



# FORTBILDUNGSPROGRAMM 2026

## 31 Vertriebssteuerung



| <b>INHALTSVERZEICHNIS</b>                                                                                       | <b>SEITE</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>31 Vertriebssteuerung</b> .....                                                                              | <b>4</b>     |
| <b>Tagungen / Vertriebsdialoge</b> .....                                                                        | <b>5</b>     |
| 31.060 Fachtagung Konsumentenkreditgeschäft .....                                                               | 6            |
| 31.078 NRW-Fachtagung Giro .....                                                                                | 8            |
| 31.040 Informationsforum: Change durch IAM Firmenkunden - Regionalveranstaltung Westfalen-Lippe .....           | 10           |
| 31.041 Erfahrungsaustausch zum "Integrierten Ansprachemanagement" (IAM) .....                                   | 12           |
| 31.006 Fachtagung Nachwuchskunden .....                                                                         | 14           |
| 15.044 Tagung KI-Forum .....                                                                                    | 16           |
| <b>Fachseminare</b> .....                                                                                       | <b>20</b>    |
| 31.100 Fachseminar Vertriebssteuerung .....                                                                     | 21           |
| 15.100 Zertifikatsprogramm Medialer Vertrieb - Internetmanagement .....                                         | 26           |
| <b>Vertriebsstrategie der Zukunft</b> .....                                                                     | <b>31</b>    |
| 01.006 SFK meets IAM – Verbindungen schaffen und Vertriebsstärke entfalten .....                                | 32           |
| 15.699 Programm Aufbau / Ausbau Business-Center, Business-Line und Service-Line .....                           | 36           |
| 15.710 Programm Aufbau / Ausbau Kunden-Service-Center .....                                                     | 39           |
| 15.715 Programm Aufbau / Ausbau Digitales Beratungs-Center .....                                                | 41           |
| <b>Vertriebsmanagement</b> .....                                                                                | <b>43</b>    |
| 02.710 Mit r u d i das Immobiliengeschäft im Privatkundenmarkt stärken .....                                    | 44           |
| 15.424 Suchmaschinenwerbung (SEA) (online) .....                                                                | 49           |
| 15.427 Kommunikationswelt Radar - Einführung und Übungen für Anfängerinnen und Anfänger (online) .....          | 51           |
| 15.428 Kommunikationswelt Radar – Übungen für Fortgeschrittene (online) .....                                   | 54           |
| 15.429 Google Analytics GA4 – Einführung und Übungen für Anfänger/-innen (online) .....                         | 57           |
| 15.441 Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (Webinar) .....                   | 60           |
| 15.449 Die Kunst der Prompting-Techniken für KI-Anwendungen von A bis Z (online) .....                          | 63           |
| 15.454 S-KIPilot Impulsworkshop Multiplikatoren - Teams begleiten, motivieren und wirksam machen (online) ..... | 66           |

|                                                                                                                                          |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 31.320 Kundenzufriedenheit durch Service- und Qualitätsmanagement (online) .....                                                         | 69         |
| 31.321 Verhaltensökonomie - Preis- und Produktpolitik .....                                                                              | 71         |
| 31.322 Rollout Nachwuchskunden - Workshop .....                                                                                          | 73         |
| 31.350 Die Sparkassen-Finanzgruppe und PAYBACK .....                                                                                     | 75         |
| 31.390 Recht und Praxis für Vertriebsbeauftragte .....                                                                                   | 77         |
| 32.350 Prompting - Texterstellung mit ChatGPT, S-KIPilot und Co. für Marketing, Presse und Social Media (online) .....                   | 80         |
| <b>Vertriebsplanung .....</b>                                                                                                            | <b>82</b>  |
| 31.400 Vertriebsplanung mit dem VPS-Tool I - Einsteiger - Regionalveranstaltung Westfalen-Lippe (Webinar) .....                          | 83         |
| 31.409 Praxisdialog RSGV/SVWL Potenzialanalyse Firmenkunden: Grundlagen und praktischer Einsatz (online) .....                           | 85         |
| 31.410 Praxisdialog RSGV/SVWL Potenzialanalyse Firmenkunden: Aktuelle Marktentwicklungen und Neuerungen (online) .....                   | 88         |
| 46.335 Kundendatenmanagement in OSPlus .....                                                                                             | 91         |
| <b>Vertriebscontrolling .....</b>                                                                                                        | <b>94</b>  |
| 31.450 OSPlus-Vertriebscontrolling: Verkaufscontrolling im S-DWH (online) (S610) .....                                                   | 95         |
| 31.451 OSPlus-Vertriebscontrolling: Aktivitätencontrolling im S-DWH (online) (S618) .....                                                | 98         |
| 31.452 Offene Schnittstelle zum OSPlus-Vertriebscontrolling im S-Datawarehouse nutzen (online) (S612) .....                              | 101        |
| 31.453 OSPlus-Vertriebscontrolling: Administrationsvarianten für das Modul Aktivitätencontrolling im OSPlus-Portal (online) (S617) ..... | 103        |
| 31.454 Möglichkeiten der Vertriebssteuerung mit OSPlus (S691) .....                                                                      | 105        |
| 31.460 OSPlus-Vertriebscontrolling: Flexibles Reporting (S690) .....                                                                     | 107        |
| <b>Vertriebsführung .....</b>                                                                                                            | <b>109</b> |
| 31.500 Vertriebskultur etablieren und Marktmitarbeiter/-innen für den Vertrieb begeistern .....                                          | 110        |



## III. STAB

# 31 Vertriebssteuerung

Tagungen / Vertriebsdialoge  
Fachseminare  
Vertriebsstrategie der Zukunft  
Vertriebsmanagement  
Vertriebsplanung  
Vertriebscontrolling  
Vertriebsführung





## **31 VERTRIEBSSTEUERUNG**

# **Tagungen / Vertriebsdialoge**

## Fachtagung Konsumentenkreditgeschäft

Der Markt für Konsumentenkredite ist vielschichtig und durch eine starke Konkurrenzsituation geprägt, bleibt aber aus Margensicht hochattraktiv. Wer in diesem Geschäftsfeld gewinnen will, muss die Kundenerwartungen nachhaltig erfüllen, akzeptable Konditionen offerieren sowie schnelle und einfache Kreditvergabeprozesse anbieten. Wo steht in diesem Marktumfeld aktuell die Sparkassen-Finanzgruppe mit ihren Produkten und Leistungsversprechen? Welche vertrieblichen Maßnahmen und Zusatzangebote forcieren das Kundengeschäft? Welche Rahmenbedingungen und Weiterentwicklungen von Kreditprozessen gilt es zu berücksichtigen? Diese und weitere Fragen werden auf dieser Fachtagung beantwortet.

### ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen der Vertriebssteuerung, des Vertriebsmanagements Privatkunden und des Kreditsekretariats sowie Produktverantwortliche für den "Privat-/bzw. Konsumentenkredit"

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Markt- und Konkurrenzsituation sowie die Trends der privaten Kreditaufnahme.
- Sie sind vertraut mit den Produkten und Prozessen im Konsumentenkreditgeschäft.
- Sie sind über die künftigen Neuerungen und Vertriebsunterstützungen rund um das Konsumentenkreditgeschäft informiert.



### TERMIN(E)

12.10.2026 | Sparkassenakademie  
NRW



### DAUER

1 Tag



### PREIS

425,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Christina Temmen**

0231 22240-724

christina.temmen@ska.nrw

#### INHALTE



**Sabine Berens**

0231 22240-740

sabine.berens@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

Wir werden das Programm und die Referenten/-innen mit einer Akademieinfo veröffentlichen.

## NRW-Fachtagung Giro

**Das Geschäftsfeld Giro ist und bleibt der Dreh- und Angelpunkt einer erfolgreichen Kundenbeziehung. Die sich laufend verändernden Marktbedingungen erfordern es, stets über die Entwicklungen, regulatorische Themen und Vertriebsstrategien im Geschäftsfeld Giro informiert zu sein.**

### ZIELGRUPPE

Führungskräfte und fachverantwortliche Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Produktmanagement, Vertriebsmanagement, Vertriebssteuerung und Vertrieb & Marketing

### IHR NUTZEN

- Sie sind über den aktuellen Status und die jüngsten Marktentwicklungen im Geschäftsfeld Giro informiert.
- Sie kennen den neuesten Stand bezüglich rechtlicher Themen und strategischer Neuheiten sowie technischer Entwicklungen.
- Sie sind mit vertrieblichen Ansätzen und Innovationen vertraut, mit dem Ziel, die Kundenbindung zu stärken und dabei profitabel zu bleiben.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen des SVWL und RSGV sowie von Verbundpartnern und aus Sparkassen



#### TERMIN(E)

Auf Anfrage



#### DAUER

2 Tage



#### PREIS

745,00 €



#### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Christina Temmen**

0231 22240-724

christina.temmen@ska.nrw

#### INHALTE



**Lars Abraham**

0231 22240-741

lars.abraham@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

Das Programm werden wir nach Abschluss der Planungsphase mit einer Akademieinfo gesondert veröffentlichen und in unserem Akademieportal online bereitstellen.

## Informationsforum: Change durch IAM Firmenkunden - Regionalveranstaltung Westfalen-Lippe

**Aktiv die Veränderungen durch IAM FK im Firmenkundengeschäft gestalten und die Zukunftsfähigkeit sichern – das steht im Fokus unseres Informationsforums. Erhalten Sie einen kompakten Überblick über die aktuellen strategischen Themen zur Ausrichtung des Firmenkundengeschäfts in den Sparkassen. Unser Informationsforum zeigt die Bedeutung und Chancen von IAM FK auf, rückt die Erfordernis einer Veränderungsbegleitung in den Mittelpunkt und macht konkrete Umsetzungsschritte greifbar.**

### ZIELGRUPPE

IAM-Manager/-innen, Change-Beauftragte, Führungskräfte Firmenkundengeschäft, Leiter/-innen der Vertriebssteuerung

### IHR NUTZEN

- Sie haben einen Überblick über das Big Picture zu den Entwicklungen im Firmenkundengeschäft der Sparkassenfinanzgruppe und kennen die Möglichkeiten von IAM FK.
- Sie kennen Chancen, Hürden und Umsetzungsschritte bzgl. IAM FK.
- Sie haben eine Standortanalyse bzgl. IAM FK für ihre Sparkasse und kennen nächste Handlungsschritte in Ihrer Sparkasse.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Das Informationsforum richtet sich ausschließlich an alle Sparkassen aus dem Verbandsgebiet Westfalen-Lippe, die sich für den IAM-FK-Rollout im Jahr 2026 oder 2027 angemeldet haben

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Tagungsleitung Eva Ludwiczak und Melanie Weiligmann, SVWL.

Weitere Referenten: Sven Sekowsky (KMC), Alessandra Class, Sven Frederking, Jörg Rudloff

### HINWEIS(E)

Diese Veranstaltung wird aus dem Projektbudget finanziert und ist für SVWL-Sparkassen zu folgenden Konditionen buchbar: max. 4 Teilnehmer/-innen pro Sparkasse kostenlos



#### TERMIN(E)

siehe Hinweis



#### DAUER

1 Tag



#### PREIS

kostenlos (über Projektbudget finanziert) für SVWL-Sparkassen, max. 4 Teilnehmer/-innen pro Spk.



#### KONTAKT

##### ANMELDUNG



**Christina Temmen**

0231 22240-724

christina.temmen@ska.nrw

##### INHALTE



**Sabine Berens**

0231 22240-740

sabine.berens@ska.nrw



**Programm/Inhalt**

**Tagungseröffnung**

**Big Picture: Bewusstsein für das „Große Ganze“ im Firmenkunden-Umfeld**

**Deep Dive: Verständnis für IAM FK im Gesamtbild**

**IAM FK in der Praxis – Auswirkungen und Handlungsoptionen**

**Sparkassen-individuelle Standortbestimmung über den Change-Kompass**

**Ableitung von Handlungsmaßnahmen**

**Reflektion und Abschluss**

## Erfahrungsaustausch zum "Integrierten Ansprachemanagement" (IAM)

Das „Integrierte Ansprachemanagement“ (IAM) stellt den wichtigsten Baustein des DSGVO-Projektes „Operative Umsetzung von Data Analytics in Steuerung und Vertrieb“ (UDAST) dar. Durch die Einführung des IAM wird sich die Vertriebssteuerung in den Sparkassen deutlich weiterentwickeln. Über das IAM und seine vielfältigen Kundendatenselektionen können Bestandskunden kanalübergreifend mit vorkonfektionierten Standard- und Individualansprachen zielgenau, automatisiert und abgestimmt auf die Vertriebsstrategie des jeweiligen Institutes, angesprochen werden.

Die technische Einführung des IAM in den Sparkassen erfolgt seit Anfang 2023 in Serien im Rahmen eines bundesweiten Rollouts der Finanz Informatik. Tauschen Sie sich über bankfachliche Fragestellungen und Erfolgsfaktoren im Kontext des IAM aus.

### ZIELGRUPPE

Sparkassen, die den FI-Roll-out zum IAM abgeschlossen haben

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Zielsetzung des IAM sowie die kritischen Themen für eine erfolgreiche Produktion.
- Sie können das IAM und die Verzahnung zu VdZ 2.1 und SFK-Update einordnen.
- Sie profitieren vom Best-Practice-Beispielen und Erfahrungen anderer Sparkassen.
- Sie können ihre Vorgehensweise im Kontext anderer Sparkassenbeispiele bewerten.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Referentinnen und Referenten des RSGV und des des SVWL
- Mitarbeiter/-innen der Unternehmensberatung CP Consultingpartner AG
- Mitarbeiter/-innen der Finanz Informatik
- Mitarbeiter/-innen der S-Rating- und Risikosysteme GmbH

### HINWEIS(E)

Erfahrungsaustausch **IAM Intensivnutzer** findet am **07.09.2026** statt.

Erfahrungsaustausch **IAM Standardnutzer** findet am **08.09.2026** statt.

Weitere Informationen, zu welchem Termin Sie sich anmelden können, erfahren Sie über Ihren jeweiligen Verband. Bitte melden Sie Ihre Sparkasse nur zu einem der beiden Termine an.



#### TERMIN(E)

Auf Anfrage



#### DAUER

1 Tag



#### PREIS

kostenlos (über Projektbudget finanziert) für Sparkassen aus NRW, max. 2 Teilnehmer/-innen pro Spk.



#### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Christina Temmen**

0231 22240-724

christina.temmen@ska.nrw

#### INHALTE



**Sabine Berens**

0231 22240-740

sabine.berens@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

**Das Programm mit der Agenda veröffentlichen wir zu einem späteren Zeitpunkt.**

## Fachtagung Nachwuchskunden

Die Zielgruppe der „Nachwuchskunden“ ist für das zukünftige Geschäft der Sparkassen-Finanzgruppe strategisch hoch relevant. Im aktuellen Marktumfeld verlieren Sparkassen Marktanteile in diesem Kundensegment. Ziel ist es, Nachwuchskunden durch gezielte Aktivitäten langfristig zu binden und eine Abwanderung zu vermeiden. Informieren Sie sich über die Ergebnisse des DSGVO-Projekts „Review- und Weiterentwicklung Nachwuchskundenkonzept“ und die aktuellen Entwicklungen in der Sparkassen-Finanzgruppe!

