Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen



FORTBILDUNGSPROGRAMM 2027

15 Medialer und Digitaler Vertrieb

INHALTSVERZEICHNIS

SEITE

15 Medialer und Digitaler Vertrieb 8

Tagungen 9

15.005 Fachtagung Kunden-Service-Center (hybrid) 10

15.006 ISP-Erfahrungsaustausch - Fachtagung Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center und Business-Center (hybrid) 16

15.008 Fachtagung Digitales Beratungs-Center (DBC) - Multikanalberatung (hybrid) 19

15.009 Fachtagung Business-Center (BC) - Business-Line (hybrid) 22

15.040 Fachtagung Digitaler Vertrieb 222

15.044 Tagung KI-Forum 124

15.047 Netzwerktreffen KI-Manager/-innen 126

15.060 Forum Social Media für Sparkassen 292

Fachseminare / Zertifikatsprogramme 32

15.100 Zertifikatsprogramm Medialer Vertrieb - Internetmanagement 33

15.160 Zertifizierte/-r KI-Manger/-in (Hochschulzertifikat) 128

15.190 Trainingsprogramm Multikanalberater/-in 45

Medialer Vertrieb und Steuerung 50

15.200 Medialer Vertrieb - Organisation, Prozesse und Aktuelles 51

15.210 Internetsteuerung - Online-Controlling und zielgruppengerechte Reports 53

15.250 Vertriebs- und Kommunikationstraining - Kunden binden und für den Medialen Vertrieb gewinnen 55

15.280 Nutzungsintensivierung digitaler Prozesse - Digitalziele erlebbar machen und gezielt zur Erreichung einsetzen 59

15.260 Projektmanagement im Medialen Vertrieb - planen, realisieren und steuern von Projekten (online) 62

Internet-Filiale und Online-Banking-Business|Firmenkundenportal 66

15.301 Das Redaktionssystem IF-CMS der Internet-Filiale (S216) (Grundseminar) 67

15.302 Das Redaktionssystem IF-CMS der Internet-Filiale professionell einsetzen (S215) (Aufbauseminar) 70

15.305 Vertriebsoptimierung der Internet-Filiale ... 72
15.315 Internet Filiale (IF) - Anpassungen an zentralen Inhalten, eigene Inhalte und Module (online) ... 74
15.315-1 Internet Filiale (IF) - Anpassungen an zentralen Inhalten (Baustein 1 - online) ... 77
15.315-2 Internet Filiale (IF) - eigene Inhalte (Baustein 2 - online) ... 80
15.315-3 Internet Filiale (IF) - eigene Module (Baustein 3 - online) ... 83
15.350 Online-Banking Business (Firmenkundenportal) - Grundlagen NBM-Administration (online) ... 86
26.440 Electronic Banking auf Basis von ISO 20022 und EBICS - Technische Grundlagen ... 89
26.441 EBICS im Vertrieb - Von der Vertragsanlage zur effizienten Nutzung in OSPlus und OBB Pro ... 91
Online- und Mobile-Vertrieb ... 93
15.400 Online-Marketing - Erfolgreicher Vertrieb in digitalen Kanälen (Seminar inkl. E-Learning) ... 94
15.400-1 Online-Marketing - Basics (E-Learning) ... 98
15.420 Internetgerechtes Texten - Mehr Erfolg durch Professionalität (online) ... 100
15.422 Digitale Mindeststandards-Bericht in der Kommunikationswelt Radar – Einführung und Übungen (online) ... 224
15.424 Suchmaschinenwerbung (SEA) (online) ... 105
15.425 Suchmaschinenoptimierung (SEO) (online) ... 107
15.427 Kommunikationswelt Radar - Einführung und Übungen für Anfängerinnen und Anfänger (online) ... 109
15.428 Kommunikationswelt Radar – Übungen für Fortgeschrittene (online) ... 112
15.429 Google Analytics GA4 – Einführung und Übungen für Anfänger/-innen (online) ... 115
15.430 Google Analytics GA4 - Fortgeschrittene (online) ... 118
15.431 Datenanalyse mit KW Radar und Google Analytics: neue Funktionen, Erkenntnisse und Anwenderaustausch (online) ... 121
Künstliche Intelligenz (KI) ... 123
15.044 Tagung KI-Forum ... 124
15.047 Netzwerktreffen KI-Manager/-innen ... 126
15.160 Zertifizierte/-r KI-Manger/-in (Hochschulzertifikat) ... 128
15.165 KI-Lotse - erfolgreich KI-Transformation und Change-Prozesse in der Sparkasse begleiten ... 135
15.435 Ready for KI - Basis-Skills (Blended Learning) ... 139

15.435-1 Selbst-Check - KI-Typ (E-Learning) ... 142
15.435-2 KI-Basics - sicher und praxisnah KI nutzen (E-Learning) ... 144
15.435-3 KI-Basics Live - Wissen aufladen und testen (Webinar) ... 146
15.436 KI-MasterClass, S-KIPilot und Co. - Anwender-Skills ... 148
15.436-2 Von der Theorie zur Praxis - Ihr Leitfaden für effizientes Arbeiten mit S-KIPilot und Co. (E-Learning) ... 153
15.449 Die Kunst der Prompting-Techniken für KI-Anwendungen von A bis Z (online) ... 155
15.439 Hands-on-Praxisworkshop: S-KIPilot effektiv nutzen und gute Ergebnisse erzielen - KI-Kompetenz mit Verantwortung (online) ... 158
15.441 Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (Webinar) ... 161
15.451 Prompt-Werkstatt - mehr Routine, mehr Ideen, mehr S-KIPilot ... 164
15.437 Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Experten-Skills je nach Zielgruppe und Arbeitsumfeld (Blended Learning) ... 167
12.250 Ready4AI - Wie KI den Firmenkundenvertrieb verändert (online) ... 170
15.450 S-KIPilot Kompakt Vertrieb - Einsatz von generativer KI im Service- und Beratungsalltag (online) ... 172
15.455 KI-Leadership - Mit künstlicher Intelligenz zum natürlichen Führungserfolg ... 175
32.350 Prompting - Texterstellung mit ChatGPT, S-KIPilot und Co. für Marketing, Presse und Social Media (online) ... 311
33.371 KI Personalrecruiting - Zeit sparen mit Stellenausschreibungen und Recruiting über ChatGPT und Co. (online) ... 180
15.452 S-KIPilot Intensivtraining für Prozessmanagement/Organisation - Vertiefte Anwendung - Best Practice (online)l ... 184
15.453 S-KIPilot Intensivtraining für Sekretariate/Assistenzbereiche - Vertiefte Anwendung - Best Practice (online) ... 187
15.454 S-KIPilot Impulsworkshop Multiplikatoren - Teams begleiten, motivieren und wirksam machen (online) ... 190
15.445 Einsatz Künstlicher Intelligenz: strategische Perspektiven und KI-Praxis (online) ... 193
15.651 Täuschend echt - Deepfakes, Identitätsdiebstahl und KI im Angriffseinsatz ... 248
15.462 KI-Avatare und Erklärvideos (online) ... 198
15.463 KI und SEO (Suchmaschinenoptimierung) (online) ... 201
15.443 Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt (E-Learning) ... 203

15.440 S-KIPilot (E-Learning) ... 205

58.248 ChatGPT-Grundlagen - Was Du jetzt wissen musst (E-Learning) ... 207

15.449-V Die Kunst der Prompting-Techniken für KI-Anwendungen von A bis Z (Videoaufzeichnung) ... 209

15.445-V Einsatz Künstlicher Intelligenz: Grundlagen, strategische Perspektiven und KI-Praxis (Videoaufzeichnung) ... 211

15.439-V Hands-on-Praxisworkshop: S-KIPilot effektiv nutzen und gute Ergebnisse erzielen - KI-Kompetenz mit Verantwortung (Videoaufzeichnung) ... 213

15.452-V Prozessorganisation: Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Einsatz von KI-Anwendungen im Fachbereich der Sparkasse (Videoaufzeichnung) ... 215

15.454-V Multiplikatoren und Digitalisierungsbeauftrage: Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Einsatz von KI-Anwendungen im Fachbereich der Sparkasse (Videoaufzeichnung) ... 217

15.170 Qualifizierungsprogramm GO:KI ... 219

Digitaler Vertrieb ... 221

15.040 Fachtagung Digitaler Vertrieb ... 222

15.422 Digitale Mindeststandards-Bericht in der Kommunikationswelt Radar – Einführung und Übungen (online) ... 224

01.420 Sparkassen-Versicherungsmanager/Plus (S-VM) – die digitale Versicherungsplattform ... 226

Sicherheit und Recht ... 228

15.600 Grundlagen der Internet-Sicherheit ... 229

15.615 Facebook, Instagram, WhatsApp, TikTok und LinkedIn - Rechtsfragen und Risiken (online) ... 294

15.620 E-Mail, Chat und elektronischer Nachrichtenaustausch - Rechtsfragen (online) ... 234

15.623 Foto- und Videorecht - Print - Digital - Social Media (Webinar) ... 237

26.740 Rechtskonforme Reaktion auf Kundenforderungen bei Erstkontakt zu Karten- und Online-Banking-Schäden (Webinar) ... 239

26.741 Außergerichtliche Korrespondenz bei Karten- und Online-Banking-Schäden rechtssicher bearbeiten (Webinar) ... 241

26.745 Upgrade - Rechtsprechung im Bereich Karten- und Kontenschäden stets auf dem aktuellen Stand (Webinar) ... 243

15.650 Voice-Phishing: die Schattenseite der Künstlichen Intelligenz (online) ... 245

15.651 Täuschend echt - Deepfakes, Identitätsdiebstahl und KI im Angriffseinsatz ... 248

Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center und Business-Center ... 250

15.696 Basistraining Telefonie: Stimmgewaltig. Persönlich. Überzeugend. - Telefonie, die begeistert ... 251
15.697 Self-Service im KSC: Selbst. Schnell. Einfach. - Self-Service, der begeistert (online) ... 253
15.698 Einwandbehandlung am Telefon: Gelassen. Überzeugend. Erfolgreich. - Einwände souverän meistern (online) ... 255
15.699 Programm Aufbau / Ausbau Business-Center, Business-Line und Service-Line ... 257
15.701 Cross-Selling am Telefon: Erkennen. Verbinden. Verkaufen - Cross-Selling, das begeistert (online) ... 260
15.705 Direktvertrieb am Telefon - Beratung und Verkauf am Telefon ... 262
15.706 Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing ... 264
15.707 Telefonprofi - Schlagfertigkeit meisterlich anwenden mit Jürgen Bangert ... 266
15.709 Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online) ... 268
15.710 Programm Aufbau / Ausbau Kunden-Service-Center ... 270
15.715 Programm Aufbau / Ausbau Digitales Beratungs-Center ... 272
15.750 Interaktive Service-Plattform (ISP) - Technik. Einfach. Anwenden. - eine ISP, die begeistert ... 274
15.751 ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Inbound (online oder in Präsenz) (S298) ... 276
15.752 ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound (online oder in Präsenz) (S299) ... 279
15.914 Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten ... 283
15.916 Videoberatung im Immobiliengeschäft - Vom Bildschirm zum Eigenheim ... 285
15.930 Erweiterte Möglichkeiten mit Chat oder E-Mail in der medialen Beratung (Webinar) ... 287
01.252 "Kein Abschluss unter dieser Nummer?" - die Terminquote steigern ... 289
Social Media ... 291
15.060 Forum Social Media für Sparkassen ... 292
15.615 Facebook, Instagram, WhatsApp, TikTok und LinkedIn - Rechtsfragen und Risiken (online) ... 294
15.630 Markenstärke durch Social Media: Erfolgreich mit authentischem Content ... 297
15.800 Grundlagen Social Media-Kommunikation (online) ... 299
15.804 Redaktionsmanagement – für LinkedIn, Facebook, Instagram, Threads und Co. schreiben (online) ... 301
15.821 LinkedIn-Strategie - erhöhen Sie Ihre Sichtbarkeit und erweitern Sie Ihr Netzwerk (Webinar) ... 303
15.822 Deep-Dive LinkedIn (Webinar) ... 305

15.830 Storytelling für Marketing und Social Media (online) 307

15.850 LinkedIn – Als Vorstand die Plattform optimal nutzen (Webinar) 309

32.350 Prompting - Texterstellung mit ChatGPT, S-KIPilot und Co. für Marketing, Presse und Social Media (online) 311

58.407 LinkedIn für Sparkassenmitarbeitende - effektive Nutzung und Netzwerkaufbau 313

15.840 Sichtbar werden - Präsenz zeigen und Wirkung entfalten 315

I. MARKT

15 Medialer und Digitaler Vertrieb

Tagungen

Fachseminare / Zertifikatsprogramme

Medialer Vertrieb und Steuerung

Internet-Filiale und Online-Banking-Business|Firmenkundenportal

Online- und Mobile-Vertrieb

Künstliche Intelligenz (KI)

Digitaler Vertrieb

Sicherheit und Recht

Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center und Business-Center

Social Media

Digitale Fitness

15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

Tagungen

Fachtagung Kunden-Service-Center (hybrid)

Das Kunden-Service-Center als Taktgeber für überzeugende digitale Service- & Vertriebskraft

Exzellente mediale Serviceangebote & -prozesse, hochprofessioneller Vertrieb über digitale Medien sowie ein interaktives, vertriebsstarkes Agieren mit dem Kunden in Online-Beratungssituationen gehören mittlerweile zum Selbstverständnis eines gut aufgestellten Kunden-Service-Centers in Sparkassen. Dabei entsteht erfolgreiche digitale Kundenbeziehung wie ein perfektes Orchester-Stück: Prozesse, Technologie, Beratungskompetenz und Kundenorientierung müssen im richtigen Takt zusammenspielen, um die passende Resonanz beim Kunden zu erzeugen. In dieser Fachtagung erhalten Sie top-aktuelle Infos zu laufenden Projekten, innovativen Entwicklungen und erfolgreichen Praxisbeispielen im Kunden-Service-Center. Erleben Sie, wie aus einzelnen „Instrumenten“ eine starke digitale Service- und Vertriebskomposition entsteht - mit neuen Impulsen, inspirierenden Einblicken und intensivem Austausch der Fachexperten/-innen. Denn am Ende zählt nicht nur jeder einzelne Ton - sondern die gemeinsame Melodie, die beim Kunden ankommt.

ZIELGRUPPE

Leiter/-innen und Teamkoordinatoren/-innen von Kunden-Service-Centern, Call-Centern und weiteren digitalen Vertriebseinheiten

IHR NUTZEN

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

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

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

HINWEIS(E)

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

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

A. Sollten Sie in Präsenz dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Vor Ort-Teilnahme**“.
Hier haben Sie nach Veröffentlichung des Tagungsprogramms auch die Möglichkeit, sich mit der Online-Anmeldung Workshops auszusuchen.
Tagungshotel:
Sofern Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum

TERMIN(E)

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

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

Online-Workshops - Durchgang 1 (25.11.2026)
Präsenz-Workshops - Durchgang 1 (25.11.2026)
Präsenz-Workshops - Durchgang 2 (25.11.2026)
Online-Workshops - Durchgang 2 (25.11.2026)
Präsenz-Workshops - Durchgang 3 (26.11.2026)
Online-Workshops - Durchgang 3 (26.11.2026)
Präsenz-Workshops - Durchgang 4 (26.11.2026)
Online-Workshops - Durchgang 4 (26.11.2026)
Teilnahme am Abendprogramm (25.11.2026)

Online-2702 | 23.11.2027 – 24.11.2027 | virtueller Seminarraum

Vor-Ort-2701 | 23.11.2027 – 24.11.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

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

PREIS

745 € inkl. Bewirtungskosten

25.10.2026 haben wir für Sie ein Zimmerkontingent gesichert. Bitte buchen Sie direkt beim Hotel, wählen Sie den Button "Sonderpreise" aus, bestätigen Sie dort die Gruppenkennnummer „93V“ und buchen Sie dann über den Button „Zimmer und Preise prüfen". Alternativ können Sie auch weiterhin beim Hotel per Telefon (0231 9479900) oder per Mail (info@hamptondortmund.de) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie dabei bitte den Code "Fachtagung Kunden-Service-Center - 93V". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum.

B. Sollten Sie online dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Online-Teilnahme**“. Eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops ist nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang einen der ausgewählten hybriden Workshops direkt „live“ auswählen.

KONTAKT

ANMELDUNG



Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Tag 1 - 25.11.2026

09:30 - 10:00 Uhr
Gemeinsam stimmen wir uns ein - Bühne frei für ein Programm mit dem richtigen Takt und dem Sound für einen erfolgreichen Start

10:00 - 11:00 Uhr
DSGV Projekt Vertriebsstrategie der Zukunft VdZ PK 2.2 - Aktueller Stand
Martin Seidenberg, zeb & Thomas Glutting, DSGV

11:00 - 11:30 Uhr
Zwischenklang: Kaffee, Gespräche & Inspiration

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

Sollten Sie in Präsenz dabei sein, haben Sie die Möglichkeit, sich mit der Anmeldung vier Workshops auszusuchen.
Sollten Sie online dabei sein, ist 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.

Workshop 01: **KSC im Fokus: Vom Service-Champion zum Vertriebs-Booster**	Lars Windeln
Workshop 02: **Mobile first -** **Aktuelles rund um die App-Sparkasse**	Stefan Brinkmann
Workshop 03: **Dialogcafé Linda+ Chat und Voice**	Markus Brügger, Michael Harazim
Workshop 04: **Erfolgreich im Outbound - So holen Sie das Maximum aus den neuen Funktionen heraus**	Wiebke Lenzschau, Marion Limburg, Andrea Oeltjendiers
Workshop 05: **Führung im Wandel: Wie Haltung und Systemlogik Entwicklung möglich machen**	Dennis Büchler
Workshop 06: **Erfolgsfaktor Mensch! -** **Wie mache ich mich und mein Team im komplexen KSC-Alltag noch erfolgreicher?**	Jens Freiwald, David Jung
Workshop 07: **Cross-Selling im KSC - Kundenbedürfnisse erkennen und Potenzial identifizieren**	Meike Daßler, Claudia Heiligers

Workshop 08: **Punktlandung statt Leerlauf: Effiziente Kapazitätssteuerung mit dem IAM**	Corinna Gerlach, Markus Koppers
Workshop 09: **KSC der Zukunft**	Melanie Richter
Workshop 10: **Update zur Muster ISP PPS 2.0**	Lukas Bannasch, Anna Katharina Giebel, Susanne Stenert
Workshop 11: **Maximale Akzeptanz von Sprachdialogsystemen (Interactive Voice Response) und KI**	Sebastian Hanfland
Workshop 12: **Coaching/Training am Arbeitsplatz**	Britta Kalvelage, Rüdiger Meyer
Workshop 13: **Hybrid-Beratung 360° -** **Mensch, Technik, Erfolg**	Sandra Edelmann, Marcel Kastner
Workshop 14: **SKP-Vertrieb im KSC**	Deniz Ege Ay, Torsten Grabendorff
Workshop 15: **Microimpulse für In- und Outbounder**	Thorsten Booß
Workshop 16: **Kundenservice neu gedacht**	Stefan Weber
Workshop 17: **KSC+ erfolgreich planen,** **starten und weiterentwickeln**	Thomas Elwart
Workshop 18: **Herausforderungen im Führungsalltag im KSC meistern - Ein Austausch aus der Praxis für die Praxis**	Anja Neubauer
Workshop 19: **Healthy effect -** **Voice Coaching für den Erfolg**	Uwe Schürmann
Workshop 20: **DIE! Künstliche Intelligenz im Vertrieb -** **was uns unterscheidet**	Lars Abraham, Sven Plate
Workshop 21: **Vom Servicekontakt zum** **Vertriebsimpuls ohne Verkaufsdruck**	Sandrine Boutez
Workshop 22: **Dialog Café KSC**	Rabea Diederich-Dyckmanns
Workshop 23: **Multikanale Nachbearbeitung**	Jennifer Nübel
Workshop 24: **Teamspirit im KSC**	Dr. Tim Felten, Alina Gewiß

Workshop 25: **Emotionale Selbstführung - Erfolgreich Führen durch Emotionsmanagement**	Andreas Eilers
Workshop 26: **Volle Power: Mit dem Kapazitätstool im KSC durchstarten: Schrauben, Drehen, Gewinnen!**	Max Paas, Alexander Tomescheit, Marc Wallbach

13:00 - 14:15 Uhr
Mittag-Intermezzo: Auftanken & Austauschen

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

15:45 - 16:15 Uhr
Kaffeepause im Takt: Resonanz & Dialog

16:15 - 17:15 Uhr
Von Vinyl bis Viral: Wie Musik Generationen verbindet
Dr. Pop (Markus Henrik Wyrwich), promovierter Musik- & Medienwissenschaftler, Stand-Up-Comedian u.a. ausgezeichnet mit dem Deutschen Kleinkunstpreis 2026

Ab 17:30 Uhr
United by Music in der Phoenix Lounge der Sparkassenakademie - Der Sound des Abends:
Beats, Bites, Fun & gemeinsame Momente

Tag 2 - 26.11.2026

09:00 - 09:15 Uhr
Zweiter Akt: Die Partitur im Blick, der Dialog im Rhythmus

09:15 - 10:30 Uhr
Ausblick der Finanz Informatik für 2026 ff.
Holger Schmidt & Michael Harazim, Finanz Informatik

10:30 - 11:00 Uhr
Kaffee-Matinee: Dialog & Neue Impulse

11:00 - 12:30 Uhr
Workshops (3. Durchgang)

12:30 - 13:30 Uhr
Mittags-Bridge: Zeit zum Genießen & Vernetzen

13:30 - 15:00 Uhr
Workshops (4. Durchgang)

Ab 15:00 Uhr

Schlussakkord & Zugabe: Was bleibt, was kommt - und wie wir weiter zusammenspielen

ISP-Erfahrungsaustausch - Fachtagung Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center und Business-Center (hybrid)

Als digitale Service- und Beratungseinheit mit der ISP beim Kunden punkten
Mittlerweile ist die Nutzung der digitalen Eingangskanäle der Sparkassen für Kunden zur Abwicklung von Service- und Vertriebsanliegen selbstverständlich. Dabei spielt besonders in der Telefonie die gekonnte Bearbeitung des Kundenwunsches mit der Interaktiven-Service-Plattform (ISP) eine entscheidende Rolle. In dieser Fachtagung erfahren Sie, wie Sie mit der ISP professionell agieren sowie beim Kunden überzeugen und welche aktuellen Erkenntnisse im Umgang mit der ISP entscheidend sind. Tauschen Sie sich darüber hinaus mit Fachexperten aus, wie Sie mit der ISP Kundengespräche souverän meistern und wie Sie den Kundenwunsch am Telefon prozessoptimal bearbeiten.

ZIELGRUPPE

Leiter/-innen, Teamkoordinatoren/-innen sowie ISP- Administrator/-innen aus dem Kunden-Service-Center, dem Digitalen Beratungs-Center, dem Business-Centern sowie aus weiteren digitalen Vertriebseinheiten, die in der Sparkasse die Interaktive-Service-Plattform (ISP) der Finanz Informatik einsetzen

IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit aktuellen Entwicklungen im Kontext der Interaktiven-Service-Plattform (ISP) der Finanz Informatik.
- Sie erhalten Experten-Infos aus erster Hand und können Best-Practice-Beispiele bewerten.
- Sie sind in der Lage, den effizienten Einsatz der ISP im In- und Outbound sicherzustellen.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen aus Sparkassen, der Finanz Informatik, der Verbände und von Verbundpartnern

HINWEIS(E)

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

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

A. Sollten Sie in Präsenz dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Vor Ort-Teilnahme**“.
Hier haben Sie nach Veröffentlichung des Tagungsprogramms auch die Möglichkeit, sich mit der Online-Anmeldung Workshops auszusuchen.
Tagungshotels:
Sofern Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der

TERMIN(E)

Online-Teilnahme-2702 | 02.06.2027 – 03.06.2027 | virtueller Seminarraum

Vor-Ort-Teilnahme-2402 | 02.06.2027 – 03.06.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

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

PREIS

675,00 €
wird noch mitgeteilt

Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum 02.05.2026 haben wir für Sie ein Zimmerkontingent gesichert. Bitte buchen Sie direkt beim Hotel, wählen Sie den Button "Sonderpreise" aus, bestätigen Sie dort die Gruppenkennnummer „90N“ und buchen Sie dann über den Button „Zimmer und Preise prüfen". Alternativ können Sie auch weiterhin beim Hotel per Telefon (0231 9479900) oder per Mail (info@hamptondortmund.de) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie dabei bitte den Code "ISP - Erfahrungsaustausch - 90N". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum.

B. Sollten Sie online dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Online-Teilnahme**“. Eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops ist nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang ausgewählte Online-Workshops direkt „live“ auswählen.

KONTAKT

ANMELDUNG



Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Das Programm werden wir nach Abschluss der Planungsphase im Akademieportal online bereitstellen.

Fachtagung Digitales Beratungs-Center (DBC) - Multikanalberatung (hybrid)

Im Digitalen Beratungs-Center bzw. in der Multikanalberatung erfolgreich und leistungsstark agieren
In Sparkassen spielen mittlerweile vertrieblich sowie kundenorientiert ausgerichtete mediale Vertriebseinheiten für Privatkunden eine wesentliche Rolle. Der Fokus liegt je nach Ausprägung auf einer effizienten Servicebereitstellung und Vereinbarung von Terminen über mediale Kanäle bis hin zu einer qualitativ hochwertigen Beratung sowie dem aktiven Produktverkauf. Mit enormen Anstrengungen beschäftigen sich daher viele Sparkassen sowohl mit der Weiterentwicklung etablierter Digitaler Beratungs-Center (DBC) & Direkt-Filialen als auch mit dem Ausbau der Multikanalberatung in bestehenden stationären Beratungs-Centern. Tauschen Sie sich in dieser Tagung mit Fachexperten aus, wie Sie über Ihre medialen Vertriebskanäle erfolgreich den Markt bearbeiten, digitale Prozesse optimal gestalten und multikanalaffine Kunden exzellent beraten.

ZIELGRUPPE

Leiter/-innen und Teamkoordinatoren/-innen von Digitalen Beratungs-Centern, Direkt-Filialen, Kunden-Service-Centern sowie verantwortliche Mitarbeiter/-innen für die Multikanalberatung bestehender stationärer & digitaler Vertriebseinheiten

IHR NUTZEN

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

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen aus Sparkassen, der Sparkassenakademie, der Finanz Informatik, der Verbände, der Verpundpartner sowie externe Trainingspartner

HINWEIS(E)

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

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

A. Sollten Sie in Präsenz dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Vor Ort-Teilnahme**“.
Hier haben Sie auch die Möglichkeit, nach Veröffentlichung des Tagungsprogramms sich Workshops auszusuchen.

TERMIN(E)

Online-Teilnahme-2702 | 29.09.2027 – 30.09.2027 | virtueller Seminarraum

Vor-Ort-Teilnahme-2701 | 29.09.2027 – 30.09.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

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

PREIS

wird noch mitgeteilt

Tagungshotel:
Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum.

B. Sollten Sie online dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Online-Teilnahme**“. Eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops ist nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang einen der ausgewählten hybriden Workshops direkt „live“ auswählen.

KONTAKT

ANMELDUNG



Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Nach Abschluss der Planungsphase werden wir das Programm online in unserem Akademieportal veröffentlichen.

Fachtagung Business-Center (BC) - Business-Line (hybrid)

Business-Center / Business-Line - die richtige Adresse für eine digitale und professionelle Beratung gewerblicher Kundengruppen
In der Welt erfolgreich digital agierender Sparkassen spielen ein Business-Center bzw. eine Business-Line für gewerbliche Kundengruppen eine zentrale Rolle. Erfahren Sie im Rahmen dieser Tagung mehr zu zukunftsweisenden Perspektiven und Erkenntnissen aus aktuellen Projekten. Entdecken Sie die neuesten Trends und Innovationen im Business-Center bzw. in der Business-Line. Netzwerken Sie mit Fachexperten und tauschen Sie Best-Practice-Beispiele aus.

ZIELGRUPPE

Leiter/-innen und Teamkoordinatoren/-innen von Business-Centern bzw. in der Business-Line sowie verantwortliche Mitarbeiter/-innen für digitale Vertriebseinheiten im Bereich gewerblicher Kunden

IHR NUTZEN

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

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen aus Sparkassen, der Sparkassenakademie, der Finanz Informatik, der Verbände, der Verbundpartner sowie externe Trainingspartner

HINWEIS(E)

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

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

A. Sollten Sie in Präsenz dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Vor Ort-Teilnahme**“.
Hier haben Sie auch die Möglichkeit, nach Veröffentlichung des Tagungsprogramms sich Workshops auszusuchen.
Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW für eine geplante Hotelreservierung 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 ausgewählten hybriden Workshops direkt „live“ auswählen.

