende des Bereichs Vorstandssekretariat/-stab, aber auch Fach- und Führungskräfte des Bereichs Zahlungsverkehr

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, welche allgemeinen Strömungen und Tendenzen in der Rechtsprechung über einzelne Gerichtsentscheidungen hinaus zu beobachten sind.
- Sie können relevante Informationen identifizieren und bereitstellen, die für die Begleitung von Gerichtsverfahren entscheidend sind.
- Sie kennen häufige Fehler in der Vorbereitung und Begleitung von Gerichtsverfahren und wissen, wie diese vermeidbar sind.

### IHR REFERENT

Dr. Peter Rösmann, Grüter Hamm Münster PartGmbB

Rechtsanwalt und Notar, Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

Diese Veranstaltung wird aufgezeichnet und nach der Veranstaltung den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt. Sie haben außerdem die Möglichkeit, alternativ zur Veranstaltung direkt die Aufzeichnung mit der Angebotsnummer: 26.745-V zu buchen. [Zur Aufzeichnung](#)

**Bei Buchung der Live-Veranstaltung** beachten Sie bitte:

Sie melden sich zu einer Veranstaltung an, die aufgezeichnet wird zum Zweck der temporären Bereitstellung für Teilnehmende, die diese Veranstaltung entweder für eine Live-Teilnahme oder zur zeitlich flexiblen Nutzung der Veranstaltungs-Aufzeichnung gebucht haben. Dies beinhaltet die Aufzeichnung und Speicherung der Audiodaten der Teilnehmenden, sofern diese ihr Mikrofon oder Telefon für eigene Wortbeiträge freigeschaltet haben. Eine Aufzeichnung der Webcam findet in der Regel nicht statt. Sofern Sie Ihr Mikrofon oder Telefon während der Veranstaltung freischalten, geben Sie



### TERMIN(E)

03.05.2027 | virtueller Seminarraum  
10:00 – 11:30 Uhr



### DAUER

1,5 Stunden  
10:00 bis 11:30 Uhr



### PREIS

159,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

uns mit Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung Ihr Einverständnis zur Aufzeichnung Ihres Wortbeitrags. Sie haben während der Veranstaltung jederzeit die Möglichkeit, sowohl die Webcam- als auch die Mikrofon-Freigabe zu aktivieren bzw. zu stoppen.

### **Programm/Inhalt**

#### **Aktuelle Urteile und deren Einordnung**

- Überblick über die wichtigsten Urteile
- Analyse und Interpretation der Urteile für die Praxis

#### **Neue Gerichtsentscheidungen**

- Vorstellung der neuesten Gerichtsentscheidungen im Bereich Karten- und Kontenschäden
- Implikationen für die Finanzbranche

#### **Konkrete Auswirkungen für die tägliche Praxis**

- Fallbeispiele zur Verdeutlichung der praktischen Relevanz
- Ableitung von Handlungsempfehlungen für den Arbeitsalltag

#### **Vorgehensweisen bei Schäden**

- Detaillierte Strategien für die Bearbeitung von Karten- und Kontenschäden

#### **Fallkonstellationen der außergerichtlichen Schadenabwicklung**

## Voice-Phishing: die Schattenseite der Künstlichen Intelligenz (online)

**Voice-Phishing (Vishing) nutzt Telefonanrufe - zunehmend unterstützt durch KI-Stimmen - um vertrauliche Daten zu erschleichen oder Überweisungen auszulösen. In diesem kompakten Remote-Workshop lernen Sie, wie moderne Vishing-Angriffe technisch funktionieren, welche psychologischen Tricks Täterinnen und Täter anwenden und wie man Kundinnen und Kunden sowie eigene Teams effektiv schützt. Praktische Erkennungsmerkmale, Live-Beispiele und Handlungsschritte für den Alltag sind Schwerpunkt.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center sowie aus dem multikanalen Vertrieb und der Kundenberatung sowie der Informationssicherheit

### IHR NUTZEN

- Sie kennen den Aufbau und Ablauf moderner Vishing-Angriffe (Technik und Psychologie) sowie Merkmale von KI-gestützten Anrufen und Stimmklonen.
- Sie können typische Taktiken (z. B. gefälschte Rufnummern, Dringlichkeits-Narrative) analytisch einordnen.
- Sie wissen, wie man Gespräche so führt, dass Angreifer nicht trainiert werden (z. B. bei Rückfragen).
- Sie sind vertraut mit präventiven Maßnahmen und kurzfristig umsetzbare Kontrollen für den Kundenkontakt.

### IHR REFERENT

Felix Jancker, Admijalo Dienstleistungs GmbH

geschäftsführender Mitgesellschafter des Unternehmens mit ausgewiesenen Praxiserfahrungen in Cyber-Security, Social Engineering und Sicherheitsstrategien im Finanzsektor

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

Diese Veranstaltung wird aufgezeichnet und nach der Veranstaltung den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt. Sie haben außerdem die Möglichkeit, alternativ zur Veranstaltung direkt die Aufzeichnung mit der Angebotsnummer: 15.650-V zu buchen. [Zur Aufzeichnung](#)

**Bei Buchung der Live-Veranstaltung** beachten Sie bitte:

Sie melden sich zu einer Veranstaltung an, die aufgezeichnet wird zum Zweck der temporären Bereitstellung für Teilnehmende, die diese Veranstaltung entweder für eine



### TERMIN(E)

07.12.2026 | virtueller Seminarraum  
09:30 – 13:00 Uhr  
21.04.2027 | virtueller Seminarraum  
09:30 – 13:00 Uhr



### DAUER

3 Stunden



### PREIS

295,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739  
edmund.honermann@ska.nrw

Live-Teilnahme oder zur zeitlich flexiblen Nutzung der Veranstaltungs-Aufzeichnung gebucht haben. Dies beinhaltet die Aufzeichnung und Speicherung der Audiodaten der Teilnehmenden, sofern diese ihr Mikrofon oder Telefon für eigene Wortbeiträge freigeschaltet haben. Eine Aufzeichnung der Webcam findet in der Regel nicht statt. Sofern Sie Ihr Mikrofon oder Telefon während der Veranstaltung freischalten, geben Sie uns mit Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung Ihr Einverständnis zur Aufzeichnung Ihres Wortbeitrags. Sie haben während der Veranstaltung jederzeit die Möglichkeit, sowohl die Webcam- als auch die Mikrofon-Freigabe zu aktivieren bzw. zu stoppen.

**Programm/Inhalt**

**Gefährdungslage und aktuelle Angriffsformen im Bereich Voice-Phishing einschätzen**

**Typische Social-Engineering-Tricks und KI-basierte Stimmfälschung erkennen**

**Sofort anwendbare Rückfrage- und Verhaltenslinien zur Absicherung von Kundengesprächen anwenden**

**Vorfälle richtig einordnen und erste Incident-Response-Schritte einleiten**

**Eine praktische Schreibtischunterlage (Checkliste) für den Live-Betrieb erhalten**

## Voice-Phishing: Die Schatten-Seite der Künstlichen Intelligenz

Voice-Phishing (Vishing) nutzt Telefonanrufe - zunehmend unterstützt durch KI-Stimmen - um vertrauliche Daten zu erschleichen oder Überweisungen auszulösen. In diesem kompakten Remote-Workshop lernen Sie, wie moderne Vishing-Angriffe technisch funktionieren, welche psychologischen Tricks Täter anwenden und wie man Kunden sowie eigene Teams effektiv schützt. Praktische Erkennungsmerkmale, Live-Beispiele und Handlungsschritte für den Alltag sind Schwerpunkt.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center sowie aus dem multikanalen Vertrieb & der Kundenberatung sowie der Informationssicherheit

### IHR NUTZEN

- Sie kennen den Aufbau und Ablauf moderner Vishing-Angriffe (Technik und Psychologie) sowie Merkmale von KI-gestützten Anrufen und Stimmklonen.
- Sie können typische Taktiken (z. B. gefälschte Rufnummern, Dringlichkeits-Narrative) analytisch einordnen.
- Sie wissen, wie man Gespräche so führt, dass Angreifer nicht trainiert werden (z. B. bei Rückfragen).
- Sie sind vertraut mit präventiven Maßnahmen und kurzfristig umsetzbare Kontrollen für den Kundenkontakt.

### HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werkstage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.

Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.650

[Zur Live-Veranstaltung](#)



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

4 Stunden



### PREIS

295,00 €  
295,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### **Carolin Nalazek**

0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### **Edmund Honermann**

0231 22240-739  
edmund.honermann@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

**Gefährdungslage und aktuelle Angriffsformen im Bereich Voice-Phishing einschätzen**

**Typische Social-Engineering-Tricks und KI-basierte Stimmfälschung erkennen**

**Sofort anwendbare Rückfrage- und Verhaltenslinien zur Absicherung von Kundengesprächen anwenden**

**Vorfälle richtig einordnen und erste Incident-Response-Schritte einleiten**

**Eine praktische Schreibtischunterlage (Checkliste) für den Live-Betrieb erhalten**

## Täuschend echt - Deepfakes, Identitätsdiebstahl und KI im Angriffseinsatz

### Bankraub 2.0: Wie Künstliche Intelligenz Tätern neue Werkzeuge gibt

KI-basierte Manipulationen verändern Wirtschaftskriminalität grundlegend: Deepfakes in Videocalls, Voice-Cloning am Telefon und gefälschte Identitätsdokumente eröffnen Tätern neue, skalierbare Angriffsvektoren. Dieser kompakte Remote-Workshop zeigt, wie Angriffe in der Praxis ablaufen - intern gegenüber Mitarbeitenden wie extern gegenüber Kunden/-innen - und welche konkreten, pragmatischen Maßnahmen Banken und Beschäftigte ergreifen müssen, um Erkennung, Prävention und Reaktion zu verbessern.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center sowie multikanaler Vertrieb & Kundenberatung sowie Informationssicherheit, Geldwäsche, Compliance und Risikomanagement

### IHR NUTZEN

- Sie erkennen Deepfakes in Videocalls und wissen, wie interne wie externe Szenarien zu bewerten sind.
- Sie verstehen Mechanik und Gefährdungspotenzial von Voice-Cloning am Telefon.
- Sie können Hinweise auf gefälschte Ausweise und manipulierte Kreditunterlagen identifizieren.
- Sie wissen, wie Täter Fremdinformationen zielgerichtet sammeln und daraus Angriffe konstruieren.
- Sie sind vertraut mit konkreten Maßnahmen und Gesprächsleitlinien, um KYC-Prozesse zu stärken und Multi-Channel-Angriffe abzuwehren.

### IHR REFERENT

Felix Jancker, Admijalo Dienstleistungs GmbH

geschäftsführender Mitgesellschafter des Unternehmens mit ausgewiesenen Praxiserfahrungen in Cyber-Security, Social Engineering und Sicherheitsstrategien im Finanzsektor

### HINWEIS(E)

Live-Beispiele (Video/Audio-Beispiele), moderierte Fallanalysen und interaktive Q&A-Sequenzen legen den Fokus auf direkter Anwendbarkeit für Beratungsgespräche, KYC-Prüfungen und interne Prozesse.



### TERMIN(E)

27.04.2027 | Sparkassenakademie  
NRW



### DAUER

1 Tag



### PREIS

450,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **Deepfake-Indikatoren in Videokonferenzen benennen und einordnen**

- Bewegungsmuster,
- Lippensynchronität,
- Artefakte

#### **Technische Grundprinzipien von Voice-Cloning und typische Erkennungsmerkmale bei Anrufen**

#### **Typische Manipulationsmuster bei Identitätsdokumenten und Prüfverfahren**

- visuelle Plausibilitätschecks
- Metadaten-Hinweise

#### **Mechanismen, wie Angreifer öffentlich verfügbare und gezielt beschaffte Informationen kombinieren, um Vertrauen aufzubauen**

#### **Kurzes, umsetzbares Maßnahmenpaket nennen**

- Abfrageverfahren
- Verifikationsschritte
- Eskalationspfade
- technische Ergänzungen (z. B. Tools/Checks).

#### **Konzept „Bankraub 2.0“**

- typische Szenarien
- Angriffsflüsse
- Anpassung operativer Abläufe, um Schäden als Treuhänder zu vermeiden

## **15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB**

# **Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center und Business- Center**

## "Kein Abschluss unter dieser Nummer?" - die Terminquote steigern

Terminvereinbarungen am Telefon sind der Auftakt für Verkaufsgespräche. Aber wie gelingt es Ihnen, die Kundinnen und Kunden für einen Termin zu gewinnen? Erfahren Sie, wie Sie die Neugier der Kundinnen und Kunden wecken und entwickeln Sie Ihr persönliches Telefonkonzept. Sie gehen souverän mit Einwänden um und können das Kundengespräch abschlussorientiert steuern.

### ZIELGRUPPE

Privat- und Individualkundenberater/-innen

### IHR NUTZEN

- Sie telefonieren glaubwürdig und sympathisch.
- Sie wecken die Neugier der Kundinnen und Kunden und vereinbaren mehr Termine.
- Sie entwickeln Ihr persönliches Telefonkonzept für dauerhaft hohe Terminquoten.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartner

### HINWEIS(E)

Wir empfehlen, dieses Training durch eine individuelle Begleitung am Arbeitsplatz zu ergänzen. Dafür erstellen wir Ihnen gern ein maßgeschneidertes Angebot. Bitte sprechen Sie Thorsten Meier an, Tel.: 0175/7891040.



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



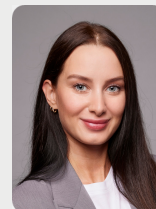
### PREIS

Auf Anfrage



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Darina Busch**  
0231 22240-524  
darina.busch@ska.nrw

#### INHALTE



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

### **Programm/Inhalt**

#### **Die wichtigsten Eckpunkte für Ihren Telefon-Erfolg**

- Weshalb rufen Sie an? Wie wecken Sie Neugier?
- Anders verabschieden als alle anderen
- Rechtliche Rahmenbedingungen beachten

#### **3 kleine Schritte zum "Ja" der Kundin oder des Kunden**

#### **Kennen Sie Ihren Kundinnen und Kunden oder meinen Sie, diese zu kennen?**

- Wo erhalte ich wichtige Informationen?
- Was hat die Kundin und der Kunde bei uns - was hat er nicht?
- Wie nutze ich diese Erkenntnisse erfolgreich?