### ZIELGRUPPE

Leiter/-innen Vertriebssteuerung, Leiter/-innen Vertrieb, Projektleiter/-innen, Verantwortliche für das Nachwuchskundensegment

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Ergebnisse des DSGVO-Projektes „Review- und Weiterentwicklung Nachwuchskundenkonzept“ und können diese für Ihre Organisation nutzen.
- Sie können die Planungen der NRW-Verbände zur Umsetzung der DSGVO-Ergebnisse nachvollziehen und aktiv mitgestalten.
- Sie sind vertraut mit konkreten Umsetzungsbeispielen aus Sparkassen und erhalten wertvolle Impulse für Ihren eigenen Vertrieb.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Die Referentinnen und Referenten teilen wir Ihnen zu einem späteren Zeitpunkt mit.



### TERMIN(E)

02.03.2027 – 03.03.2027 |  
Sparkassenakademie NRW



### DAUER

2 Tage



### PREIS

745,00 €  
zzgl. Bewertungskosten



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Christina Temmen**  
0231 22240-724  
christina.temmen@ska.nrw

#### INHALTE



**Sabine Berens**  
0231 22240-740  
sabine.berens@ska.nrw



**Programm/Inhalt**

**Das Programm mit der Agenda veröffentlichen wir zu einem späteren Zeitpunkt.**

## Tagung KI-Forum

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

### ZIELGRUPPE

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

### IHR NUTZEN

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

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

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

### HINWEIS(E)

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

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

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

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

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

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



#### TERMIN(E)

Auf Anfrage



#### DAUER

1,5 Tage



#### PREIS

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



#### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Gemeinsamer Abend zum Austausch**

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

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

### **Übernachtungsmöglichkeiten**

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

## **Programm/Inhalt**

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

ab 09:30 Uhr

#### **Get-together**

10:00 – 10:10 Uhr

#### **Begrüßung und Vorstellung der Agenda**

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

10:10 – 10:35 Uhr

#### **Innovation mit Verantwortung: KI & Sparkasse**

Prof. Dr. Liane Buchholz, Präsidentin des SVWL

10:35 – 11:20 Uhr

#### **Künstliche Intelligenz im Banking: vom Piloten zur produktiven Nutzung**

Tabitha Kleine, Geschäftsbereichsleiterin bei der Finanz Informatik

11:20 – 12:00 Uhr

#### **Künstliche Intelligenz und die Führung der Zukunft**

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

12:00 – 12:30 Uhr

#### **Update mit dem Schwerpunkt aus dem Regulatorik Workstream**

Mattes Rien, SVN & Daniel Schembecker, SVWL

12:30 – 13:30 Uhr: **Mittagspause**

13:30 – 14:15 Uhr

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

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

14:15 – 15:00 Uhr

#### **KI im DSV: zwischen Innovation und praktische Anwendung**

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

15:00 – 15:30 Uhr: **Kaffeepause**

15:30 – 16:00 Uhr

#### **KI-Maßnahmen aus den Regionen für die Regionen**

Doreen Mahnke, SVWL & Thorsten Hager, RSGV

16:00 – 16:45 Uhr

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

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

ab 18:00 Uhr

#### **Einladung zum gemeinsamen Abendprogramm**

**in der Phoenix-Lounge der Sparkassenakademie NRW**



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

ab 08:30 Uhr

### **Get-together/Ankommen mit Kaffee & Austausch**

09:00 – 09:15 Uhr

### **Begrüßung und Start in den Tag**

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

09:15 – 10:00 Uhr

### **Resilienz im Zeitalter von KI**

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

10:00 – 10:15 Uhr

### **Infos zu den Deep-Dive-Sessions**

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

10:15 – 11:45 Uhr

### **Erste Deep-Dive-Runde**

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

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

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

Pinar Wilmet, Koordinatorin Digitalisierung und Innovation bei der Kreissparkasse Köln

#### **3. Auffindbarkeit von Sparkassen im KI-Zeitalter**

Lena Wintjes, Search Director bei der S-Communication Services

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

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

#### **5. KI in der Kundenkommunikation**

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

11:45 – 12:30 Uhr: **Mittagessen**

12:30 – 14:00 Uhr

### **Zweite Deep-Dive-Runde**

ab 14:00 Uhr

### **Ende der Veranstaltung**



## **31 VERTRIEBSSTEUERUNG**

# **Fachseminare**

## Fachseminar Vertriebssteuerung

**Zur Verstetigung und kontinuierlichen Verbesserung der vielfältigen qualitativen und quantitativen Vertriebsergebnisse Ihrer Sparkasse ist ein entscheidender Erfolgsfaktor, die Vertriebsaktivitäten zielgerichtet und stringent zu managen und aktiv zu steuern. Die dazu notwendigen Kenntnisse für Methodik und Zusammenhänge insbesondere auch im Hinblick auf die fortlaufende Weiterentwicklung der "Vertriebsstrategie der Zukunft - Privatkunden und Firmenkunden" vermitteln wir in diesem Fachseminar.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus der Vertriebssteuerung, dem Marketing sowie sonstigen Abteilungen, die für die Planung und Steuerung des Vertriebs verantwortlich sind

### IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, Marktstrategien und Vertriebskonzepte u.a. auch in Richtung Vertriebsstrategie der Zukunft (VdZ) - Privatkunden und Firmenkunden zu entwickeln.
- Sie können den Vertrieb einer Sparkasse planen und steuern sowie im Besonderen VdZ-konform ausrichten und sind vertraut mit Vorgehensweisen, Maßnahmen und Instrumenten, um die Vertriebskraft sowie den Einsatz der Vertriebskapazitäten zu verbessern.
- Sie können die verschiedenen Leistungsbausteine des Vertriebsmanagement zielorientiert miteinander verbinden sowie darüber hinaus eine kunden- und marktorientierte Vertriebskultur in der Sparkasse fördern.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Sparkassenfachwirt/-in oder Studienabschnitt Bankbetriebliche Qualifikation im Rahmen des Studiengangs zum/zur Sparkassenbetriebswirt/-in bzw. vergleichbarer Kenntnisstand

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen aus Sparkassen, des Sparkassenverbandes und externe Referenten/-innen

### HINWEIS(E)

In einer Kombination aus Präsenz- und Onlinemodulen sowie zeitlich flexiblen Selbstlernphasen, E-Learnings und Transferaufgaben wird das vermittelte Wissen mit hohem Mehrwert für die Praxis angewendet und trainiert.

Nach erfolgreichem Abschluss sind Sie berechtigt, den Titel **geprüfte/r Vertriebssteuerer/-in | Sparkassen-Finanzgruppe** zu führen.



### TERMIN(E)

Nr.20 | 30.01.2026 – 16.09.2026 |

E-Learning (30.01. - 16.09.2026)  
Seminarblock 1 Präsenz (09.02. - 13.02.2026)  
Webinar 1 (23.02. - 24.02.2026)  
Webinar 2 (09.03.2026)  
Webinar 3 (16.03.2026)  
Webinar 4 (23.03.2026)  
Seminarblock 2 Präsenz (26.05. - 28.05.2026)  
Transfer- und Selbstlernphase (29.05. - 16.09.2026)  
E-Learnings (29.05. - 16.09.2026)  
Lernerfolgskontrolle (15.09. - 16.09.2026)

Nr.21 | 15.02.2027 – 22.09.2027 |

E-Learnings | Teil 1 (15.02. - 22.09.2027)  
Präsenzblock 1 (15.02. - 19.02.2027)  
Webinar 1 (08.03.2027)  
Webinar 2 (15.03.2027)  
Webinar 3 (05.04.2027)  
Präsenzblock 2 (19.04. - 21.04.2027)  
Präsenzblock 3 (10.05. - 13.05.2027)  
Transfer- und Selbstlernphase (14.05. - 22.09.2027)  
E-Learnings | Teil 2 (14.05. - 22.09.2027)  
Lernerfolgskontrolle (21.09. - 22.09.2027)



### DAUER

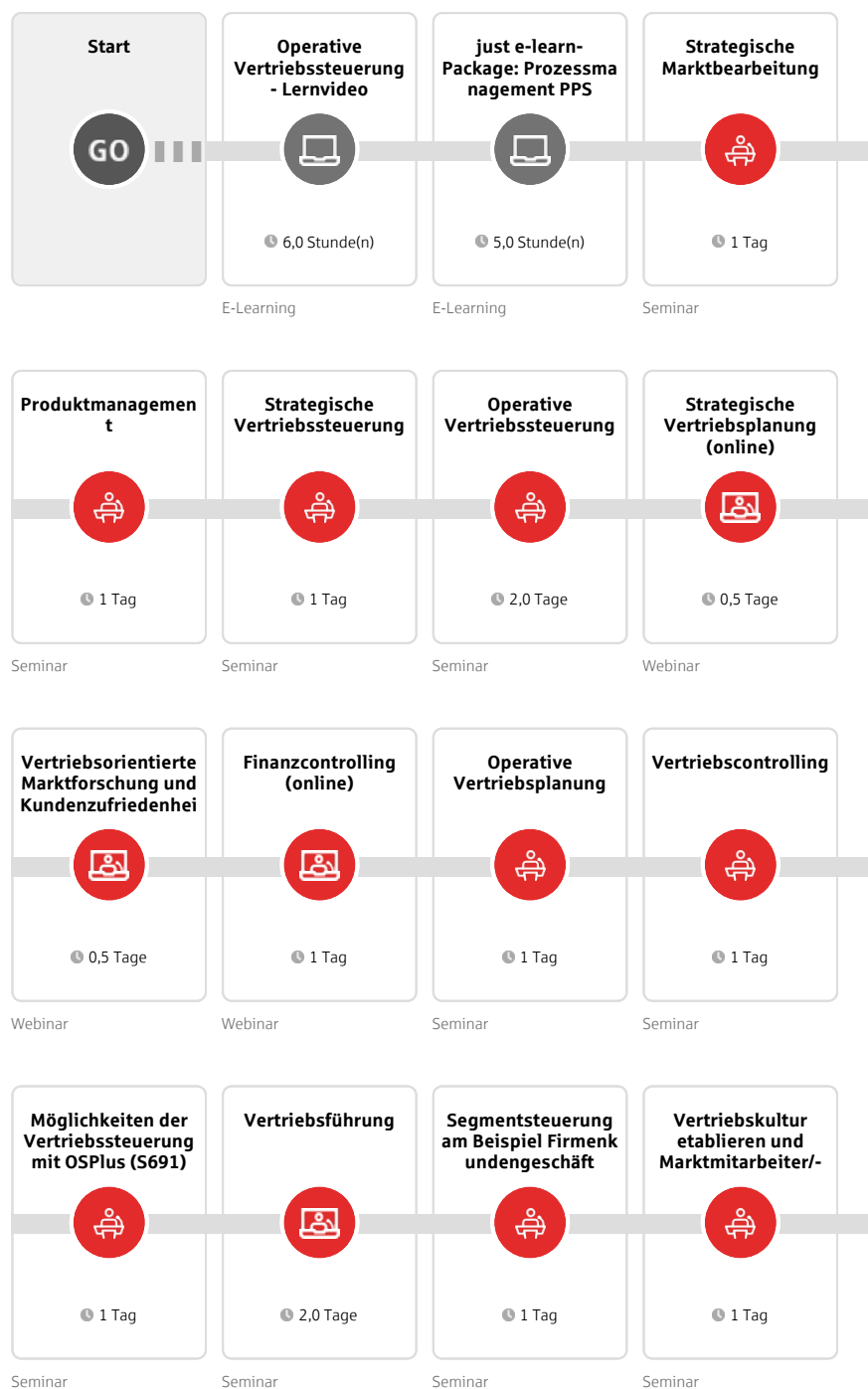
17 Tage  
Präsenz- & Online-Veranstaltungen  
verteilt über mehrere Wochen &  
WBTs



### PREIS

4.750,00 €

## Ihre Lernreise: Fachseminar Vertriebssteuerung



## KONTAKT

### ANMELDUNG



**Christina Temmen**

0231 22240-724

christina.temmen@ska.nrw

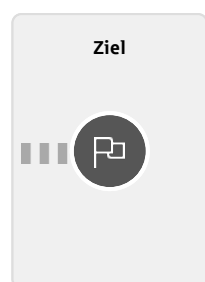
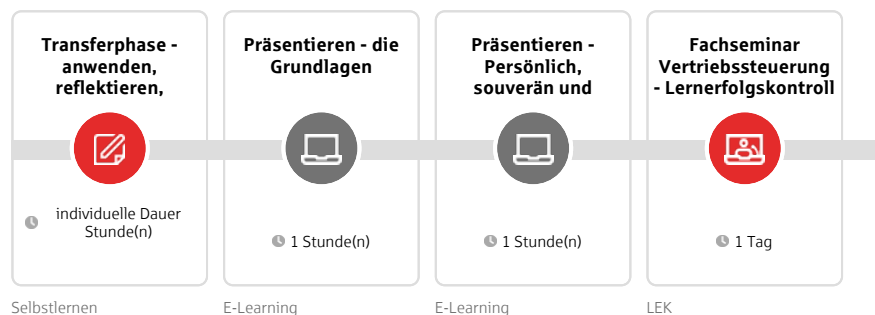
### INHALTE



**Sabine Berens**

0231 22240-740

sabine.berens@ska.nrw



**Programm/Inhalt****Strategische Marktbearbeitung**

- Kundensegmentierung sowie Multikanal- und Leistungsangebot
- Zukunftsorientierte Steuerung der Vertriebswege
- Stationärer, medialer und mobiler Vertrieb
- Multikanale Vertriebssteuerung

**Produktmanagement****Strategische Vertriebssteuerung**

- Gesamtbankstrategie
- Vertriebsstrategie
- Vertriebsstrategie der Zukunft - Privatkunden und Firmenkunden
- Weitere aktuelle Projekte

**Operative Vertriebssteuerung**

- Kundenreise zu verschiedenen Bedarfsfeldern und damit verbundene Steuerungsinstrumente
- relevante Vertriebskanäle
- Zielsystem (inkl. Zielkarte) mit den Kernelementen Ertrag, Aktivität und Qualität

**Vertriebsorientierte Marktforschung und Kundenzufriedenheit****Finanzcontrolling**

- Finanzcontrolling als Teil der Gesamtbanksteuerung einordnen
- Steuerungskonzepte der Gesamtbanksteuerung unterscheiden
- Den Steuerungsregelkreis nachvollziehen
- Aufsichtsrechtliche Risikovorgaben kennenlernen
- Marktzinsmethode und Barwertkalkulation unterscheiden und anwenden

**Strategische und operative Vertriebsplanung****Vertriebscontrolling****Vertriebsführung**

- Führungsstrukturen und Unternehmenskultur
- Werte und Leitlinien
- Ziel- und Anreizsysteme
- Vertriebsfördernde Maßnahmen

**Vertriebskultur und Veränderungsprozesse****Aufsichtsrechtliche Anforderungen an die Vertriebssteuerung**

**IT-gestützte Vertriebssteuerungssysteme****Abschluss/Lernerfolgskontrolle:**

Das Fachseminar wird mit einer Lernerfolgskontrolle abgeschlossen. Der erste Teil der Lernerfolgskontrolle besteht aus einer Hausarbeit (Erarbeitung eines Vertriebskonzeptes) nebst deren Präsentation und Erörterung und der zweite Teil besteht aus einem Kolloquium (Fachgespräch).

Nach bestandener Lernerfolgskontrolle erhalten die Teilnehmer/-innen ein Zertifikat.

