

8. Fachtagung Business-Center (BC) - Business-Line

13.10. & 14.10.2026

 Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen



Business-Center - Die Gipfelstürmer in der digitalen Beratung von gewerblichen Kunden

Das Business-Center bzw. die Business-Line für gewerbliche Kundengruppen ist das mediale Base Camp moderner Sparkassen: der zentrale Ort, an dem digitale Beratung gebündelt, gesteuert und konsequent auf Markterfolg ausgerichtet wird. Von hier aus starten die leistungsstarke Beratungsteams in anspruchsvolle Kundensegmente - mit klarer Route, passender Ausrüstung und dem Blick auf den nächsten Höhenmeter. In dieser Tagung erhalten Sie kompakte Einblicke in aktuelle Entwicklungen und Projekte rund um die digitale Beratung im gewerblichen Kundengeschäft. Im Mittelpunkt stehen konkrete Use Cases aus der Marktbearbeitung, die Führung und Organisation digitaler Einheiten sowie vertriebliche Impulse für komplexe Kundenanliegen und wirksame Ansätze zur Prozessoptimierung. Und wie bei jeder echten Bergtour gilt: Der Gipfel wird nicht allein erreicht. Sie vernetzen sich mit Fachexpertinnen und Fachexperten, tauschen Erfahrungen aus und vergleichen Erfolgspfade - was funktioniert, was trägt, was beim nächsten Anstieg besser geht.

Ihr Nutzen

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

Zielgruppe

- Leiter/-innen von Business-Centern bzw. in der Business-Line
- Teamkoordinatoren/-innen sowie Mitarbeiter/-innen in digitalen bzw. hybriden Vertriebseinheiten im Bereich gewerblicher Kunden



Anmeldung zur Tagung



Gern kann Ihre Personalabteilung einfach und schnell Sie über das Portal der Sparkassenakademie unter ska.nrw/15.009 anmelden. Sofern sie noch nicht über einen Zugang verfügt, kann eine Benutzerkennung über unser Akademieportal mit folgendem Link: [Registrierung Akademieportal \(sparkassenakademie-nrw.de\)](https://sparkassenakademie-nrw.de) angefordert werden.



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

Hier haben Sie auch die Möglichkeit, sich mit der Anmeldung **vier Workshops** auszusuchen.



Hotels der Sparkassenakademie NRW für eine geplante Zimmerreservierung finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum in der Rubrik Übernachtung.



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

Eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops ist nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang einen der - wie im Programm angegebenen - **Online-Workshops** direkt „live“ auswählen.

Fachtagung

Business-Center – Business-Line



Angebotsnummer: 15.009

Ihre Investition: 745 €

Tagungsort:

Sparkassenakademie NRW
Hörder Burgplatz 1
44263 Dortmund
oder virtueller Konferenzraum

-  **Ab 09:00 Begrüßungskaffee bzw. Onboarding**
-  **09:30 - 09:45 Uhr**
Start im BC-Base Camp: Gemeinsam auf Kurs zu den Höhenmetern der Tagung
-  **09:45 - 11:00 Uhr**
Aktuelles Update: Status aller zentralen Projekte mit BC-Relevanz
- Neuesten Erkenntnisse aus VdZ-FK mit Stoßrichtung BC
- Ausrichtung GdZ Gewerbliches Kreditgeschäft der Zukunft mit Teilaspekten für das BC
- Sonstige relevante Projekte mit BC-Bezug
Jens Pittlik, DSGVO
-  **11:00 - 11:30 Uhr**
Kaffeepause - Hüttenstopp: rasten & austauschen
-  **11:30 - 13:00 Uhr**
Workshops (1. Durchgang)
-  **13:00 - 14:15 Uhr**
Mittag - Verschnaufpause an der Mittelstation
-  **14:15 - 15:45 Uhr**
Workshops (2. Durchgang)
-  **15:45 - 16:15 Uhr**
Routenhalt - kurz pausieren & orientieren
-  **16:15 - 17:15 Uhr**
FAIRänderung - manchmal kommt es anders, weil man denkt!
Johannes Warth, Ermutiger, Überlebensberater, Coach & Keynote-Speaker
-  **Ab 17:30 Uhr**
Bergfest auf halber Streck: Die Phoenix-Lounge der Sparkassenakademie wird zum Treffpunkt für Austausch, Kontakte und Genuss