#### **Das "Spiel" mit der (Neu-)Gier des Menschen**

- (Zu) viele Informationen machen nicht gierig

#### **Ihr persönliches Telefonkonzept!**

- Glaubwürdig - sympathisch - erfolgreich
- Der Kundin oder dem Kunden offen die Vorgehensweise vermitteln
- Einwandbehandlung aus der Praxis für die Praxis

## Basistraining Telefonie: Stimmgewaltig. Persönlich. Überzeugend. - Telefonie, die begeistert

In unserem praxisorientierten Seminar erfahren Sie, wie Sie Telefonate nicht nur erfolgreich führen, sondern auch begeistern können. Es bietet wertvolle Einblicke und konkrete Techniken, um Gespräche souverän zu führen, Kundenwünsche gezielt zu erkennen und individuell Lösungen anzubieten.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center oder der Multikanalberatung in den Filialen und alle weiteren Mitarbeitenden, die im Kundenkontakt viel telefonieren

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Erwartungen der Kunden sowie die Grundlagen und Rolle der Telefonie in der digitalen Beratung.
- Sie können Telefonate souverän führen und die wichtigsten Gesprächsstandards erfolgreich anwenden.
- Sie wissen, wie Sie mit gezielten Fragetechniken und Einwänden professionell umgehen.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanagement und Leadership.

### HINWEIS(E)

Um den Transfer der Seminarinhalte im täglichen Arbeitsumfeld zu sichern, empfehlen wir eine Praxisbegleitung am eigenen Arbeitsplatz. Bei Interesse an einem Simulationstraining sprechen Sie gern im Vorfeld des Seminars Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739, an.



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

2 Tage



### PREIS

750,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **Warum telefonieren wir?**

- Banken und Kunden im Wandel
- Erwartungen der Kunden
- Die Rolle des Telefonierens

#### **Was ist wichtig beim Telefonieren?**

- Die Standards beim Telefonieren
- Die Grundregeln für Erfolg am Telefon

#### **Wie telefonieren wir?**

- Überzeugend argumentieren
- Fragetechniken
- Umgang mit Kundeneinwänden

## Self-Service im KSC: Selbst. Schnell. Einfach. - Self-Service, der begeistert (online)

In unserem praxisorientierten Seminar lernen Sie, wie Sie Kunden am Telefon gezielt zu digitalen Lösungen führen. Erfahren Sie, wie Sie Self-Service-Optionen effektiv zu integrieren, und überzeugen Sie Ihre Kunden mit klaren Nutzenargumenten. Bauen Sie Vertrauen auf und fördern Sie die digitale Selbstständigkeit Ihrer Kunden – für weniger Aufwand und mehr Effizienz auf beiden Seiten.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus dem Kunden-Service-Center bzw. aus anderen betroffenen Serviceeinheiten

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die verschiedenen Self-Service-Optionen und wissen, wie Sie diese gezielt in Gesprächen mit Kunden ansprechen.
- Sie können Ihre Kunden mit klaren Nutzenargumenten überzeugen und ihnen den Weg zu digitalen Lösungen effektiv aufzeigen.
- Sie wissen, wie Sie Vertrauen aufbauen und die digitale Selbstständigkeit Ihrer Kunden fördern – für mehr Effizienz und weniger Aufwand.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanagement und Leadership.

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar.

Bei Bedarf bieten wir Ihnen dieses Training gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.



### TERMIN(E)

13.07.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **Was ist Self-Service?**

- Self-Service in der Sparkasse
- Self-Service im Internet
- Welche Wege zum Ziel führen

#### **Warum ist Self-Service wichtig?**

- Wieder mehr Zeit für die „wichtigen“ Kunden haben

#### **Wie telefoniere ich Self-Service?**

- Ansprachen
- Umgang mit Kundeneinwänden

## Einwandbehandlung am Telefon: Gelassen. Überzeugend. Erfolgreich. - Einwände souverän meistern (online)

**Machen Sie Einwände zu Ihrer Stärke! In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie kritische Gesprächssituationen ruhig und professionell meistern. Erkennen Sie Einwände schnell, gehen Sie empathisch darauf ein und entkräften Sie diese geschickt. Mit effektiven Argumentationstechniken und cleveren Abschlussstrategien gewinnen Sie das Vertrauen Ihrer Kunden und schließen jedes Gespräch erfolgreich ab.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center oder der Multikanalberatung in den Filialen und alle weiteren Mitarbeitenden, die im Kundenkontakt viel telefonieren

### IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, Einwände frühzeitig zu erkennen und wissen, wie Sie diese empathisch und ohne Widerstand ansprechen.
- Sie können Einwände souverän entkräften, indem Sie gezielte Argumentationstechniken und Strategien anwenden.
- Sie wissen, wie Sie nach der Einwandbehandlung geschickt abschließen und dabei das Vertrauen Ihrer Kunden nachhaltig gewinnen.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebsseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanagement und Leadership.

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar.

Bei Bedarf bieten wir Ihnen dieses Telefon-Training gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **Was sind Einwände?**

- Einwände richtig erkennen und verstehen
- Einwände empathisch ansprechen
- Aktives Zuhören und die Kunst, Einwände ohne Widerstand aufzunehmen

#### **Wie gehe ich mit Einwänden richtig um?**

- Argumentationstechniken und Strategien, um Einwände souverän und kundenorientiert zu entkräften
- Umgang mit schwierigen Einwänden, effektive Ansätze, um mit komplexen oder wiederkehrenden Einwänden umzugehen
- Abschlussstrategien nach der Einwandbehandlung

## Programm Aufbau / Ausbau Business-Center, Business-Line und Service-Line

Im Rahmen der "Vertriebsstrategie der Zukunft - Firmenkunden" ist der Aufbau und Ausbau eines Business-Centers (BC) bzw. einer Business-Line (BL) oder Service-Line (SL) ein strategisches Handlungsfeld. Mit diesem Angebot unterstützen wir Sie dabei, Ihr BC, BL bzw. SL erfolgreich am Markt zu platzieren und weiterzuentwickeln sowie Ihre Mitarbeiter/-innen fit für den Echteininsatz zu machen.

### ZIELGRUPPE

Je nach Baustein verantwortliche Führungskräfte sowie Mitarbeiter/-innen im Business-Center bzw. in der Business-Line oder Service-Line

### IHR NUTZEN

- Im Rahmen der Vorbereitungs- / Planungsphase wissen Sie, wie Sie den Veränderungsprozess zielgerichtet begleiten, den richtigen Start nachhaltig planen sowie das geeignete Personal auswählen können.
- In der Durchführungsphase können Sie bedarfsgerechte, maßgeschneiderte Kompetenzentwicklungsprogramme für Mitarbeiter/-innen im Business-Center bzw. in der Business-Line oder Service-Line anbieten.
- In der Transferphase sind Sie in der Lage, mit geeigneten Maßnahmen den Einführungsprozess erfolgreich zu gestalten.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen der Sparkassenakademie NRW und/oder externer Trainingspartner

### HINWEIS(E)

Die richtigen Bausteine und geeigneten Trainingsmaßnahmen wählen wir selbstverständlich je nach Ausgangssituation gemeinsam mit Ihnen aus und schneiden diese gerne auf Ihre Entwicklungsbedarfe zu.



#### TERMIN(E)

nach Absprache



#### DAUER

nach Absprache



#### PREIS

nach Vereinbarung



#### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### **Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### **Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

## **Programm/Inhalt**

### **Vorbereitungs-/Planungsphase**

- Veränderungsbegleitung
- Change-Management vom stationären zum digitalen Vertrieb im Business-Center bzw. in der Business-Line oder Service-Line
- Personalauswahl (Eignungsdiagnostische Verfahren / Recruiting von Mitarbeiter/-innen für das Business-Center bzw. der Business-Line oder der Service-Line)
- Analyse Trainingsbedarfe
- Initial-Meetings
- Workshops Prozesse und Qualitätsstandards

### **Durchführungsphase**

- Teamtrainings
- Kompetenzentwicklung Digitale Beratung
- Kompetenzentwicklung Telefonie
  - Grundlagen: Kundenorientiert Telefonieren im Business-Center bzw. in der Business Line oder Service-Line (Inbound/Outbound)
  - Vertriebsstark durch höfliche Hartnäckigkeit und charmante Schlagfertigkeit
  - Kommunizieren auf Augenhöhe mit dem UK / FK / GK / GSK
  - Konfliktsituationen am Telefon souverän meistern
  - Stimmtrainings
- Kompetenzentwicklung Videoberatung
  - In der Videoberatung beim UK / FK / GK / GSK überzeugend agieren
  - Vertriebsstark im Kundendialog handeln
  - Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing
- Kompetenzentwicklung Chat und Mail
  - Den Text-Chat sicher sprachlich anwenden
  - Digitales Texten leicht gemacht
  - Textsicher ansprechende Mails formulieren
- Spezialtrainings
  - ISP – Die interaktive Service-Plattform (ISP) erfolgreich im BC, BL bzw. SL anwenden
  - Beraten mit dem Geschäftskunden-Check
  - Train the Trainer – für interne Trainer/-innen bzw. Vertriebsbegleiter/-innen in Sparkassen
- Führungskräfteentwicklung

### **Transferphase**

- Begleitung Startphase
- Simulationstrainings
- Transfersicherung TaA - Praxisbegleitung
- Kompetenztransfer / Trainingspartnerschaft
- Coaching / Mentoring / Supervision
- Team-Review

## Cross-Selling am Telefon: Erkennen. Verbinden. Verkaufen - Cross-Selling, das begeistert (online)

**Cross-Selling am Telefon ist mehr als nur ein Verkaufstrick - es ist eine Kunst, die den Kunden wirklich weiterhilft! In diesem Seminar entdecken Sie, wie Sie gezielt Chancen im Gespräch erkennen und Zusatzangebote natürlich einbauen. Sie erfahren, wie Sie Ihre Kunden begeistern, Vertrauen aufbauen und Umsätze steigern – für langfristige Kundenbeziehungen und mehr Erfolg am Telefon.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center oder der Multikanalberatung in den Filialen und alle weiteren Mitarbeitenden, die im Kundenkontakt viel telefonieren

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die verschiedenen Cross-Selling-Möglichkeiten und wissen, wie Sie diese gezielt im Gespräch aufgreifen.
- Sie können Chancen im Dialog erkennen, Zusatzangebote geschickt einbinden und das Vertrauen Ihrer Kunden effektiv gewinnen.
- Sie wissen, wie Sie Einwände souverän entkräften und Cross-Selling erfolgreich nutzen, um Umsätze nachhaltig zu steigern.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebsseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanagement und Leadership.

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar.

Bei Bedarf bieten wir Ihnen dieses Telefon-Training gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.



### TERMIN(E)

24.09.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **Was ist Cross-Selling?**

#### **Warum Cross-Selling?**

- Cross-Selling in der Bankenlandschaft

#### **Wie telefonieren wir Cross-Selling?**

- Handlungsfelder erkennen und ansprechen
- Nutzen-Argumentation
- Fragetechniken
- Umgang mit Kundeneinwände

## Erfolgreich Telefonieren: Zinsprolongationen - wie auch in schwierigen Zeiten das Bestandsgeschäft gelingt

In Zeiten stark steigender Zinsen ist es extrem wichtig, im Bereich der Immobilienfinanzierung nicht nur Neuverträge abzuschließen, sondern auch die Bestandskunden/-innen weiter an die Sparkasse zu binden. Bei den stark gestiegenen Zinsen, die für die Kunden bei einer Prolongation Mehrkosten bedeuten können, sind Gespräche gerade aktuell für die Beraterinnen und Berater häufig sehr anspruchsvoll und herausfordernd. Diese erfolgen häufig durch telefonische Kundenansprache. Wie Sie aufkommende Fragen und Einwände am Telefon erfolgreich meistern, wird in diesem Seminar trainiert.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen der Baufinanzierung, Kundenberater/-innen oder Outbound-Agenteninnen & -Agenten des KSC, die Zinsprolongationen mit Kunden telefonisch besprechen

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie mit den wichtigsten Fragestellungen rund um das Thema Zinsprolongation umgehen.
- Sie kennen Nutzenargumentationen und Einwandbehandlungen bei der telefonischen Kundenansprache.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanagement und Leadership.

### HINWEIS(E)

Bei Bedarf bieten wir Ihnen dieses Telefon-Training gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



### PREIS

nach Vereinbarung



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **Erarbeitung eines Telefonleitfadens zur aktiven Ansprache der Zinssicherung bei Forward- und Zinsprolongationsdarlehen**

- Aus welchen Bestandteilen besteht ein Telefonleitfaden?
- Welcher Wortlaut kann verwendet werden?

#### **Rahmenbedingungen zum Vertrieb am Telefon**

- Jedes Haus ist anders – was sind in Ihrem Haus die Leitlinien?

#### **Direkt-Verkauf am Telefon**

- Angebot und Vertrag verschicken

#### **Einwandbehandlung**

- Einwand, Vorwand oder Reklamation – was ist der Unterschied?
- Welche Einwände können kommen und wie gehe ich mit diesen um?

#### **Cross-Selling-Ansätze**

- Wenig genutzt, doch wenn nicht jetzt, wann dann? Aktive Ansprache auf verschiedene Produkte passend zur Baufinanzierung

#### **Nicht-Erreichen des Kunden**

- Wie bespreche ich den Anrufbeantworter
- Chance trotzdem nicht verpassen – Angebot versenden

#### **Erste Gehversuche**

- In Kleingruppen den Telefonleitfaden am Kollegen üben, nicht am Kunden

## Direktvertrieb am Telefon - Beratung und Verkauf am Telefon

Die aktuelle Situation zeigt, dass zurzeit insbesondere Mitarbeiter/-innen mit einer ausgeprägten Vertriebsstärke am Telefon benötigt werden. In dieser Veranstaltung werden Kommunikationsstandards für den Direktvertrieb am Telefon sowie Abschlussicherheit thematisiert.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im In-/Outbound-Team eines Kunden-Service-Centers, BusinessCenter oder in einem Digitalen Beratungs-Center sowie sonstige Mitarbeiter/-innen, die zurzeit aktiv Kunden am Telefon beraten und Produkte abschließen

### IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit Möglichkeiten, Grenzen und Strategien beim Direktvertrieb am Telefon.
- Sie können kommunikative und verkaufpsychologische Methoden und Techniken in der Praxis anwenden.
- Sie wissen, wann eine Überleitung zur Videoberatung oder zur stationären Beratung sinnvoll ist und wie eine Nachsorge gestaltet sein kann.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainingspartner der Sparkassenakademie

### HINWEIS(E)

Gerne bieten wir Ihnen diese Webinare auch digital als individuelle Inhouse-Veranstaltung für Ihre Sparkasse an. Bei Interesse sprechen Sie bitte Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739, an.