## 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 erfolgreichen 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 (08.07. -  
09.07.2026)  
Web Based Trainings in der Zeit  
(14.04. - 11.09.2026)

Nr.27 | 01.04.2027 – 10.09.2027 |  
Sparkassenakademie NRW

E-Learning 15.400 in der Zeit  
(01.04. - 02.05.2027)  
Präsenz-Modul 15.200 (03.05.2027)  
Präsenz-Modul 15.400 (04.05.2027)  
Präsenz-Modul 15.600 (05.05.2027)  
Präsenz-Modul 15.210 (06.05.2027)  
Online-Modul 15.610 (02.06.2027)  
Online-Modul 15.800 in Planung  
(09.06.2027)  
Online-Modul 15.260 (05.07. -  
06.07.2027)  
Online-Modul 15.420 (15.06.2027)  
Präsenz-Modul 15.305 (07.09.2027)  
Präsenz-Modul 15.250 (08.09. -  
10.09.2027)  
Web Based Training in der Zeit  
(03.05. - 10.09.2027)



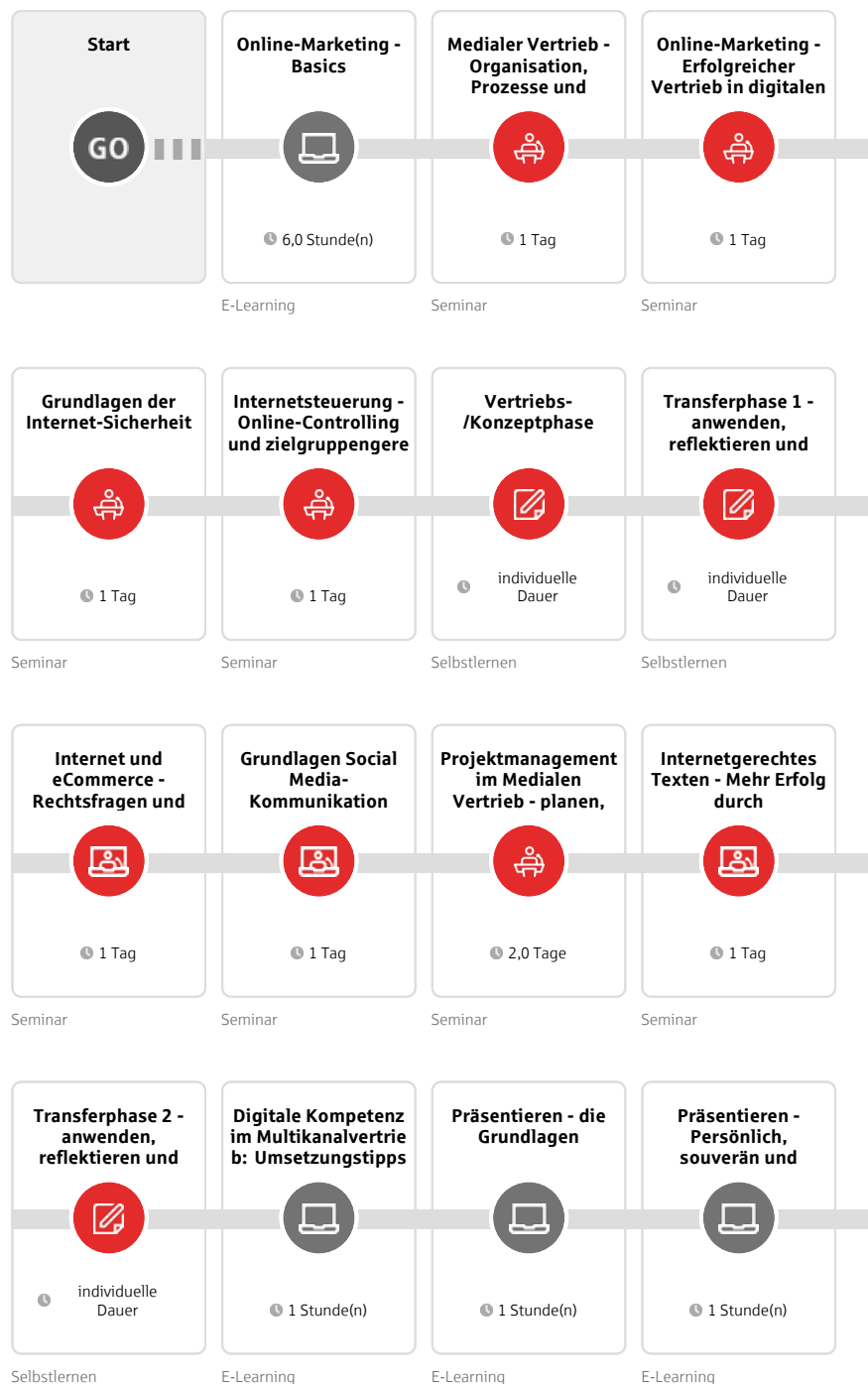
### DAUER

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



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



**PREIS**

4.350,00 €



**KONTAKT**

**ANMELDUNG**



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

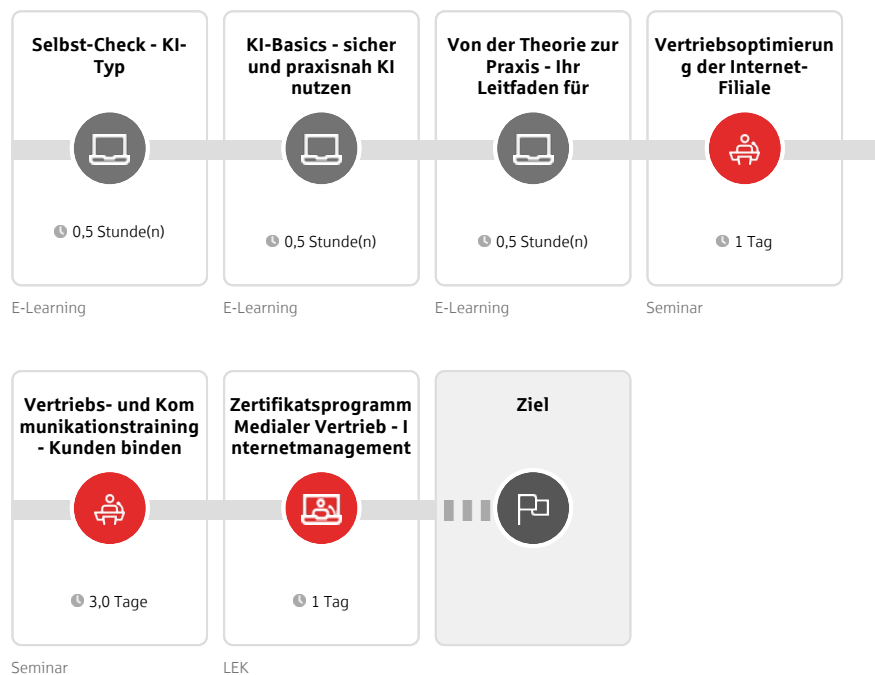
**INHALTE**



**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)
- Projektmanagement 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 (15.435-1, 15.435-2 & 15.436-2)
- 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 2027 wird in der Lernerfolgskontrolle vorausgesetzt.
- Das Zertifikatsprogramm wird mit einer lehrgangsintegrierten Lernerfolgskontrolle in der Zeit vom 08. - 10.09.2027 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.



## **31 VERTRIEBSSTEUERUNG**

# **Vertriebsstrategie der Zukunft**

## SFK meets IAM – Verbindungen schaffen und Vertriebsstärke entfalten

Mit einer effizienten Kundenansprache über alle Kanäle durch das "Integrierte Ansprachemanagement" und eine hohe Datenqualität im "Privaten Finanzkonzept" gelingt es, die Vertriebsstärke jedes Mitarbeitenden im Team neu zu entfalten. Das Reporting zum SFK bietet den Führungskräften die Möglichkeit, ihre Mitarbeitenden gezielt zu entwickeln. Die Eigenverantwortung aller wird gestärkt und führt zu einer hohen Wirksamkeit dieses Angebots.

### ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Berater/-innen im Privatkundenmarkt, die das "Private Finanzkonzept" einsetzen, interne Vertriebsunterstützer/-innen und weitere Verantwortliche

### IHR NUTZEN

- Sie verstehen und nutzen das "Private Finanzkonzept", die Beratungs- und Abschlussplattform im Privatkundenmarkt, als dauerhafte Basis für eine lebendige Kundenbeziehung.
- Sie können wirkungsvoll digitale und persönliche Ansprachekanäle kombinieren, um Kundinnen und Kunden effizient zu aktivieren und Ihre persönliche Vertriebsstärke zu entfalten.
- Sie können als Führungskraft das neue Reporting nutzen, um individuelle Ziele für Ihre Mitarbeitenden zu formulieren und Vertriebspotenziale im Team zu heben.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Es kommen Trainer/-innen mit entsprechender Qualifizierung durch die Sparkassenakademie NRW zum Einsatz.

### HINWEIS(E)

Im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) werden die nachfolgenden Zeiten angerechnet:

- für das Modul 3 "Kompetenzen schärfen", 120 Minuten
- für das Modul 4 "Gut führen", 60 Minuten
- für das Modul 8 "Vertriebsstärke entfalten", 60 Minuten



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

3 Tage  
je nach Modul, siehe Programm  
/Inhalt



### PREIS

je nach Modul, siehe Programm  
/Inhalt



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Darina Busch**  
0231 22240-524  
darina.busch@ska.nrw

#### INHALTE



**Birgit Knoll**  
0231 22240-788  
birgit.knoll@ska.nrw

**Ihre Lernreise: SFK meets IAM – Verbindungen schaffen und Vertriebsstärke entfalten**



**Programm/Inhalt**

**Initialisierungs-Workshop** (01.006-1): 1/2 Tag (in Präsenz oder online), ca. 8 Teilnehmer/-innen,  
Preis: 1.250 €

**Zielgruppe:** Verantwortliche aus den Bereichen Vertriebsmanagement, Organisation, Personal und Vertriebsführungskräfte, Berater/-innen

- Definition der Ziele, die mit dem "Integrierten Ansprachemanagement" und dem "Privaten Finanzkonzept" erreicht werden sollen
- Nutzung der Kennzahlen des Reportings zum SFK als Qualitätsindikatoren für die Führungskräfte
- Konkretisierung des Schulungskonzepts unter Berücksichtigung vorhandener Führungstools

**Kick-off** (01.006-2): 60 Minuten, (in Präsenz oder online), Preis: 1.000 €

**Zielgruppe:** Vorstand, Kernteam, Führungskräfte, interne Vertriebsunterstützer/-innen

- Ergebnis und Zielsetzung der Initialisierungs-Workshops kommunizieren, Erwartungen äußern, Fragen klären
- Präsentation der geplanten Schulungs- und Entwicklungsmaßnahmen zur Stärkung der Eigenverantwortung der Mitarbeiter/-innen
- Schaffung eines gemeinsamen Verständnisses für die effiziente Verbindung von SFK und IAM im Vertrieb

**Kompetenzen schärfen** (01.006-3): 1 Tag (in Präsenz), max. 16 Teilnehmer/-innen, Preis: 1.750 € pro Durchführung\*

**Zielgruppe:** Berater/-innen im Privatkundenmarkt (PK/IK), Führungskräfte, interne Vertriebsunterstützer/-innen

- Vielfältige Navigationsmöglichkeiten im Tool, dargestellt anhand verschiedener Praxisfälle
- Verzweigungen in vertiefende Tools hin zum Produktabschluss und Überleitungen in weitere Themen
- Informationen im Kundengespräch im Sinne einer guten Qualität und hohen Wirksamkeit auch für das IAM „richtig“ erfassen

**Gut führen** (01.006-4): 1 Tag (in Präsenz), max. 12 Teilnehmer/-innen, Preis: 1.850 € pro Durchführung\*

**Zielgruppe:** Führungskräfte im Privatkundenmarkt

- Die Führungskraft als Entwickler/-in: Eigenverantwortung der Mitarbeiter/-innen stärken und im Team voneinander profitieren
- Das Reporting zum „Privaten Finanzkonzept“ als Kompass verstehen, um individuell die Performance jedes Mitarbeitenden zu steigern
- Multikanal denken und handeln: Chancen des IAM nutzen, frühzeitig Widerstände erkennen und diese konstruktiv bewältigen



**Professionalisierung** (01.006-5 bis 01.006-7): 10 - 12 Wochen Praxisphase unterstützt durch Selbstlernmedien (Microlearnings und weitere digitale Lerneinheiten), Preis: abhängig vom Umfang und Anzahl der Nutzerinnen und Nutzer

**Zielgruppe:** Führungskräfte, alle Mitarbeiter/-innen im PK-Markt, interne Vertriebsunterstützer/-innen

- Kundengespräche professionell vorbereiten, führen und nachbereiten, neue Ideen entwickeln und weitergeben
- Den Werkzeugkasten als Führungskraft situativ und individuell zur Entwicklung der einzelnen Vertriebspersönlichkeiten im Team nutzen
- Selbstlerneinheiten wie Microlearnings als Impulsgeberin in der Praxis zum Austausch im Team einsetzen

**Vertriebsstärke entfalten** (01.006-8): 1/2 Tag (in Präsenz), max. 16 Teilnehmer/-innen, Preis: 1.800 € pro Tag\*

**Zielgruppe:** Führungskräfte, Berater/-innen im Privatkundenmarkt, interne Vertriebsunterstützer/-innen

- Erfolgsgeschichten fortschreiben und von einander lernen
- Best-Practice: Zielführender Einsatz des "Privaten Finanzkonzepts" und Nutzung aller von Kundinnen und Kunden gewünschten Vertriebskanäle
- Optimierungspotenziale aus Sicht der Berater/-innen bzgl. der prozessualen Rahmenbedingungen für das Vertriebsmanagement.

**Zielgruppe:** Führungskräfte

- Als Führungskraft das Qualitätsmanagement im Vertriebsalltag etablieren und unterstützen
- Best-Practice: Zielführender Einsatz der Tools aus dem Werkzeugkasten der Führungskräfte

\*zzgl. Nebenkostenpauschale

## 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 Echteinsatz 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

## 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





## **31 VERTRIEBSSTEUERUNG**

# **Vertriebsmanagement**

## Mit r u d i das Immobiliengeschäft im Privatkundenmarkt stärken

**Wohnen muss jeder! Erleben Sie, wie Sie mit „r u d i“ die Vertriebsstärke im Bereich „Wohnen & Immobilie“ entscheidend steigern können! Unser Konzept bietet Ihnen die ideale Kombination aus fachlichem Basiswissen und der vertrieblichen Anwendung, verbunden mit dem optimalen Zusammenspiel aller Vertriebskanäle. Wohnen, Immobilie und Baufinanzierung sind konsequent neu und aus Kundensicht zu denken. Mit einer engen Verzahnung aller Vertriebseinheiten erhöhen Sie Ihre Cross-Selling-Potenziale. Entfalten Sie Ihre neue Vertriebsstärke und begeistern damit Ihre Kundinnen und Kunden.**

### ZIELGRUPPE

Beratende und Führungskräfte im Privatkundenmarkt, der Baufinanzierung und des Immobilienvertriebs

### IHR NUTZEN

- Sie kennen konkrete Ansatzpunkte zur Steigerung ihrer Vertriebspotenziale im Rahmen von „r u d i“ im Themenfeld „Wohnen & Immobilie“.
- Sie bauen Ihre fachliche und vertriebliche Kompetenz aus, um damit Kundinnen und Kunden frühzeitig zu den relevanten Themen an sich und die Sparkasse zu binden.
- Sie wissen, welche Vertriebskanäle die Geschäftsbeziehung intensivieren und wie Sie die Zusammenarbeit zwischen den Primärberatern und den Spezialistinnen und Spezialisten nachhaltig stärken.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Gerne stimmen wir die konkrete Umsetzung unseres Schulungskonzepts in Ihrem Haus auf Ihre Zielsetzung und Rahmenbedingungen ab. Wir empfehlen eine enge Verzahnung zu unseren weiteren Angeboten für weitere Zielgruppen zum Projekt **„r u d i“**.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Es kommen Trainer/-innen mit entsprechender Qualifizierung durch die Sparkassenakademie NRW zum Einsatz

### HINWEIS(E)

60 bis 120 Minuten können - je nach Umfang der Schulungsbausteine - im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) angerechnet werden.



