



Die ISP zielorientiert(er) und effizient(er) nutzen

**Trainings-Bedarfs-Analyse durch Begleiten
am Arbeitsplatz**

Die ISP im KundenServiceCenter

Fast jede Sparkasse hat mittlerweile ein KundenServiceCenter für die Abwicklung der telefonischen Kunden-Anfragen etabliert und nutzt die Standard-Lösung der FI – die ISP.

Jedoch werden in den meisten Sparkassen die CallCenter-Agenten vor vollendete Tatsachen gestellt und die ISP so zu nutzen, wie sie von einem Administrator erstellt wurde. Dieser Administrator ist im besten Fall noch vor Ort, in den meisten Fällen aber in der IT-Organisation ansässig und somit ausgelagert vom CallCenter-Bereich. Oder es wurde die Muster-ISP eingesetzt und für jedes Haus individualisiert. Doch auch hier werden die Administrationen in den meisten Fällen nicht durch die KSC-Leitung vorgenommen, sondern durch Kollegen, die mit dem Einsatz der ISP nicht tagtäglich zu tun haben.

Die Agenten, die tagtäglich mit der ISP arbeiten (müssen), wissen oftmals nicht, ob sie die Software überhaupt richtig und zielorientiert einsetzen. Schulungen wurden meist ganz am Anfang, bei der Einführung der ISP, gegeben. Neue Mitarbeiter hingegen werden durch alteingesessene Mitarbeiter geschult. Darüber hinaus fehlt in der heutigen Zeit auch Zeit für ausführliche Schulungen, die das richtige Anwenden der ISP erklären.

Schulungen zur Einführung und Administration der ISP in den KundenServiceCentern gibt es viele. In unseren Kommunikationstrainings am Arbeitsplatz fällt uns jedoch immer wieder auf, dass die Kollegen Schulungen in der Anwendung der ISP gebrauchen können. Vor allem dann, wenn eine Einführungsschulungen nicht stattgefunden hat.

Unsere Trainingsbedarfsermittlung sieht vor, dass wir uns mit mehreren Kollegen an einem Tag austauschen, den Kollegen beim Telefonieren über die Schulter schauen und eine Analyse zum Nutzungsverhalten vornehmen, die wir mit den Teilnehmern besprechen und Vorschläge für administrative Änderungen unterbreiten. Hierzu zählen unter anderem:

- ▶ Welche Schritte muss ich als Agent gehen, um die ISP effektiv zu nutzen?
- ▶ Welche Stolpersteine kann ich umgehen?
- ▶ Sie haben das Gefühl, dass Sie und Ihr Team an manchen Stellen zu lange Wege innerhalb der ISP gehen?

Zudem ist auch der Austausch mit der Leitung des KSC vorgesehen, um die Rahmenbedingungen abzuklären und auch hier Fragen zu beantworten.

Rahmenbedingungen können sein:

- ▶ Administrierte ich selber oder lasse ich administrieren
- ▶ Auf welche Administrationen habe ich Zugriff und wie nutze ich diese bereits
- ▶ Wie nutze ich das Outbound- bzw. Inbound-Tool in der Administration?
- ▶ Kann ich Benutzer selber anlegen und wie sehen die Benutzerprofile aus? Gibt es unterschiedliche Benutzerprofile für jeden Agenten-Typen?
- ▶ Sie wünschen sich einen kleinen Check-Up, ob alle Funktionen innerhalb der ISP auch in Ihrem KSC genutzt werden?

Nach einer durch uns erstellten Zusammenfassung schauen wir uns gemeinsam an, welche Trainings uns für Ihren Bereich sinnvoll erscheinen und wie die Trainingsumsetzung stattfindet.

Bausteine für Ihren Erfolg

Baustein 1 Trainings-Bedarfs-Analyse KSC-Leitung

Wir begleiten Sie flexibel bei der Administration bzw. der Handhabung der ISP.

Baustein 2 Trainings-Bedarfs-Analyse KSC-Agenten

Wir begleiten Ihre KSC-Agenten flexibel bei der Telefonie. Der Umfang unserer Dienstleistung wird dabei in Abhängigkeit zu den in Ihrem Haus verfügbaren Ressourcen abgestimmt. Augenmerk liegt hierbei nicht auf der Telefonie der Agenten, sondern auf der Anwendung (in) der ISP. Basis hierfür ist eine Checkliste, die die Praxisbegleitung unterstützt und Ihnen eine Dokumentation als Basis für Optimierungen liefert.