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



### PREIS



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

## Programm/Inhalt

### Möglichkeiten und Grenzen des Direktvertriebs

- Regulatorik im Direktvertrieb und Auswirkungen auf den Prozess
- Verkaufen am Telefon über die „Tonspur“
- Verkaufen am Telefon mit Zusendung (elektronisch/haptisch) von Unterlagen
- Verkaufen am Telefon mit technischer Unterstützung

### Vorbereitung und Arbeitsumfeld

- Technik, Raum und Zeitplanung
- Telefonskript oder freie Rede – der Spagat zwischen Sicherheit und Natürlichkeit
- Vorgehensweisen und Strategien im Direktvertrieb – Best Practice
- Aktive Kundenakquise - Outbound & Reaktives Verkaufen – Inbound

### Der Gesprächseinstieg

- Wie bleibt der Kunde am Hörer
- Einflugschneisen zum Interesse des Kunden
- Erst Beziehungsaufbau, dann Verkauf

### Kommunikation am Telefon

- Sprache, Rhetorik, formelle Standards, Gesprächsverhalten
- Informationen reduzieren – was für den Kunden wichtig ist
- Bildhafte Sprache – Verkaufen ohne Flyer
- Die vier „Verständlichmacher“ | Einfachheit – Gliederung – Prägnanz – Stimulans
- Keine Monologe – Fragetechnik zielorientiert einsetzen
- Überzeugend Argumentieren mit Übersetzungsformeln

### Einwände des Kunden

- Die Klassiker am Telefon
- Ist Schlagfertigkeit erlernbar? – Strategien für mehr Sicherheit

### Zum Abschluss kommen – den Abschluss sichern

- Abschlusssignale nutzen
- Sprachliche Strategien am Ende | weniger ist mehr – maximal 2 Alternativen
- Strategien für mehr Verbindlichkeit
- Zwischen Unterschriftverzicht und „reitendem Boten“

## Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing

Mittlerweile nehmen viele Kunden über die Internet-Filiale oder direkt per Chat oder Mail Kontakt auf. Sobald Sie als Berater/-in erkennen, dass Anfragen komplex werden, empfiehlt sich ein Kanalwechsel zum Telefon. Hierbei sind zusätzlich die technischen Optionen "Screen-Sharing" und "Co-Browsing" hilfreich. Hiermit ist es möglich, gemeinsam mit Kunden am Bildschirm auch komplexe Beratungen erfolgreich zu bearbeiten. In dieser Veranstaltung erfahren Sie, wie Sie durch diese Form der medialen Beratung bei multikanalaffinen Kunden punkten.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die zurzeit mit Kunden per Screen-Sharing bzw. Co-Browsing kommunizieren

### IHR NUTZEN

- Sie kennen den Mehrwert der Interaktionsformen Screen-Sharing und Co-Browsing.
- Sie sind im Rahmen von Live-Beratungen in der Lage, die Optionen Screen-Sharing und Co-Browsing für Vertriebsprozesse effizient zu nutzen.
- Sie wissen, wie Sie Medien in der Beratungssituation einbinden.

### HINWEIS(E)

Die Inhalte werden vor dem Hintergrund der Zielgruppe und den technischen Möglichkeiten der Teilnehmer/-in inhaltlich ausgestaltet und angepasst.

Gerne bieten wir Ihnen diese Veranstaltung als individuelle Inhouse-Veranstaltung für Ihre Sparkasse an. Bei Interesse sprechen Sie bitte Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739, an.



### TERMIN(E)

nach Vereinbarung



### DAUER

0,5 Tage  
nach Vereinbarung



### PREIS

nach Vereinbarung



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **Programm/Inhalt**

### **A. Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing**

#### **Möglichkeiten und Grenzen der medialen Beratung**

#### **Technische Grundlagen – Umgang mit dem Frontend**

#### **Voraussetzungen auf der Kundenseite**

- Notebook, Tablet, Smartphone – Betriebssystem und Bildschirmgröße
- Stabilität der Datenleitung
- Diskretion im Beratungsumfeld

#### **Grundlagen der Interaktionsformen Screensharing und Co-Browsing**

- Technische Unterschiede
- Einsatzszenarien – Welches Tool in welcher Situation?
- Schöne neue Welt – Was kann denn alles geteilt werden...und was ist überhaupt sinnvoll?

### **B. Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing**

#### **Der optimale Arbeitsplatz – mit wenig Aufwand zu mehr Ergonomie**

- Bildschirm(e)
- Headset
- Grafiktablet oder Maus und Tastatur?

#### **Medien online individualisieren, Umgang mit...**

- ...Textmarker und Zeigeoptionen
- ...Grafikelementen
- ...Textelementen

#### **Besonderheiten beim Co-Browsing**

- Den Kunden an die Hand nehmen - betreutes surfen
- Umgang mit digitalen Beratungsstrecken in der Internet-Filiale
- Sicher agieren – Datenschutz im Dialog beachten

## Telefonprofi - Schlagfertigkeit meisterlich anwenden

Was für eine geniale Antwort – leider fünf Minuten zu spät. In der heutigen Geschäftswelt ist das ungenügend. Schlagfertig auf den Punkt zu sein ist trainierbar. Es gilt, die Gesetzmäßigkeiten zu kennen UND zu können. Jürgen Bangert verrät seine Techniken, mit denen er u. a. seit über 20 Jahren als Comedian Elvis Eifel erfolgreich ist. Jeder Mensch besitzt die Fähigkeit, schlagfertig zu reagieren; allerdings in unterschiedlich starken Ausprägungen. Jürgen Bangert versteht es, verbale Angriffe konstruktiv zu verwenden, um das Gespräch in seinem Sinne fortführen zu können. Wie diese stressigen Gesprächssituationen am besten gemeistert werden können, lernen die Teilnehmer/-innen in unserem unvergesslichen Seminar.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Inbound, im Kunden-Service-Center, in Telefonzentralen und Servicemitarbeiter/-innen im stationären Vertrieb mit häufigem telefonischen Kundenkontakt

### IHR NUTZEN

- Sie können auch in schwierigen Gesprächssituationen sofort reagieren.
- Sie sind in der Lage, Schlagfertigkeit konstruktiv anzuwenden.
- Sie treten souverän und selbstbewusst auf.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Jürgen Bangert  
Jürgen Bangert ist Moderator, Organisator, Redakteur und Comedian, er ist aber auch Naturpark-Botschafter des Naturparks Diemelsee. Bekannt wurde er im Radio mit Telefonstreichen als **Elvis Eifel** weit über die Grenzen des Naturparks hinaus.
- Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW  
Verkaufstrainer und zertifizierter Vertriebscoach mit langjährigen praktischen Erfahrungen als Kundenberater einer Sparkasse und als Außendienstmitarbeiter eines Finanzdienstleisters



### TERMIN(E)

07.10.2026 |



### DAUER

1 Tag



### PREIS

505,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Lars Abraham**

0231 22240-741

lars.abraham@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **Schlagfertigkeit definieren**

- Konstruktive Schlagfertigkeit vs. zerstörende Schlagfertigkeit
- Spontaneität oder auf den Punkt trainiert?
- Das spielerische Lernen
- Wirkungsfaktoren, die wirklich helfen
- Hinhören als Grundlage

#### **Schlagfertigkeit - Vorbereitung ist das A & O**

- Techniken zum Entdecken und Ausprobieren
- Die Kommunikationskanäle kennen und können
- Das Ziel im Auge und den Weg dorthin im Blick

#### **Kritische Gesprächssituationen meistern**

- Konfrontationen sachlich kontern
- Konflikte entspannt lösen
- Zerstörende Kritik gekonnt kontern

#### **Intelligente Schlagfertigkeit**

- Souveräner Umgang mit Vorwürfen - wenn sie berechtigt sind
- Kontern mit und ohne bloßzustellen
- Konstruktive Gesprächstechniken
- Air-Bags der Schlagfertigkeit

## Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online)

**Outbound ist kein Zufallsprodukt. Es ist Handwerk, Technik und Haltung. In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie mit IAM und klarer Argumentation Outbound-Gespräche führen, die wirklich weiterbringen – für Ihre Kundinnen und Kunden und für Ihre Ziele.**

### ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im KSC, DBC oder in der Filiale

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie potenzielle Kundinnen und Kunden gezielt ansprechen, Interesse wecken und Gespräche erfolgreich zum Abschluss bringen.
- Sie können Ihre Erfolgsquote mit praxisorientierten Strategien und einem selbstbewussten, kundenorientierten Gesprächsaufbau steigern.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebsseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanagement und Leadership.

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar.

Bei Bedarf bieten wir Ihnen dieses Telefon-Training gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.



### TERMIN(E)

09.06.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **Was ist Outbound?**

- IAM und Kampagnen
- Ziele und Nutzen: Warum telefonieren wir aktiv?
- Kundenerwartungen und Erfolgsfaktoren im Gespräch
- Rolle von Outbound im Multikanal-Kontext (KSC, DBC, Filiale)

#### **IAM - Integriertes Ansprachenmanagement**

- Wirkungsweise und Systematik des IAM
- Rolle der Outbound-Telefonie im IAM
- Vom Reagieren zum Agieren – proaktive Kontaktstrategien

#### **Warum telefonieren wir Outbound?**

- Kundenbindung durch Termine

#### **Wie telefonieren wir Outbound? - praxisnah und wirksam**

- Gesprächseinstieg: Wie öffne ich die Tür zu Kundinnen und Kunden?
- Nutzenargumentation: Bedarf statt Produkt in den Fokus
- Fragetechniken: Bedarf erkennen, Gespräch lenken
- Umgang mit Einwänden: Sicherheit statt Abwehrhaltung
- Abschlussorientierung: Termin, Interesse, Weiterleitung
- Erstellung eines praxisnahen Telefonleitfadens

## Programm Aufbau / Ausbau Kunden-Service-Center

Im Rahmen der "Vertriebsstrategie der Zukunft - Privatkunden" nimmt der Aufbau und Ausbau eines Kunden-Service-Centers eine zentrale Rolle ein. Hierbei unterstützen wir Sie gerne! Unser Angebot skizziert beispielhaft den Ablauf. Natürlich werden die Maßnahmen und die daraus resultierenden Bausteine Ihres Konzeptes individuell erarbeitet und für Sie maßgeschneidert zusammengestellt.

### ZIELGRUPPE

Je nach Baustein verantwortliche Führungskräfte sowie Mitarbeiter/-innen im Kunden-Service-Center

### IHR NUTZEN

- Als verantwortliche Führungskräfte sind Sie in der Lage, prozessual nötige Handlungsfelder für Ihre Sparkasse zu definieren, begleitende Maßnahmen zu planen, Kommunikations- und Qualitätsstandards festzulegen, geeignetes Personal auszuwählen sowie Ihr Team optimal auf den Echt-Einsatz vorzubereiten.
- Als Mitarbeiter/-in im Kunden-Service-Center können Sie die Grundregeln einer erfolgreichen Kommunikation im Kunden-Service-Center anwenden, Ihr Selbstmanagement systematisch ausbauen sowie im Team effektiv und motiviert zusammenarbeiten.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartner



### TERMIN(E)

auf Anfrage



### DAUER

1 Tag  
nach Vereinbarung



### PREIS

nach Absprache



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

## **Programm/Inhalt**

### **Vorbereitungs-/Planungsphase**

- Veränderungsbegleitung / Change-Management
- Personalauswahl (Eignungsdiagnostische Verfahren / Recruiting)
- Analyse Trainingsbedarfe
- Initial-Meetings
- Workshops Prozesse und Qualitätsstandards

### **Durchführungsphase**

- Teamtrainings
- Kompetenzentwicklung Digitale Beratung
- Kompetenzentwicklung Telefonie
  - Kundenorientiert Telefonieren im Kunden-Service-Center (Inbound/Outbound)
  - Vertriebsstark durch höfliche Hartnäckigkeit und charmante Schlagfertigkeit
  - Kommunizieren auf Augenhöhe
  - Vertriebliche Stärke durch höfliche Hartnäckigkeit und charmante Schlagfertigkeit
  - Konfliktsituationen am Telefon souverän meistern
  - Stimmtrainings
- Kompetenzentwicklung Videoberatung
  - In der Videoberatung überzeugend agieren
  - Vertriebsstark im Kundendialog handeln
  - Mediale Beratung per Screen-Sharing und/oder Co-Browsing
- Kompetenzentwicklung Chat und Mail
  - Den Text-Chat sicher sprachlich anwenden
  - Digitales Texten leicht gemacht
  - Textsicher ansprechende Mails formulieren
- Führungskräfteentwicklung

### **Transferphase**

- Begleitung Startphase
- Simulationstrainings
- Transfersicherung TaA - Praxisbegleitung
- Kompetenztransfer / Trainingspartnerschaft
- Coaching / Mentoring / Supervision
- Team-Review

## Programm Aufbau / Ausbau Digitales Beratungs-Center

Im Rahmen der "Vertriebsstrategie der Zukunft - Privatkunden" ist der Aufbau und Ausbau eines Digitales Beratungs-Center (DBC) ein strategisches Handlungsfeld. Mit diesem Angebot unterstützen wir Sie dabei, Ihr Digitales Beratungs-Center erfolgreich am Markt zu platzieren und weiterzuentwickeln sowie Ihre Mitarbeiter/-innen fit für den Echteinsatz zu machen.