#### TERMIN(E)

nach Vereinbarung



#### DAUER

1 Tag  
nach Vereinbarung



#### PREIS

nach Vereinbarung



#### KONTAKT

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



**Sabine Berens**  
0231 22240-740  
sabine.berens@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **Planungs-Workshop: 1/2 Tag (online oder vor Ort)**

Zielgruppe: Vertriebsmanagement, Personal und weitere Verantwortliche aus den beteiligten Vertriebseinheiten

- Klärung der strategischen Ausrichtung und vertrieblichen Umsetzung von "r u d i"
- Definition der Ausgangssituation, Rahmenbedingungen und Zielsetzung in Ihrem Haus
- Konkrete Ausgestaltung des Trainingskonzeptes und Festlegung der Zielgruppen

#### **Kick-Off-Veranstaltung Ihrer Sparkasse**

- Wie ist die "r u d i" Reise entstanden?
- Zielsetzung des Projekts
- Strategische Einordnung Ihres Hauses
- Was hat "r u d i" bisher geliefert?
- Ausblick: Wie geht es weiter?

#### **Cockpit Immobilie (E-Learning) - Angebotsnummer 04.514 (ab April 2026)**

Zielgruppe: Beratende und Führungskräfte im Privatkundenmarkt, der Baufinanzierung und des Immobilienvertriebs

Einordnung des DSGVO Projektes r u d i

Das Cockpit Immobilie und seine Funktionen

Mehrwerte des Cockpits Immobilie für Ihren Beratungsalltag, sowie Ihre Kundinnen und Kunden

#### **Den Modernisierungsrechner kennen (E-Learning) - Angebotsnummer 04.511-1**

Zielgruppe: Primärberatende und ihre direkten Führungskräfte

Hintergründe und Eingabemöglichkeiten des Modernisierungsrechners mit beispielhaftem Modernisierungsfahrplan

**Bei den folgenden Modulen empfehlen wir homogene Gruppen, deren Zusammensetzung sich am zu betreuenden Kundensegment und an den vorhandenen Kenntnissen und Erfahrungen orientiert. Hieraus können Differenzierungen in den Inhalten und im Umfang sinnvoll sein.**

#### **Von 0 auf Beratung: Das Immobiliengeschäft verstehen: (Online-Seminar)**

Zielgruppe: Primärberatende und ihre direkten Führungskräfte

- Aktuelle Marktsituation
- Leistungen im Geschäftsfeld Wohnen und Immobilie
- Eckdaten einer Baufinanzierung, Faustformeln und Unterlagen zur Beratung
- Modernisierung von Immobilien und Fördermöglichkeiten

Die Durchführung dieses Moduls kann durch Baufinanzierungsspezialisten aus Ihrem Haus erfolgen und stellt die fachliche Basis für die weiteren Module dar.

**Sicher navigieren für IK- und PK-Beratende: 1 Tag (Seminar vor Ort)**

Zielgruppe: Primärberatende im IK-/ PK-Segment und ihre direkten Führungskräfte

- Strategische Einordnung von "r u d i"
- Überblick über die relevanten OSPlus\_neo Anwendungen und Self-Services für die Kundinnen und Kunden
- Verbindung zur ganzheitlichen Beratung mit den Tools für Kundinnen und Kunden, wie z. B. das Private Finanzkonzept und Cockpit Immobilie
- Kundendaten erfassen, vertrieblisch nutzen und wertschätzend an die Spezialistinnen und Spezialisten überleiten
- Kreativer Einsatz der Tools in der Praxis
- Leadbearbeitung
- Cross-Selling-Potenziale zielsicher nutzen

**Sicher navigieren für weitere Zielgruppen: 1/2 Tag (Seminar vor Ort)**

Zielgruppe: Baufinanzierungsspezialisten, Immobilienmakler, Private Banking Beratende, KSC, und ihre direkten Führungskräfte

- Strategische Einordnung von "r u d i"
- Überblick über die relevanten OSPlus\_neo Anwendungen und Self-Services für die Kundinnen und Kunden
- Kreativer Einsatz der Tools in der Praxis
- Leadbearbeitung
- Cross-Selling-Potenziale zielsicher nutzen
- Wertschätzende Rücküberleitung

**r u d i Onboarding für Führungskräfte: 1 Tag (vor Ort)**

Zielgruppe: Führungskräfte aller relevanten Zielgruppen

- Strategische Einordnung von "r u d i"
- Einheitliche Sinn und Zielerklärung von "r u d i"
- Wirksames Zusammenspiel der Vertriebskanäle
- Widerstände richtig managen, hohe Akzeptanz für den Change erreichen und motivierende Unterstützung der Mitarbeitenden

**Optional: Training am Arbeitsplatz: 1/2 Tag (vor Ort)**

Zielgruppe: Primärberatende und ihre direkten Führungskräfte

- Begleitung von Kundengespräche und Feedback
- Gezielte Wissensanwendung und Erkennen von Vertriebspotenzialen
- Ideen in der Praxis entwickeln und Austausch im Team fördern



## 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**



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

#### INHALTE

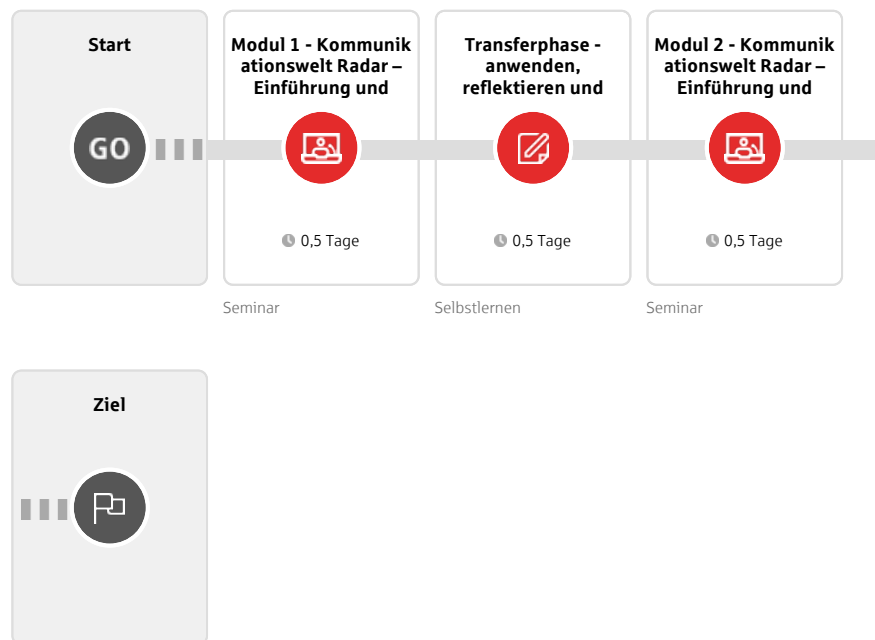


**Edmund Honermann**

0231 22240-739

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



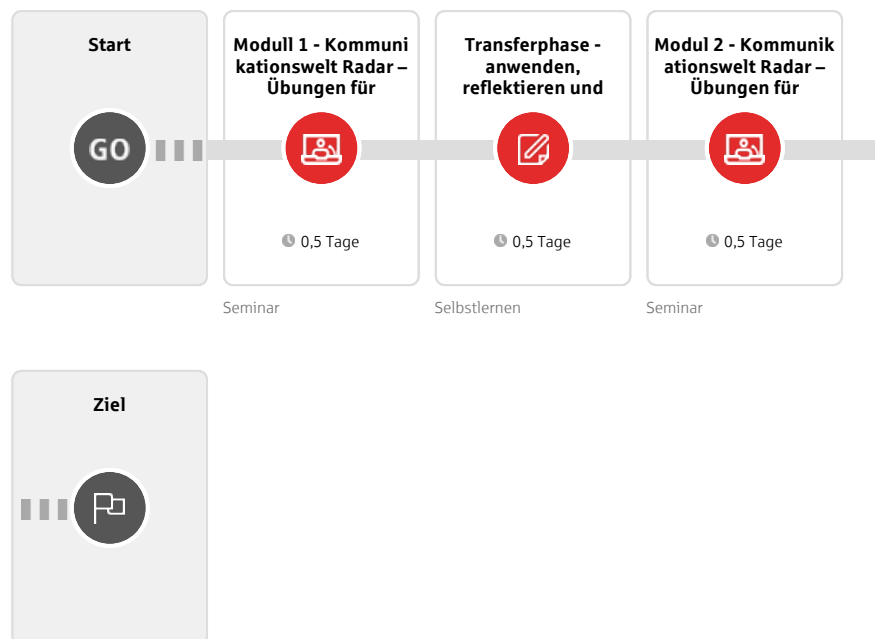
**Carolin Nalazek**  
0231 22240-537  
[carolin.nalazek@ska.nrw](mailto:carolin.nalazek@ska.nrw)

#### INHALTE



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

Auf Anfrage



### 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



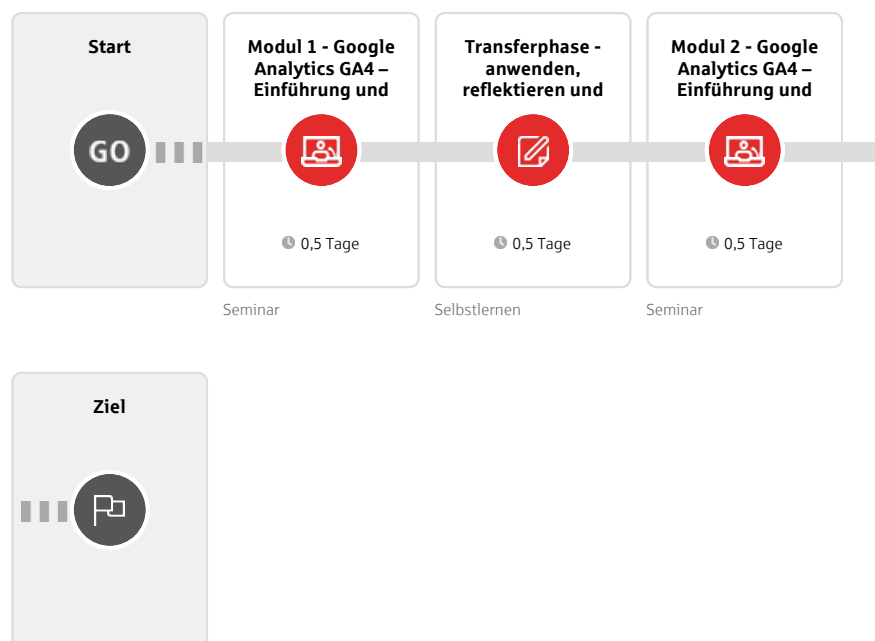
**Carolin Nalazek**  
0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### 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**

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

**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 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)

- Sie haben das E-Learning "Von der Theorie zur Praxis – Ihr Leitfaden für effizientes Arbeiten mit S-KIPilot und Co." [\(15.436-2\)](#) oder "Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt" [\(15.443\)](#) absolviert oder bringen ein vergleichbares Wissensniveau mit - so starten Sie gut vorbereitet und haben eine gemeinsame Ausgangsbasis.
- Wir empfehlen Ihnen, den Selbst-Check KI-Typ [\(15.435-1\)](#) und bei Bedarf das Blended-Learning "Ready for KI - Basis-Skills" [\(15.435\)](#) zu machen.
- Erste Erfahrungen mit dem S-KIPilot sind hilfreich.

### IHR REFERENT

Fabian Voß, 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.



### TERMIN(E)

13.04.2027 | virtueller Seminarraum  
09:00 – 10:30 Uhr

Optional vorgeschalteter Selbst-Check (01.09.2026 - 31.12.2027)  
E-Learning in der Zeit (01.09.2026 - 31.12.2027)  
Webinar 2027 (13.04.2027)



### DAUER

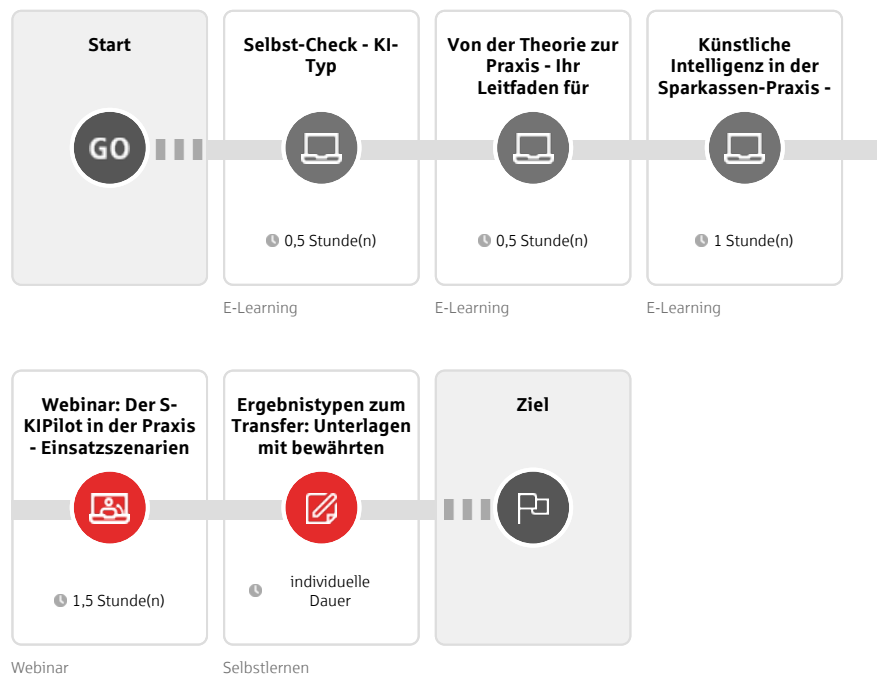
1,5 Stunden  
90 Minuten Webinar zzgl. Lernzeit  
für optional vorgeschaltete E-Learnings & Transfer



### PREIS

189,00 €

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



**KONTAKT**

**ANMELDUNG**



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

**INHALTE**



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



## Programm/Inhalt

### 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

## 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)

- Sie haben das E-Learning "Von der Theorie zur Praxis - Ihr Leitfaden für effizientes Arbeiten mit S-KIPilot und Co." [\(15.436-2\)](#) oder "Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt" [\(15.443\)](#) absolviert oder bringen ein vergleichbares Wissensniveau mit - so starten Sie gut vorbereitet und haben eine gemeinsame Ausgangsbasis.
- Einen Zugang zum S-KIPilot oder zu einem kostenfreien ChatGPT-Account
- Wir empfehlen Ihnen, den Selbst-Check KI-Typ [\(15.435-1\)](#) und bei Bedarf das Blended-Learning "Ready for KI - Basis-Skills" [\(15.435\)](#) zu machen.