Baustein 3 Zusammenfassung unserer Analyse

In Abhängigkeit zur Trainings-Bedarfs-Analyse erarbeiten wir mit Ihnen zusammen die individuellen weiteren Vorgehensweisen. Diese können unter anderem sein:

- ▶ Seminar der KSC-Mitarbeiter in 12-er Gruppen
- ▶ Aufstellung von Tipps zur verbesserten Nutzung der ISP, die durch den / die Leiter KSC kommuniziert wird
- ▶ Begleitung (einzelner) Kollegen per Side-by-Side-Coaching
- ▶ Administrationstipps und -schulungen zur ISP

Baustein 4 Umsetzung der Zusammenfassung der Analyse

Die Umsetzung der Absprachen aus Baustein 3 wird in Abhängigkeit der in Ihrem Hause verfügbaren Ressourcen abgestimmt

Unternehmen GESSER.biz

GESSER.biz ist einer der führenden Trainingsanbieter in der Sparkassen-Finanzgruppe. Seit über 15 Jahren steht dabei der Themenschwerpunkt mediale Kommunikation im Fokus.



Das Trainerteam besteht aus Meike Daßler, Christian Döking und Peter Gesser. Projektbezogen setzen wir zudem weitere externe Trainer (in der Regel Fach- und Führungskräfte aus Sparkassen) ein. Alle Trainer verfügen über langjährige praktische Erfahrungen im Sparkassenvertrieb und sind als Trainer und Coaches qualifiziert ausgebildet.

Eine komplette Referenzliste – auch zu anderen Themen – finden Sie in stets aktueller Form auf unseren Web-Seiten.

Telefon- / Videoservices | Call- / KundenServiceCenter

Sparkasse Aachen
Kreissparkasse Ahrweiler
Sparkasse an der Lippe
Berliner Sparkasse
Sparkasse Baden-Baden Gaggenau
Sparkasse Bamberg
Sparkasse Bensheim
Sparkasse Bielefeld
Kreissparkasse Bitburg-Prüm
Sparkasse Bochum
Sparkasse Bodensee
Kreissparkasse Böblingen
Kreissparkasse Börde
Die Sparkasse Bremen
Sparkasse Coburg-Lichtenfels
Sparkasse Celle-Gifhorn-Wolfsburg
Sparkasse Darmstadt
Sparkasse Dieburg
Sparkasse Dortmund
Kreissparkasse Düsseldorf
Stadtsparkasse Düsseldorf
Sparkasse Duisburg
Sparkasse Einbeck
Sparkasse Elbe-Elster
Sparkasse Emsland
Sparkasse Essen
Sparkasse Esslingen-Nürtingen
Sparkasse Erwitte-Anröchte
Kreissparkasse Euskirchen
Förde Sparkasse
Sparkasse Freiburg
Sparkasse Freising
Sparkasse Fürstenfeldbruck
Sparkasse Germersheim-Kandel
Kreissparkasse Göppingen
Sparkasse Gütersloh
Kreissparkasse Halle (Westf.)
Sparkasse Hameln-Weserbergland
Sparkasse Hann. Münden
Sparkasse Hannover
Sparkasse Harburg-Buxtehude

Sparkasse Heidelberg
Kreissparkasse Heinsberg
Sparkasse Herford
Sparkasse Hegau-Bodensee
Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert
Sparkasse Hochrhein
Sparkasse Höxter
Sparkasse Holstein
Sparkasse Gummersbach
Sparkasse Iserlohn
Sparkasse Karlsruhe-Ettlingen
Sparkasse Kierspe-Meinerzhagen
Sparkasse Kinzigtal
Sparkasse Koblenz
Sparkasse KölnBonn
Sparkasse Krefeld
Sparkasse Landshut
Sparkasse Lemgo
Sparkasse Leverkusen
Sparkasse Lippstadt
Sparkasse Lörrach-Rheinfelden
Sparkasse Ludwigsburg
Sparkasse an Volme und Ruhr
Vereinigte Sparkassen im Märkischen Kreis
Sparkasse Merzig-Wadern
Sparkasse Minden-Lübbecke
Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam
Sparkasse Mittelmosel
Sparkasse Mittelhüringen
Stadtsparkasse München
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg
Sparkasse Münsterland-Ost
Sparkasse Neu-Ulm - Illertissen
Sparkasse Neuwied
Kreissparkasse Northeim
Sparkasse Nürnberg
Sparkasse Oberhessen
Stadtsparkasse Bad Oeynhausen – Porta-Westfalica
Sparkasse Rhein-Hunsrück
Kreissparkasse Reutlingen
Kreissparkasse Rottweil
Kreissparkasse Saarpfalz
Sparkasse Saarbrücken
Sparkasse Salem-Heiligenberg