### ZIELGRUPPE

Je nach Baustein verantwortliche Führungskräfte sowie Mitarbeiter/-innen im Digitalem Beratungs-Center (DBC)

### IHR NUTZEN

- Im Rahmen der Vorbereitungs- / Planungsphase wissen Sie, wie Sie den Veränderungsprozess zielgerichtet begleiten, den richtigen Start nachhaltig planen sowie das geeignete Personal auswählen können.
- In der Durchführungsphase können Sie bedarfsgerechte, maßgeschneiderte Kompetenzentwicklungsprogramme für Mitarbeiter/-innen im Digitalen Beratungs-Center anbieten.
- In der Transferphase sind Sie in der Lage, mit geeigneten Maßnahmen den Einführungsprozess erfolgreich zu gestalten.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen der Sparkassenakademie NRW und/oder externer Trainingspartner

### HINWEIS(E)

Die richtigen Bausteine und geeigneten Trainingsmaßnahmen wählen wir selbstverständlich je nach Ausgangssituation gemeinsam mit Ihnen aus und schneiden diese gerne auf Ihre Entwicklungsbedarfe zu.



### TERMIN(E)

nach Absprache



### DAUER

nach Absprache



### PREIS

nach Vereinbarung



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

## **Programm/Inhalt**

### **Vorbereitungs-/Planungsphase**

- Veränderungsbegleitung / Change-Management
- Personalauswahl (Eignungsdiagnostische Verfahren / Recruiting)
- Analyse Trainingsbedarfe
- Initial-Meetings
- Workshops Prozesse und Qualitätsstandards

### **Durchführungsphase**

- Teamtrainings
- Kompetenzentwicklung Digitale Beratung
- Kompetenzentwicklung Telefonie
  - Kundenorientiert Telefonieren im Digitalen Beratungs-Center (Inbound/Outbound)
  - Vertriebsstark durch höfliche Hartnäckigkeit und charmante Schlagfertigkeit
  - Kommunizieren auf Augenhöhe
  - Vertriebliche Stärke durch höfliche Hartnäckigkeit und charmante Schlagfertigkeit
  - Konfliktsituationen am Telefon souverän meistern
  - Stimmtrainings
- Kompetenzentwicklung Videoberatung
  - In der Videoberatung überzeugend agieren
  - Vertriebsstark im Kundendialog handeln
  - Mediale Beratung per Screen-Sharing und/oder Co-Browsing
- Kompetenzentwicklung Chat und Mail
  - Den Text-Chat sicher sprachlich anwenden
  - Digitales Texten leicht gemacht
  - Textsicher ansprechende Mails formulieren
- Führungskräfteentwicklung

### **Transferphase**

- Begleitung Startphase
- Simulationstrainings
- Transfersicherung TaA - Praxisbegleitung
- Kompetenztransfer / Trainingspartnerschaft
- Coaching / Mentoring / Supervision
- Team-Review

## Stift-Display: Sehen. Verstehen. Behalten. - Visualisierung, die begeistert

**Machen Sie Ihre Beratungsgespräche lebendiger und überzeugender! In unserem Seminar erfahren Sie, wie Sie mit Stift-Displays von Wacom komplexe Inhalte klar und verständlich vermitteln. Nutzen Sie die Kraft von Bildern, um Ihre Kunden in der Videoberatung zu fesseln und Ihre Überzeugungskraft deutlich zu steigern.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center oder der Multikanalberatung in den Filialen und alle weiteren Mitarbeitenden, die Kundenberatung visuell überzeugend gestalten möchten

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Vorteile visueller Unterstützung in der Beratung und verstehen, wie das Stift-Display Ihre Kommunikation verbessert.
- Sie können einfache und effektive Zeichnungen erstellen, um komplexe Inhalte verständlich und anschaulich zu visualisieren.
- Sie wissen, wie Sie visuelle Tools gezielt einsetzen, um die Aufmerksamkeit Ihrer Kunden zu steigern und Ihre digitalen Beratungsgespräche überzeugender und erfolgreicher zu gestalten.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanagement und Leadership.

### HINWEIS(E)

Sie erhalten zusätzlich ein exklusives Bikablo-Scribble-Booklet, welches Ihnen in einer Schritt-für-Schritt-Anleitung erklärt, wie Sie einfach visualisieren können. Das Booklet ist im Seminarpreis enthalten.

Bei Bedarf bieten wir Ihnen dieses Training gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.



### TERMIN(E)

01.10.2026 | Sparkassenakademie  
NRW



### DAUER

1 Tag



### PREIS

425,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

### **Programm/Inhalt**

#### **Warum brauchen wir das Stift-Display?**

- Technik und Tools zur visuellen Unterstützung

#### **Was ist das Stift-Display?**

- Wacom DTK1660E

#### **Wie nutzen wir das Stift-Display?**

- Erste visuelle Zeichnungen erstellen
- Mit Vorlagen und eigenen Ideen arbeiten

#### **Anwendungstraining mit dem Stift-Display**

## Zertifikatsprogramm Train the Trainer - Ausbildung zum Trainer im KSC, DBC, BC

**Erfolgreich Trainings durchzuführen ist eine Kunst, die erlernt und entwickelt werden kann. Erwerben Sie in diesem Seminar das grundlegende Rüst- und Handwerkszeug, um für KSC, DBC, BC oder digitale Vertriebsteams künftig Trainings effektiv und ansprechend durchzuführen und Praxisbegleitungen souverän zu meistern.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die sich als Trainer/-in für Kunden-Service-Center, Digitale Beratungs-Center bzw. Business-Center qualifizieren möchten, Vertriebstrainer/-innen, Vertriebsbegleiter/-innen

### IHR NUTZEN

- Sie können Trainings erfolgreich durchführen und kennen die Schritte zur Umsetzung eines Qualifizierungskonzeptes im KSC, DBC bzw. BC.
- Sie entwickeln größere Sensibilität für unterschiedliche, insb. auch schwierige Trainingssituationen.
- Sie sind vertraut mit Ansätzen für eine Praxisbegleitung (Inbound, Outbound, medialer Beratung, Videoberatung).
- Sie erweitern Ihren Handlungsspielraum als Trainer/-in und setzen situativ unterschiedliche Instrumente ein.
- Sie entwickeln vor dem Hintergrund der Anforderungen und Standards sowie des Leistungsspektrums und Produktpalette die Rahmenbedingungen und Abläufe für Ihre Trainings sowie die Materialien zur Durchführung des Prozesses.

### IHR REFERENT

Peter Gesser, GESSER.biz GmbH

Geschäftsführer, Sparkassenbetriebswirt, zertifizierter Verkaufstrainer sowie systemischer Business Coach mit langjährigen Vertriebs- und Trainingserfahrungen

### HINWEIS(E)

Die Train-the-Trainer-Ausbildung besteht aus 2 X 2 Seminartagen (Modul 1 + Modul 3). Nach jeder Trainingssequenz findet jeweils ein halber Tag ein Coaching am Arbeitsplatz statt (Module 2 + 4). Die Module können aus methodischen Gründen daher nur zusammenhängend belegt werden. Nach erfolgreichem Abschluss erhalten Sie ein Zertifikat.



### TERMIN(E)

03.03.2026 – 31.12.2026 |

Seminar Modul 1 (03.03. - 04.03.2026)  
Coaching Modul 2 (05.03. - 08.06.2026)  
Seminar Modul 3 (09.06. - 10.06.2026)  
Coaching Modul 4 (11.06. - 31.12.2026)



### DAUER

5 Tage  
Die Gesamt-Lernzeit von 5 Tagen umfasst:

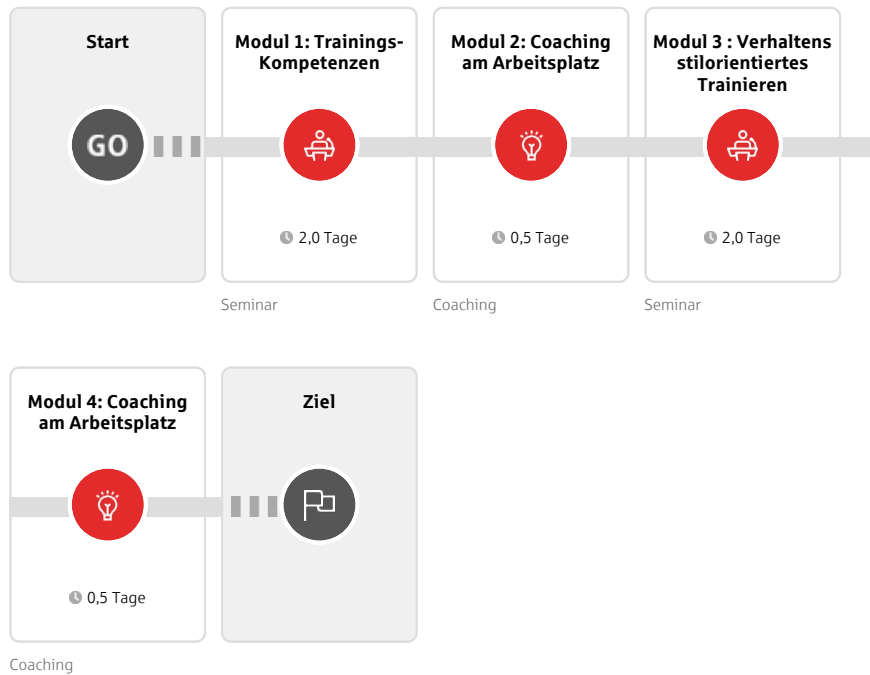
- 2 x 2 Tage Seminar (Modul 1 und Modul 3)
- 2 X 0,5 Tage Simulationstraining (Modul 2 und Modul 4)



### PREIS

1.795 Euro (Module 1 + 3) und  
1.790 Euro zzgl. Fahrtkosten  
(Module 2 + 4)

Ihre Lernreise: Zertifikatsprogramm Train the Trainer - Ausbildung zum Trainer im KSC, DBC, BC



ANMELDUNG



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

INHALTE



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

### Programm/Inhalt

#### **Modul 1 am 03. + 04.03.2026: Trainings-Kompetenzen**

Ziele des Trainings - Der Prozess und Anforderung an den/die Trainer/-in

Was ist Training - und was ist es nicht: Definitionen von „Training“ im KSC/DBC/BC

Akzeptanz des Trainings

Standards im Trainings-Prozess (Ziele und Nutzen, Überprüfbarkeit, Instrumente)

Unterschiede in den Trainingssituationen Inbound, Outbound, Chat, Videoberatung und

Expertenzuschaltung

Situationsgerechtes Trainieren

- Die Situation des/der Mitarbeiters/-in

- Vorbildfunktion

- Strukturierung des Trainings-Gesprächs

- Lob und Kritik situativ einsetzen - verbale Lenkungstechniken

- Klarheit und Konsequenz

- Umgang mit Blockadefloskeln

- Dokumentation und Begründung

- Vereinbarung und Transfer

Weitergabe der Infos/Dokumentationen

Organisatorische Rahmenbedingungen für regelmäßiges Training

Schnittstellen und Abstimmungen mit der Führungskraft und anderen Abteilungen

Situativ: Anpassung des Trainingsprozesses an die Anforderungen der Videoberatung

#### **Modul 2: Termin nach Absprache - Coaching am Arbeitsplatz**

Durchführung einzelner Trainingssequenzen in der betrieblichen Praxis, Feedback zum

Trainingsprozess und Klärung offener Fragen

#### **Modul 3 am 10. + 11.06.2026 : Verhaltensstilorientiertes Trainieren**

Verhaltensstile und Wirkung

- Den eigenen Verhaltensstil entdecken

- Merkmale der Verhaltenstendenzen erkennen und beschreiben

Andere trainieren

- Den Verhaltensstil anderer identifizieren

- Strategien zur effektiven Zusammenarbeit entwickeln

Das eigene Verhalten im Training differenziert anpassen

- Verwendung unterschiedlicher Tools zur Einschätzung des Trainees

- Die Verhaltens-Typen im Trainings-Dialog

Blick zurück auf das erste Modul:

- Welche Funktionen des Trainers sind bei welchen Typen besonders gefordert?

- Wie wirkt sich der Verhaltensstil meines Trainees auf die Fragestellungen aus?

Trainingsübungen, Klärung persönlicher Fragestellungen und Ausblick/to do's

#### **Modul 4: Termin nach Absprache - Coaching am Arbeitsplatz**

Durchführung einzelner Trainingssequenzen in der betrieblichen Praxis, Feedback zum

Trainingsprozess und Klärung offener Fragen

## Interaktive Service-Plattform (ISP) - Technik. Einfach. Anwenden. - eine ISP, die begeistert

Die Kunden der Sparkasse nutzen mittlerweile selbstverständlich die digitalen Eingangskanäle für ihre Service- und Vertriebsanliegen. Dabei spielt besonders in der Telefonie die Bearbeitung des Kundenwunsches innerhalb der interaktiven Service Plattform ISP eine entscheidende Rolle. Lernen Sie in diesem Seminar die umfassenden Möglichkeiten der Anwendung kennen. Profitieren Sie in Zukunft von einem souveränen Umgang mit der ISP in Kundengesprächen und einer erfolgreichen Bearbeitung des Kundenwunsches am Telefon.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Kunden-Service-Center, im Digitalen Beratungs-Center, im Business-Center oder einer Direkt-Filiale sowie Servicemitarbeiter/-innen, die mit der ISP arbeiten

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Besonderheiten der interaktiven Service-Plattform (ISP).
- Sie können diese als technische Unterstützung in Ihren Arbeitsalltag integrieren.
- Sie wissen, wie die Vorteile der vollumfänglichen Nutzung zu effektiveren Calls führen und die Quote der positiven Gesprächsabläufe erhöhen.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanagement und Leadership.

### HINWEIS(E)

Zur Transfersicherung empfehlen wir ein Simulationstraining am Arbeitsplatz. Bei Interesse, sprechen Sie gerne Edmund Honermann (Tel.: 0231 22240-739) an. Gerne bieten wir Ihnen dieses Seminar - maßgeschneidert auf den Bedarf Ihrer Sparkasse - als Inhouse-Veranstaltung an.