### 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>.



### TERMIN(E)

13.11.2026 | virtueller Seminarraum  
09:00 – 12:00 Uhr

15.03.2027 | virtueller Seminarraum  
09:00 – 12:00 Uhr



### DAUER

3 Stunden



### PREIS

325,00 €



### 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)

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 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

## 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)

- Sie haben das E-Learning "Von der Theorie zur Praxis – Ihr Leitfaden für effizientes Arbeiten mit S-KIPilot und Co." ([15.436-2](#)) oder "Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt" ([15.443](#)) absolviert.
- Wir empfehlen Ihnen am Webinar S-KIPilot Kompaktwebinar ([15.441](#)) teilzunehmen, den Selbst-Check KI-Typ ([15.435-1](#)) und bei Bedarf das Blended-Learning "Ready for KI - Basiswissen" ([15.435](#)) zu machen - so starten Sie gut vorbereitet und haben eine gemeinsame Ausgangsbasis.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen aus dem engram Fachteam



### TERMIN(E)

18.11.2026 | virtueller Seminarraum  
09:00 – 15:00 Uhr

20.04.2027 | virtueller Seminarraum  
09:00 – 15:00 Uhr



### DAUER

5 Stunden



### PREIS

395,00 €



### 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>.

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

## Kundenzufriedenheit durch Service- und Qualitätsmanagement (online)

**Was zeichnet nachhaltiges kundenorientiertes Qualitätsmanagement aus?  
Welches sind die entscheidenden Stellhebel für Qualität in einer Sparkasse?  
Welche Rolle spielt der Schlüsselfaktor Servicequalität? Welche Instrumente  
stehen für ein effizientes und anpassungsfähiges Vorgehen zur Verfügung?  
Antworten auf diese und weitere Fragen gibt es in dieser Veranstaltung mit  
Transfer in die Praxis.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Vertriebsmanagement, Marketing sowie  
Mitarbeiter/-innen, die für das Service- und Qualitätsmanagement verantwortlich sind

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Bedeutung eines effizienten und anpassungsfähigen Service- und Qualitätsmanagements und dessen Dimension.
- Sie sind vertraut mit strategischen Ansatzpunkten, organisatorischen Maßnahmen und ausgewählten Instrumenten zum Qualitätsmanagement und erkennen anhand von Beispielen Handlungsfelder und Stellschrauben.
- Sie können die Rolle der Kundenzufriedenheit und den Einsatz von Steuerungsinstrumenten im Service- und Qualitätsmanagement einordnen und eigene Maßnahmen ableiten.

### IHR REFERENT

Oliver Ludwig, FINNOFLEET engram GmbH

Innovationsmanager und Senior-Berater Marktentwicklung mit langjährigen Erfahrungen  
in einer Sparkasse und der Sparkassen-Finanzgruppe



### TERMIN(E)

03.12.2026 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### Christina Temmen

0231 22240-724

christina.temmen@ska.nrw

#### INHALTE



#### Sabine Berens

0231 22240-740

sabine.berens@ska.nrw



## Programm/Inhalt

Einordnung der strategischen und ökonomischen Notwendigkeit von Qualität in den Dimensionen Kundinnen und Kunden, Mitarbeiter/-innen und Sparkasse

Positionierung der zentralen und dezentralen Qualitätsaufgaben im Unternehmen

Erarbeitung von Instrumenten und Best-Practice-Ansätzen zur Analyse, Steuerung, Umsetzung und Überprüfung (PDCA) für ein kontinuierliches Qualitätsmanagement, u.a.:

- DSGVO-Projekt Kundenzufriedenheit der Zukunft
- DSGVO-Qualitätsoffensive

Differenzierung von Mindestanforderung und Ambitionsniveau im Kontext der Kundenbewertung und des Kundenfeedback:

- Erfahrungszufriedenheit
- Gesamtzufriedenheit (SOKD)

Einordnung der Notwendigkeit von Begeisterung von Menschen zur Differenzierung im Wettbewerb

Exkurs: Impulsmanagement

Transferaufgaben

## Verhaltensökonomie - Preis- und Produktpolitik

**Unterschiedliche Verhaltensweisen sind entscheidend für den Erfolg im Vertrieb! In unserem Seminar zur Verhaltensökonomie erfahren Sie, wie wissenschaftliche Erkenntnisse über Verhaltensmuster gezielt in der Preis- und Produktgestaltung sowie in der Kundenansprache eingesetzt werden können. Transformieren Sie Ihre Vertriebsergebnisse mit praxiserprobten Strategien und intelligenten Nudges! Nutzen Sie diese Gelegenheit, um Ihre Vertriebskompetenzen auf ein neues Level zu heben und gewinnen Sie wertvolle Impulse für Ihre tägliche Arbeit!**

### ZIELGRUPPE

Führungskräfte im Vertriebsmanagement und in den Marktbereichen

### IHR NUTZEN

- Sie können Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie einsetzen, um Preise und Produkte ertragsoptimierend zu gestalten.
- Sie erhöhen durch intelligente Kundenansprache Abschlusswahrscheinlichkeiten und steuern den Vertrieb effektiv.
- Sie kennen konkrete Praxisbeispiele und Handlungsempfehlungen, die Sie direkt für Ihre Sparkasse umsetzen können.

### IHR REFERENT

Steffen Ulitzka, SIMON-KUCHER & PARTNERS



### TERMIN(E)

15.10.2026 | Sparkassenakademie  
NRW



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### **Christina Temmen**

0231 22240-724

christina.temmen@ska.nrw

#### INHALTE



#### **Sabine Berens**

0231 22240-740

sabine.berens@ska.nrw



**Programm/Inhalt**

**Erfolgsprinzipien für den konsequenten Einsatz der Verhaltensökonomie**

- Grundlegendes Verständnis der Verhaltensökonomie
- Fünf Prinzipien für die erfolgreiche Anwendung der Verhaltensökonomie

**Innovationen der Verhaltensökonomie gezielt im Kundengeschäft einsetzen**

- Effektive Preis- und Produktgestaltung mithilfe verhaltensökonomischer Prinzipien
- Smarte Kundenansprache durch passgenaue Nudges

**Verhaltensökonomie als Instrument in der Vertriebssteuerung nutzen**

- Erfolgreiche Steuerung der Vergabe von Sonderkonditionen durch effektive Anreize
- Intelligente und verhaltensökonomisch optimierte Vertriebssteuerung

**Praxisbeispiele für den Einsatz der Verhaltensökonomie auf allen Ebenen**

- Hebel zur Ertragssteigerung im Zins- und Provisionsgeschäft
- Verhaltensökonomisch optimierte Verhandlungsführung

## Rollout Nachwuchskunden - Workshop

Die Zielgruppe der „Nachwuchskunden“ ist für das zukünftige Geschäft der Sparkassen-Finanzgruppe strategisch hoch relevant. Im aktuellen Marktumfeld verlieren Sparkassen Marktanteile in diesem Kundensegment. Ziel ist es, Nachwuchskunden durch gezielte Aktivitäten langfristig zu binden und eine Abwanderung zu vermeiden.

**Profitieren Sie von dem strategischen Prozess zur Marktbearbeitung Nachwuchskunden und den daraus abgeleiteten konkreten Handlungsempfehlungen zur Umsetzung in Ihrem Institut!**

### ZIELGRUPPE

(Markt-)Bereichsleiter/-innen und Bereichsleiter/-innen im Vertriebsmanagement und weitere Projektverantwortliche

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die zentralen Ergebnisse des DSGVO-Projektes Nachwuchskunden.
- Sie erarbeiten eine Diskussionsgrundlage für ihre Häuser zur Positionierung einer fokussierten Betreuung der Nachwuchskunden.
- Sie kennen den im DSGVO-Projekt erarbeiteten Nachwuchskunden-Strategieprozess.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Klaudius Komor, Sparkassenverband Westfalen-Lippe
- Sven Glasebach, Rheinischer Sparkassen- und Giroverband

### HINWEIS(E)

Termine:

22.06.2026 - 23.06.2026

06.07.2026 - 07.07.2026

08.07.2026 - 09.07.2026

13.07.2026 - 14.07.2026

15.07.2026 - 16.07.2026

02.09.2026 - 03.09.2026

09.09.2026 - 10.09.2026

15.10.2026 - 16.10.2026

**Die Anmeldungen zu den Terminen finden ausschließlich über den jeweiligen Regionalverband statt.**

**Abmeldungen über: [sven.glasebach@rsgv.de](mailto:sven.glasebach@rsgv.de) & [k.komor@svwl.eu](mailto:k.komor@svwl.eu)**



#### TERMIN(E)

siehe Hinweise



#### DAUER

2 Tage



#### PREIS

640,00 €



#### KONTAKT

##### ANMELDUNG



**Christina Temmen**

0231 22240-724

[christina.temmen@ska.nrw](mailto:christina.temmen@ska.nrw)

##### INHALTE



**Sabine Berens**

0231 22240-740

[sabine.berens@ska.nrw](mailto:sabine.berens@ska.nrw)

**Programm/Inhalt**

**Kernelemente DSGVO-Projekt Nachwuchskunden und Ergebnistypen**

**Analyse der Ausgangslage Nachwuchskunden (NWK) in Sparkassen**

**Erarbeitung strategischer Leitplanken**

**NWK-Betreuungsmodelle und Orientierungshilfe**

**Vorstellung und Anwendung Readiness-Check**

**Bebauungsplan**

**Ausblick Kundenreisen und Kommunikation**

**Sie tauschen mit anderen Sparkassen Best Practices Ansätze aus können Ihre Fragen und Erfahrungen mit den anderen Sparkassen diskutieren.**



## Die Sparkassen-Finanzgruppe und PAYBACK

Das E-Learning hat das Ziel, Sie umfassend und praxisnah auf die Kooperation mit dem PAYBACK-Bonusprogramm vorzubereiten. Sie werden in die Lage versetzt, Fragen von Kundinnen und Kunden kompetent zu beantworten und aktiv für die neuen Möglichkeiten der PAYBACK-Kooperation zu werben. Erhalten Sie eine fundierte und praxisorientierte Einführung in die PAYBACK-Kooperation. Lernen Sie Schritt für Schritt alle relevanten Themenbereiche kennen und vertiefen Sie Ihr Wissen interaktiv.

### ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sparkassen-Finanzgruppe

### IHR NUTZEN

- Sie haben ein grundlegendes Verständnis der PAYBACK-Kooperation und ihrer strategischen Bedeutung.
- Sie kennen die Vorteile für Sparkassen-Kundinnen und -Kunden sowie für die Sparkasse selbst und können demnach kompetent beraten und gezielt auf die neuen Möglichkeiten mit PAYBACK eingehen.
- Sie wissen, wie die PAYBACK-Funktionen in der Praxis genutzt werden und wie Sie die Sparkassen-Card mit PAYBACK verknüpfen können.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Der Link zum E-Learning funktioniert ausschließlich aus der FI-Umgebung.

### HINWEIS(E)

Das interaktive E-Learning ermöglicht es Ihnen, die Inhalte in Ihrem eigenen Tempo und zu einer für Sie passenden Zeit zu bearbeiten.



### TERMIN(E)

Über diesen Link jederzeit starten:  
[Die Sparkassen-Finanzgruppe und PAYBACK](#)



### DAUER

30 Minuten



### PREIS

kostenlos



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Christina Temmen**

0231 22240-724

christina.temmen@ska.nrw

#### INHALTE



**Sabine Berens**

0231 22240-740

sabine.berens@ska.nrw

### Programm/Inhalt

**Das E-Learning ist dahin gehend aufgebaut, dass Sie Schritt für Schritt alle relevanten Themenbereiche kennenlernen und Ihr Wissen interaktiv vertiefen können.**

**Nach einem kurzen Einstieg, der Sie ins Thema einführt und Ihr Vorwissen zu PAYBACK einschätzt, erfahren Sie alles Wissenswerte über das PAYBACK-Bonusprogramm. Dabei erhalten Sie Einblicke in das Punktesystem, die Nutzung von Coupons und die Vielfalt der Partnerunternehmen.**

**Im nächsten Abschnitt wird der Fokus auf die Kooperation der Sparkassen-Finanzgruppe mit PAYBACK gelegt. Hier lernen Sie die zentralen Elemente der Zusammenarbeit kennen und entdecken die Vorteile für Sparkassen-Kundinnen und -Kunden sowie für die Sparkassen selbst.**

**Mit diesem strukturierten Aufbau unterstützt das Training Sie dabei, die PAYBACK-Kooperation nicht nur zu verstehen, sondern auch im Arbeitsalltag optimal zu nutzen.**

### Das WBT enthält folgende Kapitel:

#### Einstieg

- Einleitung ins WBT
- Einstufung Vorwissen: Wie gut kennen Sie PAYBACK?

#### PAYBACK

- Alles rund um PAYBACK in der Übersicht
- PAYBACK-Punkte sammeln und einlösen
- PAYBACK-Coupons
- PAYBACK-Partnerunternehmen

#### Die Sparkassen-Finanzgruppe und PAYBACK

- Kern der Kooperation
- Vorteile der Kooperation
- Regionaler Handel – die S-Vorteilspartner

#### Die S-Vorteilswelt

- Was ist die S-Vorteilswelt
- Anleitung der Verknüpfung

#### Marketing

- Ziele mit Start der Kooperation 2025
- Geplante Marketingmaßnahmen

## Recht und Praxis für Vertriebsbeauftragte

Vertriebsbeauftragte sind verpflichtet, mit den immer komplexeren wertpapierrechtlichen Anforderungen verantwortungsvoll umzugehen. Sie müssen mögliche Interessenkonflikte bei der Ausgestaltung, Umsetzung und Überwachung der Vertriebsvorgaben vermeiden. Ziel des Online-Seminars ist es, einen Überblick über die gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorschriften im Wertpapiergeschäft zu erhalten. Vertriebsbeauftragte erarbeiten sich die nötige Sachkunde, um eine rechtskonforme Umsetzung der Vorschriften in die Praxis sicherzustellen.

### ZIELGRUPPE

Vertriebsbeauftragte; insb. Führungskräfte, die neu als Vertriebsbeauftragte nach WpHG-MaAnzVO tätig sind; Compliance-Beauftragte, die eine Hinführung zum Thema wünschen

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Anforderungen (u. a. Sachkunde und Zuverlässigkeit), Aufgaben und Verantwortlichkeiten als Vertriebsbeauftragte.
- Sie sind mit dem verantwortungsvollen Umgang mit Vertriebsvorgaben und möglichen Interessenkonflikten vertraut, um bei der Ausgestaltung, Umsetzung und Überwachung der Vertriebsvorgaben sicher agieren zu können.
- Sie kennen die First-Level-Kontrollen als Vertriebsbeauftragte/-r.
- Sie sind über die relevanten Aspekte von Marktmissbrauch und Insiderinformationen informiert und können diese in Ihrer Praxis berücksichtigen.
- Sie kennen die rechtlichen Grundlagen der Anlageberatung und einzelne Vorschriften des WpHG sowie Aspekte der Kundenbeschwerden und Zusammenhänge zur Mitarbeiteranzeigeverordnung.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Thomas Lacroix, Sparkasse Krefeld
- Johannes Schlungs, Sparkasse Krefeld

### HINWEIS(E)

Die Teilnehmer/-innen erhalten eine **Teilnahmebestätigung**, in der die vermittelten Inhalte ausgewiesen sind.