TERMIN(E)

Online-Teilnahme-2702 | 12.10.2027 – 13.10.2027 | virtueller Seminarraum

Vor-Ort-Teilnahme-2701 | 12.10.2027 – 13.10.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

2 Tage

PREIS

wird noch mitgeteilt

KONTAKT

ANMELDUNG



Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Nach Abschluss der Planungsphase werden wir das Programm online in unserem Akademieportal veröffentlichen.

Fachtagung Digitaler Vertrieb

Diese Tagung zeigt Chancen und Herausforderungen in einer zunehmend vernetzten Vertriebslandschaft für den digitalen Vertrieb. AlsTeil unseres kontinuierlichen Bestrebens, Wissen, Erfahrungen und Best-Practices zu teilen, informieren wir Sie über die neuesten Trends, Strategien und Tools im digitalen Vertrieb und bieten den Raum für intensive Diskussionen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/innen im Vertriebsmanagement und in der Vertriebssteuerung, aus Unternehmensentwicklung, dem Produktmanagement Internet-Filiale sowie aus dem Innovationsmanagement

IHR NUTZEN

- Sie erhalten strategische und fachliche Impulse zur sukzessiven Weiterentwicklung im digitalen Vertrieb.
- Sie beleuchten praxisrelevante Zukunftsideen für die Weiterentwicklung Ihres Hauses.
- Sie bekommen exklusive Einblicke in die digitalen Vertriebsaktivitäten der S-Finanzgruppe.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Expertinnen und Experten aus der Sparkassen-Finanzgruppe und zum Themenbereich "Digitaler Vertrieb"

TERMIN(E)

01.09.2027 – 02.09.2027 |
Sparkassenakademie NRW

DAUER

2 Tage

PREIS

745,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Die konkreten Inhalte befinden sich noch in der Abstimmung und werden diese noch mit einer Akademieinformation veröffentlichen.

Tagung KI-Forum

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

ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Fachexpertinnen und Fachexperten, die sich mit dem Themenfeld KI in der Sparkasse befassen

IHR NUTZEN

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

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen des RSGV, des SVN & des SVWL, des DSGV, der Finanz Informatik, des Deutschen Sparkassenverlags, der Verbundpartner und weitere KI-Fachexpertinnen und KI-Fachexperten

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an. Sie wird 2027 in Hannover durchgeführt. Für weitere Informationen (z. B. Inhalte, Termin/e sowie Preis) und zur Anmeldung im Buchungsportal der Sparkassenakademie Niedersachsen:
Hier klicken

Wenn Sie sich bisher noch nicht für das Buchungsportal der Sparkassenakademie Niedersachsen registriert haben, so können Sie formlos über die E-Mail-Adresse akademiemail@svn.de oder telefonisch (Tel.: 0511 3603-501) einen Zugang beantragen.

TERMIN(E)

27.09.2027 – 28.09.2027 | Sparkassenakademie Niedersachsen (ausgebucht)

DAUER

1,5 Tage

PREIS

wird noch mitgeteilt

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Wir werden das Programm mit einer Akademieinfo und im Akademieportal nach Abschluss der Planungsphase online bereitstellen.

Wissensaustausch und Vernetzung: Das Forum bietet eine Möglichkeit für KI-Fachexperten/-innen ihr Wissen und ihre Erfahrungen auszutauschen und sich gegenseitig zu vernetzen.

Integration von KI in die Sparkasse: Das Forum soll dazu beitragen, KI-basierte Lösungen und Anwendungen in den Sparkassen effektiv einzuführen und zu nutzen, um Prozesse zu optimieren und Mehrwert zu schaffen.

Förderung von Innovationen: Das Forum soll als Katalysator für die Entwicklung neuer Ideen und Innovationen im Bereich KI dienen.

Netzwerktreffen KI-Manager/-innen

Im Rahmen des Netzwerktreffens wird ausreichend Gelegenheit geboten, sich über aktuelle KI-Themen der Sparkassen-Finanzgruppe (SFG) zu informieren sowie sich mit Kolleginnen und Kollegen auszutauschen. Am Vormittag erwarten die Teilnehmenden Vorträge seitens der Finanz Informatik, des Deutschen Sparkassenverlags GmbH sowie aus dem KISPA-Projekt, die ein Update über die aktuellen Entwicklungen innerhalb der Gruppe geben. Hierdurch wird der neueste Wissensstand vermittelt und ein Einblick in die relevanten Themen sowie die perspektivischen Entwicklungen für 2027 gegeben. Der Fokus auf aktueller Input, Austausch und der Vernetzung.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die in der Hauptverantwortung das Thema Künstliche Intelligenz (KI) bereits übernommen haben oder perspektivisch übernehmen werden

IHR NUTZEN

- Durch Vorträge von unseren Partnerunternehmen und Dienstleistern erhalten die Teilnehmenden einen Überblick über die neuesten technologischen, regulatorischen und marktbezogenen Entwicklungen im KI#Umfeld – ein Wissensvorsprung, der ihnen hilft, Trends frühzeitig zu erkennen und gezielt in ihre Sparkasse zu integrieren.
- Der Austausch mit Kolleginnen und Kollegen aus anderen Sparkassen sowie die Besuche an den fachlichen Marktständen führen zu neuen Kontakten und inspirierenden Best#Practice#Beispielen, die das eigene Arbeiten mit KI nachhaltig bereichern. Es entsteht ein greifbarer Praxis#Bezug, der den Teilnehmenden hilft, bereits heute konkrete Projekt#Ansätze in ihrem Haus zu planen und umzusetzen.
- Die Teilnehmenden erhalten ein klares Bild davon, wie die Rolle „KI#Manager“ die strategische Steuerung von KI in ihrer Sparkasse unterstützt und welche Schnittstellen zu anderen Funktionen dabei besonders wichtig sind. Sie erarbeiten gemeinsam erste Ideen für die Weiterentwicklung ihrer KI#Governance und definieren konkrete nächste Schritte, die die nachhaltige KI#Adoption in ihrer Sparkasse vorantreiben.

TERMIN(E)

1. Quartal 2027

DAUER

1 Tag

PREIS

wird noch mitgeteilt

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Wir werden das Programm mit einer Akademieinfo und im Akademieportal nach Abschluss der Planungsphase online bereitstellen.

Forum Social Media für Sparkassen

Was kommt nach der „guten, alten Social-Media-Arbeit"?
Seit 11 Jahren verfolgt das Forum Social Media die spannende Entwicklung der sozialen Medien und ihrer Einbettung in die Sparkassenwelt. Die Einführung, insbesondere der generativen KI mittels LLM, scheint die Social-Media-Arbeit zu revolutionieren.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, die in der praktischen und strategischen Umsetzung in der Kommunikation mit Social Media unterwegs sind

IHR NUTZEN

- Sie erhalten gewinnbringende Impulse für die Social-Media-Präsenz.
- Sie gewinnen Orientierungs-, Struktur- und Strategiewissen zu neuen Entwicklungen.
- Sie bekommen konkrete Praxisbeispiele aus Sparkassen und blicken über den Tellerrand der Sparkasse hinaus.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

siehe Programm/Inhalt

HINWEIS(E)

Das Forum Social Media findet in Dortmund im Tagungszentrum der Sparkassenakademie NRW statt. Am **Montag, den 30.11.2026** gibt es einen **Abendempfang/Warm-up zum Netzwerken und Austauschen** mit einem Buffet. Am **Dienstag, den 01.12.2026** findet das **Forum** von 09:00 Uhr bis ca.16:30 Uhr statt.

Tagungshotel
Sofern Sie eine Vorübernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum 01.11.2026 haben wir für Sie hier ein Zimmerkontingent reserviert. Bitte buchen Sie direkt beim Hotel:
https://www.hilton.com/de/hotels/dtmdhhx-hampton-dortmund-phoenix-see/

Wählen den Button "Sonderpreise" aus, geben Sie dort die Gruppenkennnummer 94I ein und buchen dann über den Button "Zimmer & Preise prüfen". Alternativ können Sie beim Hotel per Telefon (0231 9479900) oder per Mail (akademie@hamptondortmund.de) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie bei der Reservierung bitte den Code "Forum Social Media für die Sparkassen - Gruppenkennung 94I".
Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum.

TERMIN(E)

01.12.2026 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag
09:00 - 16:30 Uhr / optional Vorabendempfang

PREIS

475,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Start am Montag, den 30.11.2026 ab 19:00 Uhr mit einem Warm-up und Abendbuffet zum Kennenlernen, Austauschen und Netwerken

Ort: Mu-Kii, Am Kai 8, 44263 Dortmund (400 m von der Akademie)

Dienstag, 01.12.2026

09:00 - 09:10 Uhr	**Begrüßung und Ablauf** Dr. Carsten Kolbe, Dr. Kolbe Kommunikation
09:10 - 10:10 Uhr	**Generative KI in der digitalen Kommunikation** Prof. Fabian Sippel, AI Institut, CEO klartxt
10:10 - 11:10 Uhr	**Recht und KI - was wir wissen sollten!** Dr. Mortiz Indenhuck, Rechtsanwalt Lindenpartners
11:10 - 11:30 Uhr	**Kaffeepause**
11:30 - 12:30 Uhr	**KI im Social-Media-Alltag: effiziente Workflows und Praxisberichte für Sparkasse** Nadine Fabini (Podukmanagerin Communication Tools & Solutions) und Franziska Guddat (Social Media Managerin, Newsdesk&Content), Newsroom
12:30 - 13:30 Uhr	**Mittagspause**
13:30 - 15:35 Uhr	**Social-Media-Praxis im Karussell/Ask me anything** Drei Stationen á 60 Minuten = 20 Minuten Impuls und Kennenlernen + 40 Minuten Diskussion/Erkenntnisse, 5 Minuten Raumwechsel **Station 1:** **"Die Rote Bank: Kundennähe als Social-Media-Strategie"** Kristina Biermann, Anja Pottmeier und Justina Renkel, Sparkasse Neuss **Station2:** **"User Generated Content (UGC) als Social Performance Boost"** Laila Takni und Sebastian Franz, Haspa **Station 3:** **"Wie kann der Einsatz von Social Media die interne Kommunikation verbessern und Mitarbeiter/-innen zu eigenen Influencern werden lassen?"** N.N.
15:45 - 16:00 Uhr	**Kaffeepause**
16:00 - 16:20 Uhr	**"Wohin entwickelt sich die Social-Media-Kommunikation der Sparkassen im KI-Zeitalter?"** (Podiumsdiskussion) Dr. Carsten Kolbe, Dr. Kolbe Kommunikation
ab ca. 16:20 Uhr	**Verabschiedung und Ende des Forums**

15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

Fachseminare / Zertifikatsprogramme

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.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 15.420 (15.06.2027)
Online-Modul 15.800 (22.06.2027)
Online-Modul 15.260 (05.07. - 06.07.2027)
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

PREIS

4.350,00 €

KONTAKT

Ihre Lernreise: Zertifikatsprogramm Medialer Vertrieb - Internetmanagement

Start GO	**Online-Marketing - Basics** 6,0 Stunde(n) E-Learning	**Medialer Vertrieb - Organisation, Prozesse und** 1 Tag Seminar	**Online-Marketing - Erfolgreicher Vertrieb in digitalen** 1 Tag Seminar
Grundlagen der Internet-Sicherheit 1 Tag Seminar	**Internetsteuerung - Online-Controlling und zielgruppengere** 1 Tag Seminar	**Vertriebs- /Konzeptphase** individuelle Dauer Selbstlernen	**Transferphase 1 - anwenden, reflektieren und** individuelle Dauer Selbstlernen
Internet und eCommerce - Rechtsfragen und 1 Tag Seminar	**Grundlagen Social Media-Kommunikation** 1 Tag Seminar	**Projektmanagement im Medialen Vertrieb - planen,** 2,0 Tage Seminar	**Internetgerechtes Texten - Mehr Erfolg durch** 1 Tag Seminar
Transferphase 2 - anwenden, reflektieren und individuelle Dauer Selbstlernen	**Digitale Kompetenz im Multikanalvertrieb: Umsetzungstipps** 1 Stunde(n) E-Learning	**Präsentieren - die Grundlagen** 1 Stunde(n) E-Learning	**Präsentieren - Persönlich, souverän und** 1 Stunde(n) E-Learning

ANMELDUNG

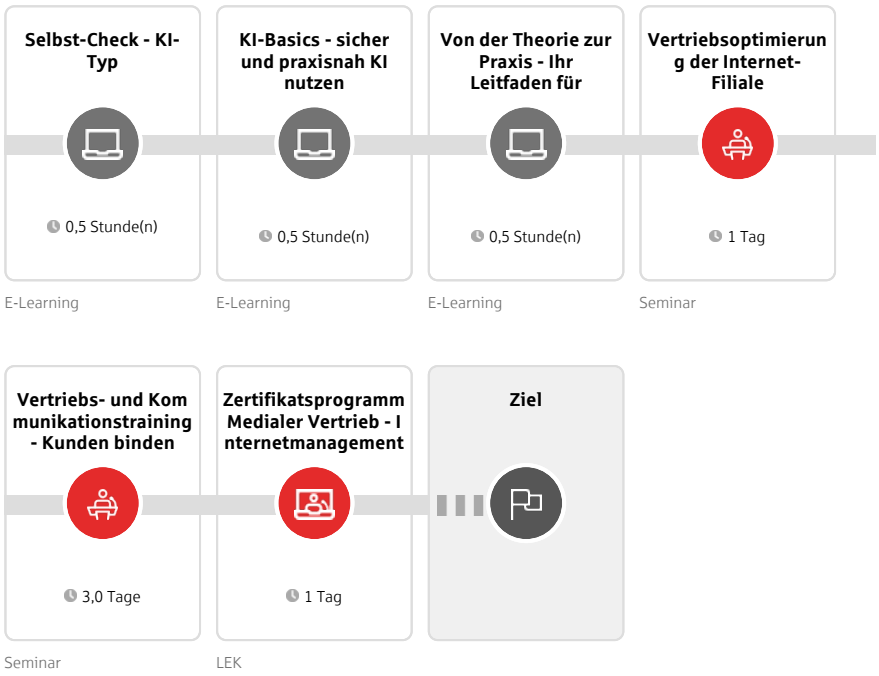


Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



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


Selbst-Check - KI-Typ
0,5 Stunde(n)
E-Learning
KI-Basics - sicher und praxisnah KI nutzen
0,5 Stunde(n)
E-Learning
Von der Theorie zur Praxis - Ihr Leitfaden für
0,5 Stunde(n)
E-Learning
Vertriebsoptimierung der Internet-Filiale
1 Tag
Seminar
Vertriebs- und Kommunikationstraining - Kunden binden
3,0 Tage
Seminar
Zertifikatsprogramm Medialer Vertrieb - Internetmanagement
1 Tag
LEK
Ziel

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)
- Projektmanagemen im Medialen Vertrieb - planen, realsieren und steuern von Projekten (15.260) (online) inkl. vorgeschaltetem E-Learning
- Internetsteuerung - Online-Controlling und zielgruppengerechte Reports (15.210)
- Vertriebsoptimierung 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 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.

Zertifizierte/-r KI-Manger/-in (Hochschulzertifikat)

Das Zertifikatsprogramm vermittelt alle wichtigen generalistischen Kenntnisse, um den Einsatz von KI-Anwendungen im Unternehmen systematisch zu planen, zu steuern und zu realisieren. Es vertieft das Wissen, zeigt die erforderlichen Kompetenzen auf und bereitet auf die Koordination interdisziplinärer Teams vor. Es vermittelt praxisnah, wie Bedarf ermittelt, Strategien entwickelt und Projekte umgesetzt werden.

ZIELGRUPPE

Verantwortliche für das Thema Künstliche Intelligenz und Digitalisierung - idealerweise mit erster einschlägiger Berufserfahrung in Digitalisierungs- oder Transformationsprojekten - wie z. B. KI-Manager/-innen, KI-Officer, KI-Product Owner und Projektleiter/-innen, die eine KI-Strategie entwickeln und erste Pilotprojekte in Unternehmen einsetzen

IHR NUTZEN

- Sie haben die nötigen Kenntnisse, um den Einführungsprozess von KI-Anwendungen im Unternehmen systematisch zu planen, zu steuern und umzusetzen.
- Sie wissen, welche strategischen Perspektiven Künstliche Intelligenz für Ihr Unternehmen eröffnet.
- Sie können einschätzen, welche Anwendungen und Anwendungsfelder für Sie relevant sind.
- Sie kennen die wesentlichen aktuellen Entwicklungstrends im Themenfeld Künstliche Intelligenz.
- Sie verfügen über fundierte Entscheidungsgrundlagen für die weitere Beschäftigung mit dem Thema KI.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung
  Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung
- Martin Friedrich, Fraunhofer-Institut
  seit Mai 2012 Senior Scientist am Fraunhofer-Institut in Dortmund, wo er Industrie- und Forschungsprojekte leitet und Data Science sowie KI-Modelle zur Ergebniserarbeitung einsetzt. Parallel dazu engagiert er sich seit 2019 als KI-Trainer im Mittelstand Digital Zentrum Ruhr-OWL, berät Unternehmen zu KI und Digitalisierung und leitet Workshops und Vorträge.
- Astrid Christofori
  Freiberufliche Rechtsanwältin, Mediatorin und Dozentin für Urheberrecht, Wettbewerbsrecht und internationales Wirtschaftsrecht

TERMIN(E)

04.11.2026 – 04.12.2026 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (04.11.2026)
Online-Modul 2 (11.11.2026)
Online-Modul 3 (12.11.2026)
Online-Modul 4 (16.11.2026)
Online-Modul 5 (18.11.2026)
Online-Modul 6 (19.11.2026)
Online-Modul 7 (23.11.2026)
Online-Modul 8 (24.11.2026)
Online-Prüfung (03.12. - 04.12.2026)

05.03.2027 – 16.04.2027 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (05.03.2027)
Transferphase nach Modul 1 (05.03. - 11.03.2027)
Online-Modul 2 (11.03.2027)
Transferphase nach Modul 2 (11.03. - 12.03.2027)
Online-Modul 3 (12.03.2027)
Transferphase nach Modul 3 (12.03. - 18.03.2027)
Online-Modul 4 (18.03.2027)
Transferphase nach Modul 4 (18.03. - 19.03.2027)
Online-Modul 5 (19.03.2027)
Transferphase nach Modul 5 (19.03. - 25.03.2027)
Online-Modul 6 (25.03.2027)
Transferphase nach Modul 6 (25.03. - 01.04.2027)
Online-Modul 7 (01.04.2027)
Transferphase nach Modul 7 (01.04. - 02.04.2027)
Online-Modul 8 (02.04.2027)
Transferphase und Konzepterstellung (02.04. - 15.04.2027)
Mündliche Prüfung (15.04. - 16.04.2027)

02.06.2027 – 30.06.2027 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (02.06.2027)
Transferphase nach Modul 1 (02.06.

HINWEIS(E)

Das Zertifikatsprogramm ist modular aufgebaut und wird in einer idealen Mischung von Online-Veranstaltungen mit Unterstützung von Selbstlernmedien zum Eigenstudium durchgeführt. Es wird mit einer Prüfung und **mit Zertifikat der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management** abgeschlossen. Nach erfolgreichem Abschluss sind Sie berechtigt, den Titel **"Zertifizierte/-r KI-Manager/-in | HFM"** zu tragen.

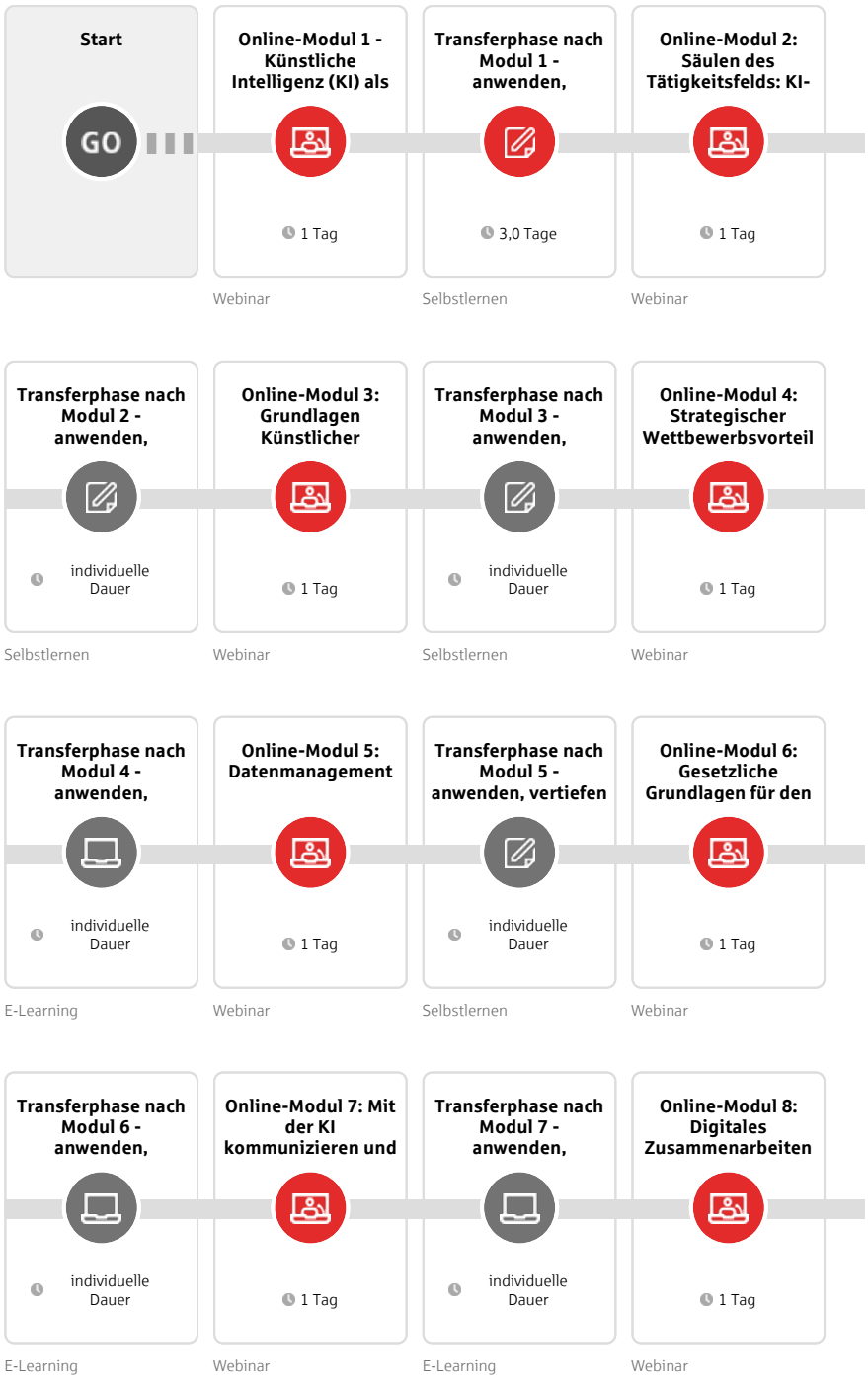
Bitte buchen Sie die Veranstaltung über die Angebotsnummer M1.100:
https://portal.sparkassenakademie-nrw.de/ecadia/pub/Zertifikatsprogramm-KI-Manager-in-zertifiziert-dur/id/M1.100

- 04.06.2027)
Online-Modul 2 (04.06.2027)
Transferphase nach Modul 2 (04.06. - 10.06.2027)
Online-Modul 3 (10.06.2027)
Transferphase nach Modul 3 (10.06.2027)
Online-Modul 4 (11.06.2027)
Transferphase nach Modul 4 (11.06. - 16.06.2027)
Online-Modul 5 (16.06.2027)
Transferphase nach Modul 5 (16.06. - 17.06.2027)
Online-Modul 6 (17.06.2027)
Transferphase nach Modul 6 (17.06. - 21.06.2027)
Online-Modul 7 (21.06.2027)
Transferphase nach Modul 7 (21.06. - 22.06.2027)
Online-Modul 8 (22.06.2027)
Transferphase und Konzepterstellung (22.06. - 29.06.2027)
Mündliche Prüfung (29.06. - 30.06.2027)

04.11.2027 – 14.12.2027 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (04.11.2027)
Transferphase nach Modul 1 (04.11. - 11.11.2027)
Online-Modul 2 (11.11.2027)
Transferphase nach Modul 2 (11.11. - 12.11.2027)
Online-Modul 3 (12.11.2027)
Transferphase nach Modul 3 (12.11. - 18.11.2027)
Online-Modul 4 (18.11.2027)
Transferphase nach Modul 4 (18.11. - 19.11.2027)
Online-Modul 5 (19.11.2027)
Transferphase nach Modul 5 (19.11. - 25.11.2027)
Online-Modul 6 (25.11.2027)
Transferphase nach Modul 6 (25.11. - 26.11.2027)
Online-Modul 7 (26.11.2027)
Transferphase nach Modul 7 (26.11. - 01.12.2027)
Online-Modul 8 (01.12.2027)
Transferphase und Konzepterstellung (01.12. - 14.12.2027)

Ihre Lernreise: Zertifizierte/-r KI-Manger/-in (Hochschulzertifikat)



Mündliche Prüfung (13.12. - 14.12.2027)

DAUER

80 Stunden
Gesamtdauer

- 60 Zeit-Std. Online-Module jeweils von 08:30 - 16:00 Uhr
- 20 Zeit-Std. Selbstlernphase
- Abschlussprüfung (Projektpräsentation)

PREIS

2.995,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

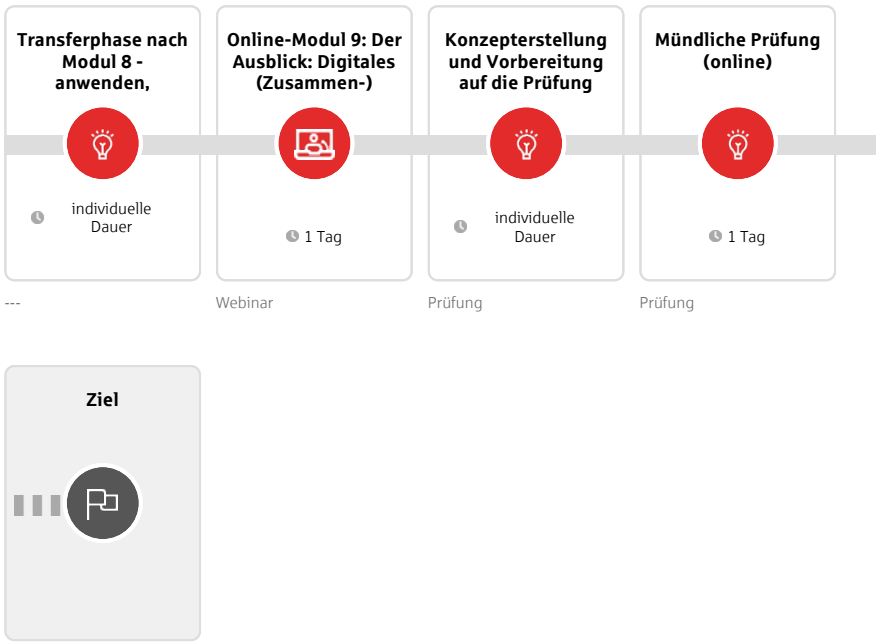


Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



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


Transferphase nach Modul 8 - anwenden,
individuelle Dauer

Online-Modul 9: Der Ausblick: Digitales (Zusammen-)
1 Tag
Webinar
Konzepterstellung und Vorbereitung auf die Prüfung
individuelle Dauer
Prüfung
Mündliche Prüfung (online)
1 Tag
Prüfung
Ziel

Programm/Inhalt

Künstliche Intelligenz (KI) als transformatives Technologie- und Anwendungsfeld

- Künstliche Intelligenz als vierte digitale Welle
- Anwendungsfelder künstlicher Intelligenz

Säulen des Tätigkeitsfelds: KI-Management als Aufgabe und Prozess

- Bedarfsermittlung vornehmen
- KI-Readiness des Unternehmens identifizieren
- Projekt- und Changemanagement aufsetzen
- Notwendigkeit des Kompetenzausbaus identifizieren
- Rechtliche Rahmenbedingungen identifizieren
- Datenschutz und Ethik
- Performance Monitoring & Evaluation definieren
- KI-Management als interdisziplinäre Aufgabe

Grundlagen Künstlicher Intelligenz

- Entwicklungsgeschichte Künstlicher Intelligenz
- Grundlegende technologische Verfahren
- Machine Learning verstehen
- Generative KI: Sprach- und Bildmodelle

Strategischer Wettbewerbsvorteil von Künstlicher Intelligenz

- Elemente einer KI-Strategie
- Strategischer und technischer Wettbewerbsvorteil durch KI
- KI-Strategie-Typen

Datenmanagement

- Grundlagen der Datenanalyse
- Programmiersprachen für Datenanalyse und Machine Learning

Gesetzliche Grundlagen für den Einsatz von KI

- EU AI Act als Rechtsrahmen
- Datenschutz, Betriebsgeheimnisse, Vertragsrecht
- KI-Guideline, Vertragsrecht, Markenrechte
- Urheberrecht, Nutzungsrecht, Persönlichkeitsrechte
- Ethische Aspekte: Transparenz, Verzerrungseffekte, Nachhaltigkeit

Mit der KI kommunizieren: Natürliche Spracheingabe richtig anwenden

- Prompten als Kulturtechnik des 21. Jahrhunderts
- Prompt-Training

KI-Management als Prozess: Implementierung von KI-Anwendungen

- von der Bedarfsermittlung zum zielorientierten Konzept-Outline
- Projektmanagement
- Schulung & Kompetenzausbau: KI-Wissens- und Trainingsbedarfe identifizieren und abdecken
- Compliance und Rechtliches
- Auswahl und Bewertung von Angebotsformen generativer KI
- Projektbezogenes Datenmanagement
- Umsetzung der KI-Roadmap
- Monitoring und Evaluation

Der Ausblick: Digitales (Zusammen)Arbeiten im Zeitalter der Künstlichen Intelligenz

- Integration von Suchmaschinen und generativer KI
- Integration generativer KI in Standard-Instrumente und Software-Umgebungen für die Inhalteproduktion, die Datenverarbeitung und die Unternehmenskommunikation
- KI als Querschnittskompetenz in unterschiedlichen Branchen, Tätigkeitsfeldern und Gewerken

Transferaufgaben

- Transferphase zwischen den Modulen - anwenden, reflektieren und vertiefen der vermittelten Inhalte
- zum Erlangen des Zertifikats ist die Bearbeitung einer Fallstudie mit anschließender Konzept-/Projektpräsentation für die Anwendung und Strategieumsetzung von Anwendungen mit Künstlicher Intelligenz erforderlich

Prüfung

Das Zertifikatsprogramm wird mit einer Prüfung abgeschlossen. Sie besteht aus einer Konzeptarbeit nebst deren Präsentation und Fachgespräch.