### TERMIN(E)

nach Absprache



### DAUER

1 Tag



### PREIS

nach Vereinbarung



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der ISP fit machen**

##### **Was ist die ISP?**

- Umfang der ISP
- Aufbau und Struktur
- Übersicht und Unterschiede der Menübäume Backoffice und Telefonagent
- Erläuterung der Schnittstellen
- Möglichkeiten der Legitimation und Identifikation mit der ISP

##### **Wie arbeite ich mit der ISP?**

- ISP in der Live-Umgebung kennenlernen
- Verschiedene Arbeitswege nutzen
- Kleine Kniffe für mehr Effizienz

##### **Funktionsweise zwischen ISP und Softphone**

##### **Beispielhafte Einbindung medialer Prozesse in die ISP**

## ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Inbound (online) (S298)

Mit der Interaktiven Service#Plattform (ISP) können Sie im Service-Center Telefon#Dienstleistungen wie FDL, Banking, Hotlines oder aktive Kundenansprache einfach abwickeln. Die ISP ist Teil von OSPlus, unterstützt mehrere Mandanten und Kanäle und lässt sich dank ihres modularen Aufbaus flexibel an Ihre Bedürfnisse anpassen. Lernen Sie in dieser Veranstaltung die ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Inbound und dem Skriptmanagement-System kennen.

### ZIELGRUPPE

Alle ISP#Administrierenden, die die Pflege von Institutsdaten und Inhalten übernehmen sowie an Service#Center#Leitungen, die auch für die Einbindung und Anpassung von Skripten zum Beispiel aus der Muster ISP PPS zuständig sind. Kurz gesagt: Jeder, der die Inbound-Administration der ISP verantwortet. Wir führen keine Agentinnen- und Agentenschulung in diesem Online-Seminar durch.

### IHR NUTZEN

- Sie sind mit der ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Skriptmanagement-System vertraut.
- Sie verfügen über Praxis-Know-how, um Ihr Tagesgeschäft eigenständig zu optimieren und haben ein solides Fundament für die weitere Nutzung.
- Sie können die ISP pflegen, verwalten und nutzen.

### VORAUSSETZUNG(EN)

- Damit Sie sich mit einem geeigneten Profil für die Administration anmelden können, muss Ihr S-User in der Benutzerverwaltung der ISP angelegt sein und mindestens das Profil "Administrator" zugeordnet haben.
- Folgende ISP-Bausteine sind Bestandteil des Seminars und sollten in Ihrem Menü vorhanden sein:
  - Benutzerverwaltung: Benutzer-Neuanlage, Benutzer-Suche
  - Mandantenpflege: Inbound, Vorgaben, übergreifend (modulunabhängig), Headagent
  - Institutspflege: Inbound, übergreifend (modulunabhängig)
  - Skript-Management-System
  - Recherche (Nachbearbeitung)
  - Downloadbereich (Statistik)
  - Befragungen (Statistik)
  - Reports (Statistik)
  - Ereignisübersicht (Statistik)
- Optionale Bausteine: Kundenpflege, Rufnummern übersteuern, Meldung für die aktive Anrufverteilung, Pflege Anrufererkennungsdatenbank, Öffnungszeitenpflege in Genesys



### TERMIN(E)

18.08.2026 – 19.08.2026 | virtueller Seminarraum  
03.11.2026 – 04.11.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1,5 Tage



### PREIS

590,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

#### **REFERENTINNEN UND REFERENTEN**

- Sabrina Drechsler, Finanz Informatik GmbH & Co.KG
- Alina Tiss, Finanz Informatik GmbH & Co KG

#### **HINWEIS(E)**

- Im Rahmen des Seminars liegt der Schwerpunkt auf den Inhalten des Skriptmanagementsystems. Die modulspezifischen (Inbound, Outbound und Serviceportal) ISP-Bausteine sind nicht Bestandteil dieser Schulung.
- Das Seminar ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound ([15.752](#)) findet direkt im Anschluss statt. Bei Bedarf melden Sie die Teilnehmenden hierfür gesondert an.
- Die Veranstaltung findet in den virtuellen Seminarräumen der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

**Programm/Inhalt**

1. Tag - 09:00 bis ca. 16:00 Uhr

**Benutzerverwaltung**

**Mandantenpflege**

**Institutspflege**

**Überblick Skriptmanagement System**

**Benutzerprofile**

**Glossareinträge & Links**

**Befragung**

2. Tag - 09:00 - 14:00 Uhr

**Skripte, Mailvorlagen**

**Recherche, Statistik, Reports, Ereignistabelle**

## ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound (online) (S299)

Mit der Interaktiven Service#Plattform (ISP) können Sie im Service-Center Telefon#Dienstleistungen wie FDL, Banking, Hotlines oder aktive Kundenansprache einfach abwickeln. Die ISP ist Teil von OSPlus, unterstützt mehrere Mandanten und Kanäle und lässt sich dank ihres modularen Aufbaus flexibel an Ihre Bedürfnisse anpassen. Lernen Sie in dieser Veranstaltung die ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound kennen.

### ZIELGRUPPE

Alle ISP#Administrierenden, die die Pflege von Institutsdaten und Inhalten übernehmen sowie an Service#Center#Leitungen, die die Outbound#Auftragstöpfe für die Aufgabenbearbeitung anlegen. Kurz gesagt: Jeder, der die Outbound-Administration der ISP verantwortet. Wir führen keine Agentinnen- und Agentenschulung in diesem Seminar durch.

### IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, sicher vertiefte Grundkenntnisse einzusetzen.
- Sie verfügen über Praxis-Know-how, um Ihr Tagesgeschäft eigenständig zu optimieren und haben ein solides Fundament für die weitere Nutzung.
- Sie sind vertraut mit den Administrationsmöglichkeiten für den Outbound Agenten.



### TERMIN(E)

20.08.2026 | virtueller Seminarraum  
05.11.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag



### PREIS

350,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

### **VORAUSSETZUNG(EN)**

- Das Outbound#Modul ist aktiviert.
- Damit Sie sich mit einem geeigneten Profil für die Administration anmelden können, muss Ihr S-User in der Benutzerverwaltung der ISP angelegt sein und mindestens das Profil "Administrator" zugeordnet haben.
- Folgende ISP-Bausteine sind Bestandteil des Seminars und sollten in Ihrem Menü vorhanden sein:
  - Outbound Administrationsvorlagen verwalten
  - Outbound Aufträge verwalten
  - Mandantenpflege Outbound
  - Outbound Auftragsübersicht (adm)
  - Institutspflege Outbound
  - Outbound Aufgabenübersicht
  - Outbound Agenten verwalten
  - Offene Outboundaufgaben
  - Outbound Auftragsübersicht
  - Outbound Pools verwalten
  - Outbound Aufgabeneingang
  - Outbound Beraterübersicht
- Grundkenntnisse sind vorhanden.
- Aufgaben wurden angelegt oder/und kleine Testkampagne gestartet,
- Weitere Informationen erhalten Sie 4 Wochen vor Start des Seminars.

### **REFERENTINNEN UND REFERENTEN**

- Marion Limburg, Finanz Informatik GmbH & Co. KG
- Andrea Oeltjendiers, Finanz Informatik GmbH & Co.KG

### **HINWEIS(E)**

Das Seminar ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Skriptmanagement-System [\(15.751\)](#) findet jeweils die beiden Tage vor dieser Veranstaltung statt. Bitte melden Sie die Teilnehmer/-innen hierfür gesondert an.

Die Veranstaltung findet in den virtuellen Seminarräumen der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

**Programm/Inhalt**

Beginn 09:00 Uhr | Ende ca. 16:30 Uhr

**Das Outboundmodul der ISP – Überblick**

**Die Agentensicht der ISP – Überblick und Details**

**Der Aufgabeneingang – Aufgaben für den Administrator**

**Der Auftragstopf – Anlage und Besonderheiten**

**Die Institutspflege- und Mandantenpflege für das Outboundmodul**

**Recherche und Auswertungsmöglichkeiten**

**Weitere Anwendungsfälle wie zum Beispiel Beraterauswahlverfahren oder Sonderaufgaben**

**Ihre Fragen**

## Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten

**Videoberatung ist längst mehr als ein Notbehelf – sie ist ein Muss für moderne Kundennähe. Wer digital beraten kann, bleibt flexibel, sichtbar und überzeugend – auch auf Distanz.**

### ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater aus Filialen und/oder dem digitalen Beratungs-Center, Business-Center bzw. Kunden-Service-Center, die verstärkt Videoberatung nutzen (wollen).

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Kundinnen und Kunden online effektiv per Videoberatung betreuen.
- Sie können professionelle Beratungsgespräche digital führen, Vertrauen aufbauen und flexibel auf Kundenwünsche eingehen.

### IHRE REFERENTIN

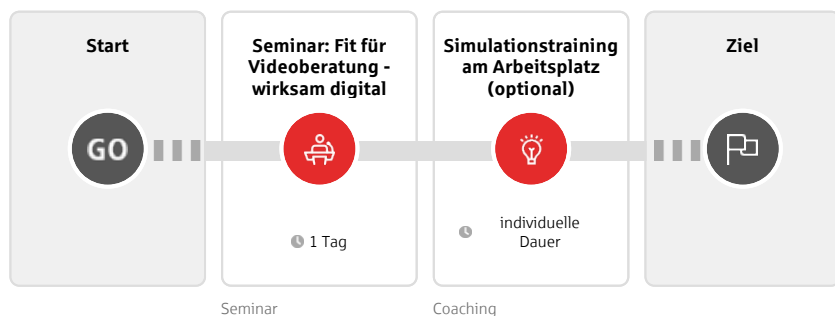
Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanagement und Leadership.

### HINWEIS(E)

Um den Transfer der Seminarinhalte im täglichen Arbeitsumfeld zu sichern, empfehlen wir eine Praxisbegleitung am eigenen Arbeitsplatz. Bei Interesse an einem Simulationstraining sprechen Sie gern im Vorfeld des Seminars Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739, an.

### Ihre Lernreise: Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag  
bei Bedarf zzgl. 1 Tag für Transfer  
am Arbeitsplatz



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### Carolin Nalazek

0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### Edmund Honermann

0231 22240-739  
edmund.honermann@ska.nrw

### Programm/Inhalt

## Warum überhaupt Videoberatung?

- Kundinnen und Kunden sowie Banken im Wandel: veränderte Kundenerwartungen, Digitalisierung des Alltags, Filialrückgänge und Effizienzdruck
- Multikanalstrategie der Sparkassen: Videoberatung ist ein zentrales Bindeglied zwischen persönlichem Kontakt und digitaler Effizienz

## Was ist Videoberatung?

- Arbeitsplatzeinrichtung
- Technische Voraussetzungen: Kamera, Mikrofon, Licht, Bildschirmplatz
- Sitzposition, Hintergrund, Blickkontakt
- Sichere Umgebung, keine Störungen – das A und O im Beratungsgespräch

### Programmnutzung

- Handling im Gespräch: wie Sie Dokumente teilen, Bildschirme freigeben und gemeinsam durch Inhalte navigieren
- Sicherheit und Stabilität, Ausfallstrategien – Technikkompetenz ist Beratungsqualität

### Verbindungsaufbau zu Kundinnen und Kunden

- Zugangswege für Kundinnen und Kunden
- Begleitung bis zum Gesprächsbeginn

### Wirkung vor der Kamera

- Körpersprache und Mimik: In der Kamera wirkt jede Geste anders – klar, ruhig, präsent sein.
- Sprechweise und Stimme: deutlich, strukturiert, mit Pausen – der Ton macht die Musik.
- Beleuchtung und Blickführung: Blick in die Kamera = Blickkontakt. Alles andere wirkt distanziert.

### Erwartungen der Kundinnen und Kunden

- Schnelligkeit und Klarheit
- Verbindlichkeit und Persönlichkeit
- Technischer Support ohne Frust
- Unsicherheiten nehmen

## Videoberatung im Immobiliengeschäft - Vom Bildschirm zum Eigenheim

**Auch in der Baufinanzierung zählt heute: flexibel, persönlich, effizient – und genau das ermöglicht eine moderne Finanzberatung per Videoberatung. Sie bringt Beratung dahin, wo Ihre Kundinnen und Kunden gerade sind – ohne Qualitätsverlust, aber mit maximaler Wirkung und Vertrauen.**

### ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater in der Baufinanzierung und Immobilienvermittlung

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Ihre Baufinanzierungsgespräche per Video erfolgreich führen.
- Sie können mit klaren Visualisierungen, einer strukturierten Gesprächsführung und persönlicher Ansprache die Kundenzufriedenheit steigern.
- Sie schaffen Vertrauen für nachhaltige Finanzierungsentscheidungen.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

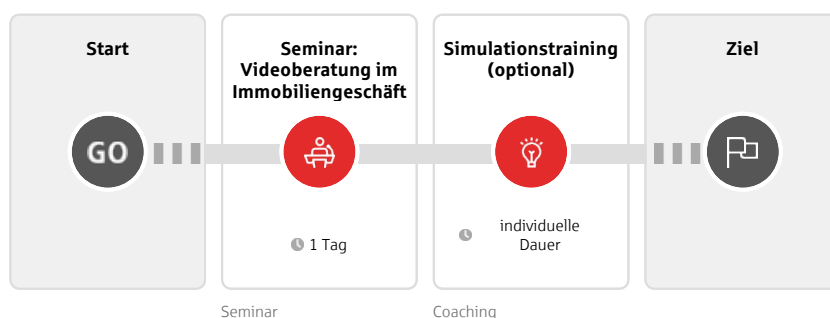
Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanagement und Leadership.

### HINWEIS(E)

Um den Transfer der Seminarinhalte im täglichen Arbeitsumfeld zu sichern, empfehlen wir eine Praxisbegleitung am eigenen Arbeitsplatz. Bei Interesse an einem Simulationstraining sprechen Sie gern im Vorfeld des Seminars Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739, an.

Bei Bedarf bieten wir Ihnen dieses Training gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.

