



FORTBILDUNGSPROGRAMM 2026

Tagungen



INHALTSVERZEICHNIS	SEITE
Tagungen	3
15.005 Fachtagung Kunden-Service-Center (hybrid)	4
15.006 ISP-Erfahrungsaustausch - Fachtagung Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center und Business-Center (hybrid)	7
15.008 Fachtagung Digitales Beratungs-Center (DBC) - Multikanalberatung (hybrid)	12
15.009 Fachtagung Business-Center (BC) - Business-Line (hybrid)	15
15.040 Fachtagung Digitaler Vertrieb	18
15.044 KI-Forum	21



15 KUNDEN-SERVICE-CENTER - BUSINESS-CENTER - DIGITALES BERATUNGS-CENTER

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 Vertriebseinheiten. 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 Vertriebseinheiten

IHR NUTZEN

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

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

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

HINWEIS(E)

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

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

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



TERMIN(E)

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

Vor-Ort-Termin-2601 | 25.11.2026 –
26.11.2026
Sparkassenakademie NRW
44263 Dortmund



DAUER

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



PREIS

wird noch mitgeteilt

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) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie dabei bitte den Code "Fachtagung Kunden-Service-Center - 93V". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter [Tagungszentrum](#).

B. Sollten Sie online dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Online-Teilnahme**“.

Eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops ist nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang einen der ausgewählten hybriden Workshops direkt „live“ auswählen.



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



Jana Bathe

0231 22240-709

jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



Edmund Honermann

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

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:



TERMIN(E)

Online-Teilnahme-2502 | 02.06.2026 –
03.06.2026
virtueller Seminarraum
online

Vor-Ort-Teilnahme-2501 | 02.06.2026 –
03.06.2026
Sparkassenakademie NRW
44263 Dortmund

Workshops - 02.06.2026 - 1. Durchgang (11:
30 - 13:00 Uhr) (02.06.2026)

Workshops - 02.06.2026 - 2. Durchgang (14:
15 - 15:45 Uhr) (02.06.2026)

Workshops - 03.06.2026 - 3. Durchgang (11:
30 - 13:00 Uhr) (03.06.2026)

Workshops - 03.06.2026 - 4. Durchgang (14:
15 - 15:45 Uhr) (03.06.2026)

Teilnahme am gemeinsamen
Abendprogramm in der Phoenix Lounge
der Sparkassenakademie (02.06.2026)



DAUER

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



PREIS

675,00 €

675 Euro inkl. Bewirtungskosten

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

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

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

Tagungshotels:

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



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



Jana Bathe

0231 22240-709

jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



Edmund Honermann

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

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>Workshop 01: Muster ISP PPS für Einsteiger</p>	<p>Stefan Hammerath-Grützmaker, Ann-Katrin Murken</p>
<p>Workshop 02: Dialog-Cafe Linda+ Chat/Voice: Wissen und Erfahrungen teilen - Trends beleuchten - Netzwerke knüpfen</p>	<p>Markus Brügger, Rabea Diederich-Dyckmanns</p>
<p>Workshop 03: IAM im Outbound - Praxis#Tipps für die Einführung und Umsetzung</p>	<p>Thimo Hilmer, Marion Limburg, Jacqueline Vali</p>