Termin: Präsentation und Fachgespräch 10.10.2025

Details zur Prüfung:

Vorbereitung Prüfung/Präsentation eines KI-Praxisobjekts

- Gliederung der Prüfungspräsentation
- Beispiele für Prüfungsthemen und die Aufbereitung als Präsentation
- Prüfungsanforderungen und Bewertungskriterien
- Repetitorium der Kursinhalte
- Tipps für die Online-Präsentation (Tools, Gestaltung, roter Faden)

Mündliche Prüfung:

- Live-Präsentation (vor allen Teilnehmer/-innen)
- Einzelbesprechungen und Mitteilung des individuellen Ergebnisses

Nach bestandener Prüfung erhalten die Teilnehmer/-innen ein Zertifikat der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management.

Trainingsprogramm Multikanalberater/-in

ZIELGRUPPE

Privatkunden- und Individualkundenberater/-innen oder Sparkassenfachwirte/-innen, die neben ihrer bankfachlichen und vertrieblichen Qualifizierung um ihre Mediale-Kompetenz professionalisieren möchten

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Chancen sowie Herausforderungen des Multikanal-Vertriebs und bauen Ihre Multikanalaffinität systematisch aus.
- Sie sind in der Lage, mediale Kontakte mit Kunden konsequent zu nutzen und Online-Beratungssituationen professionell zu meistern.
- Sie können Videoberatungen gekonnt führen und Ihre Telefonkommunikation weiter verbessern.

HINWEIS(E)

Im Rahmen des Projektes OptiMa hat der Status-Check "MKB" bei den Sparkassen u. a. ergeben, dass neben der vertrieblichen Aktivierung und der Bereitstellung der digitalen Abschlussprozesse, die Schaffung der personellen Voraussetzung insbesondere die Stärkung des Wissens & Wollens der Mitarbeiter/-innen von enormer Bedeutung für eine erfolgreiche Multikanalberatung ist. Mit diesem Trainingsprogramm bieten wir Ihnen ein modulares Konzept, welches Sie je nach Ihrer spezifischen Qualifizierungsnotwendigkeiten flexibel auf Ihr Haus zugeschneiden können. Sprechen Sie uns an! Wir wählen mit Ihnen gerne gemeinsam die passenden Maßnahmen aus.

TERMIN(E)

nach Vereinbarung

DAUER

nach Absprache

PREIS

nach Vereinbarung

KONTAKT

ANMELDUNG



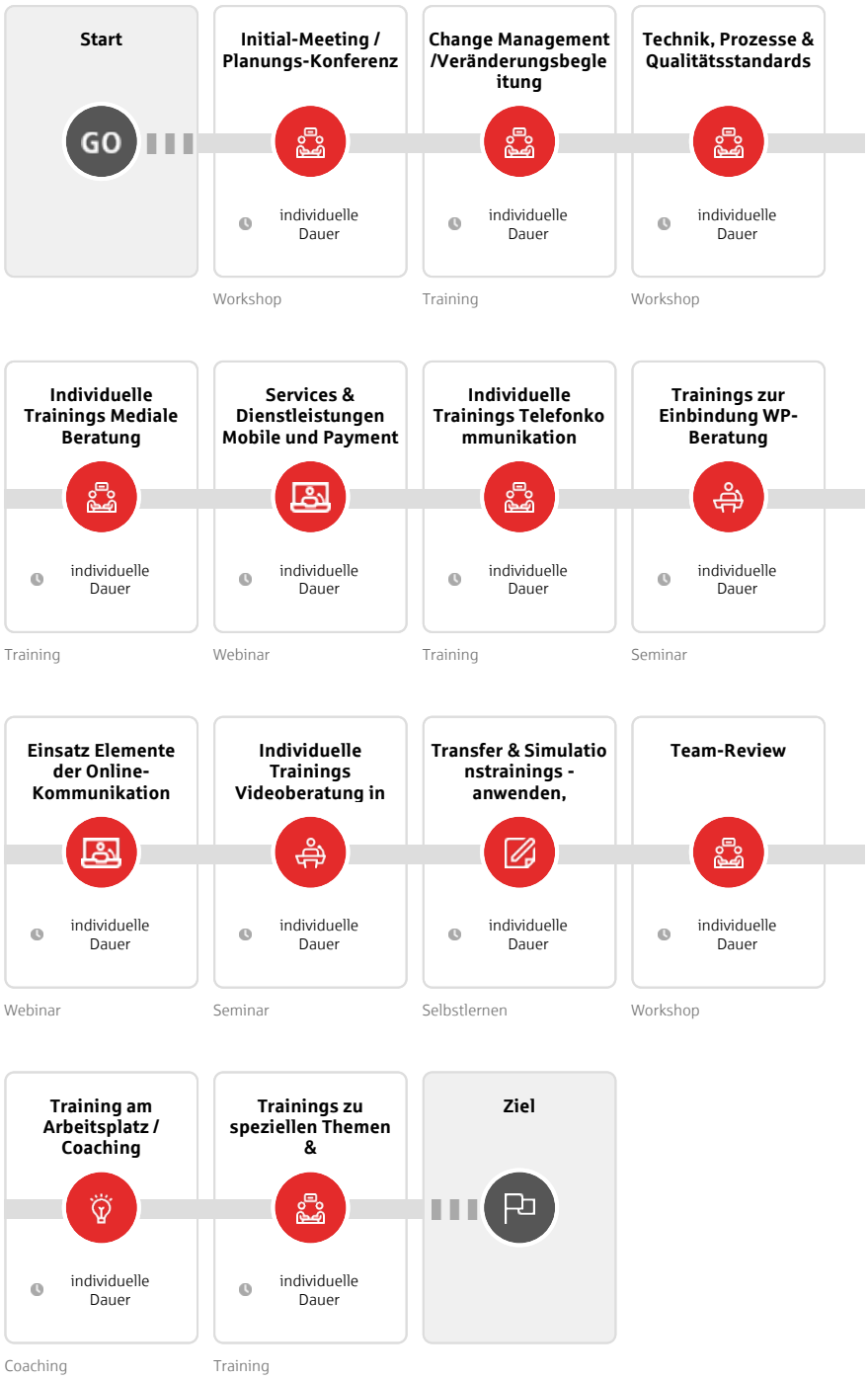
Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



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

Ihre Lernreise: Trainingsprogramm Multikanalberater/-in



Programm/Inhalt

Vorbereitungsphase strategische & prozessuale Umsetzung

- Initial-Meeting / Planungs-Konferenz
- Optional Auswahl geeigneter Mitarbeiter/-innen
- Changemanagement / Veränderungsbegleitung / Teamtrainings
- Technik, Prozesse & Qualitätsstandards

Realisierungs- & Transferphase Trainingsprogramm Multikanalberatung

- Training Grundlagen Mediale-Beratung (Webinar)
  - Multikanal-Affine Kunden qualifiziert beraten
  - Konsequente Gesprächssteuerung bei multikanal-affinen Kunden in Richtung Mediale-Kanäle
  - Kundenkontakt- und Community-Management erweitern
  - Mit digitalen Medien sicher umgehen
  - Mentale Einstellung als Erfolgsfaktor
  - Leitlinien, Restriktionen und Legitimationsfragen kennen
- Services & Dienstleistungen Mobile und Payment (Webinar)
  - Mobile Services dem Kunden erklären und Sparkassen App nutzen
  - Online-Payment und -Services anbieten
- Transfer der erworbenen Kenntnisse - anwenden, reflektieren und vertiefen
- Telefonkommunikation professionaliseren (Seminar online oder in Präsenz)
  - Erfolgsfaktoren der Kommunikation am Telefon kennen
  - Grundregeln der Gesprächsführung befolgen
  - Persönliche Wirkung am Telefon sympathisch einsetzen
  - Authentisch per Sprache beeindrucken
  - Termine konsequent vereinbaren
  - Serviceleistung mit charmanter Hartnäckigkeit offerieren
  - Produkte per Telefon abschließen und Preisverhandlungen gekonnt meistern
  - Reklamationen emphatisch begegnen
  - Standards und Gesprächsleitfäden sinnvoll anwenden
- Einbindung WP-Beratung (Seminar online oder in Präsenz)
  - Rahmenbedingungen WP-Beratung per Telefon
  - Tefonische Orders korrekt abwickeln
  - Ablauf telef. WP-Beratung
- Transfer & Simulationstrainings
- Online-Kommunikation (Webinar)
  - Mit der Internet Filiale Kundenbeziehungen pflegen
  - Interaktiv mit dem Berater-Chat kommunizieren
  - Social Media vertrieblich nutzen
  - E-Mails kundenorientiert bearbeiten und beantworten
- Einsatz Videoberatung (Seminar online oder in Präsenz)
  - Beratungssituationen und Grenzen des Mediums orten
  - Die Kamera als Kommunikationsmittel angemessen positionieren
  - Körpersprache, Mimik und Gestik schlagfertig einsetzen
  - Sicher und routiniert in Screen-Sharing oder Co-Browsing bzw. Skype for Business
  - Experten routiniert zuschalten
- Transfer, Coaching am Arbeitsplatz & Simulationstrainings

Feintuningphase

- Praxisbegleitung
- Schwierige Situtationen meistern
- Stimmtraining
- Team-Review

15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

Medialer Vertrieb und Steuerung

Medialer Vertrieb - Organisation, Prozesse und Aktuelles

Die zunehmende Digitalisierung, veränderte Kundenerwartungen sowie der Wettbewerbsdruck durch Direktbanken, online-aktive Geschäftsbanken und aufstrebende „FinTech-Unternehmen“ machen es erforderlich, dass elektronische Medien prozess- und kosteneffizient für den Vertrieb genutzt werden. Grundlagen hierfür sind eine schlüssige strategische Ausrichtung der Direktkanäle im Omnikanalvertrieb sowie eine zweckdienliche Aufbau- und Ablauforganisation. Diese Veranstaltung fasst anhand der Leitsätze aus der Digitalen Agenda den aktuellen Sachstand zusammen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing und Internetmanagement

IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der geschäftspolitischen Bedeutung sowie den grundlegenden Möglichkeiten, den Medialen Vertrieb zu gestalten.
- Sie kennen die Grundprinzipien der Digitalen Agenda sowie weitere aktuelle Projekte im Medialen Vertrieb.
- Sie können anhand von Beispielen aus der Praxis die vertriebliche Ausrichtung des eigenen Medialen Vertriebs bewerten und erhalten Anregungen zur Optimierung.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Jörg Wehling, Sparkasse Münsterland Ost
  Referent Prozess-/Organisationsentwicklung mit langjährigen Praxis- und Projekterfahrungen in digitalen Themen und in der Gremienarbeit der FI, langjähriger Dozent in der Sparkassenakademie
- Jürgen Bauerkämper, Sparkasse Paderborn-Detmold-Höxter
  Produkte und Preise, Dipl.-Kaufmann und Absolvent Fachseminar Marketing mit langjährigen Erfahrungen in der Seminartätigkeit

HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement.

TERMIN(E)

03.05.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

370,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

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

Leistungsübersicht Medialer Vertrieb

Organisation und Prozesse beispielhaft anhand von Sparkassen

Digitale Agenda: Die Digitale Sparkasse der Zukunft und die Auswirkungen auf den Medialen Vertrieb

Nähere Betrachtung ausgewählter Leitsätze der Dimensionen Sparkasse, Kunde und Mitarbeiter mit Exkursen zu:

- Digitale Mindeststandards
- IF Effizient zu Sparkasse Effizient - Ein Teilprojekt der Digitalen Agenda
- Veränderung der Rolle der Kanäle: Der Weg zum Omnikanalvertrieb

Anteil des Medialen Vertriebs daran, die Sparkasse fit für die Zukunft zu machen

Handlungsnotwendigkeiten und Praxisberichte aus den Sparkassen z.B. anhand folgender Beispiele:

- Finanzplattform
- Das Playbook Digitaler Vertrieb
- Kontothemen ganz einfach online selbst regeln – mit unseren praktischen Self-Services
- Girokonto als Dreh- und Angelpunkt und wichtige Schnittstelle
- Effiziente Prozesse durch KI-Nutzung im OSPlus-Standard
- App Sparkasse
- Kundendialogplattform - Chatbots und digitale Assistenten
- Amelie, INES und Co.
- Blick auf das Firmenkundenportal / Online-Banking Business
- Mehr Sicherheit im Zahlungsverkehr
- Authentifizierung und Identifizierung
- Von der deutschen eID zur europäischen (KI-)Wallet V 1.0

Weitere aktuelle Projekte im Medialen Vertrieb, die ggf. auch einzelne der o.g. Themen ersetzen können

Internetsteuerung - Online-Controlling und zielgruppengerechte Reports

Die Kunden der Sparkassen nutzen im zunehmenden Maße die neuen digitalen Vertriebs- und Servicekanäle. Um den Erfolg von Online-Maßnahmen zu beurteilen, sind geeignete Instrumente und aussagekräftiges Datenmaterial notwendig. Lernen Sie in diesem Seminar Steuerungsmöglichkeiten kennen. Stellen Sie sich aus den verfügbaren Kennzahlen Ihr Online-Controlling zusammen und generieren Sie zielgruppengerichtete Reports.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Electronic Banking, Vertriebsmanagement und Marketing

IHR NUTZEN

- Sie kennen die für ein Online-Controlling gängigen Systeme, Datenquellen und Kennzahlen.
- Sie sind vertraut mit der Analyse von Online-Vertriebs- und Serviceaktivitäten.
- Sie sind in der Lage, sinnvolle Kennzahlen zum Controlling Ihrer Aktivitäten auszuwählen.
- Sie können einen auf Ihr Haus ausgerichteten Maßnahmenplan erstellen.

VORAUSSETZUNG(EN)

Kenntnisse der Internet-Filiale und der digitalen Vertriebs- und Service-Prozessen Ihrer Sparkasse

IHR REFERENT

Jan Schmidt, Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH

Controller (IHK); Informatik-Betriebswirt (VWA) mit langjährigen Trainingserfahrungen

HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement.

TERMIN(E)

06.05.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

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

Grundlagen

- Ziele
- Nutzen eines Online-Controllings
- Die CTP-Matrix

Digitale Vertriebs- und Service-Prozesse

- Organisatorische Rahmenbedingungen
- Technische Übersicht
- Kurze Analyse Ihrer Vertriebs- und Serviceprozesse

Auswahl von Kennzahlen

- Übersicht der vorhandenen Kennzahlen und Datenquellen
- Besonderheiten von ausgewählten Kennzahlen
- Definition von Messpunkten
- Erarbeitung der eigenen Kennzahlen-Matrix inklusive Empfänger

Vorstellung von ausgewählten Anwendungen

- SEM/Display
- IF-Statistik
- OSPlus Ereignissystem/Flexibles Reporting

Operative Einsatzplanung

- Vorstellung der Handlungsoptionen
- Auswahl und Priorisierung der Maßnahmen
- Ausarbeitung eines Maßnahmen- und Zeitplans
- Beispiel eines zielgruppengerichteten Reports

Vertriebs- und Kommunikationstraining - Kunden binden und für den Medialen Vertrieb gewinnen

Fragen von Kunden sowie internen und externen sowie Ansprechpartner kompetent beantworten, fachspezifische Informationen über die medialen Vertriebskanäle verständlich, adressatengerecht und überzeugend vermitteln, Gespräche zielorientiert führen sowie Besprechungen, Projektsitzungen und andere Veranstaltungen souverän und ergebnisorientiert moderieren - diese Kompetenzen zeichnen erfolgreiche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Medialen Vertrieb aus.
In diesem interaktiven und praxisorientierten Seminar erweitern Sie Ihr Repertoire an wirkungsvollen Kommunikations-, Gesprächs- und Moderationstechniken. Sie lernen bewährte Strategien und Best Practices kennen, wenden diese in praxisnahen Übungen an und tauschen Erfahrungen mit anderen Teilnehmenden aus. So gewinnen Sie mehr Sicherheit und Souveränität für Ihren beruflichen Alltag im medialen Vertrieb.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Marketing und Electronic Banking

IHR NUTZEN

- Sie meistern die spezifischen Anforderungen und Herausforderungen der Kommunikation, Beratung und des Vertriebs im Medialen Vertrieb sicher und souverän.
- Sie trainieren Gesprächs-, Moderations- und Präsentationstechniken gezielt und wenden sie sicher in praxisnahen Situationen an.
- Sie stärken Ihre persönliche Kommunikations- und Vertriebskompetenz, lernen bewährte Strategien und Best Practices kennen und setzen diese sowohl in internen Besprechungen als auch in Kundengesprächen und Beratungssituationen sicher und überzeugend ein.

VORAUSSETZUNG(EN)

Grundlegende Beratungs- und Verkaufskenntnisse

TERMIN(E)

08.09.2027 – 10.09.2027 |
Sparkassenakademie NRW

DAUER

3 Tage
2 Tage + 1 Tag nur für Teilnehmer/-innen des Zertifikatsprogramms inkl. Web Based Training und LEK

PREIS

nur für Einzel-Modul-Buchung Tag 1 und 2: 695 Euro

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

IHRE REFERENTIN

Anne de Neck, D & T Development und Training

Geschäftsführerin, Dipl.-Kauffrau, Lic. rer. pol sowie Trainerin, Coach und Unternehmensberaterin mit langjährigen Erfahrungen in den Bereichen Kommunikation, Management und Persönlichkeitsentwicklung in in- und ausländischen Unternehmen

HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement.

Programm/Inhalt

1. Tag – 08:30 – ca. 17:00

Standortbestimmung im Medialen Vertrieb

- Rolle und Positionierung des Medialen Vertriebs im Institut
- Chancen und Herausforderungen digitaler sowie hybrider Vertriebskanäle
- Erfolgsfaktoren einer wirksamen Kommunikation im medialen Vertrieb

Kommunikation im Medialen Vertrieb

- Best Practices für eine erfolgreiche Kommunikation im Medialen Vertrieb – für mehr Wirksamkeit, Kundenbindung und Vertrauen
- Zielgruppen- und adressatengerechte Kommunikation mit Kunden sowie internen und externen Ansprechpartnern
- Kommunikationsstile erkennen und situationsgerecht einsetzen

Gesprächsführung im Medialen Vertrieb

- Techniken, Methoden und Praxistipps für eine zielorientierte und strukturierte Gesprächsführung mit Kunden sowie internen und externen Gesprächspartnern
- Selbstbewusste Argumentation und überzeugende Vertretung eigener Position
- Professioneller Umgang mit Einwänden und Beschwerden
- Konstruktives Aufgreifen von Widerständen

2. Tag – 08:00 – ca. 17:00

Gesprächsführung im Medialen Vertrieb (Fortsetzung)

- Umgang mit schwierigen Situationen und herausfordernden Verhaltensweisen
- Deeskalation und lösungsorientierte Konfliktbearbeitung
- Konstruktive Konfrontationen und wertschätzendes Feedback
- Praxistraining anhand typischer Fälle aus dem Medialen Vertrieb

Moderation von Veranstaltungen im Medialen Vertrieb

- Planung und Strukturierung von Besprechungen, Workshops, Projektsitzungen, Abstimmungsgesprächen und anderen Veranstaltungen
- Steuerungstechniken und -methoden für ziel-, ergebnis- und lösungsorientierte Veranstaltungen
- Souveräner Umgang mit Störungen und schwierigen Gruppensituationen

Nur für Teilnehmer/-innen des Zertifikatsprogramms:
Web Based Training: Präsentieren - Grundlagen - Persönlich, souverän und professionell (57.215 & 57.216)

3.Tag: 08:00 bis ca. 12:30 Uhr lehrgangsintegrierte Lernerfolgskontrolle

Nutzungsintensivierung digitaler Prozesse - Digitalziele erlebbar machen und gezielt zur Erreichung einsetzen

Digitale Lösungen schaffen durch Services und mediale Prozesse Mehrwerte, um sich im Wettbewerb um Kunden/-innen zu differenzieren.
Typische Herausforderungen dabei sind: Engpässe und Wartezeit durch steigende Kundenanfragen zu Servicethemen in Filialen, KSC, DBC & BC sowie Unkenntnis der digitalen Prozess-Angebote der Internet-Filiale und S-App seitens der Mitarbeitenden. Das Ziel: Nutzungsintensivierung digitaler Vertriebs- und Serviceprozesse mit End-to-End-Kundenfokus. Wir unterstützen Sie mit diesem **Inhouse-Angebot** dabei.

ZIELGRUPPE

- Verantwortliche, Fachkräfte, Spezialisten/-innen und Führungskräfte für die digitale Transformation aus den Fachbereichen:
  - Vertriebsmanagement/-steuerung/-controlling
  - Stationärer, medialer und digitaler Vertrieb (Filiale, KSC, DBC, IF, S-App, Omni-/Multikanal) – je nach Schwerpunkt der Bedarfsfelder aus den Bereichen Privat- und/oder Firmenkunden
  - Digitalisierung
  - Prozessmanagement/-organisation
- Empfohlene, optionale Teilnehmer/-innen aus folgenden Fachbereichen:
  - Marketing/Öffentlichkeitsarbeit/Kommunikation/Qualitätsmanagement
  - Unternehmens-/Organisationsentwicklung
  - Personal(-entwicklung)
  - Marktfolge

IHR NUTZEN

- Sie können Maßnahmen zur Erreichung der digitalen Ziele in Ihrer Sparkasse erarbeiten, bewerten, priorisieren und umsetzen.
- Sie kennen agile Methoden und Praktiken in der interdisziplinären Zusammenarbeit und transferieren diese auf die tägliche Arbeit.

VORAUSSETZUNG(EN)

- In Vorbereitung auf das Format benötigen die Teilnehmenden keine methodischen Vorkenntnisse.
- Die Bekanntheit der Digitalziele und Digitalen Mindeststandards des Instituts ist empfehlenswert.
- Für die Workshop-Tage sind ein Raum für Zusammenarbeit (freie Bewegungs- und Arbeitsflächen) mit Visualisierungsflächen (Wände, Fenster, Boards) sowie Technik (großer Bildschirm oder Beamer, HDMIKabel, stabile Internetverbindung) und Arbeitsmaterialen (selbstklebende A5-Posts, Stifte, Krepp-Klebeband) notwendig.

TERMIN(E)

nach Absprache

DAUER

2,5 Tage
ca. 60 Minuten individuelle Vorbereitung, 2 Inhouse-Workshopstage und ca. 90 Minuten Review

PREIS

6.500 Euro zzgl. Reisekosten

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Referenten/-innen aus dem engram Fachteam Produktnahe Leistungen

Programm/Inhalt

Individuelle Vorbereitung (ca. 60 Minuten virtuell)

- Auftragsklärung und Bedarfsanalyse

Workshop-Tage (2 Tage in der Sparkasse vor Ort, entweder zusammenhängend oder zwei einzelne Tage)

- Einführung in das Arbeitsformat
- Blickwinkel, Umsetzungskompetenzen und Erwartungen der Teilnehmenden
- Einstieg in die Digitalziele des DSGV
- Zuordnung der digitalen Prozesse hinter den Quoten der Digitalziele zu den Bedarfsfeldern von Kund*innen und deren Einsatzmöglichkeiten
- Definition eines Zielbildes zur Nutzung der digitalen Lösungen
- Validierung der Auswahl der Bedarfsfelder für die detaillierte Bearbeitung
- Bewertung der Bedarfsfelder mit Wirkung auf die Vertriebsstrategie
- Einführung in Kundenreisen
- Anwendung auf die ausgewählten Bedarfsfelder mit Live-Simulationen
  - Ausarbeitung von User Stories
  - Identifikation aktueller IST-Aktivitäten
  - Bewertung der Erwartungen aus Sicht von Kund*innen
  - Benennung von möglichen SOLL-Aktivitäten
  - Kennzeichnung von direkt umsetzbaren Quick Wins
  - Priorisierung und Begrenzung der SOLL-Aktivitäten
- Planung zur Ausarbeitung der SOLL-Aktivitäten für Bedarfsfelder
- Arbeitssession in Teams und Dokumentation des Vorgehens
- Feedback-Schleifen zwischen den Teams
- Vorstellung der Ausarbeitung, Bewertung und gemeinsame Optimierung für die Umsetzungsreife
- Transfer der Ergebnisse in die Fachbereiche des Instituts
- Adressierung der Umsetzung der priorisierten Maßnahmen
- Retrospektive der Workshop-Tage

Nachbereitung und Review (ca. 90 Minuten virtuell)

- Kollaborativer Austausch der Workshop-Ergebnisse
- Transfersicherung der Umsetzung der Maßnahmen

Projektmanagement im Medialen Vertrieb - planen, realisieren und steuern von Projekten (online)

Medialen Vertrieb managen heißt, zielorientiert strategische Aktivitäten zu planen und umzusetzen. Dabei erfordert die zunehmende Komplexität von Anforderungen und Aufgaben eine systematisch und methodisch durchdachte Planung und Steuerung. Die Erfolgsfaktoren eines zielgerichteten Medialen Vertriebs - auch im Hinblick auf den Ausbau einer erfolgreichen Multikanal-Kundenbetreuung - erarbeiten Sie sich in dieser Veranstaltung anhand von Beispielen und eigener Anforderungen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Electronic Banking und Marketing

IHR NUTZEN

- Sie kennen den Wert einer strukturierten Zielsetzung und einer kontinuierlichen Performance orientierten Steuerung.
- Sie sind vertraut mit den Grundlagen zur Planung und Steuerung von Projekten im Medialen Vertrieb.
- Sie kennen neben strategischen Vorüberlegungen insbesondere unterschiedliche Projektmanagement Methodiken und Projektphasen und können Projektgruppen zusammenstellen, zielbewusst leiten und motivieren.
- Sie kennen Tools / Quellen mit Projekt- und Aktivitätenergebnissen aus der Sparkassen-Finanzgruppe und erarbeiten ein Projektmanagement Beispiel aus den eigenen Anforderungen.

IHR REFERENT

Holger Husfeldt, Mehrwerk GmbH

Er hat in zahlreichen Projekten in der Sparkassen-Finanzgruppe mitgewirkt, z. B. beim fachlichen Roll-Out der Sparkassen-Finanzkonzepte, hat sich in Sparkassen im Rahmen der Vertriebsoffensive Medialer Vertrieb beteiligt und verfügt über langjährige Erfahrungen aus der operativen Umsetzung von Projekten zur fachlichen Erweiterung des digitalen Leistungsspektrums der Sparkassen.