### Ihre Lernreise: Videoberatung im Immobiliengeschäft - Vom Bildschirm zum Eigenheim



### TERMIN(E)

14.07.2026 | Sparkassenakademie  
NRW

Seminar (14.07.2026)



### DAUER

1 Tag  
1 Seminartag und bei Bedarf zzgl. 1  
Tag für Transfer am Arbeitsplatz



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

### **Programm/Inhalt**

#### **Warum überhaupt Videoberatung in der Baufinanzierung?**

- Verändertes Kundenverhalten
- Wunsch nach Flexibilität und ortsunabhängiger Beratung
- Höhere digitale Affinität jüngerer Zielgruppen
- Persönlich trotz Distanz: Nähe durch Bild und Stimme

#### **Was ist die Videoberatung?**

- Arbeitsplatzeinrichtung: Kamera, Ton, Licht: Technische Basics für eine gute Präsenz sowie Hintergrund und Blickwinkel: Was wirkt professionell?, Ergonomie und Datenschutz: Praktisch und sicher zugleich
- Programmnutzung: gängige Videoberatungs-Tools, Bildschirm teilen, Unterlagen einblenden
- Verbindungsaufbau zum Kunden: Einladung zur Videoberatung
- technischer Support: Kunden niedrigschwellig abholen, was tun, wenn es hakt? Umgang mit Störungen

#### **Wie funktioniert die Videoberatung?**

- Wirkungen und Erwartungen vor der Kamera: Körpersprache, Mimik, Blickkontakt
- Kleidung und Erscheinung: Was überträgt sich wie?
- Empathie zeigen trotz Bildschirm: Stimme, Pausen, Sprache
- Der erste Kontakt mit der Videoberatung: Icebreaker online: Wie gelingt ein persönlicher Einstieg?, Kunden souverän durch die ungewohnte Technik begleiten, Gesprächsphasen im Videocall strukturieren

## Erweiterte Möglichkeiten mit Chat oder E-Mail in der medialen Beratung (Webinar)

Mehr denn je ist es besonders wichtig, medial gut im Kontakt mit unseren Kunden zu sein. Viele Kunden werden zunehmend online per Chat oder E-Mail kontaktiert und beraten. Über diesen einfachen Weg können schnell Fragen geklärt werden und dem Kunden Lösungen aufgezeigt werden. In dieser Veranstaltung erfahren Sie, welche wesentlichen Regeln zu beachten sind und wie Sie dem Kunden gezielt per Chat und Mail weiterhelfen können.

### ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, die zurzeit mit Kunden über den Textchat oder per Mail kommunizieren

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie aktuell per Chat bzw. Mail in Beratungssituation richtig agieren.
- Sie können dem Kunden aufzeigen, wie er an benötigte Infos kommt.
- Sie sind in der Lage, den Kunden zu lenken und Orientierung zu geben.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainingspartner der Sparkassenakademie

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung wird als Webinar im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie stattfinden. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Webinar.

Die Inhalte des BS Chat & E-Mail werden vor dem Hintergrund der Zielgruppe und den technischen Möglichkeiten der Teilnehmer/-in inhaltlich ausgestaltet und angepasst. Hierzu wird zu Beginn des Webinars eine Abfrage gemacht.

Gerne bieten wir Ihnen dieses Webinar auch digital als individuelle Inhouse-Veranstaltung für Ihre Sparkasse an. Bei Interesse sprechen Sie bitte Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739, an.



### TERMIN(E)

nach Vereinbarung



### DAUER

0,25 Tage  
90 Minuten



### PREIS

nach Vereinbarung



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### **Carolin Nalazek**

0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### **Edmund Honermann**

0231 22240-739  
edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **Ich versteh nur, was ich seh!**

- Warum Unterlagen komplexe Beratungssituationen vereinfachen
- Welche Unterlagen eignen sich? Verkaufsprospekte, OnePages

#### **Wie kommt der Kunde an die Infos**

- Dokumentenversand
- Dokumente im Download bereitstellen
- Dateiformat und Lesbarkeit – Barrierefrei Informationen übermitteln
- Informationen im Internet nutzen – mit Links informieren
- Alternativen ohne Talkevent/SFP – FI-Chat | E-Mail | EIPo

#### **„Ich sehe was, was Du nicht siehst!“ – Den Kunden lenken**

- Orientierungshilfen geben
- Sprachlich lenken und führen
- Den Kunden aktivieren – Verständnissicherung über Fragen



## **15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB**

# **Social Media**

## Forum Social Media für die 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 über den Tellerrand Sparkasse hinaus.

#### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

siehe Programm/Inhalt

#### HINWEIS(E)

Das 11. Forum Social Media findet in diesem Jahr zum vierten Mal 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 leckeren Buffet. Am **Dienstag, den 01.12.2026** findet das **Forum** von 9.00 Uhr bis ca. 16.30 Uhr statt.

Sofern Sie übernachten möchten, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum **01.09.2026** haben für Sie hier ein Zimmerkontingent reserviert. Bitte buchen Sie direkt beim Hotel per Telefon (0231 9479900) oder per Mail ([akademie@hamptondortmund.de](mailto:akademie@hamptondortmund.de)). Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie bei der Reservierung bitte den Code "Forum Social Media". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum.

#### Tagungshotels:

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 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 94I und buchen dann über den Button "Zimmer & Preise Prüfen". Alternativ können Sie beim Hotel per Telefon (0231-9479900) oder per Mail ([akademie@hamptondortmund.de](mailto:akademie@hamptondortmund.de)) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie bei der Reservierung bitte den Code "Forum Social Media für die Sparkassen - Gruppenkennung 94I".



#### TERMIN(E)

Der detaillierte Ablaufplan wird zur Zeit erarbeitet und zeitnah veröffentlicht. Im Text sehen sie die ersten Gedanken für die Impulsvorträge.



#### DAUER

1 Tag  
9:00 - 16:30 Uhr / optional  
Vorabendempfang



#### PREIS

475,00 €



#### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**  
0231 22240-537  
[carolin.nalazek@ska.nrw](mailto:carolin.nalazek@ska.nrw)

#### INHALTE



**Thorsten Meier**  
0231 22240-762  
[thorsten.meier@ska.nrw](mailto:thorsten.meier@ska.nrw)

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

**Programm/Inhalt**

<p><b>Forum Social-Media, Dienstag, den 01.12.2026</b></p> <p>Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen Hörder Burgplatz 1, 44263 Dortmund</p>	
<p>Start am Montag, den 30.11.2026 ab 19.00 Uhr mit einem Warm up und Abendbuffet Austauschen und Kennenlernen sowie Netzwerken. Ort: Mu-Kii, Am Kai 8, 44263 Dortmund (400m von der Akademie)</p>	
<p><b>Dienstag, 01.12.2026</b></p> <p>Aktuell gehen Schätzungen davon aus, dass bereits mehr als die Hälfte der Beiträge nicht mehr von Nutzerinnen und Nutzer stammen, sondern mit generativer KI teilweise oder vollständig erzeugt wurden. Dazu kommen eine immer höhere Newsdichte und Fake-Newsquote sowie Kommerzialisierung. Dies wirkt sich erheblich auf Endnutzer, Vermarkter und Social-Media-Aktivitäten der Sparkassen und den mit ihnen verbundenen Unternehmen aus. Wie sieht heute eine „gute“ Social Media Arbeit aus? Welche Kanäle sind sinnvoll und wohin entwickeln diese sich? Wir suchen gemeinsam nach Antworten und Empfehlungen.</p>	
09.00 – 09.10	<p>Begrüßung &amp; Ablauf</p> <p>Dr. Carsten Kolbe</p>
<b>Vormittag</b>	<b>Impulsvorträge und Diskussion</b>
09.10	

	<p>Auf dem 11ten Forum Social Media der Sparkassen vermitteln vormittags drei Referierende Orientierungs-, Strukturwissen und Strategiewissen zu neusten Entwicklungen, rechtlichen Fragen und möglichen Konsequenzen für die Umsetzungen.</p> <p>So werden Dr. Moritz Indenhuck (Rechtsanwalt bei Lindenpartners), der schon zahlreiche Sparkassen beraten hat und Nadine Fabini (S#Communication Services GmbH) als erfahrene Senior-Produktmanagerin für Communication Tools &amp; Solutions über neue Trends und Entwicklungen sprechen.</p> <p>Prof. Fabian Sippel ( AI Institut ) wird als Speaker ebenfalls unser Forum wertvoll bereichern.</p>
10.50 – 11.10	<b>Pause</b>

11.10	<p><b>KI im Social-Media-Alltag: Effiziente Workflows &amp; Praxisbeispiele für Sparkassen</b></p> <p>Wir zeigen, wie KI den Social-Media-Alltag bei Sparkassen ganz konkret erleichtern kann – von schneller Content-Erstellung bis hin zu automatisierten Abläufen im Hintergrund. Dabei geben wir praxisnahe Einblicke in unsere Workflows und Use Cases, die helfen, effizienter zu arbeiten und gleichzeitig die Sparkassentypische Tonalität und Compliance im Blick zu behalten.</p> <p>Marène Gernandt Chefin vom Dienst Social Media Newsdesk &amp; Content Consulting, Content &amp; Creation</p> <p>Franziska Guddat Social Media Managerin Newsdesk &amp; Content (Newsroom)</p>
12.40 – 13.30	<b>Mittagspause</b>
<b>Nachmittag</b>	<p><b>Social-Media Praxis im Karussell / Ask me anything</b> (drei Stationen a 60 Minuten = 20 Minuten Impuls und Kennenlernen + 40 Minuten Diskussion / Erkenntnisse, 5 Minuten Raumwechsel)</p>
13.30 – 15.35	<p><b>Station 1:</b> "Die Rote Bank: Kundennähe als Social-Media-Strategie", Kristina Biermann, Anja Pottmeier, Justina Renkel, Sparkasse Neuss</p> <p><b>Station 2:</b></p> <p><b>Station 3:</b> "Wie kann der Einsatz von Social Media die interne Kommunikation verbessern und Mitarbeiter zu eigenen Influencern werden lassen?" Kati Mißbach,</p>

15.40 – 15.50	<b>Pause</b>
15.50 – 16.20	Podiumsdiskussion <b>„Zwischen Aufbruch und Ende? Wohin entwickelt sich die Social Media Kommunikation?“</b> Dr. Carsten Kolbe (Gespräch und Moderation mit den ReferentInnen)
ca. 16.20	<b>Verabschiedung &amp; Ende des Forums</b>

## Facebook, Instagram, WhatsApp, TikTok und LinkedIn - Rechtsfragen und Risiken (online)

Die Außendarstellung von Sparkassen über Social-Media-Netzwerke ist inzwischen ein elementarer Bestandteil des Marketings und der externen Kommunikation. Damit verbunden sind eine Vielzahl an rechtlichen Fragestellungen verbunden wie z. B.: "Sind die vertraglichen Grundlagen mit Providern, Agenturen, Portalen bzw. Social-Media-Anbietern sowie den Mitarbeitern und sonstigen Lieferanten geschaffen und ausreichend dokumentiert worden?" oder: "Finden Bankgeheimnis und Datenschutz ausreichend Berücksichtigung?" Wie sind die Compliancerisiken zu bewerten oder auch zu begrenzen? Und welche rechtlichen Vorgaben sind für den Einsatz von KI-Werkzeugen zu beachten? Ziel dieses Seminars ist es daher, die einschlägigen vertraglichen, gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Regeln zu vermitteln.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Social Media, Marketing, Electronic Banking, Recht, IT-Revision sowie IT-Sicherheits- und Datenschutzbeauftragte

### IHR NUTZEN

- Sie können anhand praktischer Fälle aus der Rechtsprechung Möglichkeiten und Grenzen der Nutzung von Social Media einer Sparkasse im Internet einordnen.
- Sie sind in der Lage, die rechtlichen Anforderungen an das Dokumentationswesen umzusetzen und zu prüfen.
- Sie sind vertraut mit Rechtsproblemen der Rechtspraxis sowie der Datenschutzaufsicht und erarbeiten Lösungsalternativen für Ihre Sparkasse.

### IHR REFERENT

Stefan Maas, Kanzlei maas\_rechtsanwälte

Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz und Datenschutzbeauftragter (zert. TÜV Rheinland), seit Jahren Dozent für die Kreditwirtschaft zu den Rechtsfragen rund um die Internetnutzung (insbes. Datenschutz, IT-Sicherheit, Marketing und Vertrieb, Foto- und Urheberrecht, Medien- und Persönlichkeitsrecht, Daten und Kommunikation)

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar.

Diese Veranstaltung wird aufgezeichnet und nach der Veranstaltung den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt. Sie haben außerdem die Möglichkeit, alternativ zur Veranstaltung direkt die Aufzeichnung mit der Angebotsnummer: 15.615-V zu buchen. [Zur Aufzeichnung](#)

**Bei Buchung der Live-Veranstaltung** beachten Sie bitte:

Sie melden sich zu einer Veranstaltung an, die aufgezeichnet wird zum Zweck der temporären Bereitstellung für Teilnehmende, die diese Veranstaltung entweder für eine Live-Teilnahme oder zur zeitlich flexiblen Nutzung der Veranstaltungs-Aufzeichnung



### TERMIN(E)

22.09.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag



### PREIS

440,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

gebucht haben. Dies beinhaltet die Aufzeichnung und Speicherung der Audiodaten der Teilnehmenden, sofern diese ihr Mikrofon oder Telefon für eigene Wortbeiträge freigeschaltet haben. Eine Aufzeichnung der Webcam findet in der Regel nicht statt. Sofern Sie Ihr Mikrofon oder Telefon während der Veranstaltung freischalten, geben Sie uns mit Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung Ihr Einverständnis zur Aufzeichnung Ihres Wortbeitrags. Sie haben während der Veranstaltung jederzeit die Möglichkeit, sowohl die Webcam- als auch die Mikrofon-Freigabe zu aktivieren bzw. zu stoppen.

