



FORTBILDUNGSPROGRAMM 2026

Interaktive Service-Plattform (ISP)



INHALTSVERZEICHNIS	SEITE
Interaktive Service-Plattform (ISP)	3
15.695 ISP Controlling – Konzeption, Administration und Anwendung (online)	4
15.750 Interaktive Service-Plattform (ISP) - Technik. Einfach. Anwenden. - eine ISP, die begeistert	7
15.751 ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Skriptmanagement-System (online) (S298)	9
15.752 ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound (online) (S299)	11

**15 KUNDEN-SERVICE-CENTER - BUSINESS-
CENTER - DIGTALES BERATUNGS-CENTER**

Interaktive Service-Plattform (ISP)

ISP Controlling – Konzeption, Administration und Anwendung (online)

ISP Controlling im IDH – Konzeption, Administration und Interpretation

Mit dem ISP Controlling im IDH steht Ihnen ein Reportingtool für telefonische Einheiten wie KSC oder BC zur Verfügung. Um dieses sinnvoll einsetzen zu können, ist eine hausindividuelle Einrichtung und regelmäßige Pflege der kennzahlbestimmenden Strukturen in der ISP und in OSPlus notwendig. In diesem 2-teiligen Workshop erfahren Sie von der Datenherkunft über die Administration bis zur Anwenderschulung und Interpretation der Kennzahlen alles Wissenswerte, um ihre medialen Einheiten zielgerichtet steuern zu können.

ZIELGRUPPE

Leiter/-innen und Teamkoordinatoren/-innen von Kunden-Service-Centern, Digitalen Beratungs-Centern und BusinessCentern, die in der Sparkasse die Interaktive-Service-Plattform (ISP) der Finanz Informatik einsetzen sowie wie Mitarbeiter/-innen, die mit der ISP-Administration vertraut sind. Zur Umsetzung der im Seminar erarbeiteten Inhalte ist die Unterstützung durch Mitarbeiter/-innen, die OSPlus und/oder KURS administrieren, erforderlich.

IHR NUTZEN

- Sie kennen Aufbau und Inhalt der Berichte des ISP Controllings im IDH.
- Sie wissen, wie konzeptionelle Überlegungen die Kennzahlen beeinflussen.
- Sie kennen die notwendigen Administrationsschritte zur Einrichtung der Anwendung und zur Einrichtung individueller Zugriffsberechtigungen.
- Sie können die Anwendung sicher nutzen und die enthaltenen Kennzahlen interpretieren.

IHRE REFERENTIN

Christiana Uhlenbruch, CP Consultingpartner AG

HINWEIS(E)

Die Online-Veranstaltung besteht aus zwei Workshops, die Sie bei der Einführung des ISP Controllings unterstützen. Sie können nur zusammenhängend gebucht werden. Sollten ggf. noch weitere/andere Personen den folgenden Workshops 2 besuchen, informieren Sie uns gerne per Mail: carolin.nalazek@ska.nrw.



TERMIN(E)

18.06.2026 – 02.07.2026
virtueller Seminarraum
online

Online-Modul 1 (18.06.2026)

Online-Modul 2 (02.07.2026)



DAUER

1 Tag
Workshop 1:09:00 - 13:00 Uhr | Workshop
2: 09:00 - 13:00 Uhr



PREIS

795 Euro pro Sparkasse



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

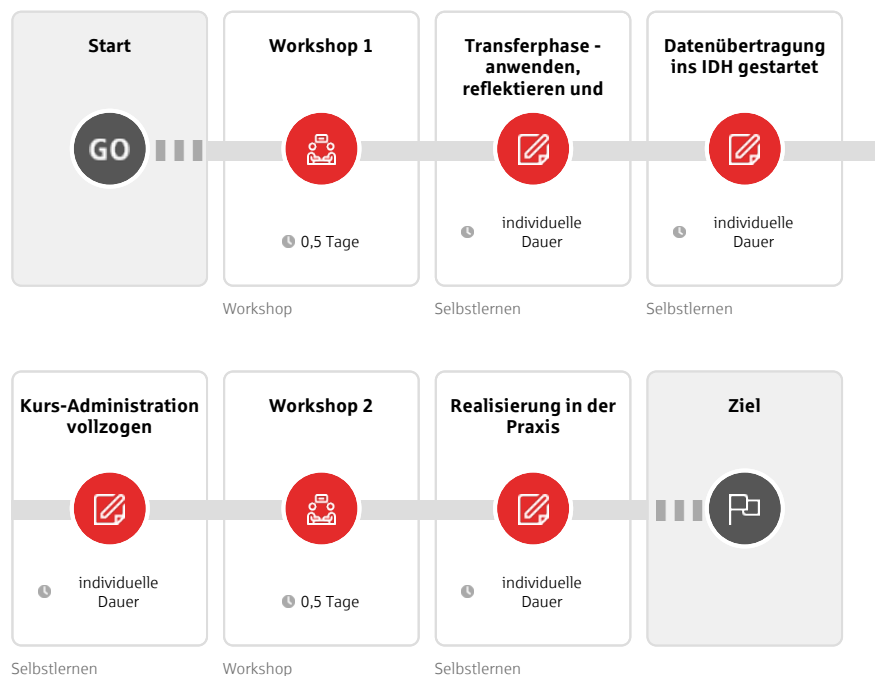
INHALTE



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

Die Veranstaltung richtet sich sowohl an Sparkassen, die das ISP Controlling im IDH noch nicht eingeführt haben, wie an Häuser, die Ihre Administration optimieren oder das Kennzahlenset intensiv kennenlernen möchten.