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)

05.07.2027 – 06.07.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

2 Tage
2 Tage mehrere Online-Sessions verteilt über beide Tage zzgl. Lernzeit für E-Learning

PREIS

720,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

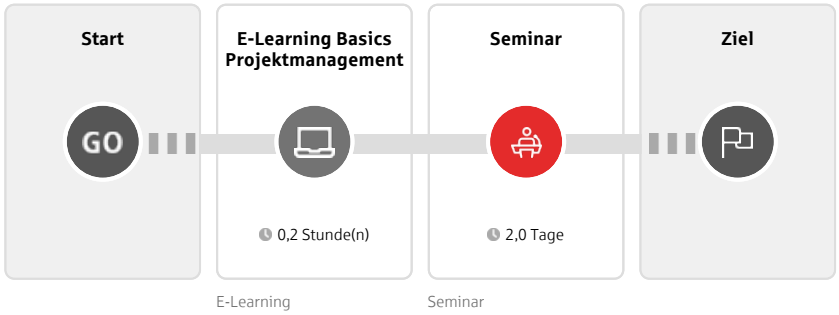
INHALTE



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

Das Seminar ist ein Baustein des Zertifikatsprogramms Medialer Vertrieb - Internetmanagement.

Ihre Lernreise: Projektmanagement im Medialen Vertrieb - planen, realisieren und steuern von Projekten (online)



E-Learning Seminar

Programm/Inhalt

- **Vorgeschaltetes E-Learning (ca. 10 Minuten Lernvideo zzgl. Zeit für Wissenstransfer)**

- **Seminar (2 Tage)**

Beginn erste Online-Session am 1. & 2. Tag um 09:30 Uhr
Ende letzte Online-Session am 1. & 2. Tag um ca. 17:00 Uhr

1. Tag

Aktivitäten strategisch fokussiert planen und umsetzen

- Einblick Objectives & Key Results als Methode zur Zielsetzung, agilen Strategieumsetzung und Managementmethode
- Grundlagen und Begriffe
- Beispiele

Projektmanagement

- Erfolgsfaktoren: Anforderungen an erfolgreiche Projekte
- Vorgehensweise
- Grundlagen und Begriffe
- Projektphasen, Projektaufbau
- Funktionen im Projekt
- Zielfindung: Projektziele systematisch festlegen
- Gezielte Vorgehensweise: Einsatz professioneller Instrumente zur Projektplanung
- Projektsteuerung und Projektcontrolling

Praxisbeispiel „ToBeDefined"

- Instrumente zum Projektmanagement
- Arbeitsschritte im Institut
- Grundvoraussetzungen, Inhalte und Umsetzungswerkzeuge
- Projekt-Initiierung und -Beauftragung
- Projektmanagement-Regeln
- Erarbeitung eines Projektplans
- Auswahl der Projektleitung
- Methodisches Vorgehen

2. Tag

Praxisbeispiel „ToBeDefined"

Arbeitstechniken und Methoden im Projektmanagement

- Bewertungstechniken, Nutzwertanalyse
- Kreativitäts-, Kommunikations- und Entscheidungstechniken
- Einsatzmöglichkeiten von Planungsinstrumenten

Projektabschluss

- Präsentation der Projektergebnisse
- Projekt-Review
- Dokumentation

Quellen und Instrumente aus der SFG

- Umsetzungsbaukasten, S-Innobase, S-Hub, etc.

Zusammenfassung

15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

Internet-Filiale und Online-Banking-Business|Firmenkundenportal

Das Redaktionssystem IF-CMS der Internet-Filiale (S216) (Grundseminar)

Die Internet-Filiale bietet mit dem Redaktionssystem IF-CMS zeitgemäßen Content, einen endgeräteübergreifenden einheitlichen Styleguide und den Ausbau der bestehenden Funktionen für den Online-Produktabschluss sowie der Möglichkeiten zur automatisierten bedarfsgerechten Kundenansprache. In diesem Seminar erwerben Sie grundlegende Kenntnisse im Umgang mit dem Content-Management-System.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing und Internetmanagement, die als Neueinsteiger/-innen den Internetauftritt mit der Internet-Filiale bearbeiten und pflegen

IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den grundlegenden Funktionen des Redaktionssystems IF-CMS der Internet-Filiale.
- Sie können den Auftritt der Internet-Filiale selbstständig bearbeiten und pflegen.
- Sie sind in der Lage, den Rahmenauftritt entsprechend den Bedürfnissen Ihrer Sparkasse zu individualisieren.

VORAUSSETZUNG(EN)

Webbasierte-Grundkenntnisse

IHR REFERENT

Frank Hüttenbrauck, S-Communication Services GmbH M. A., Fachverantwortlicher für den Support und die Weiterentwicklung des CMS mit langjährigen Praxis- und Trainingserfahrungen

TERMIN(E)

09.11.2026 – 10.11.2026 |
Sparkassenakademie NRW

08.03.2027 – 09.03.2027 |
Sparkassenakademie NRW

DAUER

2 Tage

PREIS

770,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

1. Tag - 09:30 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

Grundlagen

- Überblick über die Internet-Filiale
- Anmeldeprozess und Rechtevergabe (Kurs)
- Überblick IF-CMS
- Produkt ID

Arbeiten mit der Internet-Filiale

- Anlage von Produktseiten und von Bankingseiten
- Erstellung der Openern und von Teasern
- Befüllung der Produktseite
- Vorstellung des Sidekicks
- Arbeiten mit der Sektionen und mit Boxen
- Erstellen von Tabellen
- Implementierung von Konditionstabellen und von Beispielrechnern
- Kopieren, löschen und verschieben von Inhalten
- Seite umbenennen
- Version erstellen
- Wiederherstellung von Inhalten
- Pakete erstellen (Hinweis über die Suche)
- Arbeiten mit Paketen

Freigabeprozess (Aktivierungs-/Deaktivierungsworkflow)

2. Tag - 09:30 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

Fortsetzung

- IF-Auftrag-Strukturen
- Anlegen eines neuen IF-Auftrags
- Schaltung von Werbung auf Bankingseiten
- Anpassung der Logoutseiten
- Kampagnentool in der IF
- Import von Beraterbildern
- Anlegen von Navigationsknoten und Themenseite
- Produktfinder
- Einbau von Produkt-Kacheln
- Erstellung und Verlinkungen von Lightboxen
- Optimierung der Suche (TAGs / Thesaurus / redaktionierte Suche)
- Anpassung von Kontaktboxen
- Vorstellung der Content-Verteilung
- Abarbeitung von Infomails
- Informationen zum Redaktionellen Regelwerk
- Offene Fragen

Das Redaktionssystem IF-CMS der Internet-Filiale professionell einsetzen (S215) (Aufbauseminar)

Auf Basis modernster Webtechnologien und einem ansprechenden Webdesign erfolgt die laufende Pflege der Internet-Filiale über das intuitiv bedienbare Redaktionssystem IF-CMS. Eignen Sie sich in diesem Seminar zum Content-Management-System spezielle Kenntnisse zu ausgewählten Themen und Erweiterungen, Tipps und Tricks sowie Release-Neuerungen und deren Umsetzung an.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing und Internetmanagement, die den Internetauftritt mit der Internet-Filiale bearbeiten und pflegen

IHR NUTZEN

- Sie können die Arbeit in Produktseiten optimieren und eigene individuelle Produktfinder anlegen.
- Sie sind vertraut mit der Pflege von IF-Aufträgen, Referenzen, Paketen und Infomails sowie mit Workflow-und Vererbungsprozessen.
- Sie sind in der Lage, verfügbare Statistiken zu erstellen und neue Funktionen zu nutzen.

VORAUSSETZUNG(EN)

Grundseminar: Das Redaktionssystem IF-CMS der Internet-Filiale - Grundlagen (15.301)

IHR REFERENT

Frank Hüttenbrauck, S-Communication Services GmbH M. A., Fachverantwortlicher für den Support und die Weiterentwicklung des CMS mit langjährigen Praxis- und Trainingserfahrungen

TERMIN(E)

30.11.2026 – 01.12.2026 |
Sparkassenakademie NRW

15.03.2027 – 16.03.2027 |
Sparkassenakademie NRW

DAUER

2 Tage

PREIS

770,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

1. Tag - 09:30 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

Arbeiten im Content
- Arbeiten mit Sektionen
- Arbeiten mit Boxen
- Kopieren
- Arbeiten mit Tabellen
- Produktvergleichstabellen

Vertiefende Details zu Referenzen
- Seiten verschieben
- Seiten duplizieren
- Seiten umbenennen
- Seiten löschen
- Seiten kopieren

Arbeiten mit Referenzelementen und allgemeinen und persönlichen Kontakten

Anpassung der Sucheinstellungen

Neuerungen im CMS

- 2 Domain-Produktseite
- Landingpage
- Openerseite, Reiterseite
- Systemerweiterungen

2. Tag - 09:30 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

Intensivierung IF-Auftrag
- Arbeiten mit Bedingungen
- Übergabe von Parametern

Neo-Prozesse und –Produkte

Vergleich Kampagnen vsCobra

S-App

Vertiefende Informationen zum Vererbungsprozess

Statistik Power BI (Anlage von AFF- und UTM-Parametern)

Offene Fragen und Ausblick

Vertriebsoptimierung der Internet-Filiale

Die Internet-Filiale gibt den Sparkassen eine Menge Werkzeuge an die Hand, um den Online-Vertrieb aber auch den stationären Vertrieb zu stärken und auszubauen. Um diese Werkzeuge effizient nutzen zu können, müssen zunächst einige Fragen beantwortet werden: Wie steht meine Sparkasse im Moment da? Welche Ziele verfolgen wir mit unserem Internet-Auftritt? Welche Hilfsmittel stehen mir zur Verfügung und wie verwende ich sie? Wie kontrolliere ich den Erfolg meiner Maßnahmen? Diese und weitere Fragen möchten wir in diesem Workshop mit Ihnen erarbeiten und beantworten, um Ihnen Hilfestellungen zu geben, wie Sie den Internet-Auftritt Ihrer Sparkasse vertrieblich nach vorne bringen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing und Internetmanagement

IHR NUTZEN

- Sie können den Ist-Zustand Ihrer Sparkasse analysieren und einschätzen.
- Sie kennen die Maßnahmen zur Vertriebsoptimierung und verfügbare Werkzeuge.
- Sie sind in der Lage, die Wirksamkeit der Maßnahmen zu kontrollieren.
- Sie wissen wie Sie die Kundenbindung erhöhen und das gute Image pflegen.

VORAUSSETZUNG(EN)

Grundlegende Kenntnisse der Internet-Filiale

IHR REFERENT

Frank Hüttenbrauck, S-Communication Services GmbH M. A., Fachverantwortlicher für den Support und die Weiterentwicklung des CMS mit langjährigen Praxis- und Trainingserfahrungen

HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement. Die Inhalte wurden aktualisiert.

TERMIN(E)

07.09.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

405,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

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

Kampagnen vs. Cobra

Anpassung der Suche

AB-Tests

Anlage von Produktvergleichstabellen

Vorstellung der S-App

Statistik u.a. AFF- und UTM-Parameter

Internet Filiale (IF) - Anpassungen an zentralen Inhalten, eigene Inhalte und Module (online)

Das IF-CMS (Internet-Filiale) effizient zu nutzen, spart Zeit, reduziert Fehler und sorgt dafür, dass Anpassungen und eigene Inhalte für alle nachvollziehbar bleiben. In diesem Training lernen Sie praxisnah, wie Sie Module, Anpassungen und eigene Inhalte gezielt steuern und dabei Automatisierung und KI optimal einsetzen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing, Vertriebsmanagement und Internetmanagement, die IF administrieren und deren Funktionen nutzen

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Anpassung zentraler Inhalte im IF-CMS, können eigene Änderungen schnell finden und nachvollziehbar dokumentieren.
- Sie können eigene Inhalte gezielt erstellen, dabei Sinn und Aufwand abwägen und Methoden sowie KI nutzen, um Aufwand und Risiken zu minimieren.
- Sie wissen, wie Sie verfügbare Module in der IF optimal nutzen, Entscheidungen nachvollziehen und Automatisierungen einsetzen.

VORAUSSETZUNG(EN)

- Grundkenntnisse in Excel
- Zugriff auf einen Internet-Browser, idealerweise Microsoft Edge
- Direkter Zugriff auf das Content-Management-System Ihrer eigenen Internet Filiale ist nötig mindestens mit den Rechten für
  - Baustein 1: "IF-GASTEBENUT"
  - Baustein 2: "IF-GASTEBENUT", "IF-EDITOR" & "IF-PUBLISHER"
  - Baustein 3: "IF-GASTEBENUT", "IF-EDITOR", "IF-PUBLISHER" & "IF-MODUL-ABO"
- Recht "IF-INSTADMIN" ist zu empfehlen

IHR REFERENT

Sascha Eder, Sparkasse Rotenburg Osterholz

Internet-Manager, Medialer Vertrieb

HINWEIS(E)

Wir empfehlen den Baustein 1 "Internet Filiale (IF) - Anpassungen an zentrale Inhalte" (15.315-1), Baustein 2 "Internet Filiale (IF) - eigene Inhalte" (15.315-2) und Baustein 3 "Internet Filiale (IF) - Module" (15.315-3) kombiniert zu besuchen.

TERMIN(E)

04.11.2026 – 12.11.2026 | virtueller Seminarraum

Baustein 1 (04.11.2026)
Baustein 2 (05.11.2026)
Transfer (06.11. - 11.11.2026)
Baustein 3 (12.11.2026)

DAUER

1,5 Tage

PREIS

675,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

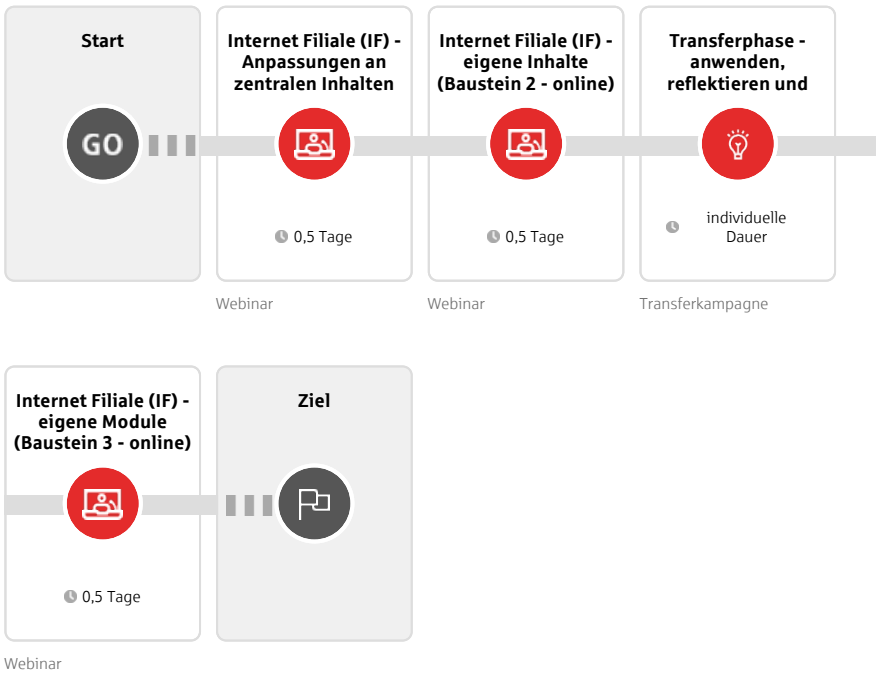
INHALTE



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

Die Veranstaltung findet in den virtuellen Seminarräumen 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.

Ihre Lernreise: Internet Filiale (IF) - Anpassungen an zentralen Inhalten, eigene Inhalte und Module (online)



Programm/Inhalt

Baustein 1 (1/2 Tag - online):
IF & Anpassungen an zentralen Inhalten -
Anpassungen schnell vornehmen und Überblick behalten

- Wo sind Anpassungen vorgenommen worden?
  - Wie finde ich meine eigenen Anpassungen schnell?
  - Wie dokumentiere ich, was von wem warum geändert wurde?
  - Wie findet sich ein anderer/neuer Kollege schnell in den eigenen Anpassungen im IF-CMS zurecht?
- Best-Practice für eigene Anpassungen
  - Auffindbarkeit sämtlicher Änderungen/Abkopplungen/Ergänzungen
  - Für Dritte nachvollziehbare Dokumentation
  - Methode zur regelmäßigen Überprüfung derselben

Baustein 2 (1/2 Tag - online):
IF und eigene Inhalte -
Nicht immer reicht der zentrale Standard aus

- Wann erstelle ich eigene Inhalte?
  - Wo es notwendig ist
  - Wo es sinnvoll sein kann
  - Wann es absolut keinen Sinn macht
- Fokus Effizienz
  - Überlegungen zu „Sinn und Unsinn“ von eigenen Inhalten (schnelle Entscheidungsmatrix)
  - Rechtliche Fallstricke
  - Aus eigenem Content entstehende, dauerhafte Mehraufwände
- Wann und wie KI bei der Einordnung und Erstellung helfen kann (für bestehende und gewünschte neue Inhalte)

Baustein 3 (1/2 Tag - online):
IF & Module -
In der IF sind für uns als Institut weit über 1.700 Module abonnierbar

- Welche Module wurden nicht abonniert
  - Warum?
  - Welche Entscheidung liegt dem zugrunde?
  - Wie behalte ich als Internet-Manager den Überblick?
- Sind alle Möglichkeiten zur Automation schon ausgeschöpft?
  - Auto-Aktualisierung
  - Auto-Publizierung nutzen
  - Überlagerung (IF-Effizient)

Internet Filiale (IF) - Anpassungen an zentralen Inhalten (Baustein 1 - online)

Anpassungen im IF-CMS sind schnell gemacht – ohne Überblick droht jedoch Chaos und verlorene Arbeit. Lernen Sie, Änderungen effizient zu dokumentieren, schnell wiederzufinden und für Ihr Team nachvollziehbar zu gestalten – Best-Practice inklusive.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing, Vertriebsmanagement und Internetmanagement, die IF administrieren und deren Funktionen nutzen

IHR NUTZEN

- Sie kennen die typischen Stellen im IF-CMS, an denen Anpassungen vorgenommen werden, und die damit verbundenen Stolperfallen.
- Sie wissen, wie Änderungen dokumentiert werden sollten, damit sie für andere nachvollziehbar sind und wiedergefunden werden können.
- Sie können: Ihre eigenen Anpassungen effizient organisieren, auffindbar machen und regelmäßig überprüfen – inklusive Best-Practice-Methoden für Ihr Team.

VORAUSSETZUNG(EN)

- Grundkenntnisse in Excel
- Zugriff auf einen Internet-Browser, idealerweise Microsoft Edge
- Direkter Zugriff auf das Content-Management-System Ihrer eigenen Filiale mit dem Recht "IF-GASTEBENUT" ist nötig
- Rechte "IF-EDITOR", "IF-PUBLISHER", "IF-MODUL-ABO" & "IF-INSTADMIN" ist zu empfehlen

IHR REFERENT

Sascha Eder, Sparkasse Rotenburg Osterholz

Internet-Manager, Medialer Vertrieb

HINWEIS(E)

Wir empfehlen den Baustein 1 unbedingt mit Baustein 2 "Internet Filiale (IF) - eigene Inhalte" (15.315-2) zu besuchen und mit Baustein 3 "Internet Filiale (IF) - Module" (15.315-3) zu kombinieren.

Die Veranstaltung findet in den virtuellen Seminarräumen 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

TERMIN(E)

04.11.2026 | virtueller Seminarraum
09:00 – 13:00 Uhr

DAUER

0,5 Tage

PREIS

225,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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.

Programm/Inhalt

Anpassungen sind „schnell getan“ – wie man den Überblick behält.

Wo sind Anpassungen vorgenommen worden?

- Wie finde ich meine eigenen Anpassungen schnell?
- Wie dokumentiere ich, was von wem warum geändert wurde?
- Wie findet sich ein anderer/neuer Kollege schnell in den eigenen Anpassungen im IF-CMS zurecht?

Best-Practice für eigene Anpassungen

- Auffindbarkeit sämtlicher Änderungen/Abkopplungen/Ergänzungen
- Für Dritte nachvollziehbare Dokumentation
- Methode zur regelmäßigen Überprüfung derselben

Internet Filiale (IF) - eigene Inhalte (Baustein 2 - online)

Nicht jeder zentrale IF-Standard passt – eigene Inhalte können Mehrwert bringen, bergen aber auch Risiken und Mehraufwand. Lernen Sie, wann eigene Inhalte wirklich sinnvoll sind, wie Sie effizient entscheiden und KI zur Unterstützung nutzen können.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing, Vertriebsmanagement und Internetmanagement, die IF administrieren und deren Funktionen nutzen

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Situationen, in denen eigene Inhalte wirklich notwendig, sinnvoll oder überflüssig sind.
- Sie wissen, welche rechtlichen, organisatorischen und zeitlichen Fallstricke bei eigenen Inhalten auftreten können und wie KI unterstützend eingesetzt werden kann.
- Sie können Entscheidungen über die Erstellung eigener Inhalte effizient treffen, Inhalte strukturiert anlegen und Mehraufwände minimieren.

VORAUSSETZUNG(EN)

- Besuch Baustein 1 "Internet Filiale (IF) - Anpassung zentrale Inhalte" (15.315-1) oder vergleichbarer Kenntnisstand
- Grundkenntnisse in Excel
- Zugriff auf einen Internet-Browser, idealerweise Microsoft Edge
- Direkter Zugriff auf das Content-Management-System Ihrer eigenen Internet Filiale mit den Rechten "IF-GASTEBENUT", "IF-EDITOR" & "IF-PUBLISHER ist nötig
- Rechte "IF-MODUL-ABO" & "IF-INSTADMIN" ist zu empfehlen

IHR REFERENT

Sascha Eder, Sparkasse Rotenburg Osterholz

Internet-Manager, Medialer Vertrieb

HINWEIS(E)

Wir empfehlen Baustein 2 mit dem vorgelagerten Baustein 1 "Internet Filiale (IF) - Anpassung zentrale Inhalte" (15.315-1) zu besuchen und im Folgenden mit Baustein 3 "Internet Filiale (IF) - Module" (15.315-3) zu kombinieren.

Die Veranstaltung findet in den virtuellen Seminarräumen 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

TERMIN(E)

05.11.2026 | virtueller Seminarraum
09:00 – 13:00 Uhr

DAUER

0,5 Tage

PREIS

225,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



INHALTE



funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: https://www.webex.com/de/test-meeting.html.

Programm/Inhalt

Nicht immer reicht der zentrale Standard aus.

Wann erstelle ich eigene Inhalte?

- Wo es notwendig ist
- Wo es sinnvoll sein kann
- Wann es absolut keinen Sinn macht

Fokus Effizienz

- Überlegungen zu „Sinn und Unsinn“ von eigenen Inhalten (schnelle Entscheidungsmatrix)
- Rechtliche Fallstricke
- Aus eigenem Content entstehende, dauerhafte Mehraufwände
- Wann und wie KI bei der Einordnung und Erstellung helfen kann (für bestehende und gewünschte neue Inhalte)

Internet Filiale (IF) - eigene Module (Baustein 3 - online)

Mit über 1.700 Modulen in der Internet Filiale ist es leicht, den Überblick zu verlieren – und wertvolle Automatisierung bleibt ungenutzt. Erfahren Sie, wie Sie Abonnements effizient steuern, Entscheidungen nachvollziehen und Automatisierungsmöglichkeiten optimal nutzen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing, Vertriebsmanagement und Internetmanagement, die IF administrieren und deren Funktionen nutzen

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Struktur der IF-Module und die Gründe, warum bestimmte Module nicht abonniert sind.
- Sie wissen, wie Entscheidungen zu Modul-Abonnements dokumentiert werden und wie Sie als Internet-Manager den Überblick behalten.
- Sie können Automatisierungsfunktionen wie Auto-Aktualisierung, Auto-Publizierung und Überlagerung gezielt einsetzen, um Ihre Arbeit effizienter zu gestalten.

VORAUSSETZUNG(EN)

- Besuch Baustein 1 "Internet Filiale (IF) - Anpassung zentrale Inhalte" (15.315-1) und Baustein 2 "Internet Filiale (IF) - eigene Inhalte" (15.315-2) oder vergleichbarer Kenntnisstand
- Grundkenntnisse in Excel
- Zugriff auf einen Internet-Browser, idealerweise Microsoft Edge
- Direkter Zugriff auf das Content-Management-System Ihrer eigenen Internet Filiale mit den Rechten "IF-GASTEBENUT", IF-EDITOR", "IF-PUBLISHER" & "IF-MODUL-ABO" ist nötig
- Recht "IF-INSTADMIN" ist zu empfehlen

IHR REFERENT

Sascha Eder, Sparkasse Rotenburg Osterholz

Internet-Manager, Medialer Vertrieb

HINWEIS(E)

Wir empfehlen den Baustein 3 mit den vorgelagerten Baustein 1 "Internet Filiale (IF) - Anpassung zentrale " (15.315-1) und Baustein 2 "Internet Filiale (IF) - eigene Inhalte" (15.315-2) kombiniert zu besuchen.

Die Veranstaltung findet in den virtuellen Seminarräumen der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum

TERMIN(E)

12.11.2026 | virtueller Seminarraum
09:00 – 13:00 Uhr

DAUER

0,5 Tage

PREIS

225,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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.

Programm/Inhalt

Welche Module wurden nicht abonniert

- Warum?
- Welche Entscheidung liegt dem zugrunde?
- Wie behalte ich als Internet-Manager den Überblick?

Sind alle Möglichkeiten zur Automation schon ausgeschöpft?

- Auto-Aktualisierung
- Auto-Publizierung nutzen
- Überlagerung (IF-Effizient)

Online-Banking Business (Firmenkundenportal) - Grundlagen NBM-Administration (online)

Wie werden neue Online-Banking Business|FKP-NBM Modelle administriert? Oder wie können passende Individualisierungen im Online-Banking Business|FKP eingegeben werden? In dieser Veranstaltung werden praxisnah gemeinsam die generell wichtigsten ersten Schritte der Administration sowie die Zusammenhänge der einzelnen Online-Banking Business|FKP-Produkte betrachtet. Nutzen Sie diese Gelegenheit, um Ihre grundlegenden Kenntnisse zu erweitern.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Bereich Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Organisation, Firmenkundengeschäft oder sonstigen Abteilungen, die für die Administration des Online-Banking Business-|Firmenkundenportals zuständig sind und hierzu grundlegende Administrations-Kenntnisse benötigen

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Möglichkeiten der OSPlus Administration zum Firmenkundenportal|Online-Banking Business.
- Sie sind in der Lage, die Online-Banking Business|FKP-NBM Modelle zu administrieren.
- Sie wissen, wie Sie Online-Banking Business|FKP-Beziehungen zu weiteren Produkten verändern.
- Durch praxisorientierte Übungen können Sie die erlernten Grundlagen direkt anwenden.

IHR REFERENT

Viktor Ilin, VI-Schulung

FKP-Fachexperte mit ausgeprägten Erfahrungen in der Seminartätigkeit, beteiligt beim FKP-Rollout der Finanz Informatik und bei der Betreuung vieler Sparkassen in der FKP-Umsetzung

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Webex-Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar.
Für den Online-Termin berücksichtigen Sie bitte:
Für das Online-Seminar sollte Sie am besten einen Zugriff auf das Echtsystem der Sparkasse haben, um die Übungsteile direkt rekonstruieren zu können. Wir empfehlen, dass Sie sich mit Ihrem PC einloggen, um am Online-Seminar teilzunehmen und mit einem anderen Endgerät die vermittelten Inhalte im System der Sparkasse nachvollziehen. 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)

09.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag
09:30 bis ca. 15:30 Uhr

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Auf Wunsch ist es möglich, eine vertiefende Inhouse-Veranstaltung zu vereinbaren. Sprechen Sie hierzu gerne Edmund Honermann (Tel.: 0231 22240-739, Mail: edmund.honermann@ska.nrw) an.