### TERMIN(E)

12.10.2026 – 12.11.2026 | virtueller Seminarraum

vorbereitendes E-Learning (12.10. - 11.11.2026)  
Online-Seminar (12.11.2026)



### DAUER

1,5 Tage  
Die Gesamt-Lernzeit von 1,5 Tagen umfasst:

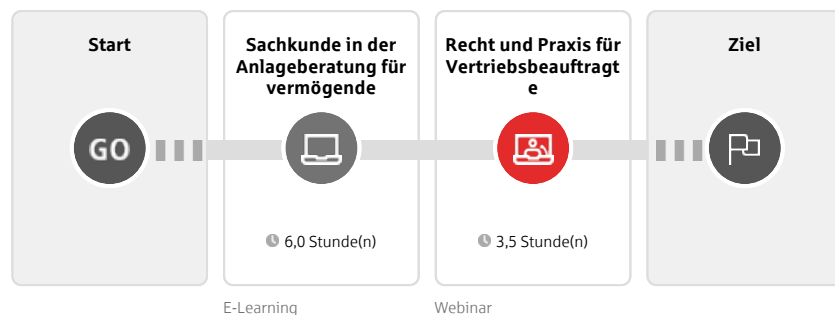
- 0,5 Tage Online-Seminar
- ca. 4 - 6 Stunden individuelle Lerndauer E-Learning inkl. LEK



### PREIS

365,00 €

**Ihre Lernreise: Recht und Praxis für Vertriebsbeauftragte**



**KONTAKT**

**ANMELDUNG**



**Christina Temmen**  
0231 22240-724  
christina.temmen@ska.nrw

**INHALTE**



**Elisabeth Schnecking**  
0231 22240-735  
elisabeth.schnecking@ska.nrw



## Programm/Inhalt

### Modul 1: E-Learning

#### Sachkunde in der Anlageberatung für vermögende Kundinnen und Kunden: Rechtliche Grundlagen

- Zivilrechtliche Grundlagen
- Zivilrechtliche Haftung
- Aufsichtsbehörden
- Relevante Gesetze im Detail
- Rahmenbedingungen und Auswirkungen in der Anlageberatung im Detail

### Modul 2: Online-Seminar

#### Grundlagen

- Definition "Vertriebsbeauftragte"
- Anforderungen an Vertriebsbeauftragte: Sachkunde und Zuverlässigkeit
- Aufgaben und Verantwortlichkeiten von Vertriebsbeauftragten

#### Vorgaben für Vertriebsbeauftragte

- Vertriebsmaßnahme vs. Vertriebsvorgabe
- Ausgestaltung, Umsetzung und Überwachung von Vertriebsvorgaben
- Erkennung und Umgang mit Interessenkonflikten
- Praxisbeispiele

#### First-Level-Kontrollen

- Aufzeichnungspflichten
- Umsatzkontrollen
- Qualität der Anlageberatung
  - u. a. Kundenberatung, Bedarfsermittlung, Lösungsmöglichkeiten, Produktdarstellung, Produktinformation, Serviceerwartungen des Kunden, Besuchsvorbereitung, Kundenkontakte, Cold-Calling, Kundengespräch, Kundenbetreuung, Verhältnis Beratungsgeschäft

#### Marktmissbrauch und Insiderinformationen

- Insiderinformationen und -geschäfte
- Marktmanipulation
- Praxisbeispiele
- Sanktionen

#### Beratungsprozess Anlageberatung: Ablauf einer Wertpapierberatung und Dokumentation

#### Kundenbeschwerden und Mitarbeiteranzeigeverordnung

## 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)

13.04.2027 | 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-Andwendungen 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**



## **31 VERTRIEBSSTEUERUNG**

# **Vertriebsplanung**



## Vertriebsplanung mit dem VPS-Tool I - Einsteiger - Regionalveranstaltung Westfalen- Lippe (Webinar)

Das VPS-Tool wird den Sparkassen als Instrument zur Vertriebsplanung zur Verfügung gestellt. Das Modul I zeigt die aktuelle Marktstellung im Bestands- und Neugeschäft sowie das Potenzial für das Folgejahr auf. Das WEB-Tool konzentriert sich auf die Darstellung von Marktanteilen und verschiedenen Benchmarks. Datengrundlage ist jeweils die Zentrale Marktdatenbank (ZMDB) der Sparkassenorganisation. In diesem Online-Praxisdialog lernen Sie die Grundzüge der Instrumente sowie deren Einsatz in der Praxis kennen. Dazu gehört insbesondere die Pflege notwendiger Kennzahlen und Daten im VPS-WEB-Tool.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Vertriebssteuerung, Marketing und Kommunikation, welche die Kundengeschäftsplanung verantworten/durchführen und sich neu mit dem VPS-Tool auseinandersetzen möchten

### IHR NUTZEN

- Sie können den Einsatz des VPS-Tools (Marktstellung, Vertriebssteuerung und -planung, etc.) in der eigenen Geschäftsfeld- und Vertriebsplanung einordnen.
- Sie sind informiert über die Einordnung des Tools anhand des aktuellen DSGVO-Projekts "Operative Einbindung von DataAnalytics in Steuerung und Vertrieb (UDAST)".
- Sie erhalten aktuelle Hinweise für die Nutzung des VPS-Tools und können diese in der Praxis anwenden.
- Sie sind vertraut mit der Erfassung der erforderlichen Kennzahlen und Daten im VPS WEB-Tool sowie der Interpretation der Ergebnisse.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Es ist zu empfehlen, dass ein Zugang zum VPS WEB-Tool vorhanden ist. Fragen hierzu beantwortet Ihnen Hendrik Stallkamp (Tel. 0251 2104-159) vom SVWL gerne.

### IHR REFERENT

Hendrik Stallkamp, Sparkassenverband Westfalen-Lippe

### HINWEIS(E)

Fragestellungen und ergänzende Themenwünsche können Sie gerne im Vorfeld des Webinars an Herrn Stallkamp (SVWL) mailen (E-Mail: [h.stallkamp@svwl.eu](mailto:h.stallkamp@svwl.eu)). Für SVWL-Sparkassen wird der Preis vom SVWL finanziert.



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

2,5 Stunden

9:30 Uhr bis 12:00 Uhr



### PREIS

99 Euro pro Sparkasse  
(ausgenommen SVWL-Sparkassen)



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Christina Temmen**

0231 22240-724

[christina.temmen@ska.nrw](mailto:christina.temmen@ska.nrw)

#### INHALTE



**Sabine Berens**

0231 22240-740

[sabine.berens@ska.nrw](mailto:sabine.berens@ska.nrw)



**Programm/Inhalt**

**Konzeptionelle Einordnung, insbesondere in den  
DSGV-Konzepten, Geschäftsfeldsteuerung  
Kundengeschäft und UDAST**

**Vorstellung der VPS-Tools**

**Grundzüge der Datengrundlage ZMDB  
Datenerfassung VPS-Modul I und WEB-Tool**

**Interpretation der Ergebnisse sowie Verwendung in  
der Vertriebssteuerung und -planung**

**Hinweis:** Die Inhalte werden ggf. noch aktualisiert und online in unserem Akademieportal bereitgestellt.

## Praxisdialog RSGV/SVWL Potenzialanalyse Firmenkunden: Grundlagen und praktischer Einsatz (online)

### Die RSGV / SVWL Potenzialanalyse Firmenkunden effizient nutzen

Seit dem Jahr 2015 steht den Sparkassen die "RSGV/SVWL Potenzialanalyse Firmenkunden" zur Verfügung. In diesem Jahr umfasst die an der Hochschule für Finanzwirtschaft & Management entwickelte Potenzialanalyse die Produktgruppen **Gewerbliches Girogeschäft, Unternehmenskreditgeschäft, Gewerbliches Leasinggeschäft, Gewerbliches Einlagengeschäft, Internationales Geschäft, Gewerbliches Versicherungsgeschäft, Factoring sowie Payment**. In unserem **Online-Praxisdialog** lernen Sie die **grundlegenden Funktionen und Marktanalysen** der Potenzialanalyse Firmenkunden kennen und wie Sie diese in Ihrer Sparkasse einsetzen.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Vertriebssteuerung und Firmenkundenvertrieb, die die RSGV/SVWL Potenzialanalyse Firmenkunden in der Praxis einsetzen

Die Veranstaltung richtet sich insbesondere an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die neu in das Thema einsteigen.

### IHR NUTZEN

- Sie können die Systematik und Inhalte der RSGV/SVWL Potenzialanalyse Firmenkundengeschäft nachvollziehen und in der Praxis einsetzen.
- Sie sind vertraut mit der Interpretation und den Anwendungsmöglichkeiten der bereitgestellten Ist-Analysen und Prognosen.
- Sie können die Potenzialanalyse Firmenkunden systematisch in den Vertriebsplanungs- und -steuerungsprozess Ihrer Sparkasse einbinden.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Prof. Dr. Wolfgang Barth, Hochschule für Finanzwirtschaft & Management, Bonn  
Marina Peisker, Rheinischer Sparkassen- und Giroverband  
Hendrik Stallkamp, Sparkassenverband Westfalen-Lippe

### HINWEIS(E)

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

Im Rahmen der Vorbereitung auf den Online-Praxisdialog empfiehlt es sich im Vorfeld mit den Unterlagen der eigenen Sparkasse grundsätzlich vertraut zu machen. Die entsprechenden Unterlagen stehen in den Sparkassen zur Verfügung. Bei möglichen Rückfragen stehen Ihnen im RSGV Frau Marina Peisker sowie im SVWL Herr Hendrik Stallkamp gerne zur Verfügung.



#### TERMIN(E)

Auf Anfrage



#### DAUER

2,5 Stunden



#### PREIS

99,00 €



#### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Christina Temmen**

0231 22240-724

christina.temmen@ska.nrw

#### INHALTE



**Sabine Berens**

0231 22240-740

sabine.berens@ska.nrw

Dieser Praxisdialog vermittelt die Grundlagen der Potenzialanalyse Firmenkunden. Über die Marktentwicklungen/Marktprognosen 2026/2027 informieren wie Sie in der Veranstaltung "Praxisdialog RSGV/SVWL Potenzialanalyse Firmenkunden: Aktuelle Marktentwicklungen und Neuerungen (online)" unter der Angebotsnummer [31.410](#).

**Programm/Inhalt**

**Systematik und Inhalte der RSGV/SVWL Potenzialanalyse Firmenkunden**

Prof. Dr. Wolfgang Barth, Hochschule für Finanzwirtschaft & Management, Bonn

**Interpretation und Einsatzmöglichkeiten der bereitgestellten Ist-Analysen**

Prof. Dr. Wolfgang Barth, Hochschule für Finanzwirtschaft & Management, Bonn

**Anwendung des Planungstools und Einsatzmöglichkeiten der RSGV / SVWL Potenzialanalyse  
Firmenkunden in der Praxis**

- Anwendung, Interpretation und Einsatzmöglichkeiten der bereitgestellten Planungstools und Prognosen
- Einbindung der RSGV/SVWL Potenzialanalyse Firmenkunden in den Vertriebsplanungs- und Steuerungsprozess der Sparkassen

Prof. Dr. Wolfgang Barth, Hochschule für Finanzwirtschaft & Management, Bonn

Marina Peisker, Rheinischer Sparkassen- und Giroverband

Hendrik Stallkamp, Sparkassenverband Westfalen-Lippe

## Praxisdialog RSGV/SVWL Potenzialanalyse Firmenkunden: Aktuelle Marktentwicklungen und Neuerungen (online)

### Die RSGV / SVWL Potenzialanalyse Firmenkunden effizient nutzen

Seit dem Jahr 2015 steht den Sparkassen die "RSGV/SVWL Potenzialanalyse Firmenkunden" zur Verfügung. In diesem Jahr umfasst die an der Hochschule für Finanzwirtschaft & Management entwickelte Potenzialanalyse die Produktgruppen Gewerbliches Girogeschäft, Unternehmenskreditgeschäft, Gewerbliches Leasinggeschäft, Gewerbliches Einlagengeschäft, Internationales Geschäft, Gewerbliches Versicherungsgeschäft, Factoring sowie Payment. In diesem Online-Praxisdialog werden aktuelle Markttrends & Prognosen und Neuerungen aufgegriffen. Sie erfahren, wie Sie diese in der Planung Ihrer Sparkasse berücksichtigen.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Vertriebssteuerung und Firmenkundenvertrieb, die die RSGV/SVWL Potenzialanalyse Firmenkunden in der Praxis einsetzen

### IHR NUTZEN

- Sie kennen als Grundlage für die Planung 2026/2027 die Marktentwicklung & Marktprognose für die Produktgruppen Gewerbliches Girogeschäft, Unternehmenskreditgeschäft, Gewerbliches Leasinggeschäft, Gewerbliches Einlagengeschäft, Internationales Geschäft, Gewerbliches Versicherungsgeschäft, Factoring sowie Payment.
- Sie wissen, was die aktuellen Ergebnisse der Potenzialanalyse Firmenkunden 2026 für die kommende Planung in Ihrem Haus bedeuten.
- Sie sind informiert über die Weiterentwicklungen der "RSGV / SVWL Potenzialanalyse Firmenkunden."

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Prof. Dr. Wolfgang Barth, Hochschule für Finanzwirtschaft & Management, Bonn  
Marina Peisker, Rheinischer Sparkassen- und Giroverband  
Hendrik Stallkamp, Sparkassenverband Westfalen-Lippe

### HINWEIS(E)

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

Im Rahmen der Vorbereitung auf den Online-Praxisdialog empfiehlt es sich, im Vorfeld mit den Unterlagen der eigenen Sparkasse grundsätzlich vertraut zu machen. Die entsprechenden Unterlagen stehen in den Sparkassen zur Verfügung. Die Unterlagen für die Planung des Jahres 2026/2027 werden den Sparkassen über ihren jeweiligen Regionalverband voraussichtlich Anfang August 2026 zur Verfügung gestellt.



#### TERMIN(E)

Auf Anfrage



#### DAUER

3 Stunden



#### PREIS

99,00 €



#### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Christina Temmen**

0231 22240-724

christina.temmen@ska.nrw

#### INHALTE



**Sabine Berens**

0231 22240-740

sabine.berens@ska.nrw

Bei möglichen Rückfragen stehen Ihnen im RSGV Frau Marina Peisker sowie im SVWL Herr Hendrik Stallkamp gerne zur Verfügung.

Der Praxisdialog richtet sich an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mit der Funktionen der Potenzialanalyse Firmenkunden bereits vertraut sind. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die neu in das Thema einsteigen, empfiehlt sich im Vorfeld das Seminar "Praxisdialog RSGV/SVWL Potenzialanalyse Firmenkunden: Grundlagen und praktischer Einsatz (online)" unter der Angebotsnummer [31.409](#).