-  **Ab 09:00 Uhr Begrüßungskaffee bzw. Onboarding**
-  **09:00 - 09:15 Uhr**
Tag 2 startet: Aufbruch im Morgenlicht zur nächsten Gipfletappe
-  **09:15 - 10:30 Uhr**
Realitätscheck live - Die BC/BL im Fokus
- Welche aktuellen Touchpoints bewegen uns im BC?
- Welche Handlungsfelder brennen unter den Nägeln?
- Was brauchen wir, um weiterzukommen?
- Welchen Netzwerkaustausch gibt es bereits und wer hat hieran Interesse?
Live diskutiert - moderiert direkt auf der Bühne von BC-Hosts aus den Sparkassen
-  **10:30 - 11:00 Uhr**
Kaffeepause in luftiger Höhe - Krafttankstelle
-  **11:00 - 12:30 Uhr**
Workshops (3. Durchgang)
-  **12:30 - 13:30 Uhr**
Mittagspause - letzte Stärkung für den Zielanstieg
-  **13:30 - 15:00 Uhr**
Workshops (4. Durchgang)
-  **Ab 15:00 Uhr**
Gipfel erreicht: Ausklang im Panorama der Berge, mit Blick auf neue Ziele und Höhenmeter
-  **Alle Handouts und Präsentationen sowie die Teilnehmerliste inkl. Adressen & Kontaktdaten (Telefon, E-Mail) werden über das Downloadportal bereitgestellt.**

Die Gipfelstürmer in der digitalen Beratung von gewerblichen Kunden.

Business-Center – Ihr Base Camp für Markterfolg im gewerblichen Geschäft.



 **STARKE TEAMS**
Gemeinsam Höhenmeter meistern.

 **KLARE ROUTE**
Strategisch steuern. Ziele erreichen.

 **DIE PASSENDE AUSRÜSTUNG**
Tools, Prozesse und Know-how für komplexe Beratung.

 **MARKTERFOLG IM FOKUS**
Kunden nutzen. Vertriebsserfolg. Nachhaltig.

 **ZUSAMMEN AM GIPFEL**
Vernetzen. Lernen. Erfolgsfolge teilen.

 **Weil's um mehr als Geld geht.**



Sie haben konkrete Themenwünsche oder Fragestellungen?