Programm/Inhalt

Online-Banking Business|Firmenkundenportal - Grundlagen Administration

- Nutzung des Firmenkundenportals|**Online-Banking Business**
  Funktionen und Anwendungsbereiche der OSPlus Administration zum OBB|FKP
- Zusammenhänge zwischen NBM-Berechtigungen, NBM-Modellprofile und OBB|FKP-NBM Modellen
- Gemeinsame exemplarische Administration
- Häufigste NBM-Berechtigungen mit ihrer Bedeutung für die Administration
- Tipps und Tricks für reibungslose Abläufe

Online-Banking Business|Firmenkundenportal - Bepreisung

- Möglichkeiten der Bepreisung im OBB|FKP-NBM Modell
- Administration

Weitere OBB|FKP-Produkte

- Wichtigsten Zusammenhänge der OBB|FKP-Produkte
- Entscheidende Fragen für maßgeschneiderte Lösungen in der eigenen Sparkasse

Fallbeispiele und Praxisübungen

- Lösung von realistischen Szenarien
- Anwendung der erlernten Grundlagen in praxisorientierten Übungen

Electronic Banking auf Basis von ISO 20022 und EBICS - Technische Grundlagen

Der Grundlagentag vermittelt Ihnen das technische und fachliche Fundament des modernen Zahlungsverkehrs. Sie verstehen, wie ISO 20022 und EBICS den Zahlungsverkehr prägen, und gewinnen Sicherheit im Umgang mit den Anforderungen von Firmenkundinnen und -kunden. So können Sie Kundinnen- und Kundengespräche auf Augenhöhe führen, Prozesse besser einordnen und Ihre Rolle als kompetente Ansprechperson im Electronic Banking stärken.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus dem Electronic Banking, aus dem Zahlungsverkehrs- und IT-Umfeld sowie dem Firmenkundenvertrieb, die ein grundlegendes technisches und fachliches Verständnis zu ISO 20022 und EBICS aufbauen möchten

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Struktur, Funktionsweise und Bedeutung des Standards ISO 20022 sowie die Grundlagen des EBICS-Verfahrens als Basis moderner Zahlungsverkehrsprozesse.
- Sie wissen, wie Zahlungsverkehr und Electronic Banking technisch und organisatorisch in Unternehmen und bei den Sparkassen ablaufen und können einschätzen, welche Anforderungen sich daraus für die Beratung und Betreuung von Firmenkundinnen und -kunden ergeben.
- Sie können Firmenkundinnen und -kunden kompetent und verständlich zu Themen des Zahlungsverkehrs und Electronic Banking informieren, typische Fragen einordnen und bei der Auswahl, Einrichtung und Nutzung von EBICS-Lösungen gezielt unterstützen.

IHRE REFERENTIN

Sabine Wenzel, SIZ GmbH

EBICS-Fachexpertin, die im Auftrag der Deutschen Kreditwirtschaft (DK) und der EBICS-Gesellschaft die EBICS-Spezifikation und die Formatstandards der DK pflegt und die entsprechenden Fachgremien leitet

HINWEIS(E)

Wir empfehlen zusätzlich das Seminar "EBICS im Vertrieb - Von der Vertragsanlage zur effizienten Nutzung in OSPlus und OBB Pro" (26.441) zu besuchen.

TERMIN(E)

08.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

450,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Teil 1: Nachrichtenformate im Zahlungsverkehr auf Basis der ISO 20022

- Einführung in den ISO 20022-Standard
- ISO 20022 im SEPA-Zahlungsverkehr mit Schwerpunkt auf aktuelle Entwicklungen
- ISO 20022 für Auslandsüberweisungen
- ISO 20022 für elektronische Kontoinformationen
- Zusammenfassung des Fahrplans für die anstehenden Datenformatanpassungen mit Migration zu ISO 20022 inkl. Format-LifeCycle der DK

Teil 2: EBICS

- Grundlagen Electronic Banking – Technik und Sicherheit von EBICS
- EBICS im SRZ-Verfahren
- Umsetzung der Instant Payments Regulierung im EBICS-Standard
- Änderungen mit EBICS V 3.0, Zusatzoptionen und Ausblick auf EBICS V 4.0
- Serviceangebot via EBICS – Gesamtüberblick

EBICS im Vertrieb - Von der Vertragsanlage zur effizienten Nutzung in OSPlus und OBB Pro

EBICS bietet maximale Flexibilität und Sicherheit durch nahtlose Kommunikation mit mehreren Banken. Erfahren Sie, wie Sie durch optimierte Prozesse in der Vertragsbearbeitung und effiziente Recherchetools in OSPlus Ihre Arbeitsabläufe verbessern und Ihre Kundinnen und Kunden effektiv betreuen können. Zusätzlich präsentieren wir mit OPP Pro den Kundinnen und Kunden eine Möglichkeit, die Vorteile von EBICS im Rahmen des Firmenkundenportals zu nutzen, ohne weitere Installationen. Besuchen Sie diese Veranstaltung, um Ihre Kenntnisse hierzu zu erweitern und praxisnahe Tipps zu erhalten.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die in der Systemadministration und der Integration von EBICS in bestehende Vertriebsprozesse involviert sind und die daran interessiert sind, ihre technischen Fähigkeiten auszubauen

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Vorteile von EBICS im Vertrieb, wie Multibanking, uneingeschränkte Auftragsanzahl und zentrale Signatur für alle Banken.
- Sie wissen, wie EBICS-Verträge in OSPlus angelegt und bearbeitet werden und können diese Schritte sicher im System umsetzen.
- Sie können die Recherchemöglichkeiten in OSPlus effektiv nutzen und wissen, wie Sie EBICS in OBB Pro für erweiterte Funktionen wie die EBICS-Teilnehmerverwaltung medial einsetzen.

VORAUSSETZUNG(EN)

Seminar: Electronic Banking auf Basis von ISO 20022 und EBICS - Technische Grundlagen (26.440) oder vergleichbarer Kenntnisstand

IHR REFERENT

Viktor Ilin, VI-Schulung

FKP-Fachexperte mit ausgeprägten Erfahrungen in der Seminartätigkeit, beteiligt beim FKP-Rollout der Finanz Informatik und bei der Betreuung vieler Sparkassen in der FKP-Umsetzung

TERMIN(E)

19.05.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Warum gibt es EBICS?

Vorteile wie Multibanking, keine Begrenzung bei der Anzahl der Aufträge, eine zentrale Signatur für alle Banken

Vertragsanlage in OSPlus

Wie EBICS-Verträge im System angelegt werden

Vertragsbearbeitung in OSPlus

Welche Schritte bei der Bearbeitung notwendig sind

Recherchemöglichkeiten in OSPlus

Welche Tools und Funktionen zur Verfügung stehen

EBICS in OBB Pro

Mehr als nur Zahlungsverkehr – inklusive Teilnehmerverwaltung und weiteren Funktionen

15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

Online- und Mobile-Vertrieb

Online-Marketing - Erfolgreicher Vertrieb in digitalen Kanälen (Seminar inkl. E-Learning)

Die digitalen Kanäle sind aus dem Marketing-Instrumentarium einer modern auftretenden Sparkasse nicht mehr wegzudenken. Doch wie sollte man das Internet für Marketingzwecke professionell nutzen? Erfahren Sie in dieser Veranstaltung, wie Sie mit webbasierten Technologien Ihre Online-/Mobile-Aktivitäten optimal platzieren, mehr Traffic auf Ihre Online-Angebote generieren und auch neue Kunden gewinnen können.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Electronic Banking, Marketing und anderen Abteilungen, die für die Internetaktivitäten der Sparkasse verantwortlich sind

IHR NUTZEN

- Sie kennen marketingspezifische Faktoren und können Strategien medialer Vertriebswege erfolgreich in Ihr Marketingkonzept integrieren.
- Sie sind insbesondere mit der digitalen Kommunikation vertraut und erkennen Vermarktungsmöglichkeiten sowie Grenzen des Vertriebs von Dienstleistungen im Internet.
- Sie analysieren Ihre eigenen Angebote nach vertriebs- und marketingcharakteristischen Aspekten.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Sparkassenakademie NRW, Sparkassenakademie NRW
- Stefan Brinkmann, Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V. Berlin
  Referent Multikanaltechnologien im Medialen Vertrieb; Betriebswirt

HINWEIS(E)

Das Bildungsangebot ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement. Es besteht aus einem E-Learning zum Selbststudium und einem Präsenz-Seminar.

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

2 Tage
Die Gesamt-Lernzeit von ca. 2 Tagen umfasst:

- ca. 6 Stunden E-Learning
- 1 Tage Präsenz-Seminar
- Lernzeit für die Transferaufgaben

PREIS

740,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Ihre Lernreise: Online-Marketing - Erfolgreicher Vertrieb in digitalen Kanälen (Seminar inkl. E-Learning)



Programm/Inhalt

E-Learning (ca. 6 Lernstunden)

Marketing - Die Grundlagen, auf denen du aufbauen solltest

Online-Marketing - Was zählt und wo du ansetzen kannst

Online-Marketing - Mit den richtigen Instrumenten & Kanälen zum Erfolg

- **Reichweite und Sichtbarkeit erhöhen**
  - Suchmaschinenoptimierung (SEO)
  - Suchmaschinen-Werbung (SEA)
  - Display Advertising
  - Social-Media-Werbung
  - Mobile Marketing
- **Kundenansprache und Interaktion personalisieren**
  - E-Mail-Marketing
  - Social Media Marketing (Community Management)
  - Affiliate Marketing
  - Content-Marketing
  - KI-Marketing
- **Optimierung und Erfolg messen**
  - Conversion-Optimierung (CRO)
  - Analytics & Tracking
  - Content-Performance-Messung
  - A/B-Tests
  - Automatisierungstools

Seminar (1 Tag): Beginn um 09:30 Uhr | Ende ca. 17:00 Uhr - Stefan Brinkmann, DSGV

Grundlagen des Online-Marketing in der Sparkassen-Finanzgruppe

- Digitale Agenda der Sparkassen-Finanzgruppe
- Multikanalstrategie - Ableitung aus der Geschäftsstrategie der Sparkasse-Finanzgruppe

Mobile-Kanal in der Sparkassen-Finanzgruppe

- Nutzungsverhalten mobiler Internet-Zugang, Smartphone und Tablet
- Rahmenapplikation und technische Verzahnung der digitalen Kanäle
- Smartphones/Tablets auf Basis der Betriebssysteme iOS (Apple) und Android (Google)
- Kommunikationsweg und Leistungsspektrum
- Apps (Sparkasse, S-pushTan etc.)

Aktuelles aus Projekten (DSGV)

Exkurs: WhatsApp als Servicekanal?

Online-Marketing - Basics (E-Learning)

Nutzen Sie die Chance, sich mit den Grundlagen des Online-Marketings auseinanderzusetzen. Beginnen Sie Ihre Lernreise und holen Sie sich das Wissen, das Sie voranbringt.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Marketing und Vertriebsmanagement oder aus dem Internetmanagement und Medialen Vertrieb, die grundlegende Online-Marketing-Kenntnisse erwerben möchten

IHR NUTZEN

- Sie kennen die grundlegenden Abgrenzungen und Definitionen des klassischen Marketings, des Bankmarketings und des Online-Marketings und wissen, wie Sie diese gezielt in den Kontext der digitalen Transformation einordnen.
- Sie sind vertraut Basics von gezielt ausgewählten Instrumenten und Kanälen, die zur Steigerung von Reichweite und Sichtbarkeit beitragen.
- Sie können relevante Online-Marketing-Instrumente der Kundenansprache und -interaktion einordnen.
- Sie sind in der Lage, Ansätze zu reflektieren, die die Optimierung Ihrer Online-Marketing-Aktivitäten ermöglichen und den Erfolg messbar machen.

TERMIN(E)

01.04.2027 – 02.05.2027 |
09:30 – 17:00 Uhr

DAUER

6 Stunden
6 Stunden inkl. Transfer

PREIS

120,00 €
Preis je Lerner/-in

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Lerneinheit: Definition & Abgrenzungen - Den Blick schärfen

A. Marketing - Die Grundlagen, auf denen du aufbauen solltest

- Besonderheiten einer Bankleistung
- Grundlagen des Marketings und seine zyklischen Abläufe
- Bankmarketing im Kontext
- Online-Marketing als Teildisziplin

B. Online-Marketing - Was zählt und wo du ansetzen kannst

- Ausgangssituation (Wo stehen wir?)
- Handlungsfelder (Wo wollen wir hin?)
- Stellschraube & Instrumente (Was müssen wir dafür tun)?

Lerneinheit: Online-Marketing - Mit den richtigen Instrumenten & Kanälen zum Erfolg

C. Reichweite und Sichtbarkeit erhöhen

- Suchmaschinenoptimierung (SEO)
- Suchmaschinen-Werbung (SEA)
- Display Advertising
- Social-Media-Werbung
- Mobile Marketing

D. Kundenansprache und Interaktion personalisieren

- E-Mail-Marketing
- Social Media Marketing (Community Management)
- Affiliate Marketing
- Content-Marketing
- KI-Marketing

E. Optimierung und Erfolg messen

- Conversion-Optimierung (CRO)
- Analytics & Tracking
- Content-Performance-Messung
- A/B-Tests
- Automatisierungstools

F. Fazit

Internetgerechtes Texten - Mehr Erfolg durch Professionalität (online)

Noch nie war die Textgestaltung von Internetseiten so wichtig wie heute. Inhalte müssen User ansprechen, sicher führen und gezielt zu weiteren Aktivitäten animieren. Entscheidende Erfolgsfaktoren sind handwerklich gut formulierte, strukturierte und platzierte Texte. Trainieren Sie das im Rahmen der Möglichkeiten der Internet-Filiale hierzu nötige Basiswissen in dieser Veranstaltung. Zusätzlich erhalten Sie einen Überblick zu neuen Formen der Online-Kommunikation und der aktuell gängigen Darstellungsformen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Marketing, Electronic Banking sowie dem Internetmanagement

IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den Besonderheiten von Texten auf Ihrer Homepage.
- Sie können im Online-Medium verständlich und klar texten sowie Kriterien zur Erstellung von professionellen und kundenorientierten Internet-Seiten berücksichtigen.
- Sie sind in der Lage, Stärken und Schwächen von Web-Texten zu analysieren und individuelle Lösungsvarianten zu erarbeiten.

IHR REFERENT

Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung

Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung

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.

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement.

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: 15.420-V zu buchen. Zur Aufzeichnung

TERMIN(E)

15.06.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag
1 Tag: Mehrere Online-Sessions verteilt über den Tag und tutoriale Begleitung mit Übungsaufgaben

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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

Grundlagen des Online-Textens

- Strukturierung, Wahrnehmungsregeln, Textlängen
- Online-Teaser und Überschriften
- Elemente nutzergerechter Texte: Informationsaufbereitung und Textgestaltung

Struktur und Navigation

- Sachinformationen aufteilen und als „Storyline“ konzipieren
- Prägnante Reiter als Navigationsstruktur und „Kapitel“ eines Textes
- Inhalt und Textidee umsetzen: Schreib- und Gliederungsübung

Text und Bild kombinieren

- Bildauswahl und Bildschnitt als Textunterstützung
- Text-Bild-Scheren und andere Stolperfallen: Wie man sie erkennt und vermeidet
- Rechtliches zur Bilderstellung und -verwendung

Text als Service-Element

- Grundlegendes: Service Design auf Websites
- Mit der richtigen Kombination von Text und Bild zu Services und Produkten leiten
- Best Practices: Online-Texte für Vertrieb und Kundenaktivierung im Finanzsektor

Der gute Text

- Schreibübung: Ein Thema aufbereiten und den Text optimieren
- Online-Tools zur Textanalyse und Textoptimierung
- SEO für Online-Texter: Grundlagen, Potentiale und Instrumente

Perspektive 2.0

- Der erweiterte Text-Dialog: Das Social Web mit Facebook, Twitter, Blogs & Co.
- Schreibregeln für das Social Web
- Mit einem Blog Expertise zeigen und Google erfreuen: Texte für den „Long Tail“ schreiben

Digitale Mindeststandards-Bericht in der Kommunikationswelt Radar – Einführung und Übungen (online)

Wie misst man die digitale Fitness der Sparkassen und verbessert sie? Ein gutes Messinstrument dafür sind die Digitalen Mindeststandards – ein kennzahlenbasiertes Benchmarking, das die Einordnung und Bewertung der digitalen Performance in den Dimensionen Kunde, Sparkasse und Mitarbeiter darstellt. Lernen Sie in dieser Veranstaltung DMS kennen und den Digitalen Mindeststandard-Bericht in der Kommunikationswelt Radar anzuwenden.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Internetmanagement, Medialer Vertrieb, Marketing und Vertriebsmanagement, die in die Digitalen Mindeststandards (DMS) involviert sind

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie die DMS aufgebaut sind und welchen Zweck sie erfüllen.
- Sie kennen die Datengrundlage der Digitalen Mindeststandards.
- Sie können den DMS-Bericht in der Kommunikationswelt Radar bedienen und die gezeigten Informationen interpretieren.

IHR REFERENT

Peter Geismar, S-Communication Services GmbH - Berlin

Senior Data Analyst

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)

28.06.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 13:00 Uhr

DAUER

4 Stunden
09:00 - 13:30 Uhr: Mehrere Online-Sessions im Zeitfenster

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

Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13:30 Uhr

Die Ziele der DMS

Welche Datenquellen liegen den DMS zugrunde

Wie werden die Informationen erfasst und verarbeitet

Wie ist der DMS-Bericht aufgebaut

Analyse der Teilindizes Sparkasse, Kunde und Mitarbeiter (SPK Musterstadt)

Unterschiede der DMS zur IF-Statistik

Weitere Details zum DMS-Report (u. a. Empfehlungsmodell, Datenexport)

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

Suchmaschinenoptimierung (SEO) (online)

Suchmaschinenoptimierung (SEO) sorgt dafür, dass über Google finanzwirtschaftlich interessierte Besucher/-innen zielsicher auf die Seiten der Sparkassen gelangen. Wer dabei Kundinnen und Kunden gewinnen oder seinen Bekanntheitsgrad steigern möchte, sollte beim Suchergebnis am besten weit oben stehen. Erfahren Sie in diesem Seminar, wie SEO langfristig und nachhaltig wirkt.

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 haben praxisorientiertes Wissen zur Suchmaschinenoptimierung.
- Sie sind vertraut mit Möglichkeiten, um Ihre Internetfiliale zu optimieren.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Tamara Franz, S-Communication Services GmbH
- Vanessa Wiezorrek, 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)

18.11.2026 | 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

Einführung in die Grundzüge des Suchmaschinenmarketings

- Was ist SEO? Was ist SEA?
- Wann und warum ist SEO wichtig?

Suchmaschinenoptimierung

- Wie wird meine Sparkasse in der Suchmaschine sichtbar(er)?
- Wie ermittle ich SEO-Potenziale?
- Wie setze ich SEO erfolgreich in der Internet-Filiale um?
- Wie messe ich meine SEO-Erfolge?

Kommunikationswelt Radar - Einführung und Übungen für Anfängerinnen und Anfänger (online)

Datenbasiertes Marketing in medialen Kanälen wird immer erfolgsentscheidender. Ein großer Hebel für den Vertriebserfolg 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.

Die Inhalte für den Termin 2027 werden zurzeit aktualisiert und an die Weiterentwicklungen angepasst.

TERMIN(E)

14.09.2027 – 15.09.2027 | 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



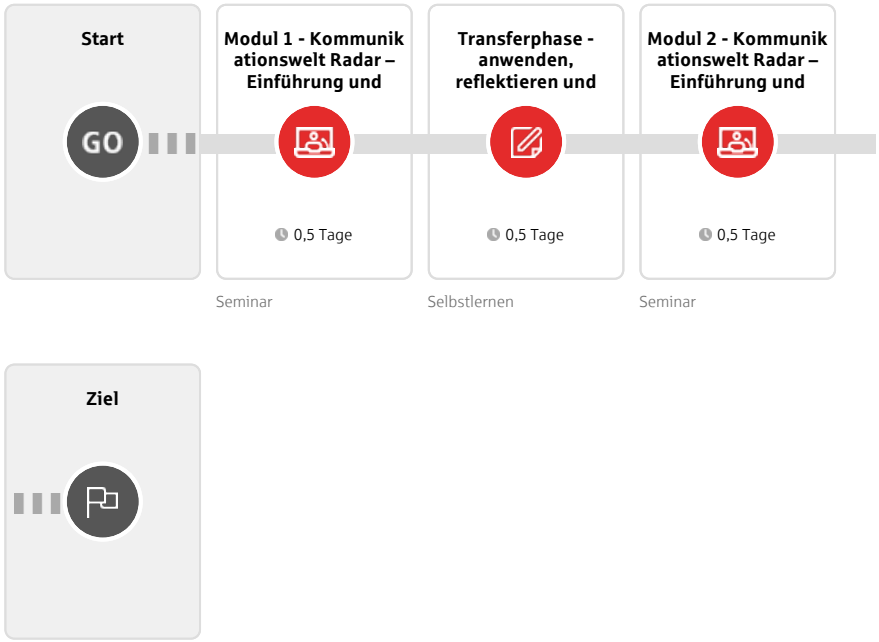
Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



Edmund Honermann
0231 22240-739
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 Vertriebserfolg 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.

Die Inhalte für den Termin 2027 werden zurzeit aktualisiert und an die Weiterentwicklungen angepasst.

TERMIN(E)

12.10.2027 – 13.10.2027 | 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



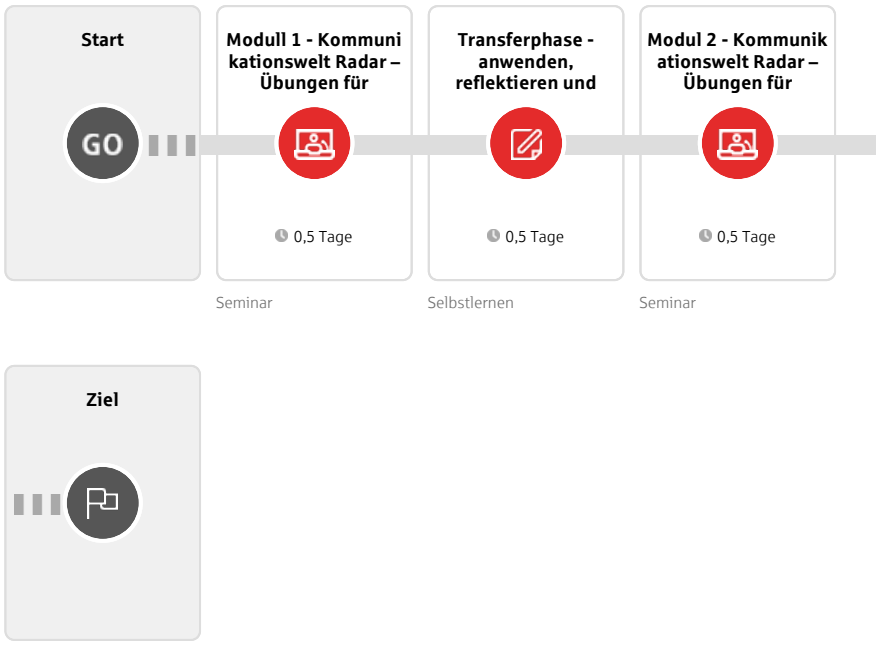
Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



Edmund Honermann
0231 22240-739
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)

05.07.2027 – 06.07.2027 | 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



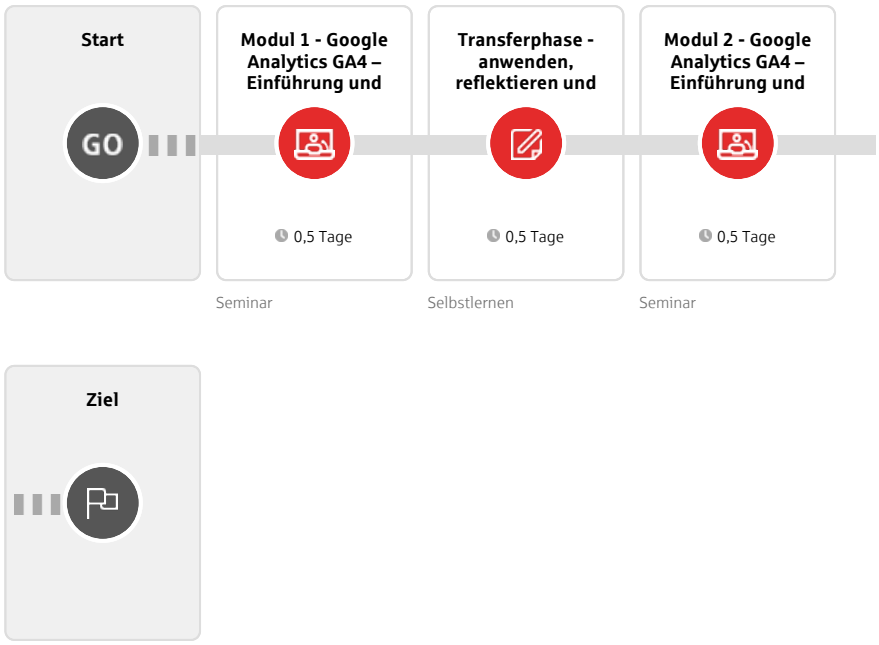
Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

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

Google Analytics GA4 - Fortgeschrittene (online)

Lernen Sie in dieser Veranstaltung mehr über Google Analytics GA4 wie z. B. ei genständiges Debuggen, Tracking und Analyse von Prozessen sowie zu Kampagnen-Zielkonzepten, Zuschreibung von Erfolg (Attribution) und Auswertung der Customer Journey (Touchpoints).

ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen, die involviert in Online Marketing-Kampagnen und der Internet-Filiale sind

IHR NUTZEN

- Sie können erkennen, was auf einer Seite getrackt wird und Prozesse gezielt auswerten.
- Sie wissen, wie Sie Zielgruppen definieren und analysieren sowie eigene Analysen erstellen (explorative Datenanalysen).
- Sie kennen den Aufbau eines Kampagnen-Zielkonzeptes und verstehen die Attributionsmodelle des SFG-Trackings.
- Sie können die Customer Journey bezogen auf Onlinemarketing-Kampagnen in Google Analytics auswerten und Ableitungen treffen.

VORAUSSETZUNG(EN)

- Google Analytics 4 ist bereits eingeführt
- Seminar: Google Analytics – Einführung und Übungen für Anfänger/-innen (15.429) oder vergleichbarer Kennisstand

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)

13.07.2027 – 14.07.2027 | 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



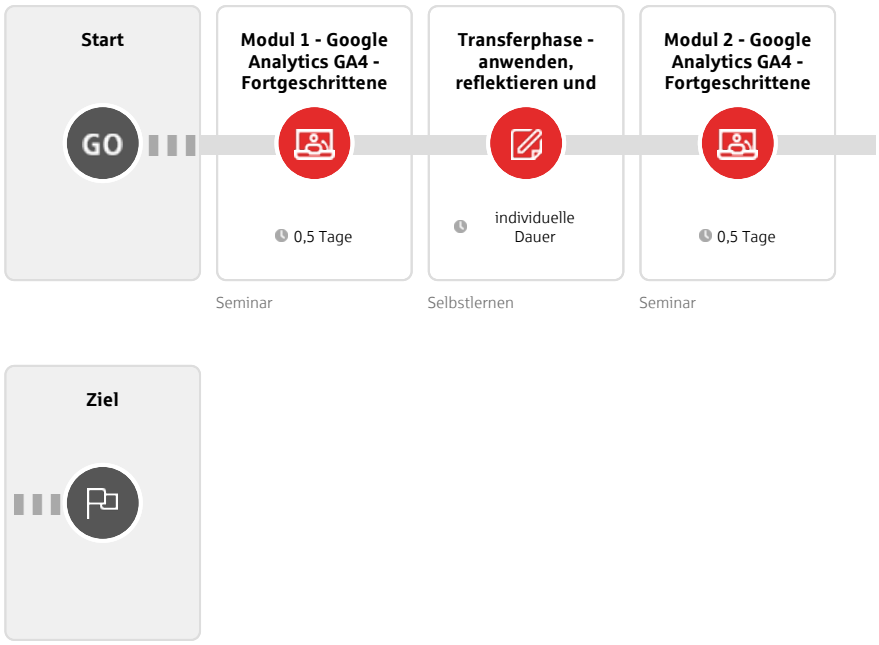
Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



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

Ihre Lernreise: Google Analytics GA4 - 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

Eigenständiges Debuggen: Was wird getrackt?

Tracking und Analyse von Prozessen in GA4

Eigene Analysen erstellen

Kampagnen Zielkonzepte

Zuschreibung von Erfolg (Attribution)

Auswertung der Customer Journey (Touchpoints)

Google Analytics – Funktionen für Fortgeschrittene

- 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

Datenanalyse mit KW Radar und Google Analytics: neue Funktionen, Erkenntnisse und Anwenderaustausch (online)

Sie möchten Ihr Know-how zur Datenanalyse mit KW Radar und Google Analytics auffrischen? Sie wollen sich zu den Erkenntnissen eigener Aktivitäten und Best-Practice-Beispielen austauschen? Sie möchten individuelle Fragestellungen beantwortet wissen? Dann besuchen Sie diese Veranstaltung.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-inne die Google Analytics oder Kommunikationswelt Radar nutzen

IHR NUTZEN

- Sie kennen Produktneuerungen und haben neueste Erkenntnisse zu KW-Radar und Google Analytics.
- Sie sind vertraut mit Analysen anderer Institute oder Verbundpartner.
- Sie bekommen individuelle Fragen beantwortet, Analysen der Teilnehmer/-innen aufgezeigt und vernetzen sich untereinander.