Ihre Lernreise: ISP Controlling – Konzeption, Administration und Anwendung (online)



PROGRAMM/INHALT

Workshops-Programm:

Workshop 1 am 18.06.2026 von 09:00 bis 13:00 Uhr

- Vorstellung des Aufbaus und der Berichte des ISP Controllings
- Grundlagen für Konzeption der Strukturen und Outbound-Reportings
- Erläuterung der Parametrisierung in der ISP sowie notwendiger Anpassungen der OSPlus-Administration

Workshop 2 am 02.07.2026 von 09:00 - 13:00 Uhr

- Erarbeitung eines Berechtigungskonzeptes
- Vorbereitung der Administration der Zugriffsberechtigungen in OSPlus
- Anwenderschulung und Erläuterung des enthaltenen Kennzahlensets

Weiterführendes Inhouse-Angebot: Bei sehr individuellen Fragestellungen oder weitergehendem Beratungsbedarf kann alternativ oder zusätzlich eine Inhouse-Veranstaltung vereinbart werden. Sprechen Sie gerne hierzu Edmund Honermann an (Tel.: 0231 22240-739).

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



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

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 Skriptmanagement- System (online) (S298)

Mit dem Produkt Interaktive Service-Plattform (ISP) steht digitalen Vertriebseinheiten eine organisatorisch flexibel einsetzbare technische Plattform zur Verfügung, die es ermöglicht, Dienstleistungen über den Kommunikationsweg Telefon abzuwickeln und so Synergien im Massengeschäft zu erreichen. Als Administrator/-in können Sie die Interaktive Service-Plattform mithilfe der Administrationswerkzeuge alle Parameter pflegen, die das komplexe Beziehungsmodell der Interaktiven Service-Plattform beeinflussen. Lernen Sie in dieser Veranstaltung die ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Skriptmanagement-System kennen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die für die ISP-Administration zuständig, die die ISP bereits produktiv nutzen

IHR NUTZEN

- Sie sind mit der ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Skriptmanagement-System vertraut.
- Sie kennen die spezifischen Funktionen.
- Sie können die ISP pflegen, verwalten und nutzen.

VORAUSSETZUNG(EN)

Die ISP wird bereits produktiv genutzt

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 der Nachschulung. Das Seminar ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound ([15.752](#)) findet direkt im Anschluss jeweils einen Tag später statt. Bei Bedarf melden Sie die Teilnehmer/-innen hierfür gesondert an.

Die Veranstaltung findet in den virtuellen Seminarräumen der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische



TERMIN(E)

19.05.2026 – 20.05.2026
virtueller Seminarraum
online

18.08.2026 – 19.08.2026
virtueller Seminarraum
online

03.11.2026 – 04.11.2026
virtueller Seminarraum
online



DAUER

2 Tage
2 Tage mehrere Online-Sessions verteilt
über die Tage



PREIS

590,00 €

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

Begrüßung

Benutzerverwaltung

Modulunabhängige Mandantenpflege

Modulunabhängige Institutspflege

Überblick Skriptmanagement System

Benutzerprofile

Glossareinträge & Links

Mailformulare

2. Tag - 09:00 - 14:00 Uhr

Skripte, Befragungen

**Konfiguration - DMS, Onlinehilfe, Chat & weiche Legitimation,
Arbeitszeit-, Feiertags- & Servicelevel-Modelle**

Recherche, Statistik



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



Carolin Nalazek

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



Edmund Honermann

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound (online) (S299)

Mit dem Produkt Interaktive Service-Plattform (ISP) steht digitalen Vertriebseinheiten eine organisatorisch flexibel einsetzbare technische Plattform zur Verfügung, die es ermöglicht, Dienstleistungen über den Kommunikationsweg Telefon abzuwickeln und so Synergien im Massengeschäft zu erreichen. Als Administrator/-in können Sie die Interaktive Service-Plattform mithilfe der Administrationswerkzeuge alle Parameter pflegen, die das komplexe Beziehungsmodell der Interaktiven Service-Plattform beeinflussen. Lernen Sie in dieser Veranstaltung die ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound kennen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die für die ISP-Administration zuständig, die ISP bereits produktiv nutzen

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Mandantenpflege und Institutspflege Outbound sowie die Pflege der Kundennotizen.
- Sie können das Modul Outbound administrieren.
- Sie sind vertraut mit dem Outbound Agent.

VORAUSSETZUNG(EN)

- Seminar: ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Skriptmanagement-System ([15.751](#))
- Die ISP wird bereits produktiv genutzt

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



TERMIN(E)

21.05.2026
virtueller Seminarraum
online

20.08.2026
virtueller Seminarraum
online

05.11.2026
virtueller Seminarraum
online



DAUER

1 Tag
1 Tag mehrere Online-Sessions verteilt
über den Tag



PREIS

350,00 €

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 erste Online-Session 09:00 Uhr |

Ende letzte Online-Session ca. 16:00 Uhr

Mandantenpflege Outbound

Institutspflege Outbound

Pflege der Kundennotizen

Administration Outbound

- Aufgabeneingang
- Auftragsübersicht
- Aufträge verwalten
- Agenten verwalten
- Pools verwalten
- Administrationsvorlagen verwalten

Outbound Agent

- Auftragsübersicht
- Aufgabenübersicht
- Aktuelle Events zum Agenten

Sonstige Themen/Fragen der Teilnehmer/-innen



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



Carolin Nalazek

0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



Edmund Honermann

0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw



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