### **Programm/Inhalt**

Beginn um 09:30 Uhr | Ende um ca. 17:00 Uhr

**Präsenzen einer Sparkasse in Social Media und zugehörige Leistungspartner und deren vertragliche Beziehungen (vertrags-, werbe- und datenschutzrechtlich)**

**Vertragliche Regelungen mit den Social-Media-Plattformen, einbezogenen Lieferanten sowie den Nutzern bzw. Kunden (Dienstleisterauswahl, Vertragsbeziehungen, Haftungsfragen, Fanpage Verfahren)**

**Der Name und die Accountinhaberschaft – organisatorisch-technische Herausforderungen sowie rechtliche Fragestellungen (Recht auf den eigenen Namen, geschützte Namen und Zeichen, Vereinbarungen mit den Mitarbeitern für Errichtung und Betrieb von Social-Media-Auftritten, Rechtemanagement und Prüfung)**

**Erläuterung der gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen, insbesondere unter Bezugnahme auf das Vertrags-, Arbeits- und Datenschutzrecht unter Einbeziehung des Bankgeheimnisses und Aufsichtsrecht**

**Datenschutz und Internetdatenschutzrecht (DSGVO, BDSG und TTDDG) mit besonderem Bezug auf Social Media, elektronische Kommunikation und Vertraulichkeit (ePrivacy) sowie der Einwilligungserfordernisse, Fanpage Problematik und Regelungen der Drittstaatenübermittlung**

**Werberecht (UWG), Kennzeichnungspflichten, Irreführungsverbot, Belästigungsverbot, Anforderungen an wirksame Einwilligungen**

**Verantwortlichkeit für eigene Inhalte, fremde Inhalte, Posts und Links (Contentverantwortlichkeit) sowie Datenschutzverletzungen (Bußgeldpraxis, Schadenersatz)**

**Einbeziehung der Vorgaben von Datenschutzbehörden, aktueller Rechtsprechung und Anwendungspraxis**

## Markenstärke durch Social Media: Erfolgreich mit authentischem Content

**Selbstproduzierte Inhalte auf sozialen Plattformen können dazu beitragen, unsere Marke in den sozialen Netzwerken stärker sichtbar zu machen. Seriosität, Authentizität und Vielfalt sollten sich gut ergänzen und durch persönliche Inhalte verstärkt werden.** Mit diesem Seminar unterstützen wir Sie dabei, die Sichtbarkeit Ihrer Sparkasse auf den sozialen Plattformen, die zunehmend unser Leben bestimmen, zu erhöhen.

### ZIELGRUPPE

Marketing- und Social-Media-Expertinnen und Experten sowie Kommunikationsspezialistinnen und -spezialisten, die Ihre Fähigkeiten im Bereich Social Media und digitales Marketing weiterentwickeln möchten.

### IHR NUTZEN

- Sie entwickeln eine authentische Markenpräsenz in den digitalen Medien.
- Sie erfahren, wie man effektive Social-Media-Kampagnen plant und durchführt.
- Sie erwerben Kenntnisse zur Steigerung der Kundenbindung und Interaktion ("engagierender Content") auf Social Media.

### IHR REFERENT

Julian Weissbach, Trainer für Social Media Kommunikation.

Zusammen mit seinen Kunden entwickelt er Kampagnen für mehr Reichweite auf den sozialen Plattformen. Die Umsetzung der Strategien unterstützt der ehemalige Social Media Artist mit Projekten, Workshops und Trainingseinheiten. Darüber hinaus ist Julian Weissbach für verschiedene Medien-Unternehmen, in den Bereichen TV, Web-Formate und Social Media tätig gewesen und hat in seiner Karriere über 186 Millionen Klicks erzielt.

Seit über 10 Jahren arbeitet Julian Weissbach im Social Media Bereich. Julian Weissbach wird als Impulsgeber bei Tagungen, Kongressen und Unternehmen-Events gebucht.



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



### PREIS

405,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### Carolin Nalazek

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### Thorsten Meier

0231 22240-762

thorsten.meier@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **Programm/Inhalt**

- **Einführung in Social-Media-Plattformen:** Überblick über die wichtigsten Plattformen und deren Besonderheiten.
- **Seriosität und Authentizität im digitalen Raum:** Wie man Vertrauen und Glaubwürdigkeit aufbaut.
- **Vielfalt durch persönliche Inhalte:** Kreative Ideen für Content, der auffällt.
- **Strategische Content-Erstellung:** Planung und Umsetzung effektiver Content-Strategien.
- **Markenpräsenz auf Social Media:** Aufbau und Pflege einer starken Marke online.
- **Interaktive Inhalte und Engagement:** Methoden zur Steigerung der Nutzerinteraktion.

#### **Themenbereich 1**

- Soziale Netzwerke verstehen und nutzen
- Aktuelle Trends und Best Practices
- Zielgruppenanalyse und -ansprache

#### **Themenbereich 2**

- Kreative Content-Erstellung
- Engagement und Interaktion steigern
- Markenbildung für Social Media

### **HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING**

Um den höchstmöglichen Nutzen dieses Trainings für die jeweilige Sparkasse zu erzielen, empfehlen wir eine Inhouse-Maßnahme.

## Grundlagen Social Media-Kommunikation (online)

Die herkömmliche Kommunikation, insbesondere mit jüngeren Kunden der Sparkasse, verändert sich zunehmend durch die immer größer werdende Bedeutung von sozialen Netzwerken im Internet. Social Media-Plattformen bieten zahlreiche Möglichkeiten, Botschaften schnell zu übermitteln, Kunden interaktiv miteinander zu vernetzen sowie Produkte und Dienstleistungen zu platzieren. In dieser Veranstaltung werden die Grundlagen vermittelt, um die Relevanz für die eigene Sparkasse einschätzen zu können.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Marketing, Kommunikation sowie Internetmanagement, die für Social Media-Aktivitäten der Sparkasse verantwortlich sind

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Möglichkeiten und Kanäle der Social Media-Kommunikation und den Mehrwert für Ihre Sparkasse.
- Sie sind vertraut mit den Ergebnissen des DSGVO-Projekts "Social Media-Strategie".
- Sie sind am Beispiel der Plattformen Instagram und LinkedIn in der Lage, denkbare neue Kommunikationswege mit Kunden zu bewerten und die nötigen Prozessschritte beim Aufbau einer eigenen Präsenz in sozialen Netzwerken zu beurteilen.
- Sie wissen, wie Sie auf Basis einer analytischen Betrachtung Ihrer Zielgruppen eine passgenaue Kanalauswahl vornehmen.

### IHR REFERENT

Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung

Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement.



### TERMIN(E)

17.06.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag  
Mehrere Online-Sessions verteilt über den Tag



### PREIS

405,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

### **Programm/Inhalt**

Beginn erste Online-Session um 09:30 Uhr  
Ende letzte Online-Session um ca. 17:00 Uhr

#### **Grundlagen der Kommunikation im Social Web**

- Entwicklung des Social Webs
- Nutzergewohnheiten im Social Web
- Einfluss von Social Media auf Markenwahrnehmung und Kaufentscheidungen
- Gängige Social Media-Plattformen
- Die Bedeutung von sozialen Netzwerken für die Kommunikation von Nachwuchskunden

#### **Einführung in den Quick Check Soziale Netzwerke (DSGV)**

#### **Vorstellung der DSGVO Social Media-Musterrichtlinien**

#### **Web-Präsenz am Beispiel Instagram und LinkedIn**

- Funktionalitäten
- Präsentationsmöglichkeiten
- Administration einer Fanpage
- Statistiken
- Nützliche Tools
- Strategie, Prozesse und Ressourcen
- Social Media-Redaktionsplanung
- Zentrale Content-Unterstützung

#### **Mehrwert weiterer Plattformen (Twitter, Xing, YouTube, Facebook)**

## Redaktionsmanagement – für LinkedIn, Facebook, Instagram, Threads und Co. schreiben (online)

Im Social Media-Zeitalter muss sich die Kommunikation und Pressearbeit auf unkonventionelle Wege und schnelle Formen des Informationsaustausches einstellen. Immer häufiger werden sparkassennahe Themen auf Social Network-Plattformen öffentlich besprochen. Dabei können insbesondere kritische Nutzer- oder Kundenäußerungen sowohl intern als auch extern "Wellen schlagen". Ein reaktionsschnelles Krisenmanagement ist dann besonders gefragt - die Basis hierfür bildet eine strategisch verankerte und systematisch organisierte Social Media-Redaktion. Im Fokus dieses Seminars stehen daher ein sorgfältig aufgesetztes Redaktionsmanagement und das Verfassen adäquater eigener Inhalte.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Marketing und Kommunikation, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, die für das Redaktionsmanagement im Social Web verantwortlich sind

### IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den Grundlagen der redaktionellen Planung von eigenen Angeboten im Social Web.
- Sie können redaktionelle Social Media-Inhalte planmäßig implementieren und proaktiv steuern.
- Sie sind in der Lage, ein schlagfertiges Krisenmanagement zu praktizieren und die kommunikative Positionierung Ihres Instituts zu unterstützen.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Grundlegende Kenntnisse der Social Media-Kommunikation

### IHR REFERENT

Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung

Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten für und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.



### TERMIN(E)

10.09.2026 | Sparkassenakademie NRW



### DAUER

1 Tag  
1 Tag mehrere Online-Sessions verteilt über den Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

### **Programm/Inhalt**

Beginn erste Online-Session um 09:30 Uhr  
Ende letzte Online-Session um ca. 17:00 Uhr

### **Redaktionelle Grundlagen**

- Grundlagen redaktionellen Arbeitens
- Stil und journalistische Formate
- User und Leserverhalten, Nutzererwartung, Informationsaufnahme und -selektion
- Contentstrategien: Dosierung, Stilarten-Mix, Storytelling, Themenfindung, Recherchestrategien, Themenaufbereitung, Content Marketing

### **Social Media-Redaktion**

- Strategische Verankerung von Social Media-Kommunikation
- Redaktionsmanagement in der Online-Redaktion
- Der Social Media-Kommunikationsprozess
- Themenidentifizierung und redaktionelle Planung
- Feedback-Analyse und Kommunikationscontrolling
- Instrumente und Methoden der Wettbewerbsanalyse auf qualitativer Ebene
- Trends und neue Kommunikationsplattformen

### **Krisenkommunikation im dialogorientierten Social Web**

- Neue Rollenbilder der Beteiligten
- Kommunikative Prokura als Voraussetzung
- Krisenidentifikation, Krisenbewertung, Krisenabschätzung
- Krisen und Shitstorms meistern
- Die dialogorientierte Krisenmatrix
- Krisenbewältigung
  - Best-Practice und Worst-Cases
  - Live-Shitstorm-Übung (Szenario- und rollenbasiertes „Durchleben“ einer Online-Krise) mit Auswertung
- Eckpfeiler des individuellen Krisenkonzepts (Paradigma: Krisen & Shitstorms als Alltag der externen dialogorientierten Kommunikation begreifen und akzeptieren)

## LinkedIn-Strategie - erhöhen Sie Ihre Sichtbarkeit und erweitern Sie Ihr Netzwerk (Webinar)

Über 22 Millionen Nutzer sind im deutschsprachigen Raum im Businessnetzwerk LinkedIn aktiv. Dieses Netzwerk ermöglicht es, Expertise zu präsentieren, sich u. a. mit Branchenkolleginnen und -kollegen sowie Kundinnen und Kunden zu vernetzen und sich zu positionieren.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Marketing und Kommunikation, die für Social-Media-Aktivitäten der Sparkasse verantwortlich sind sowie Mitarbeiter/-innen aus dem Vertrieb, die grundlegende Kenntnisse für den Einsatz von LinkedIn erwerben möchten

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Ihre persönliche Marke stärken, wertvolle Branchenkontakte knüpfen und Ihr Unternehmen erfolgreicher positionieren können.
- Sie können eine klare Strategie in Bezug auf Formate und Inhalte Ihrer Beiträge entwickeln.
- Sie sind vertraut mit Best-Practices und erhalten konkrete Tipps, um die Plattform effizient und zugleich effektiv für Sie zu nutzen.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Robin Nehring, Leiter der strategischen Unternehmensentwicklung bei der örag; Co-Host und Gründer Plaudertaschen // Banking von morgen, > 9.000 Follower bei LinkedIn mit > 1,4 Mio. Impressions in 2023; Aufbau eines Corporate-Kanals mit > 3.000 Followern
- Fabian Haag, Stadtparkasse Düsseldorf - Leiter Gruppe Kommunikation und Kultur, verantwortlich für Strategie, Auf- und Ausbau des LinkedIn-Kanals

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Webinar.

**Weiterer LinkedIn-Input:** Freuen Sie sich auf mehr in unserem Webinar Deep-Dive LinkedIn ([15.822](#)) am 26.06.2025!



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

2 Stunden  
09:30 Uhr bis 11:30 Uhr



### PREIS

189 Euro



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

**Programm/Inhalt**

**Einführung in Social-Business-Plattformen**

**Besonderheiten von LinkedIn**

**Entwicklung einer persönlichen Marken-Strategie**

**Konkrete Praxistipps**

## Deep-Dive LinkedIn (Webinar)

**Tauchen Sie in unserem neuen Webinar tiefer in die Welt des digitalen Networking ein und entdecken Sie, wie Sie LinkedIn effektiv nutzen und pushen können. Nutzen Sie die Power von LinkedIn, um Ihr berufliches Netzwerk zu erweitern und die Social-Media-Präsenz der Sparkasse voranzutreiben!**

### ZIELGRUPPE

LinkedIn-Power-User in Sparkassen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Marketing und Kommunikation sowie Mitarbeiter/-innen aus dem Vertrieb, die vertiefende Kenntnisse für den Einsatz von LinkedIn erwerben möchten

### IHR NUTZEN

- Sie können Ihr LinkedIn-Profil optimal gestalten und personalisieren, um Aufmerksamkeit zu erregen.
- Sie erfahren, wie Sie Ihre Reichweite auf LinkedIn steigern.
- Sie sind in der Lage, Follower durch gezieltes Networking zu gewinnen.
- Sie erhalten Tipps, wie Sie sich als Expertinnen und Experten in Ihrer Branche positionieren und Ihr digitales Branding stärken.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Teilnahme am Webinar: LinkedIn-Strategie - erhöhen Sie Ihre Sichtbarkeit und erweitern Sie Ihr Netzwerk ([15.821](#)) oder vergleichbarer Kenntnisstand

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Robin Nehring, Leiter der strategischen Unternehmensentwicklung bei der örag; Co-Host und Gründer Plaudertaschen // Banking von morgen, > 9.000 Follower bei LinkedIn mit > 1,4 Mio. Impressions in 2023; Aufbau eines Corporate-Kanals mit > 3.000 Followern
- Fabian Haag, Stadtsparkasse Düsseldorf - Leiter Gruppe Kommunikation und Kultur, verantwortlich für Strategie, Auf- und Ausbau des LinkedIn-Kanals



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

2 Stunden



### PREIS

189,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **Energizer für LinkedIn**

- Die aktuelle Welt von LinkedIn und die Bedeutung des digitalen Networkings
- Profilerstellung und Optimierung: Tipps und Tricks für ein (noch) ansprechenderes LinkedIn-Profil
- Strategisches Networking: Wie Sie gezielt Beziehungen in der Sparkassen-Finanzgruppe aufbauen

#### **Neues Level**

- Personal Branding: Wie Sie sich als Expertinnen und Experten positionieren und Ihre Sichtbarkeit auf LinkedIn erhöhen
- Relevant Set: 9 Themenkategorien und Best-Practices aus der Sparkassen-Finanzgruppe für aktive LinkedIn-Nutzer
- Algo-Deep-Dive: Was hinter dem Algorithmus steckt und was unbedeutend ist
- Power Shift: Beispiele aus der Praxis und Tipps zur erfolgreichen Umsetzung im eigenen Arbeitsalltag

## Storytelling für Marketing und Social Media (online)

**Wer auffallen will, braucht mehr als Werbung – eine starke Geschichte macht den Unterschied! Dieses interaktive Webinar zeigt, wie Sie mit gezieltem Storytelling Ihre Marke stärken, Ihr Publikum emotional erreichen und Inhalte wirkungsvoll für das Marketing und für Social Media aufbereiten. Durch Best Practices, interaktive Übungen und bewährte Storytelling-Methoden lernen Sie, wie Sie Botschaften so gestalten, dass sie nicht nur gesehen, sondern auch erinnert und geteilt werden.**

### ZIELGRUPPE

Marketing- und Kommunikationsverantwortliche, Social-Media-Manager/-innen, Content Creators sowie alle, die mit Geschichten ihre Marke in sozialen Netzwerken stärken wollen

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, warum Storytelling im Marketing so erfolgreich ist und wie es sich von klassischer Werbung unterscheidet.
- Sie können konkrete Storytelling-Methoden, um Ihre Markenbotschaften emotional und überzeugend gestalten.
- Sie sind in Lage, direkt anwendbare Storytelling-Strategien für Social Media und digitale Kommunikation zu entwickeln.