IHR REFERENT

Peter Geismar, S-Communication Services GmbH - Berlin

Senior Data Analyst

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)

03.11.2026 | virtueller Seminarraum

09.11.2027 |

DAUER

1 Tag
mehrere Online-Sessions verteilt über den Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

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

Neue Funktionen und Erkenntnisse Kommunikationswelt Radar

Neue Funktionen und Erkenntnisse Google Analytics

Best Practices / Erkenntnisse aus Analysen anderer Institute und bei Verbundpartnern

Fragen und Analysen der Anwender/-innen

Vernetzung und Austausch

15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

Künstliche Intelligenz (KI)

Tagung KI-Forum

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

ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Fachexpertinnen und Fachexperten, die sich mit dem Themenfeld KI in der Sparkasse befassen

IHR NUTZEN

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

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen des RSGV, des SVN & des SVWL, des DSGV, der Finanz Informatik, des Deutschen Sparkassenverlags, der Verbundpartner und weitere KI-Fachexpertinnen und KI-Fachexperten

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an. Sie wird 2027 in Hannover durchgeführt. Für weitere Informationen (z. B. Inhalte, Termin/e sowie Preis) und zur Anmeldung im Buchungsportal der Sparkassenakademie Niedersachsen:
Hier klicken

Wenn Sie sich bisher noch nicht für das Buchungsportal der Sparkassenakademie Niedersachsen registriert haben, so können Sie formlos über die E-Mail-Adresse akademiemail@svn.de oder telefonisch (Tel.: 0511 3603-501) einen Zugang beantragen.

TERMIN(E)

27.09.2027 – 28.09.2027 | Sparkassenakademie Niedersachsen (ausgebucht)

DAUER

1,5 Tage

PREIS

wird noch mitgeteilt

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Wir werden das Programm mit einer Akademieinfo und im Akademieportal nach Abschluss der Planungsphase online bereitstellen.

Wissensaustausch und Vernetzung: Das Forum bietet eine Möglichkeit für KI-Fachexperten/-innen ihr Wissen und ihre Erfahrungen auszutauschen und sich gegenseitig zu vernetzen.

Integration von KI in die Sparkasse: Das Forum soll dazu beitragen, KI-basierte Lösungen und Anwendungen in den Sparkassen effektiv einzuführen und zu nutzen, um Prozesse zu optimieren und Mehrwert zu schaffen.

Förderung von Innovationen: Das Forum soll als Katalysator für die Entwicklung neuer Ideen und Innovationen im Bereich KI dienen.

Netzwerktreffen KI-Manager/-innen

Im Rahmen des Netzwerktreffens wird ausreichend Gelegenheit geboten, sich über aktuelle KI-Themen der Sparkassen-Finanzgruppe (SFG) zu informieren sowie sich mit Kolleginnen und Kollegen auszutauschen. Am Vormittag erwarten die Teilnehmenden Vorträge seitens der Finanz Informatik, des Deutschen Sparkassenverlags GmbH sowie aus dem KISPA-Projekt, die ein Update über die aktuellen Entwicklungen innerhalb der Gruppe geben. Hierdurch wird der neueste Wissensstand vermittelt und ein Einblick in die relevanten Themen sowie die perspektivischen Entwicklungen für 2027 gegeben. Der Fokus auf aktueller Input, Austausch und der Vernetzung.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die in der Hauptverantwortung das Thema Künstliche Intelligenz (KI) bereits übernommen haben oder perspektivisch übernehmen werden

IHR NUTZEN

- Durch Vorträge von unseren Partnerunternehmen und Dienstleistern erhalten die Teilnehmenden einen Überblick über die neuesten technologischen, regulatorischen und marktbezogenen Entwicklungen im KI#Umfeld – ein Wissensvorsprung, der ihnen hilft, Trends frühzeitig zu erkennen und gezielt in ihre Sparkasse zu integrieren.
- Der Austausch mit Kolleginnen und Kollegen aus anderen Sparkassen sowie die Besuche an den fachlichen Marktständen führen zu neuen Kontakten und inspirierenden Best#Practice#Beispielen, die das eigene Arbeiten mit KI nachhaltig bereichern. Es entsteht ein greifbarer Praxis#Bezug, der den Teilnehmenden hilft, bereits heute konkrete Projekt#Ansätze in ihrem Haus zu planen und umzusetzen.
- Die Teilnehmenden erhalten ein klares Bild davon, wie die Rolle „KI#Manager“ die strategische Steuerung von KI in ihrer Sparkasse unterstützt und welche Schnittstellen zu anderen Funktionen dabei besonders wichtig sind. Sie erarbeiten gemeinsam erste Ideen für die Weiterentwicklung ihrer KI#Governance und definieren konkrete nächste Schritte, die die nachhaltige KI#Adoption in ihrer Sparkasse vorantreiben.

TERMIN(E)

1. Quartal 2027

DAUER

1 Tag

PREIS

wird noch mitgeteilt

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Wir werden das Programm mit einer Akademieinfo und im Akademieportal nach Abschluss der Planungsphase online bereitstellen.

Zertifizierte/-r KI-Manger/-in (Hochschulzertifikat)

Das Zertifikatsprogramm vermittelt alle wichtigen generalistischen Kenntnisse, um den Einsatz von KI-Anwendungen im Unternehmen systematisch zu planen, zu steuern und zu realisieren. Es vertieft das Wissen, zeigt die erforderlichen Kompetenzen auf und bereitet auf die Koordination interdisziplinärer Teams vor. Es vermittelt praxisnah, wie Bedarf ermittelt, Strategien entwickelt und Projekte umgesetzt werden.

ZIELGRUPPE

Verantwortliche für das Thema Künstliche Intelligenz und Digitalisierung - idealerweise mit erster einschlägiger Berufserfahrung in Digitalisierungs- oder Transformationsprojekten - wie z. B. KI-Manager/-innen, KI-Officer, KI-Product Owner und Projektleiter/-innen, die eine KI-Strategie entwickeln und erste Pilotprojekte in Unternehmen einsetzen

IHR NUTZEN

- Sie haben die nötigen Kenntnisse, um den Einführungsprozess von KI-Anwendungen im Unternehmen systematisch zu planen, zu steuern und umzusetzen.
- Sie wissen, welche strategischen Perspektiven Künstliche Intelligenz für Ihr Unternehmen eröffnet.
- Sie können einschätzen, welche Anwendungen und Anwendungsfelder für Sie relevant sind.
- Sie kennen die wesentlichen aktuellen Entwicklungstrends im Themenfeld Künstliche Intelligenz.
- Sie verfügen über fundierte Entscheidungsgrundlagen für die weitere Beschäftigung mit dem Thema KI.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung
  Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung
- Martin Friedrich, Fraunhofer-Institut
  seit Mai 2012 Senior Scientist am Fraunhofer-Institut in Dortmund, wo er Industrie- und Forschungsprojekte leitet und Data Science sowie KI-Modelle zur Ergebniserarbeitung einsetzt. Parallel dazu engagiert er sich seit 2019 als KI-Trainer im Mittelstand Digital Zentrum Ruhr-OWL, berät Unternehmen zu KI und Digitalisierung und leitet Workshops und Vorträge.
- Astrid Christofori
  Freiberufliche Rechtsanwältin, Mediatorin und Dozentin für Urheberrecht, Wettbewerbsrecht und internationales Wirtschaftsrecht

TERMIN(E)

04.11.2026 – 04.12.2026 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (04.11.2026)
Online-Modul 2 (11.11.2026)
Online-Modul 3 (12.11.2026)
Online-Modul 4 (16.11.2026)
Online-Modul 5 (18.11.2026)
Online-Modul 6 (19.11.2026)
Online-Modul 7 (23.11.2026)
Online-Modul 8 (24.11.2026)
Online-Prüfung (03.12. - 04.12.2026)

05.03.2027 – 16.04.2027 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (05.03.2027)
Transferphase nach Modul 1 (05.03. - 11.03.2027)
Online-Modul 2 (11.03.2027)
Transferphase nach Modul 2 (11.03. - 12.03.2027)
Online-Modul 3 (12.03.2027)
Transferphase nach Modul 3 (12.03. - 18.03.2027)
Online-Modul 4 (18.03.2027)
Transferphase nach Modul 4 (18.03. - 19.03.2027)
Online-Modul 5 (19.03.2027)
Transferphase nach Modul 5 (19.03. - 25.03.2027)
Online-Modul 6 (25.03.2027)
Transferphase nach Modul 6 (25.03. - 01.04.2027)
Online-Modul 7 (01.04.2027)
Transferphase nach Modul 7 (01.04. - 02.04.2027)
Online-Modul 8 (02.04.2027)
Transferphase und Konzepterstellung (02.04. - 15.04.2027)
Mündliche Prüfung (15.04. - 16.04.2027)

02.06.2027 – 30.06.2027 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (02.06.2027)
Transferphase nach Modul 1 (02.06.

HINWEIS(E)

Das Zertifikatsprogramm ist modular aufgebaut und wird in einer idealen Mischung von Online-Veranstaltungen mit Unterstützung von Selbstlernmedien zum Eigenstudium durchgeführt. Es wird mit einer Prüfung und **mit Zertifikat der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management** abgeschlossen. Nach erfolgreichem Abschluss sind Sie berechtigt, den Titel **"Zertifizierte/-r KI-Manager/-in | HFM"** zu tragen.

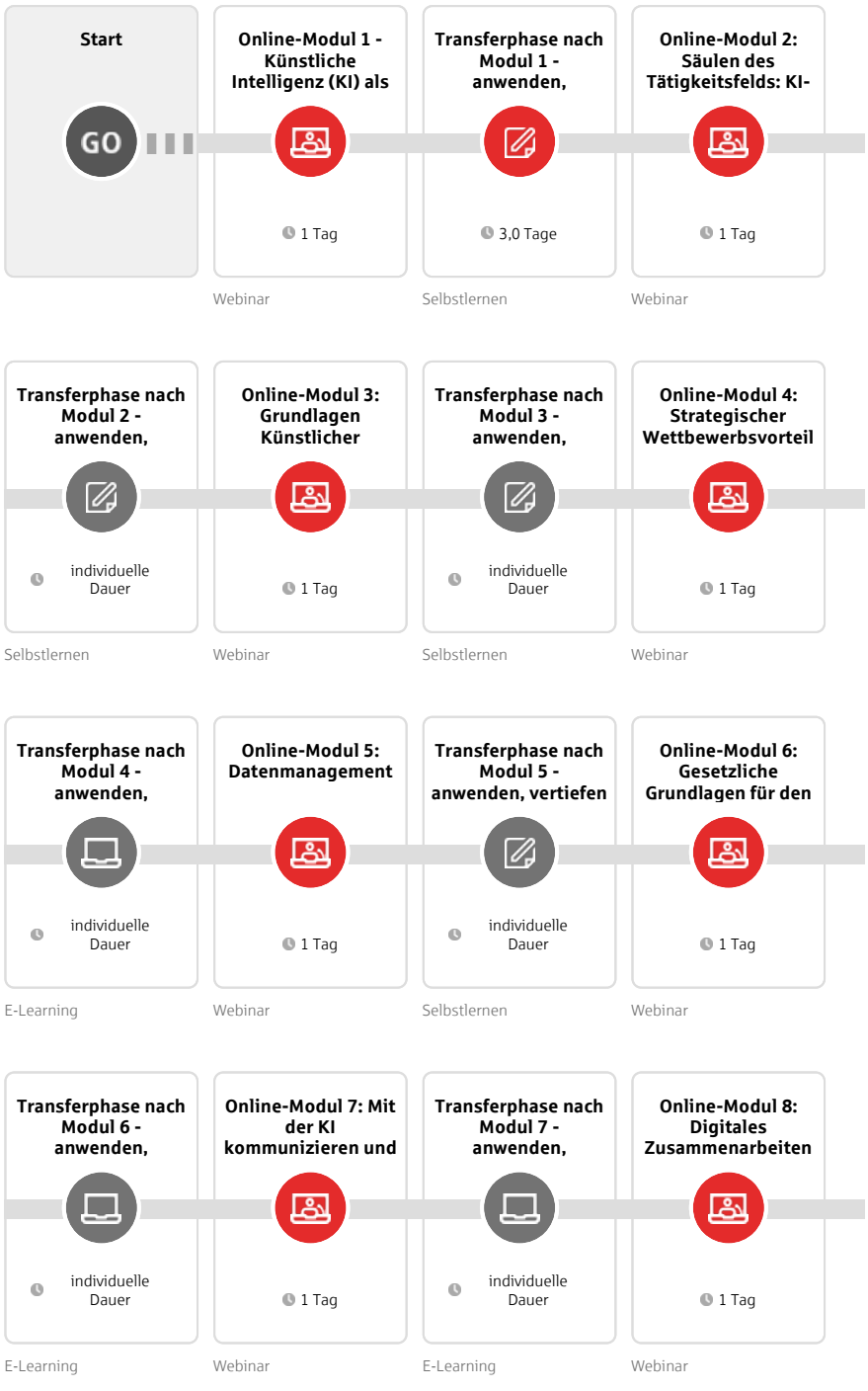
Bitte buchen Sie die Veranstaltung über die Angebotsnummer M1.100:
https://portal.sparkassenakademie-nrw.de/ecadia/pub/Zertifikatsprogramm-KI-Manager-in-zertifiziert-dur/id/M1.100

- 04.06.2027)
Online-Modul 2 (04.06.2027)
Transferphase nach Modul 2 (04.06. - 10.06.2027)
Online-Modul 3 (10.06.2027)
Transferphase nach Modul 3 (10.06.2027)
Online-Modul 4 (11.06.2027)
Transferphase nach Modul 4 (11.06. - 16.06.2027)
Online-Modul 5 (16.06.2027)
Transferphase nach Modul 5 (16.06. - 17.06.2027)
Online-Modul 6 (17.06.2027)
Transferphase nach Modul 6 (17.06. - 21.06.2027)
Online-Modul 7 (21.06.2027)
Transferphase nach Modul 7 (21.06. - 22.06.2027)
Online-Modul 8 (22.06.2027)
Transferphase und Konzepterstellung (22.06. - 29.06.2027)
Mündliche Prüfung (29.06. - 30.06.2027)

04.11.2027 – 14.12.2027 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (04.11.2027)
Transferphase nach Modul 1 (04.11. - 11.11.2027)
Online-Modul 2 (11.11.2027)
Transferphase nach Modul 2 (11.11. - 12.11.2027)
Online-Modul 3 (12.11.2027)
Transferphase nach Modul 3 (12.11. - 18.11.2027)
Online-Modul 4 (18.11.2027)
Transferphase nach Modul 4 (18.11. - 19.11.2027)
Online-Modul 5 (19.11.2027)
Transferphase nach Modul 5 (19.11. - 25.11.2027)
Online-Modul 6 (25.11.2027)
Transferphase nach Modul 6 (25.11. - 26.11.2027)
Online-Modul 7 (26.11.2027)
Transferphase nach Modul 7 (26.11. - 01.12.2027)
Online-Modul 8 (01.12.2027)
Transferphase und Konzepterstellung (01.12. - 14.12.2027)

Ihre Lernreise: Zertifizierte/-r KI-Manger/-in (Hochschulzertifikat)



Mündliche Prüfung (13.12. - 14.12.2027)

DAUER

80 Stunden
Gesamtdauer

- 60 Zeit-Std. Online-Module jeweils von 08:30 - 16:00 Uhr
- 20 Zeit-Std. Selbstlernphase
- Abschlussprüfung (Projektpräsentation)

PREIS

2.995,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

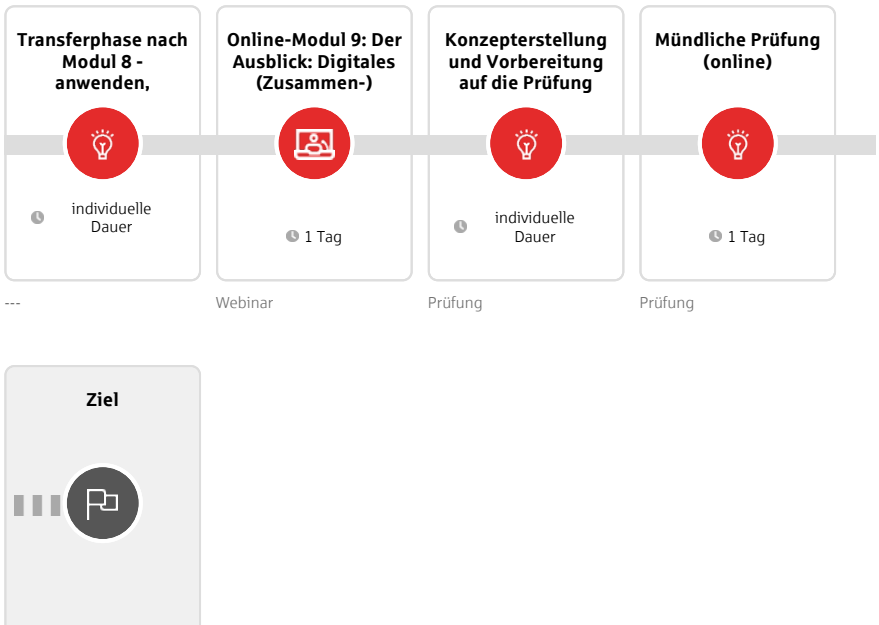


Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



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


Transferphase nach Modul 8 - anwenden,
individuelle Dauer

Online-Modul 9: Der Ausblick: Digitales (Zusammen-)
1 Tag
Webinar
Konzepterstellung und Vorbereitung auf die Prüfung
individuelle Dauer
Prüfung
Mündliche Prüfung (online)
1 Tag
Prüfung
Ziel

Programm/Inhalt

Künstliche Intelligenz (KI) als transformatives Technologie- und Anwendungsfeld

- Künstliche Intelligenz als vierte digitale Welle
- Anwendungsfelder künstlicher Intelligenz

Säulen des Tätigkeitsfelds: KI-Management als Aufgabe und Prozess

- Bedarfsermittlung vornehmen
- KI-Readiness des Unternehmens identifizieren
- Projekt- und Changemanagement aufsetzen
- Notwendigkeit des Kompetenzausbaus identifizieren
- Rechtliche Rahmenbedingungen identifizieren
- Datenschutz und Ethik
- Performance Monitoring & Evaluation definieren
- KI-Management als interdisziplinäre Aufgabe

Grundlagen Künstlicher Intelligenz

- Entwicklungsgeschichte Künstlicher Intelligenz
- Grundlegende technologische Verfahren
- Machine Learning verstehen
- Generative KI: Sprach- und Bildmodelle

Strategischer Wettbewerbsvorteil von Künstlicher Intelligenz

- Elemente einer KI-Strategie
- Strategischer und technischer Wettbewerbsvorteil durch KI
- KI-Strategie-Typen

Datenmanagement

- Grundlagen der Datenanalyse
- Programmiersprachen für Datenanalyse und Machine Learning

Gesetzliche Grundlagen für den Einsatz von KI

- EU AI Act als Rechtsrahmen
- Datenschutz, Betriebsgeheimnisse, Vertragsrecht
- KI-Guideline, Vertragsrecht, Markenrechte
- Urheberrecht, Nutzungsrecht, Persönlichkeitsrechte
- Ethische Aspekte: Transparenz, Verzerrungseffekte, Nachhaltigkeit

Mit der KI kommunizieren: Natürliche Spracheingabe richtig anwenden

- Prompten als Kulturtechnik des 21. Jahrhunderts
- Prompt-Training

KI-Management als Prozess: Implementierung von KI-Anwendungen

- von der Bedarfsermittlung zum zielorientierten Konzept-Outline
- Projektmanagement
- Schulung & Kompetenzausbau: KI-Wissens- und Trainingsbedarfe identifizieren und abdecken
- Compliance und Rechtliches
- Auswahl und Bewertung von Angebotsformen generativer KI
- Projektbezogenes Datenmanagement
- Umsetzung der KI-Roadmap
- Monitoring und Evaluation

Der Ausblick: Digitales (Zusammen)Arbeiten im Zeitalter der Künstlichen Intelligenz

- Integration von Suchmaschinen und generativer KI
- Integration generativer KI in Standard-Instrumente und Software-Umgebungen für die Inhalteproduktion, die Datenverarbeitung und die Unternehmenskommunikation
- KI als Querschnittskompetenz in unterschiedlichen Branchen, Tätigkeitsfeldern und Gewerken

Transferaufgaben

- Transferphase zwischen den Modulen - anwenden, reflektieren und vertiefen der vermittelten Inhalte
- zum Erlangen des Zertifikats ist die Bearbeitung einer Fallstudie mit anschließender Konzept-/Projektpräsentation für die Anwendung und Strategieumsetzung von Anwendungen mit Künstlicher Intelligenz erforderlich

Prüfung

Das Zertifikatsprogramm wird mit einer Prüfung abgeschlossen. Sie besteht aus einer Konzeptarbeit nebst deren Präsentation und Fachgespräch.

Termin: Präsentation und Fachgespräch 10.10.2025

Details zur Prüfung:

Vorbereitung Prüfung/Präsentation eines KI-Praxisobjekts

- Gliederung der Prüfungspräsentation
- Beispiele für Prüfungsthemen und die Aufbereitung als Präsentation
- Prüfungsanforderungen und Bewertungskriterien
- Repetitorium der Kursinhalte
- Tipps für die Online-Präsentation (Tools, Gestaltung, roter Faden)

Mündliche Prüfung:

- Live-Präsentation (vor allen Teilnehmer/-innen)
- Einzelbesprechungen und Mitteilung des individuellen Ergebnisses

Nach bestandener Prüfung erhalten die Teilnehmer/-innen ein Zertifikat der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management.

KI-Lotse - erfolgreich KI-Transformation und Change-Prozesse in der Sparkasse begleiten

Künstliche Intelligenz ist nicht nur ein Trend – sie ist die neue Realität. In einer Welt, die sich mit Turbo-Speed verändert, sind KI-Lotsen die Brücke zwischen Innovation und Menschen. Sie unterstützen dabei, den Wandel zu verstehen, Ängste zu lösen und Potenziale von KI voll auszuschöpfen. Nutzen Sie die Chance, sich fit zu machen und den KI-Veränderungsprozess als Botschafter/-in Ihrer Sparkasse aktiv mitzugestalten!

ZIELGRUPPE

KI-Lotsen, Multiplikatoren und Multiplikatorinnen, Mentoren und Mentorinnen, KI-Botschafter/-innen oder Digitalisierungs-Beauftrage, die die Integration von Künstlicher Intelligenz in der Sparkasse aktiv begleiten und ihre Mitarbeitenden als unterstützende Wegbegleiter/-in durch den Veränderungsprozess führen

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Schlüsselrolle von KI und verstehen, wie wichtig es ist, Ihre Mitarbeitenden auf diesem Weg zu begleiten.
- Sie verstehen es, den verantwortungsvollen Einsatz von KI mit den Effizienz- und kreativitätsunterstützenden Potenzialen der Künstlichen Intelligenz zu kombinieren.
- Sie wissen, wie Sie als KI-Botschafter/-in mit Leidenschaft eine positive Veränderungskultur schaffen und den Erfolg der KI-Adaption sichern.
- Sie verfügen über Change-Management-Skills, um Veränderungsprozesse proaktiv zu gestalten, und erweitern Ihr Netzwerk mit anderen KI-Verantwortlichen aus anderen Sparkassen.

IHR REFERENT

Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung

Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung

HINWEIS(E)

Am Ende erhalten Sie ein **Zertifikat**, das Ihre erfolgreiche Teilnahme bescheinigt - ein Beleg für Ihre bedeutende Rolle in der KI-Transformation.

TERMIN(E)

Nr.2-2603 | 06.04.2027 – 19.04.2027 |

Präsenz-Modul (06.04.2027)
Real-Life-Check (07.04. - 18.04.2027)
Online-Modul (19.04.2027)

DAUER

2 Tage
zzgl. Transferphase:

- Präsenz-Modul (1. Tag)
- Real-Life-Check
- Online-Modul (2. Tag)

PREIS

750,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

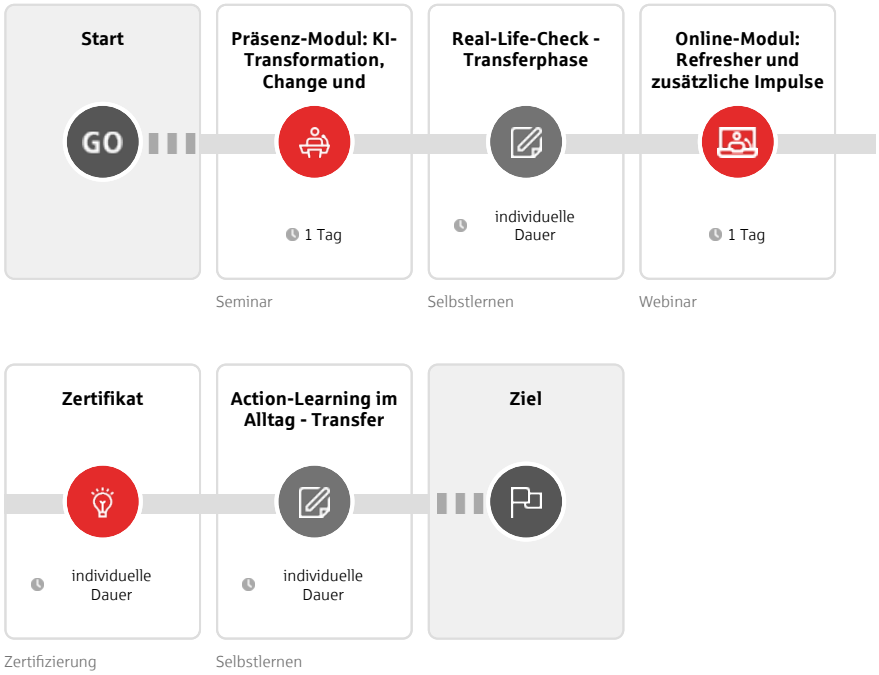


Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



Ihre Lernreise: KI-Lotse - erfolgreich KI-Transformation und Change-Prozesse in der Sparkasse begleiten



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

Programm/Inhalt

1. Tag am 06.04.2027 - Präsenzmodul: KI-Transformation, Change & Empowerment

- Warum KI? Die Chancen der KI-Transformation verstehen und nutzen
- Change als Chance: Emotionen im Wandel erkennen und Widerstände in Erfolge verwandeln
- Die menschliche Seite der KI: KI als Partner für Innovation und Effizienz - so finden Sie die Balance zwischen Technik und Mensch
- Erfolgreiche Einführungsstrategien: Mitarbeitende in die KI-Welt einführen und Akzeptanz schaffen
- Die besten Kommunikationsstrategien, um KI im Team und Unternehmen zu verankern
- Umgang mit schwierigen Gesprächen: Ängste und Bedenken über KI adressieren, den Weg der verantwortungsvollen Nutzung von KI aufzeigen
- Wie Sie eine starke KI-Veränderungskultur in Ihrer Sparkasse etablieren Verstehen und Optimieren des KI-Mindsets in Teams
- Wie Sie als Veränderungscoach das Vertrauen in KI fördern und Ihre Kollegen/-innen zu aktiven Mitgestaltern/-innen der Transformation machen.
- Tools live erleben: S-KIPilot, ChatGPT, Copilot & Co. hands-on ausprobieren
- Ihre KI-Rolle: Wie Sie als Veränderungscoach das Vertrauen in KI aufbauen und Mitarbeitende zu aktiven Treibern der Transformation machen
- Präsentieren mit Impact: überzeugende Success-Storys rund um KI, die alle mitreißen

Real-Life-Check - Transferphase

- Transformation Checkpoint
- Reflexion & Praxistest der erlernten Skills
- Follow-up - Vorbereitung auf die nächsten Steps
- Peer-Learning und Austausch in der Gruppe

2. Tag am 19.04.2027 - Online-Modul: Welcome Back – Refresher & zusätzliche Impulse

- Schnellüberblick der wichtigsten Erkenntnisse des ersten Tages
- Fragen & Antworten: offene Fragen aus der Praxis klären und den Wissenstransfer sichern
- KI in Action: neueste Entwicklungen und Anwendungsbeispiele aus der Sparkassenwelt vorstellen
- Erfahrungsreflexion: was hat gut funktioniert? Wo gab es Herausforderungen?
- Interaktive Diskussion und Austausch über Erfahrungen, Erfolge und Stolpersteine
- Best Practices: Ideen und Tipps von anderen Teilnehmenden sammeln und im eigenen Kontext anwenden
- Vertiefung der Change-Management-Methoden: die nächsten Schritte im Change-Prozess – Methoden, die Ihre Veränderungsfähigkeit stärken
- Widerstände managen: Wie Sie gezielt mit Widerständen umgehen und Mitarbeitende zu aktiven Mitgestalter/-innen der Transformation machen
- Netzwerk aufbauen: Tipps und Tools zum Aufbau eines starken Netzwerks für kontinuierlichen Austausch und Unterstützung
- Nachhaltige Transformation: Wie Sie den langfristigen Erfolg Ihrer KI-Initiativen sicherstellen.
- Nächste Schritte: konkrete Handlungsansätze und Umsetzungsstrategien für die Praxis

Action-Learning im Alltag - Transfer

Ready for KI - Basis-Skills (Blended Learning)

Ein solides Grundlagenverständnis von Künstlicher Intelligenz wird zunehmend zur Schlüsselkompetenz im Berufsalltag. Der Mix aus Selbst-Check, E-Learning und praxisorientiertem Webinar sorgt für einen abwechslungsreichen Einstieg und macht KI verständlich und direkt greifbar.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die sich ein solides Grundlagenwissen zur Künstlichen Intelligenz aufbauen und dieses praxisnah anwenden möchten - abgestimmt auf ihren individuellen Lerntyp und ihr eigenes Lerntempo

IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den grundlegenden Funktionsweisen und Potenzialen von Künstlicher Intelligenz.
- Sie kennen die Einsatzmöglichkeiten von KI in Ihrem beruflichen Umfeld und können deren Nutzen einschätzen.
- Sie wissen, welche Rahmenbedingungen, Datenschutzanforderungen und Qualitätsstandards beim Einsatz von KI zu beachten sind, um KI-Anwendungen verantwortungsvoll zu nutzen.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

HINWEIS(E)

Selbst-Check: Welcher KI-Typ bist du?
Zu Beginn gibt es einen interaktiven Test, um den eigenen „KI-Typ“ zu bestimmen. Der Test hilft den Teilnehmenden, ihre persönlichen Stärken im Umgang mit KI zu erkennen.