## Programm/Inhalt

### Marktentwicklung und -prognose 2026/2027

- Geschäftsgirokonten
- Unternehmenskreditgeschäft
- Gewerbliches Leasing
- Gewerbliches Einlagengeschäft
- Internationales Geschäft
- Gewerbliches Versicherungsgeschäft
- Factoring
- Händlerterminalgeschäft
- Business Cards

### Ausblick (aktueller Stand und Weiterentwicklungen)

- Reichweitenmessungen im Firmenkundengeschäft
- Abbildung von Kundensegmenten im Firmenkundengeschäft

### Anwendung und Einsatzmöglichkeiten der RSGV/SVWL Potenzialanalyse Firmenkunden

Prof. Dr. Wolfgang Barth, Hochschule für Finanzwirtschaft & Management, Bonn  
Marina Peisker, Rheinischer Sparkassen- und Giroverband  
Hendrik Stallkamp, Sparkassenverband Westfalen-Lippe



## Kundendatenmanagement in OSPlus

**Erhalten Sie fundiertes Wissen zur fachlichen und administrativen Pflege von Kundinnen- und Kundendaten in OSPlus. Vertiefen Sie Ihren Einblick ins Kundendatenmanagement inkl. Verbünde, Personenrollen, Kontrollen und generischen Konstrukten. Dadurch können Sie im Kundendatenmanagement Risiken minimieren, Prozesse optimieren und Maßnahmen zur Qualitätssicherung und Steigerung ergreifen.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, aus der Organisation, Marktfolge Passiv und Aktiv, Revision, Vertriebssteuerung, Datenqualitätsmanager/-innen und Zuständige für IDV-Auswertungen die fachlich bzw. administrativ für den Themenbereich "Kundendaten-Management" und der damit verbundenen Prozesse verantwortlich sind

### IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, durch korrekte Anlage- und Pflegeprozesse Risiken zu reduzieren und die Datenqualität in Ihrer Sparkasse gezielt zu verbessern.
- Sie optimieren interne Abläufe und Zuständigkeiten durch Rollen- und Berechtigungssteuerung und erfüllen somit regulatorische Anforderungen.
- Sie vertiefen Ihre administrative und fachliche Kompetenz und können die Datenqualität in Ihrer Sparkasse sicher beurteilen und steuern.

### VORAUSSETZUNG(EN)

- Sicherer Umgang mit OSPlus
- Zugangsdaten zu OSPlus ggf. über SEVA (Zugriff auf das eigene Institut notwendig)
- Optimal wäre die Teilnahme eines Administrators bzw. Kenntnisse in der Administration im Bereich der Kundendaten bzw. Admi-Rechte um SVZ's pflegen zu dürfen

### IHR REFERENT

Andreas Krämer, AK-Consulting



### TERMIN(E)

15.10.2026 – 16.10.2026 |  
Sparkassenakademie NRW

10.12.2026 – 11.12.2026 |  
Sparkassenakademie NRW

11.10.2027 – 12.10.2027 |  
Sparkassenakademie NRW



### DAUER

2 Tage



### PREIS

750,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Kristina Barbknecht**

0231 22240-728

kristina.barbknecht@ska.nrw

#### INHALTE



**Sabine Berens**

0231 22240-740

sabine.berens@ska.nrw

**Programm/Inhalt****Personendaten**

- Checkliste für die Personenanlage
- Welche Felder haben welche Auswirkungen?
- Unterstützung der Personenpflege durch Pflege von SVZ
- Instituts-Parameter für Personendaten
- Personendaten unter OSP-neo
- Fehlerreduzierung durch Administration
- Sinnvolle Nutzung des Kontrollradar bei der Personendatenpflege
- Prüfung der Datenqualität per SQL/Nutzung der DQM-Anwendung
- Abgrenzung Kundentyp, Kundensegment, Kundensegmentierung
- Voraussetzungen zur Löschungs vormerkung

**Personenrollen**

- Welche Personenrollen haben Funktionen?
- Welche Personenrollen sollten deaktiviert werden?
- Praxisbeispiele für hausgemachte Rollen
- Steuerung, wer welche Personenrollen pflegen darf
- Administration der Personenrollen

**Kontrollen**

- Auswirkungen der Kontrollen auf Meldung nach §24c KWG
- Welche Kontrollen sollten deaktiviert werden?
- Wie kann man nicht benötigte Kontrollen deaktivieren?

**Generische Konstrukte**

- Welche Geko's haben welchen Nutzen bzw. Folgewirkungen?
- Praxisbeispiele für hausgemachte GeKo's
- Wie werden Geko's administriert?
- Wie kann man Geko's per IDV auswerten und z.B. für das Ereignissystem nutzen?
- Steuerung, wer welche Geko's pflegen darf
- Welche Geko's können deaktiviert werden?
- Auswirkung von Geko's auf die Historisierung von Personensätzen

**Personenverbünde**



- Welche Verbünde haben welche Funktionen?
- Welche Verbünde sind Pflicht und welche Kür?
- Instituts-Parameter für Verbundanlage und -löschung
- Welche negativen Folgen haben nicht gepflegte Verbünde?
- Optimierung durch Nutzung der Administrationsmöglichkeiten
- Wer sollte wann Verbünde löschen?
- Verbundlöschung per Massenänderung



## **31 VERTRIEBSSTEUERUNG**

# **Vertriebscontrolling**

## OSPlus-Vertriebscontrolling: Verkaufscontrolling im S-DWH (online) (S610)

Das Vertriebscontrolling im OSPlus-Portal mit den Modulen Verkaufscontrolling und Aktivitätencontrolling ermöglicht, den Abschluss von Kundengeschäften zu analysieren und auf Basis dieser Analysen zu steuern. Das zentrale Element des Verkaufscontrollings ist die Deckungsbeitragsrechnung. Mit ihr kann der Erfolg von Vertriebseinheiten, Produkten und Kundengruppen der Sparkasse bis hin zum einzelnen Kundengeschäft abgebildet werden. Lernen Sie in dieser Veranstaltung die Anwendung im Detail kennen.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Gesamtbanksteuerung, Betriebswirtschaft, Controlling und Rechnungswesen, die mit Standardberichten im S-Datawarehouse arbeiten und darüber hinaus eigene Auswertungen erstellen

### IHR NUTZEN

- Sie kennen das Modul Verkaufscontrolling innerhalb der SDWH-Anwendung OSPlus Vertriebscontrolling.
- Sie sind vertraut mit dem Leistungsumfang und individuellen Funktionalitäten des Verkaufscontrollings.
- Sie sind Sie in der Lage, Standardberichte über Standardberichtsordner anzufordern, weiterzuverarbeiten und für die praktische Arbeit zu nutzen.
- Darüber hinaus können Sie mithilfe von IDV-Selektionen und SelKalk individuelle Ergebnislisten definieren.

### IHR REFERENT

Daniel Jedamzik, CP Consultingpartner AG

Managing Consultant mit langjährigen Erfahrungen im Flexiblen Reporting sowie dem S-DWH inkl. Änderungsdienst

### 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.



### TERMIN(E)

06.04.2027 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag  
Online-Sessions verteilt über den Tag und tutoriale Begleitung mit Übungen



### PREIS

415,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Christina Temmen**

0231 22240-724

christina.temmen@ska.nrw

#### INHALTE



**Sabine Berens**

0231 22240-740

sabine.berens@ska.nrw



## Programm/Inhalt

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

### Allgemeine Einführung

- Das OSPlus-Vertriebscontrolling
- Einbettung von Banksteuerung und Controlling in das S-Datawarehouse
- Bedeutung des Moduls "SDWH-Änderungsdienst" für das Verkaufscontrolling
- Strukturen – Abbildung von Organisationseinheiten, Produkten und Kundengruppen
- Berechtigungen und Privilegien

### Einführung in die Bedienung des Verkaufscontrolling

- Zugang zur Anwendung
- Funktionalitäten zu den Berichtsinhalten
  - Berichtsbildschirm und Kopfparameter
  - Drill-Down und Drill-Across,
  - Zeitauswahl, Zeitraum und Zeitreihe,
  - Schnelle Berichtswechsel und Rückwärtsliste,
  - Kunden-/Konten-Einzeldurchgriff,
  - Kreuztabelle und Vergleichsgruppen sowie Druck der Strukturen
- Funktionalitäten zur Berichts-Darstellung und -Ausgabe
  - Grafiken erzeugen und formatieren sowie Drucken und Speichern von Berichten,
  - Layout (Spalten / Zeilen formatieren, sortieren, Ampelfunktion),
  - Schnelleinstiege, Schnappschüsse und Abrufketten

### Ein Überblick über die Standardberichte des Verkaufscontrolling

- Abgrenzung periodische vs. barwertige Berichte,
- Berichte zur Rentabilität (Vertriebsstelle, Produkt und Kundengruppe),
- Berichte zur Absatz- und Bestandsentwicklung, Kundenkalkulation
- Ausblick auf zukünftige Standardberichte

### Grundlagen und Steuerungsparameter der Barwert-Methode

### Erstellen von individuellen Ergebnislisten mit Hilfe von IDV-Selektion und Selkalk

- Definition und Start einer IDV-Selektion und einer kalkulierten Selektion (Selkalk)
- Verwaltung der Aufträge und der Ergebnislisten

**Wichtige Menüpunkte im Änderungsdienst für das Verkaufscontrolling****Übungen zu den einzelnen Arbeitsphasen**

Das OSPlus-Vertriebscontrolling umfasst neben dem Modul Verkaufscontrolling ebenfalls das Modul Aktivitätencontrolling. Die Inhalte der Veranstaltung beziehen sich auf die Standardberichte zur Rentabilität, Absatz- und Bestandsentwicklung und Kundenkalkulation aus dem Modul Verkaufscontrolling. Die Standardberichte zu Kampagnen, Aufgaben und Kontakten werden in der Veranstaltung OSPlus Vertriebscontrolling: Aktivitätencontrolling [\(31.451\)](#) behandelt.

## OSPlus-Vertriebscontrolling: Aktivitätencontrolling im S-DWH (online) (S618)

Das Vertriebscontrolling im OSPlus-Portal mit den Modulen Verkaufscontrolling und Aktivitätencontrolling ermöglicht, den Abschluss von Kundengeschäften zu analysieren und auf Basis dieser Analysen zu steuern. Für das Aktivitätencontrolling stehen die Aktivitäten in Form von Kontakten und Produktabschlüssen im Mittelpunkt der Auswertungen und Erstellung von Standardberichten. In dieser Veranstaltung erarbeiten Sie sich die nötigen Kenntnisse, um mit der Anwendung arbeiten zu können.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Gesamtbanksteuerung, Betriebswirtschaft, Marketing oder Vertriebssteuerung, die im Bereich Aktivitätencontrolling arbeiten

### IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit dem Modul Aktivitätencontrolling innerhalb der S-Datawarehouse-Anwendung OSPlus-Vertriebscontrolling.
- Sie kennen den Leistungsumfang und können die individuellen Funktionalitäten des Aktivitätencontrollings zu Kampagnen, Aufgaben und Kontakten in der Praxis anwenden.
- Sie sind in der Lage, Standardberichte über Standardberichtsordner anzufordern, weiterzubearbeiten und für die praktische Arbeit in der Sparkasse zu nutzen.
- Darüber hinaus wissen Sie, wie Vertriebsserfolge entstehen und wie die zugrundeliegenden Strukturen im Änderungsdienst zu administrieren sind.

### IHR REFERENT

Daniel Jedamzik, CP Consultingpartner AG

Managing Consultant mit langjährigen Erfahrungen im Flexiblen Reporting sowie dem S-DWH inkl. Änderungsdienst

### 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.



### TERMIN(E)

20.05.2027 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag  
Mehrere Online-Sessions verteilt  
über den Tag



### PREIS

415,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Christina Temmen**

0231 22240-724

christina.temmen@ska.nrw

#### INHALTE



**Sabine Berens**

0231 22240-740

sabine.berens@ska.nrw





## Programm/Inhalt

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

### Allgemeine Einführung

- Das Modul OSPlus-Aktivitätencontrolling
- Bedeutung des Moduls "SDWH-Änderungsdienst" für das Aktivitätenkaufscontrolling
- Strukturen - Abbildung von Organisationseinheiten, Produkten, Kontakten, Aufgaben und Kampagnen
- Umschlüsselung von Kontaktgrund, Kontaktyp, Reaktionscodes, Kampagnen etc.
- Einbettung von Kampagnen, Vertriebsfolgen, Ereignissen und Kontakten in das S-Datwarehouse
- Berechtigungen und Privilegien

### Wichtige Menüpunkte im Änderungsdienst für das Aktivitätencontrolling

- Umschlüsseln Operatives System zu S-DWH (MP 14)
- Bedeutung und Pflege der vertragsabschließenden OE-Struktur (MP 10 und 11)
- Bedeutung und Pflege der Produktstrukturen zur Vorverdichtung (MP 20)
- Spezifische Strukturen und Bewertungsbasen des Aktivitätencontrollings (MP 49)
- Sparkassenregeln (MP 91) und Berechtigungen (MP 95)

### Grundlagen und Steuerungsparameter des Aktivitätencontrollings

- Überblick über die unterschiedlichen Aktivitäten (Kontakte, harte/weiche Vertriebsfolge, Aufgaben, Kampagnen)

### Einführung in die Bedienung des OSPlus-Aktivitätencontrolling

- Zugang zur Anwendung
- Funktionalitäten zu den Berichtsinhalten im Überblick
- Funktionalitäten zur Berichts-Darstellung und -Ausgabe

### Die Standardberichte des Aktivitätencontrollings

- Verkäuferberichte
- Kontaktberichte
- Aufgabenberichte
- Kampagnenberichte
- Wasserfallstatistik und zugeordnete Bewertungsbasen
- Quotenberichte und deren Datenermittlung
- Ausblick auf individuelle Zielwertberichte (SARA, S-Target)

### Übungen zu den einzelnen Arbeitsphasen



**Hinweis:** Das OSPlus-Vertriebscontrolling umfasst neben dem Modul Aktivitätencontrolling ebenfalls das Modul Verkaufscontrolling. Die hier beschriebenen Seminarinhalte beziehen sich ausschließlich auf die Standardberichte des Moduls "Aktivitätencontrolling", also Verkäuferberichte, Kampagnen, Aufgaben und Kontakte, ergänzt um einen Ausblick auf Zielwertsysteme. Die Standardberichte zur Rentabilität, Absatz- und Bestandsentwicklung und Kundenkalkulation werden im Seminar OSPlus Verkaufscontrolling [\(31.450\)](#) behandelt.

## Offene Schnittstelle zum OSPlus- Vertriebscontrolling im S-Datawarehouse nutzen (online) (S612)

Mit der "Offenen Schnittstelle" können bisher nicht im OSPlus-Vertriebscontrolling vorhandene Daten maschinell eingelesen werden. In dieser Veranstaltung erarbeiten Sie sich, wie Sie die benötigten Daten aufbereiten, einbinden und nutzen.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Gesamtbanksteuerung, Betriebswirtschaft, Controlling und Rechnungswesen, die Daten des S-Datawarehouse über die offene Schnittstelle ergänzen und/oder pflegen wollen

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Funktionsweise und technische Unterstützung der Finanz Informatik zur "Offenen Schnittstelle" für das OSPlus-Vertriebscontrolling im S-Datawarehouse.
- Sie sind insbesondere in der Lage, die Datensätze für die "Offene Schnittstelle" anzuliefern und die Daten ins S-Datawarehouse für das OSPlus-Vertriebscontrolling einzuspielen.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Seminar:  
S-Datawarehouse - Grundlagen (S605) [\(30.300\)](#)

### IHR REFERENT

Daniel Jedamzik, CP Consultingpartner AG

Managing Consultant mit langjährigen Erfahrungen im Flexiblen Reporting sowie dem S-DWH inkl. Änderungsdienst

### 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.



### TERMIN(E)

08.07.2027 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag  
Online-Sessions verteilt über den Tag und tutoriale Begleitung mit Übungen



### PREIS

415,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Christina Temmen**

0231 22240-724

[christina.temmen@ska.nrw](mailto:christina.temmen@ska.nrw)

#### INHALTE



**Sabine Berens**

0231 22240-740

[sabine.berens@ska.nrw](mailto:sabine.berens@ska.nrw)



## Programm/Inhalt

### Einführung zur "Offenen Schnittstelle" im S-Datawarehouse

- "Offene Schnittstelle" – Was ist das?
- Welche "offenen Schnittstellen" existieren?
- Formen der Aktualisierung
- Wie funktioniert die Verarbeitung?