### IHRE REFERENTIN

Jennifer Fritz, Concept & Story

Expertin für Storytelling, Bildung und künstliche Intelligenz. In den letzten Jahren hat sie als Learning Experience Designerin und Autorin an zahlreichen Bildungsprojekten mitgewirkt und Führungskräfte, Berater/-innen sowie Fach- und Vertriebsteams dabei unterstützt, ihre Botschaften klarer, strukturierter und emotionaler zu vermitteln.

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Akademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere Informationen erhalten Sie rechtzeitig vor dem Termin mit der Einladung.

Bitte stellen Sie sicher, dass neben Ihrer generellen Bereitschaft, sich online interaktiv auszutauschen zu wollen, auch alle technischen Voraussetzungen für die Tonübertragung und die Aktivierung Ihres persönlichen Videos vollständig funktionieren. Testen können Sie dies vorher unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.



### TERMIN(E)

15.09.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### Carolin Nalazek

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### Francesca Falcone

0231 22240-736

francesca.falcone@ska.nrw

## **Programm/Inhalt**

### **Grundlagen des Storytelling**

- Was ist Storytelling?
- Warum wirken Geschichten?
- Die Bedeutung von Emotionen im Marketing und für Social Media
- Story Spine: gemeinsames Geschichtenerzählen zur Aktivierung und zum Freimachen des Kopfes
- Was macht eine gute Geschichte aus?

### **Storytelling im Marketing-Kontext**

- Wie sehen erfolgreiche Storytelling-Beispiele aus?
- Wie kann ich Zielgruppen (mit KI) verstehen und ansprechen?
- Storytelling vs. klassische Werbung: Wo ist der Unterschied?

### **Einführung in Storytelling-Muster und -Strukturen**

- Welche Muster gibt es?
- Wie funktionieren Storymuster?
- Welche eignen sich für was?

### **Praktische Übung zu Storytelling-Muster I**

- Wie sieht das Storymuster im Detail aus?
- Wofür kann ich es verwenden?

### **Praktische Übung zu Storytelling-Muster II**

- Wie sieht das Storymuster im Detail aus?
- Wofür kann ich es verwenden?

### **Reflexion und Abschluss**

- Zusammenfassung der Kernerkenntnisse
- Persönliche Aktionspläne: 15 % Solutions
- Feedback und Ausblick auf weiterführende Ressourcen
- Abschlussrunde

## LinkedIn – Als Vorstand die Plattform optimal nutzen (Webinar)

LinkedIn ist eine gute Plattform, um sich zu vernetzen und gleichzeitig die Präsenz der Sparkasse im digitalen Raum zu stärken. Dieses Webinar bietet konkrete Handlungsempfehlungen, wie Sie LinkedIn optimal nutzen können. Praxisnahe Beispiele sorgen dafür, dass Sie das Gelernte direkt anwenden können. Nutzen Sie als Vorstand das Potenzial von LinkedIn gezielt, um Ihre Sichtbarkeit und damit die der Sparkasse zu erhöhen sowie Netzwerkmöglichkeiten zu erschließen!

### ZIELGRUPPE

Vorstände und Verhinderungsvertreter/-innen des Vorstandes

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Ihre Reichweite auf LinkedIn um bis zu 30 % erhöhen.
- Sie erhalten Use Cases aus der Sparkassen-Finanzgruppe für Ihre persönliche LinkedIn-Strategie und für Ihr Social-Media-Networking.
- Sie kennen die entscheidenden Stellschrauben, um das effektive Zusammenspiel zwischen Unternehmens- und Vorstands-Accounts in der Sichtbarkeit zu steigern.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Robin Nehring, Leiter der strategischen Unternehmensentwicklung bei der örag; Co-Host und Gründer Plaudertaschen // Banking von morgen
- Fabian Haag, Stadtparkasse Düsseldorf - Leiter Gruppe Kommunikation und Kultur, verantwortlich für Strategie, Auf- und Ausbau des LinkedIn-Kanals



### TERMIN(E)

26.06.2026 | virtueller Seminarraum  
10:00 – 11:30 Uhr



### DAUER

1,5 Stunden



### PREIS

295,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

### **Programm/Inhalt**

#### **Professionelles Agieren von Vorständen in LinkedIn**

- Bedeutung von LinkedIn für Führungskräfte
- Unterschiede zu anderen sozialen Netzwerken

#### **Zielgruppenanalyse und Themenauswahl**

- Wen erreichen Sie als Vorstand auf LinkedIn?
- Welche Themen sind für Ihre Zielgruppe relevant?

#### **Best Practices innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe**

- Erfolgreiche Profile und Posts
- Konkrete Beispiele, wie ein Vorstand seine Followerzahl verdoppelt hat

#### **Netzwerkaufbau und -pflege**

- Nutzung von LinkedIn als Netzwerkplattform
- Strategien zur Ansprache von Kundinnen und Kunden, Stakeholdern und Mitarbeitenden
- Interaktive Elemente wie Q&A-Sessions zur Klärung Ihrer individuellen Fragen

#### **Profiloptimierung für Vorstände**

- Unterschiede zwischen Vorstandsprofilen und anderen Führungskräften
- Tipps für ein überzeugendes Vorstandsprofil

#### **Zusammenspiel von Unternehmens- und Vorstands-Accounts**

- Synergien zwischen Unternehmens- und Vorstands-Accounts
- Koordination und Abstimmung der Kommunikationsstrategien

## Prompting - Texterstellung mit ChatGPT, S-KIPilot und Co. für Marketing, Presse und Social Media (online)

Entdecken Sie die Potenziale von Künstlicher Intelligenz für Ihre Textarbeit! Sie lernen, wie Sie KI-Anwendungen wie ChatGPT oder den S-KIPilot effektiv nutzen, um maßgeschneiderte Inhalte zu erstellen – von Pressemitteilungen bis hin zu Vertriebsbotschaften. Sie erfahren, wie Sie mit gezielten Prompting-Techniken die gewünschten Ergebnisse erzielen und eigene Vorlagen für Ihre spezifischen Anforderungen erstellen.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Bereich Marketing, Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit oder Social-Media-Management

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die zentralen Einsatzszenarien von KI-Anwendungen und können diese für das Schreiben von Texten nutzen.
- Sie wissen, wie Sie mit den richtigen Prompting-Techniken individualisierte und zugeschnittene Texte erzeugen.
- Sie können Promptvorlagen für die speziellen Aufgabenfelder erstellen.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Einen Zugang zum S-KIPilot oder zu einem kostenfreien ChatGPT-Account.

### IHR REFERENT

Maximilian Lukas Kops, Unternehmensgründer und -inhaber, Bestseller-Autor. Er gibt auf inspirierende Art Impulse zu Digitalisierung, Künstliche Intelligenz, Personal Branding & New Work.

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar.

Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

Bitte halten Sie einen eigenen S-KIPilot- oder ChatGPT-Zugang bereit, um direkt live bestimmte vermittelte Inhalte auszuprobieren und nachvollziehen zu können.



### TERMIN(E)

09.09.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag  
09:00 bis 16:00 Uhr



### PREIS

445,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **Programm/Inhalt**

### **Anwendungsfälle und Best Practices**

- Erfolgreiche Einsatzmöglichkeiten von ChatGPT und S-KIPilot
- Best Practices für verschiedene Marketingaktivitäten

### **Content-Erstellung mit KI-Anwendungen wie ChatGPT und S-KIPilot**

- Automatisierung von Texten für Blogs, Social Media und Co.
- Kreative Textgenerierung: vom Skript bis zum Artikel

### **Pressearbeit und PR**

- Optimierung von Pressemitteilungen mit KI
- Reputationsmanagement und strategische Botschaften

### **Vertrieb und Kundenkommunikation**

- Effiziente Kundeninteraktion durch Chatbots
- Personalisierung und Automatisierung im Vertrieb

### **SEO und Keyword-Optimierung**

- Verbesserung der Suchmaschinenplatzierung durch KI
- Keyword-Optimierung für maximale Sichtbarkeit

### **Interaktive Übungen und Praxisbeispiele**

#### **Fehlerbehebung und Herausforderungen**

- Typische Fehler im Umgang mit ChatGPT und S-KIPilot
- Lösungen und Workarounds

#### **Ethik und Datenschutz**

- Ethische Fragestellungen im Einsatz von KI
- Datenschutz und rechtliche Rahmenbedingungen

#### **Ausblick und Zukunftstrends**

## LinkedIn für Sparkassenmitarbeitende - effektive Nutzung und Netzwerkaufbau

### LinkedIn als effektives Tool zur Karriereentwicklung

Tauchen Sie ein in die Welt von LinkedIn und entdecken Sie, wie Sie Ihre berufliche Präsenz effektiv gestalten können! Unser E-Learning "LinkedIn für Sparkassenmitarbeitende" bietet Ihnen einen umfassenden Einblick in die Möglichkeiten dieses Netzwerks.

### ZIELGRUPPE

Sparkassenmitarbeitende, die ihr berufliches Netzwerk ausbauen möchten und LinkedIn als effektives Tool zur Karriereentwicklung nutzen wollen.

### IHR NUTZEN

- Sie optimieren Ihre berufliche Präsenz auf LinkedIn.
- Sie erweitern Ihr professionelles Netzwerk gezielt.
- Sie gestalten Ihr Profil und teilen relevante Inhalte effektiv.
- Sie erhöhen Ihre Sichtbarkeit und Reichweite auf LinkedIn.

### ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!



### TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!



### DAUER

30 Minuten



### PREIS

40,00 €  
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab  
100 Lernenden



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



**Mareike Toporowski**  
0231 22240-775  
mareike.toporowski@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

**Sie lernen LinkedIn kennen.**

**Sie bekommen Tipps, wie Sie Ihr eigenes Profil erstellen.**

**Sie erfahren, wie Sie Ihr Netzwerk aufbauen.**

**Sie lernen, wie man Inhalte professionell erstellt und teilt.**

**Sie bekommen Ideen für die inhaltliche Gestaltung Ihrer Posts.**

**Sie erfahren mehr zu LinkedIn-Gruppen.**

**Sie erhalten Experten-Tipps.**

## Sichtbar werden - Präsenz zeigen und Wirkung entfalten

Sie gewinnen in diesem Workshop Sicherheit für Auftritte, insbesondere in Videos und digitalen Formaten und lernen stark aufzutreten, überall wo wir als Sparkasse gesehen werden. Wer überzeugend wirkt, gewinnt Vertrauen, bringt Botschaften klar auf den Punkt und bleibt in Erinnerung. Dieser Workshop richtet sich an alle, die ihre Präsenz stärken, ihre Wirkung verbessern und professionell auftreten möchten – vor Menschen und in digitalen Formaten wie Video, Podcast oder Social Media.

### ZIELGRUPPE

Für Mitarbeitende aus Beratung, Kommunikation, Vertrieb, Personalentwicklung, Öffentlichkeitsarbeit

### IHR NUTZEN

- Sie können sicher und souverän in Meetings, Gesprächen und Präsentationen sowie auf der Bühne auftreten.
- Sie sind authentisch und können überzeugend vor der Kamera sprechen.
- Sie können wirksam kommunizieren und Ihre Stimme und Körpersprache gezielt einsetzen
- Sie bauen Vertrauen auf und entwickeln eine Präsenz, die überzeugt – live wie digital.

### IHR REFERENT

Julian Weissbach, YouTube-Content-Creator und Speaker.



### TERMIN(E)

18.09.2026 |



### DAUER

1 Tag



### PREIS

450,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### Carolin Nalazek

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### Thorsten Meier

0231 22240-762

thorsten.meier@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **Modul 1: Starke Performance**

- Selbstbild & Fremdbild: Wie wirke ich auf andere?
- Stimme, Körpersprache und Haltung aktiv einsetzen
- Klarheit und Struktur in der Sprache
- Souverän im Gespräch: aktives Zuhören, Schlagfertigkeit und Empathie

#### **Modul 2: Auftritt vor Publikum & in Medien**

- Präsenz auf der Bühne
- Kamera-Training: kurze Statements sicher und authentisch einsprechen
- Moderation und Auftritte bei Veranstaltungen
- Stimme gezielt einsetzen für Audio & Podcast
- Sichtbarkeit in Social Media – echt und wirksam



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 Sparkassenakademie 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**