E-Learning
Interaktive Lernmodule, die das grundlegende Wissen über KI vermitteln.

Webinar
Praktische Demonstration und Vertiefung der Inhalte in einem interaktiven Webinar. Hier werden konkrete Basics und Szenarien behandelt.

Transferphase
Übung zur Anwendung des Gelernten.

Nach Abschluss erhalten Sie eine Bescheinigung über die erfolgreiche Absolvierung des KI-Kompetenzpfads - ausgerichtet an den Anforderungen des Art. 4 EU AI Act.

Bleiben Sie dran: Mit den KI-Bildungsangeboten „KI-MasterClass (15.436) und KI-Deep Dive (15.437)“ geht Ihre KI-Lernreise genau dort weiter, wo es für Sie spannend wird.

TERMIN(E)

07.12.2026 |

E-Learning - Selbst-Check in der Zeit (01.09.2026 - 31.12.2027)
E-Learning - KI-Basics in der Zeit (01.09.2026 - 31.12.2027)
Webinar 2026 - KI-Basics Live (07.12.2026)
Transfer und Takeaways in der Zeit (01.12.2026 - 31.12.2027)

22.02.2027 |

optional vorgeschalteter Selbst-Ceck in der Zeit (01.12.2026 - 31.12.2027)
E-Learning in der Zeit (01.12.2026 - 31.12.2027)
Webinar (22.02.2027)
Transferphase in der Zeit (23.02. - 31.12.2027)

DAUER

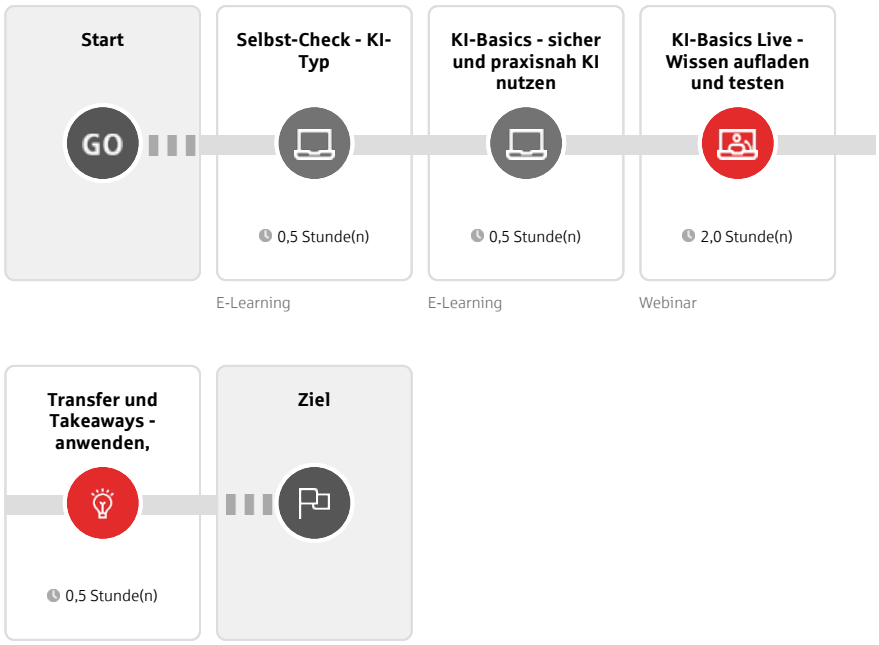
3,5 Stunden
Die Gesamt-Lernzeit von mind. 3,5 Stunden umfasst:

- 30 Minuten Selbst-Check
- 30 Minuten E-Learning
- 120 Minuten Webinar
- 30 Minuten Lernzeit für Transfer

PREIS

229,00 €
Selbst-Check: kostenfrei - E-Learning: 40 € & Webinar: 189 €

Ihre Lernreise: Ready for KI - Basis-Skills (Blended Learning)



KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

- **Selbst-Check - Welcher KI-Typ bist du?** (E-Learning ca. 30 Minuten)
  - Von Tempo zu Ausdauer: Bring dich auf Kurs
  - Startschuss: Teste deine digitale Fitness
  - Analyse: Schritt für Schritt zum Ziel
  - Topfit in Aktion: Deine besten Trainingseinheiten
  - KI-Power mit System: Dein Trainingsplan
  - Zieleinlauf: Feier deinen Lernfortschritt
- **KI-Basics - sicher und praxisnah KI nutzen** (E-Learning ca. 30 Minuten)
  - Was bringt mir KI und warum sollte ich mich damit beschäftigen?
  - Wie kann KI meinen Arbeitsalltag leichter und effizienter machen?
  - Worauf muss ich achten, damit KI nicht zum Risiko wird?
  - Woran erkenne ich Schatten-KI und wie gehe ich sicher damit um?
  - Wie funktioniert KI und was können KI-Agenten für mich übernehmen?
  - Was muss ich beim Einsatz von KI rechtlich und ethisch beachten?
- **KI-Basics Live - Wissen aufladen und testen** (Webinar 120 Minuten)
  - **Einstieg: KI im echten Arbeitsalltag**
    - Kurzer Reality-Check: Wo begegnet Ihnen KI bereits?
    - Mini-Impuls: Was KI gut kann – und was (noch) nicht?
    - Wie nutzen Sie KI bereits im Alltag?
  - **Chancen vs. Risiken im Praxisblick**
    - Konkrete Beispiele aus dem Arbeitsalltag
    - Typische Fehlerquellen (Halluzinationen, falsche Daten, Schatten-KI): Wie gehe ich damit um?
    - Austausch: Was wäre bei mir kritisch?
  - **Datenschutz & Recht kompakt erklärt**
    - DSGVO-Basics im KI-Kontext
    - EU AI Act: was wirklich relevant ist
    - Do's & Don'ts für den sicheren Einsatz
  - **Hands-on Übung: Ihr eigener "KI-Use-Case"**
    - Kleine Arbeitsaufgabe: eigene Aufgabe mit KI lösen
    - Vergleich: menschlicher Ansatz vs. KI-Ansatz
    - Ergebnis-Check
- **Transfer & Takeaways - anwenden, reflektieren und vertiefen**
  - Quick-Wins
  - Konkrete Takeaways für den Alltag
  - Mini-Commitment: Das probiere ich morgen aus!

Selbst-Check - KI-Typ (E-Learning)

KI unterstützt, doch Ihre persönliche Stärke macht den Unterschied. Finden Sie mit diesem Selbst-Check heraus, welcher KI-Typ Sie sind, welche Trainingsmaßnahmen zu Ihnen passen und wie Sie Ihre individuellen Fähigkeiten optimal kombinieren.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die KI-Tools nutzen oder künftig nutzen wollen, dabei ihre eigene Rolle verstehen, ihre Stärken optimal einsetzen und ihre KI-Kompetenz individuell entwickeln möchten

IHR NUTZEN

- Sie verstehen, wie Ihre Persönlichkeit den Umgang mit KI prägt.
- Sie wissen, welche zentrale Rolle Sie selbst beim Lernen und bei der Nutzung von KI-Tools spielen.
- Sie können Ihre persönlichen Stärken reflektieren und gezielt einsetzen sowie konkrete Schritte für Ihre Weiterentwicklung im Umgang mit KI ableiten.

HINWEIS(E)

Der Selbst-Check macht sichtbar, dass häufig individuelle Persönlichkeitsmerkmale eine zentrale Rolle beim Einsatz von KI spielen. Er orientiert sich am Big Five-Modell der Persönlichkeitspsychologie. Auf dieser Grundlage erkennen Sie Ihre Stärken im Umgang mit KI besser, setzen Technologien gezielter ein und wählen Lerninhalte passgenau für Ihre Weiterentwicklung aus.

TERMIN(E)

Jederzeit flexibel starten!

DAUER

30 Minuten

PREIS

kostenfrei

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Von Tempo zu Ausdauer: Bring dich auf Kurs

Startschuss: Teste deine digitale Fitness

Analyse: Schritt für Schritt zum Ziel!

Topfit in Aktion - Deine besten Trainingseinheiten

KI-Power mit System: Dein Trainingsplan

Zieleinlauf - Lernfortschritt feiern

KI-Basics - sicher und praxisnah KI nutzen (E-Learning)

KI verstehen, Chancen nutzen, Risiken im Blick behalten – und dabei rechtlich sicher bleiben. In diesem E-Learning bauen Sie Ihr Grundlagenwissen auf und lernen, KI souverän und verantwortungsvoll im Alltag einzusetzen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die KI im Arbeitsalltag nutzen oder künftig einsetzen möchten und dafür ein sicheres Grundlagenverständnis hinsichtlich Chancen, Risiken, rechtliche und datenschutzbezogene Anforderungen benötigen

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Grundlagen Künstlicher Intelligenz, ihre wichtigsten Merkmale sowie typische Einsatzbereiche.
- Sie wissen, welche Chancen und Risiken KI mit sich bringt und wie Sie verantwortungsvoll mit ihr umgehen.
- Sie kennen die wichtigsten datenschutzrechtlichen Grundlagen und rechtlichen Rahmenbedingungen.

VORAUSSETZUNG(EN)

Wir empfehlen den Selbst-Check - KI-Typ (15.431-1) zu absolvieren - macht Spaß und bringt Klarheit, wie Du bisher mit KI umgehst!

HINWEIS(E)

Next Step: Live anwenden statt nur lernen. Nach dem Sie das E-Learning erfolgreich abgeschlossen haben geht es ins Webinar "KI-Basics Live - Wissen aufladen, testen und verstehen (15.435-3)" - hier wird ausprobiert, gefragt und das Gelernte direkt in die Praxis überführt.

TERMIN(E)

Jederzeit flexibel starten!

DAUER

30 Minuten

PREIS

40 € je Teilnehmer/-in - Pauschalpreis für Sparkasse ab 100 Lernenden 3.600 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Was bringt mir KI - und warum sollte ich mich damit beschäftigen?

Wie kann KI meinen Arbeitsalltag leichter und effizienter machen?

Worauf muss ich achten, damit KI nicht zum Risiko wird?

Woran erkenne ich Schatten-KI und wie gehe ich sicher damit um?

Wie funktioniert KI und was können KI-Agenten für mich übernehmen?

Was muss ich beim Einsatz von KI rechtlich und ethisch beachten?

KI-Basics Live - Wissen aufladen und testen (Webinar)

KI ist kein Buzzword mehr, sondern Teil Ihres Jobs. In 120 Minuten gehen Sie vom „mal gehört“ zum „selbst ausprobiert“ – mit klaren Beispielen, echten Anwendungsfällen und einem ehrlichen Blick auf Chancen, Risiken und Datenschutz. Sie testen KI direkt live, reflektieren Ihren eigenen Umgang und nehmen konkrete Ideen mit, die Sie sofort im Arbeitsalltag einsetzen können.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die KI verstehen, Risiken einschätzen und rechtliche sowie datenschutzbezogene Grundlagen berücksichtigen möchten

IHR NUTZEN

- Sie wissen und testen, wie KI arbeitet und ordnen deren Einsatz direkt in konkrete Praxissituationen ein.
- Sie kennen Chancen, Risiken sowie datenschutz- und rechtliche Rahmenbedingungen anhand realer Fälle und wenden diese im Umgang mit KI verantwortungsvoll an.
- Sie können KI-Tools reflektieren, um sie gezielt zur Unterstützung Ihrer täglichen Arbeit zu nutzen.

VORAUSSETZUNG(EN)

Wir empfehlen Ihnen, den Selbst-Check KI-Typ (15.431-1) und das E-Learning KI-Basics - sicher und praxisnah KI nutzen (15.453-2) zu absolvieren oder ein vergleichbares Wissensniveau mitzubringen - so starten Sie gut vorbereitet und holen das Maximum aus dem Webinar heraus.

IHR REFERENT

Lucas Holzhauer, Sparkassenakademie NRW

HINWEIS(E)

Sofern Sie bereits über ein entsprechendes Wissensniveau auf Basis des Selbst-Checks KI-Typ (15.435-1) und des E-Learnings KI-Basics - Wissen aufladen und testen (15.423-2) verfügen, können Sie das Webinar auch unabhängig buchen und direkt einsteigen.

TERMIN(E)

07.12.2026 | virtueller Seminarraum
10:00 – 12:00 Uhr

22.02.2027 | virtueller Seminarraum
10:00 – 12:00 Uhr

DAUER

2 Stunden

PREIS

189,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Einstieg: KI im echten Arbeitsalltag

- Kurzer Reality-Check: Wo begegnet Ihnen KI bereits?
- Mini-Impuls: Was KI gut kann - und was (noch) nicht?
- Wie nutzen Sie KI bereits im Alltag?

Chancen vs. Risiken im Praxisblick

- Konkrete Beispiele aus dem Arbeitsalltag
- Typische Fehlerquellen (Halluzinationen, falsche Daten, Schatten-KI): Wie gehe ich damit um?
- Austausch: Was wäre bei mir kritisch?

Datenschutz & Recht kompakt erklärt

- DSGVO-Basics im KI-Kontext
- EU AI Act: was wirklich relevant ist
- Do's & Don'ts für den sicheren Einsatz

Hands-on Übung: Ihr eigener KI-Use-Case

- Kleine Arbeitsaufgabe: eigene Aufgabe mit KI lösen
- Vergleich: menschlicher Ansatz vs. KI-Ansatz
- Ergebnis-Check

Transfer & Abschluss

- Quick-Wins
- Konkrete Takeaways für den Alltag
- Mini-Commitment: Das probiere ich morgen aus!

KI-MasterClass, S-KIPilot und Co. - Anwender-Skills

Diese Blended-Learning KI-MasterClass zum S-KIPilot und generellen Prompting für weitere KI-Tools verbindet kompaktes E-Learning, interaktive Webinare und praxisnahe Hands-on-Workshops zu einem klaren Lernpfad: anwenden - optimieren - durchstarten. Der optional integrierte Selbst-Check hilft dabei, den eigenen Wissensstand realistisch zu reflektieren und gezielt die richtigen Lerneinheiten auszuwählen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen mit Zugriff auf den S-KIPilot oder vergleichbare KI-Anwendungen, die KI sicher, effizient und verantwortungsvoll im Arbeitsalltag einsetzen wollen und die richtigen Techniken zum Prompten anwenden möchten

IHR NUTZEN

- Sie verstehen den S-KIPilot im Kontext der Sparkassenwelt und setzen ihn sicher ein.
- Sie nutzen KI gezielt für typische Aufgaben wie Analyse, Kommunikation und Dokumentation.
- Sie formulieren wirksame Prompts und arbeiten mit Prompt-Bibliotheken effizienter.
- Sie können KI-Ergebnisse kritisch bewerten und optimieren (Qualität, Tonalität, Nutzbarkeit).

VORAUSSETZUNG(EN)

Wir empfehlen Ihnen, den **Selbst-Check KI-Typ** (15.431-1) und bei Bedarf das Blended-Learning **Ready for KI - Basiswissen** (15.435) zu absolvieren oder ein vergleichbares Wissensniveau mitzubringen - so sind Sie ideal vorbereitet und holen das volle Potenzial aus der KI-MasterClass heraus.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

HINWEIS(E)

Die KI-MasterClass kombiniert flexibles E-Learning mit interaktiven Elementen - ganz nach Ihrem individuellen Lernpfad:

- **Gemeinsame Ausgangsbasis:** Das E-Learning Von der Theorie zur Praxis - Ihr Leitfaden für sicheres und effizientes Arbeiten mit S-KIPilot und Co. vermittelt Ihnen das notwendige theoretische Wissen.
- **Vertiefung nach Bedarf:** Interaktive Webinare zum S-KIPilot und zu Prompting-Techniken ermöglichen praxisnahe Anwendung, direkte Übung und den Austausch mit Expertinnen und Experten.
- **Transfer & Takeaway:** Konkrete Tipps, Übungen und eine Promptbibliothek sichern den unmittelbaren Transfer in Ihren Arbeitsalltag.
- **Optionaler Selbst-Check:** Vorab können Sie Ihren Wissensstand testen, um den Lernpfad optimal auf Ihre Bedürfnisse abzustimmen.

TERMIN(E)

01.10.2026 – 31.12.2027 |
09:30 – 17:00 Uhr

E-Learning - Selbst-Check: KI-Typ (01.09.2026 - 31.12.2027)
je nach Auswahl Webinar 2026 15.439 (14.09.2026)
ja nach Auswahl Webinar 2027 15.439 (15.03.2027)
je nach Auswahl Webinar 2026 - 15.449 (13.11.2026)
je nach Auswahl Webinar 2027 - 15.449 (15.03.2027)
ja nach Auswahl Webinar 2027 15.441 (13.04.2027)
Transfer und Takeaways - anwenden, reflektieren und vertiefen (01.12.2026 - 31.12.2027)

DAUER

3 Stunden
Die Gesamt-Lernzeit von mind. 3 Stunden umfasst:

- 30 Minuten E-Learning
- 90 - 180 Minuten Webinar
- 30 Minuten Lernzeit für Transfer
- Ggf. 30 Minuten optinaler Selbst-Check

PREIS

Selbst-Check: kostenfrei - E-Learning: 40 € & je Webinar je nach Modul: 189 € bzw. 325 €

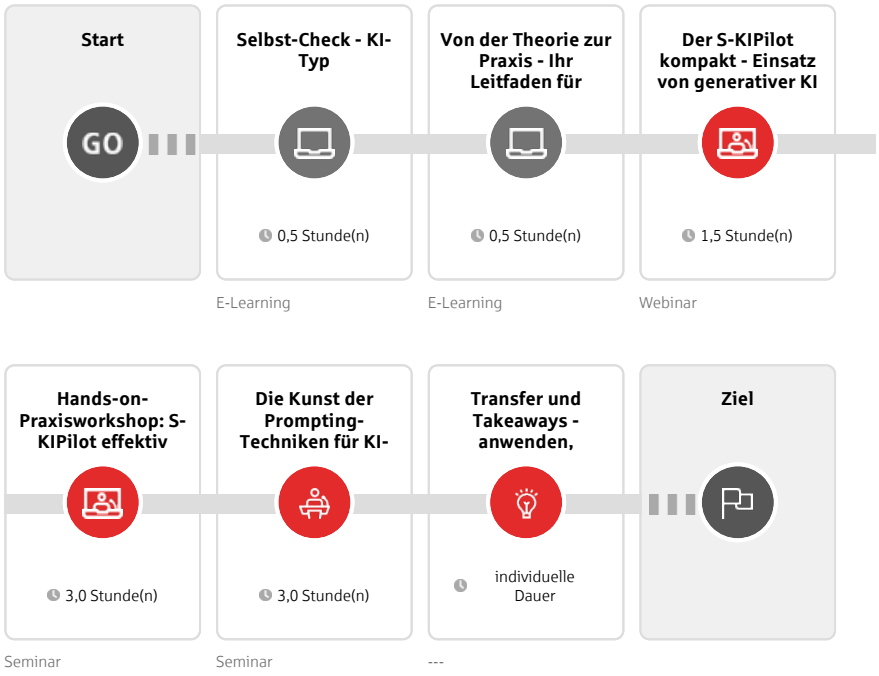
KONTAKT

So entsteht ein **flexibles, praxisnahes Lernkonzept**, das Theorie und Praxis sinnvoll verbindet und Ihnen Sicherheit sowie Effizienz im Einsatz des S-KIPilot garantiert.

Nach Abschluss erhalten Sie eine Bescheinigung über die erfolgreiche Absolvierung des KI-Kompetenzpfads - ausgerichtet an den Anforderungen des Art. 4 EU AI Act.

Bleiben Sie dran: Mit den KI-Bildungsangeboten „KI-Deep Dive (15.437)“ geht Ihre KI-Lernreise genau dort weiter, wo es für Sie zugeschnitten auf Ihre Zielgruppe individuell wird.

Ihre Lernreise: KI-MasterClass, S-KIPilot und Co. - Anwender-Skills



ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

- **optionaler Selbst-Check - KI-Typ** (E-Learning ca. 30 Minuten)
  - Von Tempo zu Ausdauer: Bring dich auf Kurs
  - Startschuss: Teste deine digitale Fitness
  - Analyse: Schritt für Schritt zum Ziel
  - Topfit in Aktion: Deine besten Trainingseinheiten
  - KI-Power mit System: Dein Trainingsplan
  - Zieleinlauf: Feier deinen Lernfortschritt
- **Von der Theorie zur Praxis - Ihr Leitfaden für effizientes Arbeiten mit S-KIPilot und Co.** (E-Learning ca. 30 Minuten)
  - Wie finde ich mich im S-KIPilot schnell zurecht und nutze die wichtigsten Funktionen?
  - Wie nutze ich Wissensquellen und Dokumente gezielt für bessere Antworten?
  - Wie arbeite ich mit Promptvorlagen und Eingabevorschlägen schneller und effizienter?
  - Wie passe ich den S-KIPilot an meine persönlichen Arbeitsgewohnheiten an?
  - Wie unterstützt mich der S-KIPilot bei der Vorbereitung von Kundengesprächen?
- **S-KIPilot, Prompting & Co. Live - anwenden, optimieren & durchstarten** (Webinare je nach Bedarf und individueller Lernreise wählbar - 90 - 180 Minuten je nach Modul)
  - **Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag** (15.441 - Webinar 90 Minuten)
    - Einordnung & Grundlagen generativer KI
    - 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)

- **Hands-on-Praxisworkshop: S-KIPilot effektiv nutzen und gute Ergebnisse erzielen** (15.439 - Webinar 180 Minuten)
  - Grundlagen des S-KIPiloten – Wie „denkt“ die KI und wie funktioniert sie?
  - Gute Ergebnisse sicher erzielen: So steuern Sie den S-KIPiloten präzise und erzielen verlässliche Resultate
  - Live ausprobieren: Eigene Prompts entwickeln, anwenden und direkt im Workshop testen.
  - Praxisnahe Prompting-Techniken: Sinnvolle und fokussierte Prompts formulieren
  - Anweisungen und Fragen klar und auf den Punkt bringen
  - Cleveres Prompting für besonders wirksame Ergebnisse
  - Prompt Engineering: Feinschliff und Optimierung für komplexe Aufgabenstellungen.
  - Anwendungsfälle für den Arbeitsalltag: Konkrete Einsatzmöglichkeiten des S-KIPiloten für ihren Alltag.
  - Verantwortungsvoller Umgang mit KI: KI bewusst, datenschutzsensibel und gemäß den Vorgaben einsetzen.
  - Individuelle Anpassung von KI-Ergebnissen: So passen Sie die Antworten des S-KIPiloten an Ihre Anforderungen an.
  - Interaktive Übungen und Live-Demonstrationen: Praxisorientiert, Hands-on und mit Raum für eigene Fragen und Tests
- **Die Kunst der Prompting-Techniken für KI-Anwendungen von A bis Z** (15.449 - Webinar 180 Minuten)
  - Künstliche Intelligenz und Sprachmodelle (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)
  - Prompt-Engineering (Advanced Prompt-Engineering für knifflige Herausforderungen, flexibler Umgang mit Mehrdeutigkeiten und unpräzisen Vorgaben, Perfektionierung der Prompt-Formulierung)
  - Maßanfertigung für S-***KI***Pilot 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, Erfolgschancen erhöhen: Methoden zur Fehlerbehebung gestalten, eigene Prompts nach Maß modifizieren)

- **Transfer & Takeaways - anwenden, reflektieren und vertiefen**
  - Konkrete Takeaways für den Alltag
  - Aufbau effektiver Prompts für unterschiedliche Aufgaben
  - Strategien für klar formulierte, zielgerichtete KI-Anfragen
  - Tipps für den souveränen Alltagseinsatz
  - Eigene generelle Use Cases entwickeln und optimieren
  - Eigene Arbeitsfälle identifizieren und digitalisieren
  - Ergebnisqualität kritisch prüfen und optimieren
  - Umsetzung der gelernten Techniken in Ihrem Tagesgeschäft
  - Quick-Wins für sofort spürbare Effizienzsteigerung

Von der Theorie zur Praxis - Ihr Leitfaden für effizientes Arbeiten mit S-KIPilot und Co. (E-Learning)

Künstliche Intelligenz, die wirklich in deiner Sparkassenwelt bleibt: Der S-KIPilot ist mehr als ein Tool - er ist dein digitaler Arbeitsassistent im sicheren System der Sparkassen-Finanzgruppe. Er unterstützt dich bei Analysen, Kommunikation, Dokumentation und Routineaufgaben - ohne Daten an externe Anbieter weiterzugeben. In diesem E-Learning lernen Sie die wichtigsten Funktionen des S-KIPiloten kennen und erfahren mehr zu Standards wirksamer Prompts.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die den S-KIPiloten oder weitere KI-Anwendungen mit den richtigen Funktionen und Prompting-Strategie nutzen möchten und sich hierzu die Basics im Selbststudium aneignen wollen

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Chat-Oberfläche des S-KIPiloten und wissen, wie Sie sich sicher und schnell zurechtfinden.
- Sie sind informiert, wie Sie Wissensquellen gezielt auswählen und Dokumente hochladen, um noch effizienter zu arbeiten.
- Sie sind vertraut mit Promptvorlagen und Eingabevorschläge, um wiederkehrende Aufgaben zu beschleunigen.
- Sie können den S-KI Pilot mit wenigen Klicks an Ihre persönlichen Vorlieben anpassen, vom Kommunikationsstil bis zum Farbschema.

HINWEIS(E)

Next Step: Vom Lernen ins Anwenden. Nach erfolgreichem Abschluss des E-Learnings geht es je nach Bedarf entlang Ihres persönlichen Lernpfads weiter ins passende, gewünschte Webinar:

- Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (15.441),
- Hands-on-Praxisworkshop: S-KIPilot effektiv nutzen und gute Ergebnisse erzielen (15.439) und/oder
- Die Kunst der Prompting-Techniken für KI-Anwendungen von A bis Z (15.449).

Dort wird vertieft, praktisch gearbeitet, Lösungen werden entwickelt und offene Fragen direkt geklärt - damit aus Wissen echtes Anwenden wird.

TERMIN(E)

Jederzeit flexibel starten!

DAUER

30 Minuten

PREIS

40 Euro je Teilnehmer/-in - Pauschalpreis für Sparkasse ab 100 Lernenden 3.600 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Wie finde ich mich im S-KIPilot schnell zurecht und nutze die wichtigsten Funktionen?

Wie nutze ich Wissensquellen und Dokumente gezielt für bessere Antworten?

Wie arbeite ich mit Promptvorlagen und Eingabevorschlägen schneller und effizienter?

Wie passe ich den S-KIPilot an meine persönlichen Arbeitsgewohnheiten an?

Wie unterstützt mich der S-KIPilot bei der Vorbereitung von Kundengesprächen?

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-*KI*Pilot 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-*KI*Pilot 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 kompak" (15.443) absolviert oder bringen ein vergleichbares Wissensniveau mit - so starten Sie gut vorbereitet und haben eine gemeinsame Ausgangbasis.
- 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

INHALTE



Edmund Honermann
0231 22240-739
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
- Erfolgschancen erhöhen: Methoden zur Fehlerbehebung gestalten
- Eigene Prompts nach Maß modifizieren

Hands-on-Praxisworkshop: S-KIPilot effektiv nutzen und gute Ergebnisse erzielen - KI-Kompetenz mit Verantwortung (online)

Entfalten Sie das volle Potenzial des S-KIPiloten - in diesem interaktiven Praxisworkshop trainieren Sie, wie Sie die KI souverän und wirksam im Arbeitsalltag einsetzen. Mit echtem Hands-on, cleverem Prompting und einem Blick für Qualität und Effizienz gewinnen Sie Sicherheit und Wirkung im täglichen Einsatz.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, die für den S-*KI*Pilot freigeschaltet sind bzw. die bereits erste Erfahrungen zum Einsatz von KI-Anwendungen im Arbeitsalltag gesammelt haben und nun ihre generierten Ergebnisse optimieren möchten

IHR NUTZEN

- Sie wissen. wie Sie den S-KIPiloten sicher und zielgerichtet im Arbeitsalltag einzusetzen.
- Sie sind vertraut mit der Denkweise der KI, üben den sicheren Umgang mit Prompts und erleben live, wie der S-*KI*Pilot Sie effizient unterstützen kann.
- Sie haben Sicherheit im täglichen Einsatz und stärken gleichzeitig Ihr Bewusstsein für den verantwortungsvollen Umgang mit KI im Einklang mit den Anforderungen des EU KI-Acts.