<p>Workshop 04: Der WFA im Routing 2.0 - Virtuelles Warten - WFA-Reporting - WFA-Ideenwerkstatt</p>	<p>Michael Kersting, Andreas Roempler</p>
<p>Workshop 05: Muster ISP PPS für Fortgeschrittene</p>	<p>Lukas Bannasch, Anna Katharina Giebel</p>
<p>Workshop 06: Vertriebliche Ansprache im KSC - Auf zu neuen Höhen</p>	<p>Meike Daßler, Benjamin Neufang</p>
<p>Workshop 07: Potentiale der Teamstruktur im Serviceportal</p>	<p>Dirk Beemelmans, Nina Wibker</p>
<p>Workshop 08: Personaleinsatzplanung - Mehr aus der FI PEP herausholen: Aktuelle Features, Best Practices und Blick nach vorn</p>	<p>Carsten Beck, Mischa Harder, Dominik Wohlers, Osman Öztürk</p>
<p>Workshop 09: Effiziente Kundenkommunikation im Zusammenspiel mit der ISP</p>	<p>Annika Lehmann, Andreas Schmager, Jan Luca Schulz</p>
<p>Workshop 10: CITO-Prozesse: Mehrwerte für's KSC und andere Fachbereiche</p>	<p>Berthold Gnaub, Susanne Stenert, Marvin Stoppelkötter</p>
<p>Workshop 11: ISP-Controlling für Einsteiger</p>	<p>Dietrich Göllmann, Alina Tiss</p>
<p>Workshop 12: ISP-Future-Lab: Ideenwerkstatt für die Zukunft der ISP</p>	<p>Lars Placke, Dieter Vollenbröker</p>
<p>Workshop 13: Self-Service - Routing 2.0 - Was geht? Wie geht's? Praxisbericht einer Sparkasse</p>	<p>Petra Hasselberg, Julia Nering, Marcel Saïdykhan</p>
<p>Workshop 14: Service aus einer Hand - Weiterentwicklung des Kundenservices in Sparkassen</p>	<p>Daniela Kirchner, Felix Monsees</p>
<p>Workshop 15: Von der Idee zum ISP-Prozess - gemeinsam denken, bauen und wirksam machen</p>	<p>Stefan Kaupp, Marcel Mähner, Laurenz Schmidt</p>
<p>Workshop 16: Die ISP in der Betrugsbearbeitung und Prävention</p>	<p>Martin Fritz, Jaqueline Harenberg, Andreas Peuker</p>

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 Lars Abraham, 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 Vertriebsseinheiten 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 Vertriebsseinheiten

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:



TERMIN(E)

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

Vor-Ort-Teilnahme-2601 | 29.09.2026 –
30.09.2026
Sparkassenakademie NRW
44263 Dortmund



DAUER

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



PREIS

wird noch mitgeteilt

- 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 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) 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.



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



Jana Bathe

0231 22240-709

jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



Edmund Honermann

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

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 Vertriebseinheiten im Bereich gewerblicher Kunden

IHR NUTZEN

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

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.



TERMIN(E)

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

Vor-Ort-Teilnahme-2601 | 13.10.2026 –
14.10.2026
Sparkassenakademie NRW
44263 Dortmund



DAUER

2 Tage



PREIS

wird noch mitgeteilt



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



Jana Bathe

0231 22240-709

jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



Edmund Honermann

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

Tagungshotel:

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

B. Sollten Sie online dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Online-Teilnahme**“.

Eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops ist nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang einen der ausgewählten hybriden Workshops direkt „live“ auswählen.

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 Exklusief](#) oder per Telefon (0211-200630).

Der Buchungscode lautet "Fachtagung Digitaler Vertrieb"

Kostenfreies Parken auf den 330 Parkplätzen ist möglich.

Alternativ können Sie auch ein Zimmer im [B&B Hotel Düsseldorf Airport](#) buchen.

Telefonisch unter 0211 71440 oder per Mail über: duesseldorf-airport@hotelbb.com



TERMIN(E)

16.09.2026 – 17.09.2026
Van der Valk Airporthotel
40472 Düsseldorf



DAUER

2 Tage



PREIS

745,00 €



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

PROGRAMM/INHALT

Moderation: SVWL & RSGV

1. Tag - 16.09.2026

- 09:00 - 09:30 Uhr **Get-together**
- 09:30 - 09:45 Uhr **Eröffnung und Vorstellung der Agenda**
Referierende des SVWL und RSGV
- 09:45 - 11:45 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	Get-together
09:30 - 11:30 Uhr	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	Kaffeepause
11:50 - 13:15 Uhr	FIDEO SmartBanking Florian Walz, DSGVO Sparkasse-Effizient inkl. IAM-Effizient Markus Stiefelhagen, DSGVO und Matthias Kirsch, S-Communication Services
13:15 - 14:20 Uhr	Mittagspause
14:20 - 14:50 Uhr	Breakout-Session 2
14:50 - 15:10 Uhr	Übergang ins Plenum
15:10 - 16:15 Uhr	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.

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
44263 Dortmund



DAUER

1 Tag



PREIS

wird noch mitgeteilt



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

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.



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