Edmund Honermann

Tel.: 0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw



Jana Bathe

Tel.: 0231 22240-709

jana.bathe@ska.nrw

	Workshops	Workshops	Workshops
1. Durchgang online 2.,3. & 4. Durchgang nur in Präsenz	1. Self-Service - digitale Prozesse Wie können Self-Service-Lösungen das Business-Center moderner, effizienter und kundenfreundlicher machen? In diesem Workshop betrachten wir Potenziale entlang des Vertriebsprozesses und identifizieren Möglichkeiten, Hürden abzubauen und den Zugang zu Leistungen dem Kunden zu vermitteln. Gemeinsam gestalten wir Lösungen, die Kunden begeistern und gleichzeitig die Vertriebswirksamkeit erhöhen. Meike Daßler, KuneCom	3. Mobile first - rund um die App-Sparkasse und Sparkasse-Business (nur 1. Tag) • Aktuelles, Weiterentwicklung und Handlungsfelder • Strategisches Zielbild S-Apps Stefan Brinkmann, DSGVO	5. Führung im Wandel: Wie Haltung und Systemlogik Entwicklung möglich machen • Die Erfolgswippe - Warum Entwicklung kippt, obwohl Ziele klar sind • System schlägt Persönlichkeit - Wie Strukturen Verhalten formen • Haltung vor Handlung - Welche Überzeugungen Fortschritt ermöglichen • Prioritäten, die ziehen – Wie Fokus und Ressourcen echte Bewegung erzeugen Dennis Büchler, AFPUK GmbH
	2. Vertriebliche Impulse: Welcome-Calls und GSK-Checks als Türöffner für einen nachhaltigen Erfolg • GSK-Check im Team kreieren • Kunden richtig und aktiv willkommen heißen • Co-Betreuung der Kunden für die private Seite • Richtiges Zieltableau Christian Kasproski, Sparkasse Duisburg	4. Ausbaustufen für Ihr BC!? - Effizienz, Automatisierung, Bots & Selbstbedienung • Einheit aufgebaut & lange nichts getan? Da geht noch was! • Effizienz kommt nicht von allein? Leider nicht (Automatisierung und Robotic-Lösungen auch im BC einsetzen) • Bot-Einsatz auch für BC relevant? Auf jeden Fall! • Kann der Kunde das nicht selber? Ja, aber hallo (erfolgreiche Kundenlenkung in die mediale Welt) Nicolas Fischer, Deloitte	
2. Durchgang online 1.,3. & 4. Durchgang nur in Präsenz	6. Vom Modell zur Wirksamkeit - Kooperationen im Business-Center gestalten • Erfahrungen austauschen • Erfolgsfaktoren identifizieren • Gemeinsame Lösungsansätze entwickeln Tobias Wigge, Sparkasse Wuppertal und Ralf Schmitter, S-Markt & Mehrwert GmbH & Co. KG	8. Mit Serviceaufträgen bzw. dem Serviceportal die Effizienz steigern Kundenanliegen, in welcher Form sie uns auch erreichen, können unter Einbindung von Serviceaufträgen strukturiert abgearbeitet werden. Um die Effizienz im BC dadurch zu steigern, sind einige Punkte, bspw. in der Administration, zu beachten. Dieses und wann auch die Einbindung des Serviceportals sinnvoll ist, werden wir in diesem Workshop an Hand von Praxisbeispielen zeigen und diskutieren. Thorsten Booß, Banking-Partner Beratungsgesellschaft	10. Geh mir weg mit KI! - Warum 95% der Firmenkundenberater/-innen in Sparkassen KI noch falsch nutzen • Was KI wirklich ist - und warum fast jeder den S-KI Piloten unterschätzt. • Deep Dive into Future - Beyond S-KI Pilot & Agent AI. Hype oder Heilsbringer? • Ain't nobody prompt engineering - Wie Experten wirklich mit der Maschine arbeiten. • All hand's on Use Cases - Entwicklung direct anwendbarer Ansätze in der Praxis. Angelika Häge, Sparkasse Ulm und Dominik Sinzinger, AFPUK GmbH
	7. Business-Center Sprechstunde - Dein Netzwerk-Hub für Austausch und Lösungen • Fragestellungen klären - gemeinsam handeln • Speed-Networking - schnell vernetzen • Best-Practice-Austausch - sofort umsetzen Rabea Diederich-Dyckmanns, Sparkasse Dortmund und Frank Klingsporn, Sparkasse KölnBonn	9. Muster-ISP im BC • Wie nutze ich die Muster-ISP bzw. wie stelle ich von der ISP auf die Muster-ISP um? • Was für Vorteile bringt die Muster-ISP mit sich? • Wo finde ich Unterlagen, Handbücher und Neuerungen zur Muster-ISP? • Live-Administration mit Beispielen der Muster-ISP Ann-Katrin Murken, Sparkasse Rotenburg Osterholz und Stefan Hammerath-Grützmaier, Stadtparkasse Solingen	