Sparkasse Schwerte
Stadt-Sparkasse Solingen
Kreissparkasse St. Wendel
Kreissparkasse Stade
Sparkasse Staufeu-Breisach
Kreissparkasse Stendal
Kreissparkasse Steinfurt
Sparkasse Südholstein
Sparkasse Südpfalz
Sparkasse Südwestpfalz
Sparkasse Tauberfranken
Sparkasse Trier
Sparkasse Uelzen Lüchow-Dannenberg
Sparkasse UnnaKamen
Sparkasse Vest Recklinghausen
Kreissparkasse Vulkaneifel
Kreissparkasse Waiblingen
Sparkasse Waldeck-Frankenberg
Sparkasse Weilburg
Niederrheinische Sparkasse RheinLippe
Sparkasse Westmünsterland
Sparkasse Wermelskirchen
Sparkasse Wiehl
Sparkasse Wolfach
Sparkasse Worms-Alzey-Ried
Sparkasse Zollernalb
1822direkt
S International Rhein-Ruhr
Finanz Informatik GmbH & Co. KG
LBS Saar
LBS Nord Berlin-Hannover
LBS Hessen-Thüringen
Sparkassen-Versicherung
Weberbank Berlin
Communitate
Bayerncard Services; München BCS
Tectum Neu: Amevida
Atruvia

Kooperationspartner

Sparkassenakademie NRW
Sparkassenakademie Baden-Württemberg
Sparkassenakademie Rheinland-Pfalz

Preise

Tagessätze GESSER.biz (Analysetage, Trainings, Workshops, Seminare)

| Umfang | Preis je Trainer-/ Beraterstag |
|---|--------------------------------|
| 1. – 4. Tag | 1.700 € |
| 5. – 9. Tag | 1.650 € |
| Ab dem 10. Tag | 1.600 € |
| Abendveranstaltungen, Halbtagesworkshops, halbtägige Begleitungen am Arbeitsplatz | 850 € |
| Telefontraining, Analysegespräche, Praxisbegleitungen, Coaching / pro Stunde | 240 € |

Nebenkosten GESSER.biz

| Leistung | Preis |
|---|----------------------------------|
| Materialkosten / ergänzende Teilnehmerunterlagen pro Seminar | Inklusivleistung ohne Berechnung |
| Konzeption und Dokumentation des Trainings | Inklusivleistung ohne Berechnung |
| Broschüren als Selbstlernmedien oder Teilnehmerunterlagen je Teilnehmer | Nach Beleg und Absprache |
| Fotoprotokolle Workshop und Seminar, je Veranstaltung | 30 € |
| Fahrtkosten PKW je km | 0,65 € |
| Hotelkosten | Nach Beleg |
| Übernachtungspauschale pro Tag außerhalb Hotels | 100 € |
| Flug Economy Flex Tarife | Nach Beleg |
| Bahn 1. Klasse | Bahntarif nach Beleg |

Alle Preise zzgl. 19% bzw. 7% MwSt., gültig ab 01.07.2023.

Kontakt

Wir freuen uns auf den Kontakt mit Ihnen.

Peter Gesser
Meike Daßler
Christian Döking

GESSER.biz
Spezialisten für mediale Kommunikation
Heester Stegge 7, 48734 Reken



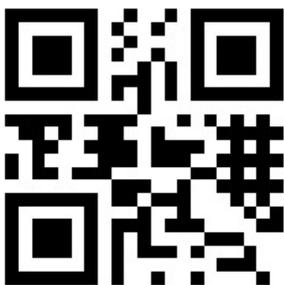
Peter Gesser
Lucas-Cranach-Str. 29
45768 Marl
+49 2365 518104
+49 172 2813368
peter.gesser@gesser.biz

Meike Daßler
Formerstraße 47
40878 Ratingen
+49 2102 8500-381
+49 178 2181084
meike.dassler@gesser.biz

Christian Döking
Heester Stegge 7
48734 Reken
+49 2864 330323-205
+49 174 7266115
christian.doeking@gesser.biz

www.gesser.biz | www.ganz-einfach.info | www.ccqt.de

USt-IdNr. DE346275938



www.gesser.biz



VCF Peter Gesser



VCF Christian Döking



VCF Meike Daßler

Um die Lesefreundlichkeit des Textes zu verbessern, wird an einigen Stellen bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern ausschließlich die männliche Form verwendet. Im Sinne der Gleichbehandlung gelten entsprechende Begriffe grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform beinhaltet also keine Wertung, sondern hat lediglich redaktionelle Gründe.