### Inbetriebnahme der "Offenen Schnittstelle"

#### Produktionsablauf auf dem Host

- Monatliche Verarbeitung
- Tägliche Verarbeitung

#### Beschreibung der Schnittstellen

- Erfolgsfortschreibung für das Eigengeschäft
- Erfolgsfortschreibung für das Verbundgeschäft
- Planwertkorrektur
- Massendatenänderungen Einzelkonten (Bestands- und Bewegungsdaten)
- Neue Einzelkonten (Stamm-, Bestands- und Bewegungsdaten)
- Einzelvertragsdaten - Verbundgeschäft

## OSPlus-Vertriebscontrolling: Administrationsvarianten für das Modul Aktivitätencontrolling im OSPlus-Portal (online) (S617)

Im Vertriebscontrolling (VC) werden die Vertriebsergebnisse mit den Zielen aus der Planung abgeglichen. Dabei dient das OSPlus-Aktivitätencontrolling als Berichtssystem zur Kontrolle der laufenden Aktivitäten. Lernen Sie in dieser Veranstaltung die Administrationsvarianten für das Modul kennen.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Gesamtbanksteuerung, Betriebswirtschaft, Marketing oder Vertriebssteuerung, die das Aktivitätencontrolling bearbeiten und die Administration vornehmen

### IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den administrativen Einstellungsmöglichkeiten für das Aktivitätencontrolling im OSPlus Portal.
- Sie können die individuellen Funktionalitäten des Aktivitätencontrollings zu Kontakten, Vertriebserfolgen, Aufgaben und Kampagnen in der Praxis anwenden.
- Sie sind in der Lage, für die verschiedenen Aktivitäten die Administration vorzubereiten, durchzuführen und für die praktische Arbeit in der Sparkasse zu nutzen.
- Sie wissen, wie Vertriebserfolge entstehen und die Zusammenhänge zwischen OSPlus Portal und dem SDWH-Änderungsdienst sind.

### IHR REFERENT

Daniel Jedamzik, CP Consultingpartner AG

Managing Consultant mit langjährigen Erfahrungen im Flexiblen Reporting sowie dem S-DWH inkl. Änderungsdienst

### 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)

19.05.2027 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag  
Mehrere Online-Sessions verteilt  
über den Tag



### PREIS

415,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Christina Temmen**

0231 22240-724

christina.temmen@ska.nrw

#### INHALTE



**Sabine Berens**

0231 22240-740

sabine.berens@ska.nrw



## Programm/Inhalt

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

### Allgemeine Einführung

- Voraussetzung für die Umsetzung eines Aktivitätencontrollings unter OSPlus
- Vertriebserfolge und vertriebliche Aktivitäten im OSPlus
- Zusammenspiel der Module OSP-Portal, SDWH-Änderungsdienst, OSP-Vertriebscontrolling
- Bedeutung des Moduls SDWH-Änderungsdienst für das Aktivitätenkaufscontrolling
- Berechtigungen und Privilegien

### Effiziente Vertriebssteuerung

- OSPlus-Vertriebskreislauf
- Grundlagen der Vertriebssteuerung im OSPlus-Portal
- Konzeptionelle Vorbereitungsmaßnahmen

### Grundlagen und Erfassung von Aktivitäten

- Übersicht Ereignissystem
- Übersicht Kampagnenbearbeitung
- Übersicht Kontaktanlage und Vertriebserfolgserfassung

### Administrative Einstellmöglichkeiten

- Vertriebserfolge (harte/weiche)
- Relevante Schlüsselverzeichnisse für das Aktivitätencontrolling
- Kontakthanlegenden Geschäftsvorfälle
- Kontakte (Kundenkontaktmanagement, Vertriebsrelevanz und Zusammenfassung von Kontakten)

### Übungen zu den einzelnen Arbeitsphasen

## Möglichkeiten der Vertriebssteuerung mit OSPlus (S691)

**Die Vertriebssteuerung wird durch verschiedene IT-gestützte Anwendungen im OSPlus unterstützt. Lernen Sie in diesem Seminar den OSPlus-Vertriebskreislauf sowie ausgewählte Module und deren Zusammenspiel kennen.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-Innen und Führungskräfte aus den Bereichen Vertrieb, Vertriebssteuerung/-Controlling, Führungskräfte im Markt, Marketing und Unternehmenssteuerung /Betriebswirtschaft

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Möglichkeiten und den Leistungsumfang im Bereich OSPlus-Vertriebssteuerung.
- Sie sind vertraut mit dem grundsätzlichen Unterschieden zwischen Verkaufs- und Aktivitätencontrolling und dem Kundenkontaktmanagement (KKM).
- Sie sind in der Lage, die Schnittstellen zu anderen FI-Anwendungen (z. B. Data Analytics) sowie die Zusammenhänge zwischen operativer und dispositiver (S-DWH)-Administration nachzuvollziehen.
- Sie können Wirkungsweisen und Grenzen eines bestehenden Aktivitätencontrollings oder Kundenkontaktmanagements verstehen und bei Bedarf, z.B. aufgrund technischer Weiterentwicklung (Releases), weiterentwickeln.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-in der CP Consultingpartner AG



### TERMIN(E)

14.09.2027 | Sparkassenakademie  
NRW



### DAUER

1 Tag



### PREIS

415,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Christina Temmen**

0231 22240-724

christina.temmen@ska.nrw

#### INHALTE



**Sabine Berens**

0231 22240-740

sabine.berens@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

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

**Strategische und operative Vertriebsplanung**

- Leitgedanke (Ziele der Vertriebsplanung)
  - Aktivitätensicht
  - Verantwortungssicht
- Abgrenzung Geschäftsplanung
- Anforderung an die Datenkonsistenz

**Vertriebsvorbereitung (Kreislauf Vertriebssteuerung und OSPlus)**

- OSPlus Vertriebskreislauf
- Steuerungsimpulse/-größen (aktuelle Anforderungen/Veränderungen)
  - Sichtweise Kunde (Kundenkontaktmanagement)
  - Sichtweise Berater (Aktivitätencontrolling)
- Konzeptionelles Vorgehen (Planung und Steuerung von Maßnahmen)
  - 4-Säulen-Modell, inkl. Einbindung Kanäle und weiteren Einflussfaktoren
  - Nutzung Data Analytics
- Handwerkszeug
  - Kontakte und Vertriebserfolge (incl. Differenzierung OSPlus <> S-DWH)
  - Ereignisse
  - Kampagnen (Grundsätzlicher Ablauf der Kampagnenplanung)
  - Abgrenzung Kampagnenmanagement <> Regelbasierte Kundenansprache
  - Hinweis auf Empfehlungsmanager

**Vertriebsdurchführung**

- Grundsätzliches zur Steuerung von Kampagnen
- Durchführung

**Reporting**

- Überblick Standardreporting (Vertriebsreporting)
  - Inhalte
  - Sichtweisen
  - Aktualität
- Individuelle Berichte (Möglichkeiten und Grenzen)
- Produkt-Potential-Analyse (PPA) zur Abbildung der Bedarfsfeldabdeckung
- VertriebssteuerungsCockpit (als Ergänzung für Vertriebsführungskräfte)

Hinweis: Mit jedem Release können Änderungen bzw. Erweiterungen dazu kommen, die ggf. die Agenda noch etwas verändern.



## OSPlus-Vertriebscontrolling: Flexibles Reporting (S690)

Das flexible Reporting ermöglicht die Erstellung individueller Berichte zu allen Daten des S-Datawarehouse und der integrierten Informationsbasis auf einer gemeinsamen Berichtsplattform. Die Berichte können sparkassenindividuell definiert und flexibel einzelnen Nutzern bzw. Nutzergruppen bereitgestellt werden. In diesem Seminar lernen Sie das flexible Reporting und seine Funktionen kennen.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die mit den FI-Anwendungen 'S-DWH' und dem Flexiblen Reporting (Vertriebscontrolling) arbeiten

### IHR NUTZEN

- Sie kennen das Flexible Reporting.
- Sie sind in der Lage, über das Flexible Reporting abzurufen und zuzuweisen sowie Berichtsordner anzulegen und zu ändern.
- Sie können über das Flexible Reporting Standardberichte aus dem S-Datawarehouse individualisieren und einfache individuelle Berichte erstellen.

### VORAUSSETZUNG(EN)

- Kenntnisse im Bereich S-Datawarehouse - Datenhaushalt und Verkaufscontrolling sowie Aktivitätencontrolling
- Erfahrung im Umgang mit der Auswertungs- und Berichtserstellung
- Besuch des Seminars "S-Datawarehouse - Grundlagen" ([30.300](#)) oder vergleichbarer Kenntnisstand

### IHR REFERENT

Daniel Jedamzik, CP Consultingpartner AG

Managing Consultant mit langjährigen Erfahrungen im Flexiblen Reporting sowie dem S-DWH inkl. Änderungsdienst

### HINWEIS(E)

Für das Seminar wird OSPlus-Zugriff auf das hauseigene Flexible Reporting / Berichtsordner des Vertriebscontrollings (mit SEVA-Token!) incl. der erforderliche Rechte für Berichtsabruf und -administration in OSPlus (KURS/S-DWH) benötigt. Alternativ ist die Arbeit im Schulungsinstitut vorgesehen.

Die Seminarinhalte werden am Beispiel von Berichten aus dem Vertriebscontrolling vermittelt.



### TERMIN(E)

06.07.2027 – 07.07.2027 |  
Sparkassenakademie NRW



### DAUER

2 Tage



### PREIS

820,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Christina Temmen**  
0231 22240-724  
[christina.temmen@ska.nrw](mailto:christina.temmen@ska.nrw)

#### INHALTE



**Sabine Berens**  
0231 22240-740  
[sabine.berens@ska.nrw](mailto:sabine.berens@ska.nrw)

**Programm/Inhalt**

Beginn am 1. & 2. Tag jeweils um 09:30 Uhr  
Ende am 1. & 2. Tag jeweils um ca. 17:00 Uhr

**1. Tag****Einordnung "Flexibles Reporting" in die Anwendungslandschaft der Finanz Informatik****Berichte abrufen****Grundlagen und Anforderungen für die Berichtsverteilung**

- Zugriffsberechtigungen
- Berichtsordner-Konzept

**Automatische Berichtsverteilung**

- Schnappschüsse

**2. Tag****Standardberichte individualisieren****Individuelle Berichte erstellen**

- Dimensionsbericht anlegen
- Kreuztabellen anlegen
- Matrixbericht anlegen

**Bericht testen und freigeben****Anwendungsbeispiele und praktische Übungen**

**Hinweis:** Die Inhalte werden am Beispiel von Berichten aus dem S-Datawarehouse vermittelt. Die Vorgehensweise, Berichte aus dem Aktivitätencontrolling und dem IDV zu erstellen, ist weitgehend identisch, aber nicht Bestandteil dieses Seminars. Da bei S-Datawarehouse-Berichten einige Besonderheiten beachtet werden müssen, gehen einige Inhalte teilweise über die Belange IDV-Berichte hinaus. Darauf wird jeweils während des Seminars hingewiesen. Informationen, wie eigene Datenquellen eingebunden werden können, erhalten Sie im Seminar OSPlus Verkaufscontrolling.

Um die Anwendung Flexibles Controlling zu nutzen, ist der Besuch des Seminars notwendig. Erst dann kann die Anwendung produktiv durch die Finanz Informatik bereitgestellt werden.

## **31 VERTRIEBSSTEUERUNG**

# **Vertriebsführung**

## Vertriebskultur etablieren und Marktmitarbeiter/-innen für den Vertrieb begeistern

**Sie kennen das: Sie sind begeistert von einer Vertriebsidee und wollen Ihre Mitarbeiter/-innen davon überzeugen, diese umzusetzen. Widerstand und Ablehnung oder zu geringe Umsetzungsquoten sind leider allzu häufig die traurige Realität. Erarbeiten Sie sich in dieser Veranstaltung Lösungen für den konsequenten "internen Verkauf" von Vertriebszielen.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus der Vertriebssteuerung sowie Vertriebsführungskräfte

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Teams emotional für den Vertrieb begeistern und welche wichtige Rolle der Vertriebsführungskraft dabei zukommt.
- Sie sind vertraut mit interpersonellen Methoden, Ihre Marktmitarbeiter/-innen von der Notwendigkeit eines Zielsteuerungssystems zu überzeugen.
- Sie kennen Mechanismen von Veränderungsprozessen und Widerständen auf dem Weg hin zu mehr Vertrieb.
- Sie sind in der Lage, die unternehmens- und mitarbeiterbezogenen, vertriebssteuerungsrelevanten Erwartungen authentisch zu kommunizieren.

### IHR REFERENT

Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW

Verkaufstrainer mit umfangreichen Erfahrungen im Vertrieb und langjährigen Erfahrungen im Vertriebst raining, zertifizierter Size-Trainer und Vertriebscoach, zertifizierter Positive Business Expert

### HINWEIS(E)

Diese Veranstaltung ist insbesondere auch für Führungskräfte im Vertrieb zu empfehlen. Das Seminar ist Bestandteil des Fachseminars Vertriebssteuerung.



### TERMIN(E)

27.11.2026 | Sparkassenakademie  
NRW

17.09.2027 | Sparkassenakademie  
NRW



### DAUER

1 Tag



### PREIS

495,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Christina Temmen**

0231 22240-724

christina.temmen@ska.nrw

#### INHALTE



**Sabine Berens**

0231 22240-740

sabine.berens@ska.nrw



### **Programm/Inhalt**

#### **Was sind die nötigen Rahmenbedingungen für eine gesunde Vertriebskultur?**

- Zielsteuerungssysteme: Welche strategischen und motivationalen Vorteile haben sie?
- Rolle der Vertriebssteuerung: Wie schaffe ich das Bewusstsein für Erfordernisse?
- Führungsgrundsätze: Welche wichtige Rolle spielt die Vertriebsführungskraft bei der Umsetzung?
- Selbstmanagement: Wie stelle ich als Führungskraft den nötigen Handlungsspielraum sicher?
- Veränderungsbereitschaft: Wie fördere ich die Vertriebsdenke bei Führungskräften und bei den Marktmitarbeiter/-innen?
- Teamprozesse: Wie kläre ich die Betroffenen inhaltlich und zielbewusst auf?
- Kommunikation: Welche zwischenmenschlichen Grundlagen sind einzuhalten?

#### **Was gilt es bei vertrieblichen Veränderungsprozessen interpersonell zu beachten?**

- Train-the-Chef: Wie bereite ich Führungskräfte auf Neues vor?
- Wissen vermitteln: Wie mache ich Betroffene zu Beteiligten?
- Umgang mit Blockaden: Wie überwinde ich Widerstände?
- Analyse der Mitarbeiter/-innen: Wie stelle ich mich auf Befindlichkeiten Einzelner ein?
- Teamstärke: Wie entwickle ich Innovationen mit dem Team gemeinsam?
- Handlungspläne: Wie erarbeite ich notwendige Arbeitsschritte?
- Nachhaltigkeit: Wie überzeuge ich Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen von Zielsystemen?

#### **Wie reagiere ich bei fehlender Akzeptanz?**

- Analyse der Gründe im Fall der Nicht-Umsetzung: Was sind die größten Hindernisse?
- Gesprächsführung im Fall der mangelnden Umsetzung: Wie baue ich eine stringente und konsequente Gesprächsführung auf?
- Bedenken überwinden: Wie gewinne ich Kritiker/-innen für notwendige Veränderungsprozesse?

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**