	Workshops	Workshops	Workshops
3. Durchgang online 1., 2. & 4. Durchgang nur in Präsenz	11. Mehr als Konten: Vereins- und WEG-Kunden als Wachstumstreiber im BC • Relevanz und Perspektiven • Ansprache statt Verwaltung: Betreuung im BC-Alltag • Vereine und WEGs als stabile Ertragssäule verstehen • Effizienzgewinne durch Routine • Zentralität vs. Kundennähe • Digitale Kanäle sinnvoll nutzen • Impact für eigene Realisierung • Zielbilder Aufbau, Ablauf & Schnittstellen Stefan Pfeiffer, Sparkasse Uelzen Lüchow-Dannenberg und Ulrich Leibold, Sparkasse Essen	13. Payment - Bedarf und Ertragspotenziale aus dem Händlergeschäft im BC erkennen • Ausgangssituation: Payment als Zugangsschlüssel zum BC-Kunden: - Entwicklung im Markt - Erträge im Firmenkundengeschäft in Gefahr - Sparkasse ist nicht der Primäre Kontaktpunkt für Payment • Zielbild VdZ FK: Segment-spezifische Produkte und Vertriebskanäle - Optionen zur Absicherung der Erträge und Kundenbeziehungen durch Payment • Praxisbeispiele: Erfolgsberichte aus Sparkassen • Payment-Kompetenzentwicklung: - Umsetzungsleitfaden für die Sparkasse - Payment-Power im Business-Center entwickeln • Austausch und Dialog / offene Fragerunde Axel Kleve & Thorsten Kretzschmar, S-Händlerservice	14. Update OBB - Online Banking • Prozessübergaben: Aufgabenteilung innerhalb der Sparkasse und mit dem Kunden • Anbindung an die digitale Signaturplattform (DSP) Viktor Ilin, VI-Schulung
	12. OSPlus neo Kreditprozesse - effizient, digital, zukunftsicher im Firmenkundengeschäft • Prozessübersicht • Individuelle Anpassungen zur Kanaldurchgängigkeit • Laufendes Controlling • Zusammenspiel Markt & Marktfolge Annemarie Lange & Dörte Puckhaber, Sparkasse Rotenburg Osterholz	15. Teamspirit im BC • Tools & Formate für Zusammenarbeit, Kultur und Vertrieb • Wie gelingt starke Zusammenarbeit trotz verteilter Teams? • Wie können Führungskräfte die Zusammenarbeit gezielt fördern? • Wie fördert starke Zusammenarbeit den Vertriebserfolg im BC? Alina Gewiß & Dr. Tim Felten, LIO Consulting GmbH	
4. Durchgang online 1., 2. & 3. Durchgang nur in Präsenz	16. Business-Center im Fokus: Das BC als Vertriebs-Booster Business-Center sind noch häufig von Serviceerbringung für gewerbliche Kunden gezeichnet und definiert. Keine Kanälübersichten, inkonsistente Servicelevel sowie fehlender Fallabschluss und Vertriebsfokus führen in einer Portal-Prozess dominierten Welt, zu mangelnder vertrieblicher Schlagkraft. Gemeinsam betrachten wir die wesentlichen Handlungsfelder, welche zur vertrieblichen Ausrichtung Ihres BC unabdingbar sind und Ihnen den vertrieblichen Boost verleihen. • Vertriebsunterstützung durch das Business-Center • Vertrieb & Onboarding OBB • Transparenz über mediale Abschlusskanäle • Outbound Ausbauen Maximilian Schaffrath, Sparkassen Consulting	18. Effizienzen sichern: Potenzialorientierte Ansprachen mit dem IAM FK • Grundsätzliche Informationen zu IAM Firmenkunden • Erste Strategieempfehlungen zur Nutzung von IAM-FK im Business-Center • Wirkungsvolle Aussteuerung und Kundenansprache von IAM-FK-Impulsen im BC Yvonne Heuel & Christopher Esser, CP Consultingpartner AG	20. Emotionale Selbstführung - Erfolgreich Führen durch Emotionsmanagement Oftmals sind es negative Gefühle wie Angst oder Scham, die Fach- und Führungskräfte davon abhalten eigene Ziele und Vorstellungen gegenüber Kolleginnen und Kollegen zu artikulieren und schließlich durchzusetzen. Doch wie entstehen belastenden Emotionen und wie kann man diese steuern? Dieser Workshop teilt spannende wissenschaftliche Erkenntnisse aus der kognitiven Verhaltenstherapie und gibt wertvolle Impulse zur erfolgreichen Selbstführung. • Einführung in den Prozess der Selbstführung • Philosophische Grundlagen • Das kognitive Modell der Emotionsentstehung • Typische Denkfallen von Fach- und Führungskräften • Das SKRZ-Modell als Selbsthilfe-Tool • Entwicklung von zielführenden Denkmustern • Der Gedanken TÜV Andreas Eilers, Open Agile
	17. Das Vertriebsmanagement der Zukunft - Auf dem Weg zum Zielbild multi-kanal neu gedacht • VdZ PK 2.2 - Aktuelle Herausforderungen im Vertriebsmanagement • Zielbild Vertriebsmanagement und seine Ausbaustufen • Handlungsfelder und Ergebnistypen • Das Herzstück „Automatisierte Multikanalsteuerung“: Für mehr Wirksamkeit in der Vertriebssteuerung Daniela Jürgens & Matti Klare, DSGV	19. Praxis Insights Business Line - Erfolgreiche Lösungen einer Sparkasse im Fokus • Erfolgreiche Praxisbeispiele - z. B. ZAS-Identifizierung • Technische Grundlagen - Einblick in die zugrunde liegende Infrastruktur (ISP) und das Kernbanksystem OSPlus - wie sie die Prozesse unterstützen. • Best Practice Ansätze - Praktische Tipps und Vorgehensweisen, die das Arbeiten effizienter und kundenorientierter machen. Andrea Dransfeld-Recker, Sparkasse Münsterland Ost und Holger Schmidt, Finanz Informatik	