



KSC 2.0 - Trends und deren Auswirkung auf die KSC-Arbeit

Buchungsnummer
ST23-00165

Diese Veranstaltung richtet sich an:
Führungskräfte

Die Digitalisierung führt zu Veränderungen im KSC. Lernen Sie, welche Auswirkungen für Ihre Bank möglicherweise entstehen und diskutieren Sie mit den TeilnehmerInnen mögliche Handlungsoptionen für das KSC und setzen Sie

diese"r Praxis um.

Veranstaltungsart

Workshop

Dauer (in Tagen)

2

Termin

23.03.2023 - 24.03.2023

Zu erreichender Abschluss

Teilnahmebescheinigung

Preis
1.790,00 €

Aktions- und Gutscheincodes werden"iteren Bestellprozess berücksichtigt.

Beschreibung

Neben der Digitalisierung und den künftigen betriebswirtschaftlichen Herausforderungen, werden auch die weiteren Megatrends der Zukunft"ner Veränderung der Aufgaben im KSC führen (u.a. Demografie, Urbanisierung, Veränderung der Arbeitswelt).

Bisher wurde das bankinterne KSC oftmals als reines Inbound-Werkzeug eingesetzt, um Serviceleistungen wie Terminvereinbarungen, Kontostandsabfragen und einfache Anliegen"arbeiten. Der technische Fortschritt, Änderungen"r Filialstruktur, Ansätze des Omnikanalvertriebes und veränderte KundInnenanforderungen führen aber dazu, dass dem KSC eine deutlich erweiterte Rolle"r vertrieblichen Organisation einer Genossenschaftsbank zukommt. Die Möglichkeiten der Videoberatung und Chatfunktionen auf der Homepage führen zur Frage, wer bzw. welche Abteilung diese Anfragen und Beratungen durchführt. Im stationären Vertrieb wird"ter Berücksichtigung von Kapazitäten und Arbeitsabläufen nur schwierig gelingen, diese neuen Vertriebskanäle"nem organisierten System aufzunehmen, sodass hier das KSC eine Schlüsselrolle spielen wird. Neben der reinen Technik werden aber auch veränderte Kompetenzprofile benötigt, die den Anforderungen der Kunden entsprechen. Zum Beispiel können Videokassen zukünftig, trotz Automatisierung des Vorganges, eine persönliche Betreuung des Kunden gewährleisten.

Inhalte

- Die Rolle des KSC"r digitalen Welt
- Veränderung des Anforderungsprofils eines KSC und der MitarbeiterInnen
- Service- und Beratungsleistungen im KSC
- Standardisierte Produktabschlüsse und telefonische Beratung von Kunden
- Verlagerung von Aufgaben aus dem stationären Vertrieb"s KSC
- Gestaltung von Videoberatungsplätzen und Integration von Chat-Funktionen im KSC

- Auswirkung auf die Kapazitäten in Filiale und KSC durch die Digitalisierung von Bankdienstleistungen und Prozessen
- Veränderung des Nutzungsverhaltens der KundenInnen
- Anpassung von Wertschöpfungsprozessen
- Neuerungen der KundInnensegmentierung und deren Auswirkungen auf die Kompetenzprofile
- Einbindung des KundInnen"e Wertschöpfungskette
- Schnittstellen zwischen Technik der Kunden und der Bank sind aufeinander abgestimmt
- Neue Dienstleistungen: Concierge-Service, Hausnotruf und Vertragsaukünfte für Kunden
- Auswirkungen der Veränderungen des KSC auf die Aufgaben des/der Beraters/in
- Vernetzung der Informationen aus der tieferehenden Aufgabenstellung des KSC mit dem Beziehungsmanagement des persönlichen Beraters
- Der Heimarbeitsplatz für das KSC?
- Zugangskanäle des Kunden zur Bank (Telefon, Chat, Apps, Links) gestalten
- Übernahme von Telefondiensten für andere Mandanten

Nutzen

- Sie kennen Anforderungsprofile"s KSC und die MitarbeiterInnen.
- Sie lernen die Auswirkung der Digitalisierung auf ein modernes KSC kennen.
- Sie lernen, wie Technik die Arbeit des KSC erweitern und verbessern kann.
- Sie diskutieren die Auswirkungen auf Ihr KSC.

Dozenten

Carsten Franz, Partner-Dialog Unternehmensberatung GmbH

Carsten Franz ist langjähriger Berater bei der Partner Dialog Unternehmensberatung GmbH. Vor seiner Zeit als Berater war" einer Genossenschaftsbank als Marktbereichsleiter tätig. Sein Schwerpunkt liegt auf der

vertrieblichen Ausrichtung von Organisationen, Strukturen und Prozessen.