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 kompak" (15.443) absolviert oder bringen ein vergleichbares Wissensniveau mit - so starten Sie gut vorbereitet und haben eine gemeinsame Ausgangbasis.
- 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.

TERMIN(E)

15.03.2027 | virtueller Seminarraum
13:00 – 16:00 Uhr

DAUER

3 Stunden

PREIS

325,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

IHR REFERENT

Maximilian Lukas Kops

Unternehmensgründer und -inhaber, Bestseller-Autor. Er gibt auf inspirierende Art Impulse zu Digitalisierung, Künstliche Intelligenz, Personal Branding & New Work.

Mit seiner Plattform STELLA - UNLOCK YOUR POTENTIAL bietet er Persönlichkeitsentwicklung und Coaching mit der virtuellen STELLA als KI-Coach für alle Mitarbeitenden Auf eine Art und Weise, dass jede Person einmal wöchentlich 20 bis 30 Minuten Zeit für die persönliche Entwicklung bekommt. Er demokratisiert den Zugang zu Persönlichkeitsentwicklung unabhängig von der Hierarchieebene im Unternehmen. Dafür wurde Max mit zahlreichen Preisen ausgezeichnet, bspw. als Startup des Jahres 2023, mit dem HR Innovation Award 2024 und dem 1. Innovationspreis der FOM Hochschule 2025.

Persönliche Website von Max Kops: https://maxkops.com

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.

Sie verlassen den Workshop mit praktischer Sicherheit im Umgang mit dem S-KIPiloten, klaren Handlungskompetenzen für den Alltag und einem geschärften Blick für den verantwortungsvollen Einsatz von KI. Nach Abschluss des Seminars erhalten Sie eine Bescheinigung über Ihre erfolgreiche Teilnahme, die den Qualifizierungsanforderungen des EU AI-Acts beim Einsatz von KI Rechnung trägt.

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: 15.439-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

Die Denkweise der KI verstehen: Grundlagen des S-KIPiloten – Wie „denkt“ die KI und wie funktioniert sie?

Gute Ergebnisse sicher erzielen: So steuern Sie den S-KIPiloten präzise und erzielen verlässliche Resultate.

Live ausprobieren: Eigene Prompts entwickeln, anwenden und direkt im Workshop testen.

Praxisnahe Prompting-Techniken: Sinnvolle und fokussierte Prompts formulieren

- Anweisungen und Fragen klar und auf den Punkt bringen
- Cleveres Prompting für besonders wirksame Ergebnisse

Deep-Dive: Prompt Engineering: Feinschliff und Optimierung für komplexe Aufgabenstellungen.

Anwendungsfälle für den Arbeitsalltag: Konkrete Einsatzmöglichkeiten des S-KIPiloten für ihren Alltag.

Verantwortungsvoller Umgang mit KI: KI bewusst, datenschutzsensibel und gemäß den Vorgaben einsetzen.

Individuelle Anpassung von KI-Ergebnissen: So passen Sie die Antworten des S-KIPiloten an Ihre Anforderungen an.

Interaktive Übungen und Live-Demonstrationen: Praxisorientiert, Hands-on und mit Raum für eigene Fragen und Tests

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 kompak" (15.443) absolviert oder bringen ein vergleichbares Wissensniveau mit - so starten Sie gut vorbereitet und haben eine gemeinsame Ausgangbasis.
- 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

Opitional 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)

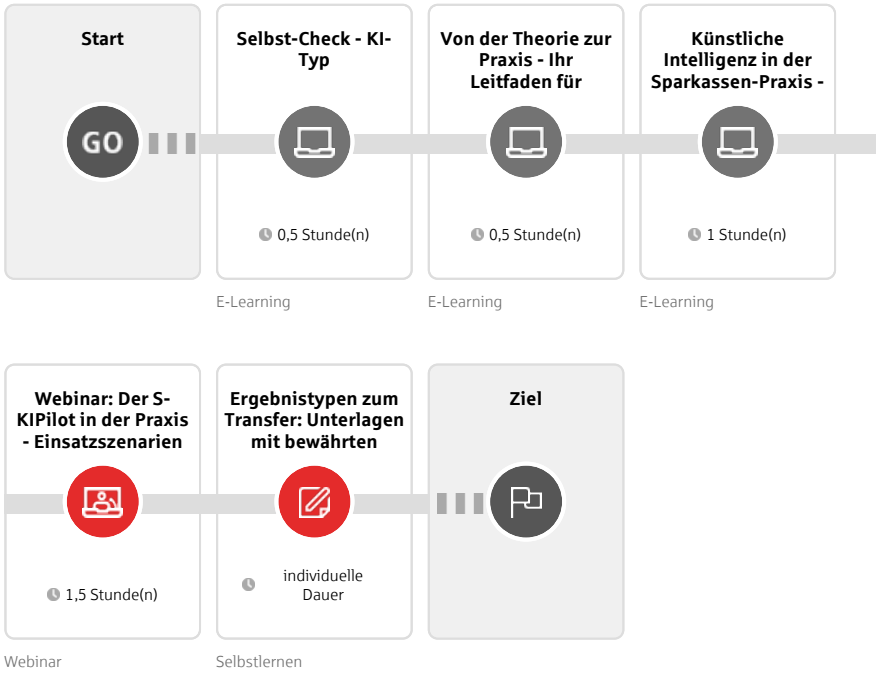
DAUER

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

Prompt-Werkstatt - mehr Routine, mehr Ideen, mehr S-KIPilot

Vertiefen Sie Ihre Fähigkeiten im Umgang mit dem S-KIPilot! In einer interaktiven Prompt-Challenge entdecken Sie die Funktionalitäten und verbessern Ihre Prompt-Ergebnisse. Profitieren Sie von praktischen Übungen, bewährten Tipps und vom Erfahrungsaustausch. Krönen Sie Ihre Erfolge – und vielleicht auch sich selbst – als Gewinner/-in der Challenge!

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, denen der S-KIPilot zur Nutzung bereit steht oder die weitere Berührungspunkten zu KI-Anwendungen haben

IHR NUTZEN

- Sie können Ihre Fähigkeiten im professionellen Prompten verbessern und steigern spürbar die Qualität der KI-Ergebnisse.
- Sie trainieren den sicheren und praxisnahen Umgang mit dem S-KIPilot in einer spielerischen Challenge.
- Sie erkennen Potenziale, Stolpersteine und Erfolgsfaktoren im Umgang mit generativer KI.
- Sie profitieren vom Austausch über Best Practices, Erfahrungen und konkrete Anwendungsbeispiele aus Ihrem Institut.
- Sie erleben ein motivierendes Format, das den Spaß am Ausprobieren fördert und die interne KI-Community stärkt.

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 Ausgangbasis.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen aus dem engram-Fachteam

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung kann Inhouse in Präsenz in Ihrer Sparkasse oder online über einen virtuellen Seminarraum stattfinden. Die Teilnahme von bis zu 20 Mitarbeitenden ist denkbar. Bei Interesse sprechen Sie gerne Edmund Honermann an (Mail: edmund.honermann@ska.nrw, Tel.: 0231 22240-739).

TERMIN(E)

nach Absprache

DAUER

3,25 Stunden
Kickoff 45 Minuten
Workshop 150 Minuten

PREIS

nach Vereinbarung

KONTAKT

ANMELDUNG



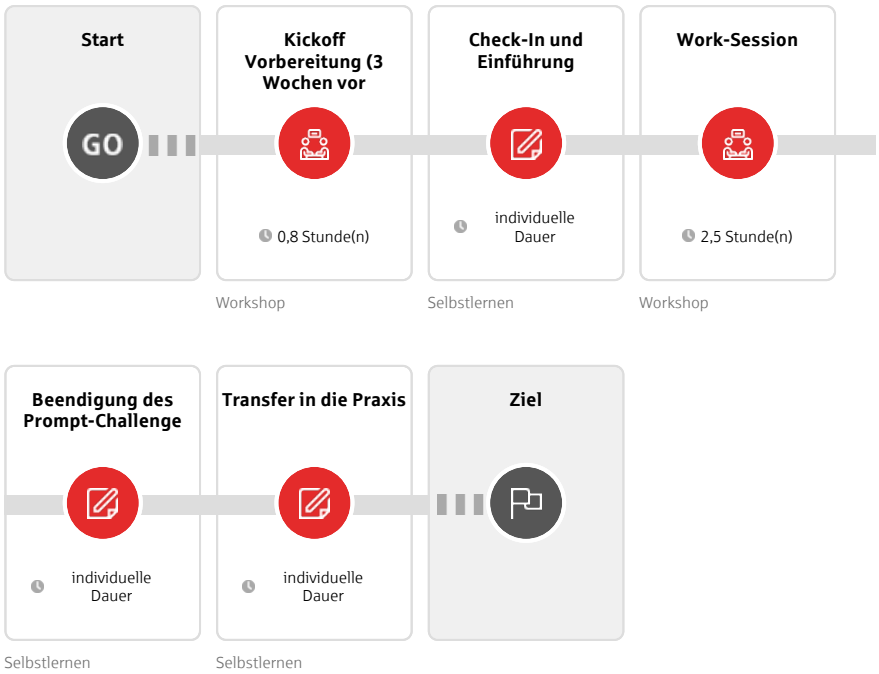
Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



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

Ihre Lernreise: Prompt-Werkstatt - mehr Routine, mehr Ideen, mehr S-KIPilot



Programm/Inhalt

Kickoff (45 Min.)

- Vorstellung der Prompt-Challenge: Ablauf, Regeln, Kategorien
- Einordnung des S-KIPilot & kurze Prompt-Grundlagen
- Ausgabe der Challenge-Unterlagen + Tipps & Tricks zur Teilnahme

Workshop (150–180 Min.)

- Rückblick auf die Challenge: Erfahrungen & Highlights
- Analyse erfolgreicher Prompts & typischer Stolpersteine
- Austausch zu Hindernissen und Lösungen („Community of Practice“)
- Transfer in den Arbeitsalltag:

Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Experten-Skills je nach Zielgruppe und Arbeitsumfeld (Blended Learning)

KI ist nicht „one size fits all“ - der Nutzen entsteht durch den passenden Einsatz im eigenen Arbeitsumfeld. Unsere Deep-Dives zeigen Ihnen, welche Möglichkeiten KI speziell für Ihre Abteilung bietet und welche Use-Cases für Ihre täglichen Aufgaben relevant sind. Im interaktiven Webinar entwickeln Sie konkrete Ansätze weiter und probieren KI direkt aus. So wird aus Theorie schnell praktische Anwendung - zugeschnitten auf Ihre Themen, Ihre Herausforderungen und Ihren Lernfortschritt.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die aus den unterschiedlichsten Fachabteilung vom Vertrieb bis zum Stab - je nach Deep Dive - ihren Arbeitsalltag mit KI gestalten möchten und dabei individuelle KI-Lösungen wie den S-KIPilot je nach Use Case praktisch testen, evaluieren und optimieren wollen

IHR NUTZEN

- Sie sind mit dem S-KIPilot sowie weiteren KI-Anwendungen der SFG und deren vielfältigen bzw. speziellen Einsatzmöglichkeiten in Ihrem Arbeitsbereich vertraut.
- Sie können KI-Ergebnisse kritisch einordnen, bewerten und gezielt für die Optimierung Ihrer Aufgaben, Prozesse und Arbeitsabläufe nutzen.
- Sie kennen praxisnahe Methoden, Techniken und Best Practices und können diese auf Ihre individuellen Anwendungsfelder übertragen und weiterentwickeln.

VORAUSSETZUNG(EN)

Wir empfehlen Ihnen, den Selbst-Check KI-Typ (15.431-1) und bei Bedarf das Blended-Learning Ready for KI - Basis-Skills (15.435) und KI-MasterClass S-KIPilot und Co. - Anwender-Skills (15.436) zu absolvieren oder ein vergleichbares Wissensniveau mitzubringen - so sind Sie ideal vorbereitet und holen das volle Potenzial aus Ihrem ausgewählten Deep Dive heraus.

HINWEIS(E)

Die Deep Dives verbinden **passgenaue Lernformate** mit interaktiven Elementen und orientieren sich an Ihrem individuellen Lernpfad:

TERMIN(E)

siehe ausgewähltes Bildungsangebot

DAUER

6 Stunden
siehe ausgewähltes Bildungsangebot

PREIS

siehe ausgewähltes Bildungsangebot

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

- **Gemeinsame Wissensbasis:** Ausgewählte E-Learnings vermitteln Ihnen die relevanten Grundlagen und schaffen ein einheitliches Verständnis für den Einsatz von KI.
- **Vertiefung mit Praxisbezug:** Interaktive Webinare greifen spezifische Zielgruppen, Aufgabenfelder und Arbeitsprozesse auf. Anhand konkreter Use Cases wenden Sie KI direkt an, entwickeln eigene Lösungsansätze und tauschen sich mit Expertinnen und Experten aus.
- **Transfer & Takeaways:** Praxisnahe Tipps, Übungen und eine Prompt-Bibliothek unterstützen Sie dabei, das Gelernte unmittelbar in Ihren Arbeitsalltag zu übertragen.
- **Optionaler Selbst-Check:** Mit einem kurzen Kompetenz-Check können Sie Ihren aktuellen Wissensstand einschätzen und Ihren persönlichen Lernweg gezielt gestalten.

So entsteht ein **flexibles und praxisorientiertes Lernkonzept**, das Wissen, Anwendung und Erfahrung verbindet. Sie entwickeln Sicherheit im Umgang mit KI und lernen, deren Potenziale gezielt für Ihre Aufgaben und Prozesse zu nutzen.

Nach erfolgreicher Teilnahme erhalten Sie eine Bescheinigung, mit der Sie die relevanten Kompetenzanforderungen im Rahmen des EU AI Act nachweisen können.

Programm/Inhalt

- **optionaler Selbst-Check - KI-Typ** (E-Learning ca. 30 Minuten)
  - Von Tempo zu Ausdauer: Bring dich auf Kurs
  - Startschuss: Teste deine digitale Fitness
  - Analyse: Schritt für Schritt zum Ziel
  - Topfit in Aktion: Deine besten Trainingseinheiten
  - KI-Power mit System: Dein Trainingsplan
  - Zieleinlauf: Feier deinen Lernfortschritt
- **ggf. vorgeschaltete E-Learnings je nach Zielgruppe** (ca. 30 Minuten)
- **Deep Dive Live je nach Zielgruppe - Uses Cases entdecken, transformieren und weiterdenken** (Webinar - ca. 120 Minuten bis 360 Minuten je nach Modul)
  - Privatkunden: S-KIPilot Kompakt Vertrieb (15.450)
  - Firmenkunden: Ready4AI - Wie KI den Firmenkunden-vertrieb verändert (12.350)
  - Interne Revision: Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Experten-Skills Interne Revision (40.237)
  - Banksteuerung: Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Experten-Skills Banksteuerung (in Planung)
  - Organisation: S-KIPilot Intensivtraining Prozessmanagement / Organisation (15.452)
  - Sekretariat: S-KIPilot Intensivtraining Sekretariate / Assistenzbereich (15.453)
  - Marketing: Prompting - Texterstellung mit ChatGPT, S-KIPilot und Co. für Marketing, Presse und Social Media (32.350)
  - Personal: KI Personalrecruiting - Zeit sparen mit Stellenausschreibungen und Recruiting über ChatGPT und Co. (33.371)
  - Führungskräfte: KI-Leadership - Mit künstlicher Intelligenz zum natürlichen Führungserfolg (15.455)
- **Transfer & Takeaways - anwenden, reflektieren und vertiefen**
  - Praktische Takeaways
  - Tipps, wie Sie KI effizient nutzen
  - Eigene Use Cases entwickeln
  - Impulse, um Arbeitsprozesse zu digitalisieren
  - Quick-Wins für Effizienz: Sofort umsetzbare Maßnahmen, die Zeit sparen

Ready4AI - Wie KI den Firmenkundenvertrieb verändert (online)

Künstliche Intelligenz verändert Kundenerwartungen und Vertriebs- und Rechercheprozesse rasant. Firmenkunden erwarten daher digitale Kompetenz, auch außerhalb des S-*KI*Piloten. Wer demnach früh versteht, wie KI funktioniert, kann Kunden sicher und kompetent begleiten.

ZIELGRUPPE

Unternehmenskundenberater/-innen, Firmenkundenberater/-innen, Gewerbekundenberater/-innen, sowie Geschäfskundenberater/-innen und Teams aus Direktberatungscentern (z. B. Business-Center, Business-Line) innerhalb von Sparkassen, die sich praxisnah mit Künstlicher Intelligenz im Beratungskontext vertraut machen wollen – unabhängig vom Stand des S-*KI*Piloten

IHR NUTZEN

- Sie kennen Chancen, Grenzen und Anwendungen von KI im Firmenkundengeschäft.
- Sie können konkrete KI-Impulse im Sparkassenkontext bewerten und einordnen.
- Sie wissen, wie Sie einfache KI-Tools als Sparringspartner im Alltag nutzen - von Gesprächsvorbereitung bis Angebotsstruktur.

VORAUSSETZUNG(EN)

Zugang zu verschiedenen KI-Tools wie ChatGPT, *S-KI*Pilot & Co. wären hilfreich

IHR REFERENT

Dominik Sinzinger, AFPUK GmbH

Fokus auf datenbasierte Unternehmenssteuerung mit Zahlen, KPIs und Methoden. Schwerpunkte: KI, Digitalisierung, Führung, Kundenbeziehungsmanagement, Vertrieb /Vertriebsoptimierung, Business Development und Nachhaltigkeitsberichterstattung

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.

Dieses Bildungsangebot kann auf Wunsch auch direkt in Ihrem Haus durchgeführt werden. Sprechen Sie uns bei Interesse gerne an – wir finden die passende Lösung für Ihr Team.

TERMIN(E)

17.06.2027 | virtueller Seminarraum

17.09.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

450,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



Marie Büchner
0231 22240-776
marie.buechner@ska.nrw

INHALTE



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

Programm/Inhalt

KI verstehen - verständlich, praktisch, anwendbar

- Einstieg in KI-Grundlagen, speziell für Sparkassenberater/-innen
- Was KI (nicht) ist – verständlich und praxisnah
- Anwendungsfelder im Firmenkundengeschäft
- Wie KI Kundenberatung und Analyse unterstützt

KI als Sparringspartner im Firmenkundenvertrieb

- KI-Tools konkret im Beratungsprozess nutzen
- Gesprächsvorbereitung mit KI
- Textbausteine, E-Mail-Hilfen und Präsentationen
- KI-gestützte Analyse von Branchen oder Kundensegmenten

KI im Kontext von S-*KI*Pilot, S-Trust & Co.

- Überblick über relevante Sparkassen-Initiativen
- Was läuft bereits in der Sparkassenwelt?
- Verknüpfung mit S-*KI*Pilot
- Wie ihr euch gezielt andocken könnt

S-KIPilot Kompakt Vertrieb - Einsatz von generativer KI im Service- und Beratungsalltag (online)

Erleben Sie, wie generative KI Ihren Vertriebsalltag revolutionieren kann: Von smarter Gesprächsvorbereitung über gezielte Nachbereitung bis hin zu sofort einsetzbaren Prompt-Vorlagen. Im Webinar zeigen wir praxisnah, wie der S-KIPilot Beratung und Service effizient unterstützt – inklusive Live-Demonstration, Sicherheitschecks und Transfer in echte Sparkassen-Use-Cases.

ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus Service, Privatkundenberatung, Individualkundenberatung, Firmenkundenberatung sowie Vertriebsmitarbeitende, die den S-KIPilot bereits nutzen und die Anwendung vertiefen möchten oder Teams, die moderne KI-Unterstützung in der Beratung und Kommunikation einsetzen möchten

IHR NUTZEN

- Sie lernen die vertriebsrelevanten Funktionen des S-KIPilot kennen und verstehen, wie dieser Ihre tägliche Arbeit in Service und Beratung unterstützt.
- Sie vertiefen Ihr Wissen aus der Basisqualifikation (WBT) und wenden dieses speziell im Kontext von Kundengesprächen an.
- Sie wissen, was einen guten Prompt im Vertrieb ausmacht, und steigern die Qualität und Verlässlichkeit der Ergebnisse.
- Sie erleben praxisnahe Beispiele und Anwendungsszenarien aus Service, Privatkunden-, Individualkunden- und Firmenkundengeschäft – und sehen live,

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 kompak" (15.443) absolviert oder bringen ein vergleichbares Wissensniveau mit - so starten Sie gut vorbereitet und haben eine gemeinsame Ausgangbasis.
- Wir empfehlen Ihnen, den Selbst-Check KI-Typ (15.435-1) und bei Bedarf das Blended-Learning "Ready for KI - Basiswissen" (15.435) zu machen.
- Erste Nutzungserfahrungen im S-KIPilot

IHR REFERENT

Fabian Voß, FINNOFLEET engram GmbH

HINWEIS(E)

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 15.450-V zu buchen.

TERMIN(E)

14.04.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 10:30 Uhr

DAUER

1,5 Stunden

PREIS

189,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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

Einordnung & Orientierung

- Nutzen generativer KI im Vertrieb
- typische Einsatzfelder
- Abgrenzung zu anderen Tools

Funktionen des S-KIPilot für Beratung & Service

- Gesprächsvorbereitung & Gesprächsnachbereitung
- Outlook-Add-In,
- relevante Rollenprofile & Kategorien

Wirksame Gesprächs-Prompts

- Strukturmodelle für Beratungs- und Servicesituationen
- Formulierungs- & Analyseprompts
- iterative Verbesserung

Sichere & verantwortungsvolle Nutzung

- Halluzinationen erkennen
- Grenzen vertrieblicher Inhalte
- Qualitätssicherung

Live-Demonstration im S-KIPilot (Praxisfokus)

- Serviceanliegen
- PKB/IKB/FKB-Vorbereitung
- Outlook-Kommunikation
- Alltagsprompts

Transfer in den Vertriebsalltag

- Typische Use Cases aus Sparkassen
- sofort nutzbare Prompt-Vorlagen

KI-Leadership - Mit künstlicher Intelligenz zum natürlichen Führungserfolg

Künstliche Intelligenz verändert nicht nur Arbeitsprozesse, sondern auch Führung. Sie kann dabei unterstützen, Informationen schneller zu strukturieren, Entscheidungen besser vorzubereiten, Kommunikation zu verbessern und Führungsaufgaben effizienter zu gestalten. Doch wo schafft KI wirklich einen Mehrwert? Welche Aufgaben lassen sich sinnvoll unterstützen? Und wo bleiben menschliches Urteil, Verantwortung und Führung unverzichtbar? In diesem praxisorientierten Seminar lernen Sie, KI gezielt als persönlichen Denk-, Arbeits- und Führungsassistenten einzusetzen. Sie arbeiten an realistischen Führungssituationen und entwickeln konkrete Anwendungsfälle für Ihren eigenen Führungsalltag.

ZIELGRUPPE

Erfahrene und zukünftige Führungskräfte

IHR NUTZEN

- Sie wissen, bei welchen Führungsaufgaben KI einen konkreten Mehrwert bietet und welche Chancen, Grenzen und Risiken damit verbunden sind.
- Sie können, KI als Sparringspartner für Entscheidungen, Problemlösungen und die Vorbereitung von Gesprächen, Meetings und Kommunikation einsetzen.
- Sie kennen, konkrete KI-Anwendungsfälle für Ihre Führungsarbeit und können Informationen strukturieren, bewerten sowie unterschiedliche Perspektiven und Handlungsoptionen entwickeln.

VORAUSSETZUNG(EN)

- Bitte bringen Sie einen persönlichen Laptop oder ein Tablet mit.
- Für die praktischen Übungen empfiehlt sich ein Zugang zu ChatGPT o.ä., Perplexity, S-KIPilot oder einer vergleichbaren KI-Anwendung.

IHR REFERENT

Stefan Schuurman, seit über 20 Jahren Führungskraft im Personalbereich einer Sparkasse mit Schwerpunkt neue Technologien, konzeptionelle Personal-/Führungskräfteentwicklung und Recruiting sowie systemische Beratung und Coaching

HINWEIS(E)

Das Seminar kombiniert kurze fachliche Impulse mit intensiven Praxisphasen. Sie arbeiten an realistischen Führungssituationen und – soweit sinnvoll – an eigenen Fragestellungen aus Ihrem Führungsalltag.

Der Schwerpunkt liegt auf der praktischen Frage: **Wie kann KI meine Führungsarbeit wirksamer, schneller und reflektierter machen?**

TERMIN(E)

16.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

09.11.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



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

Programm/Inhalt

KI als Führungswerkzeug

- KI als Assistent und Sparringspartner
- Welche Führungsaufgaben können sinnvoll unterstützt werden?
- Wo bleibt menschliche Führung unverzichtbar?
- Welche Kompetenzen für Führungskräfte wichtiger werden

Entscheidungen besser vorbereiten

KI kann Entscheidungen nicht abnehmen, aber ihre Vorbereitung verbessern.

Sie nutzen KI unter anderem für:

- Entscheidungsalternativen
- Vor- und Nachteile
- Risiken und Gegenargumente
- Szenarien
- Entscheidungskriterien
- kritische Prüfung eigener Annahmen

Kommunikation und Gespräche vorbereiten

KI kann unterstützen bei:

- Mitarbeitergesprächen
- Feedback- und Konfliktgesprächen
- schwierigen Botschaften
- Veränderungskommunikation
- Präsentationen
- Argumentationslinien
- Zielvereinbarungen

Meetings und Zusammenarbeit effizienter gestalten

- Agenden und Leitfragen entwickeln
- Informationen strukturieren
- Diskussionen vorbereiten
- Maßnahmen und Entscheidungen dokumentieren
- Inhalte zielgruppengerecht aufbereiten
- wiederkehrende Führungsaufgaben vereinfachen

KI als kritischer Sparringspartner

Sie lernen, KI bewusst zur Reflexion einzusetzen, zum Beispiel mit Fragen wie:

- Welche Risiken übersehe ich?
- Welche Gegenargumente könnte mein Team haben?
- Welche Schwächen hat meine Entscheidung?
- Welche unbeabsichtigten Folgen könnte eine Maßnahme haben?
- Wie sieht die Situation aus einer anderen Perspektive aus?

KI und Veränderung

Die Einführung von KI ist selbst eine Führungsaufgabe.

Thematisiert werden unter anderem:

- Ängste und Vorbehalte im Team
- unterschiedliche KI-Kompetenzen
- Lernen und Experimentieren ermöglichen
- Regeln für den sinnvollen KI-Einsatz
- Verantwortung und Qualitätssicherung
- Führung als Vorbild

Chancen, Grenzen und Verantwortung

- Datenschutz und vertrauliche Informationen
- fehlerhafte oder erfundene Ergebnisse
- Bias und Verzerrungen
- Übervertrauen in KI
- sensible Personalthemen
- Verantwortung der Führungskraft

Mein persönliches KI-Führungssystem

Zum Abschluss entwickeln Sie konkrete Einsatzmöglichkeiten für Ihren Führungsalltag, zum Beispiel für:

- Entscheidungsvorbereitung
- Mitarbeiterkommunikation
- Gesprächsvorbereitung
- Meetings
- Strategiearbeit
- Veränderungsmanagement
- persönliche Reflexion und Priorisierung

Sie nehmen praxistaugliche Prompts und Arbeitsweisen mit, die Sie unmittelbar einsetzen und weiterentwickeln können.

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 zur 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

KI Personalrecruiting - Zeit sparen mit Stellenausschreibungen und Recruiting über ChatGPT und Co. (online)

Sie sind bereit, Ihr Recruiting auf eine neue Ebene zu stellen? Tauchen Sie ein in die faszinierende Welt der KI und entdecken Sie, wie Sie mit ChatGPT und weiteren KI-Tools Zeit sparen und Effizienz steigern können. Optimieren Sie Stellenausschreibungen, automatisieren Sie Recruiting-Aufgaben und finden Sie schneller die perfekten Kandidatinnen und Kandidaten. Seien Sie dabei und entdecke Sie die Zukunft des Personalrecruitings!

ZIELGRUPPE

HR-Mitarbeitende aus dem Personalwesen, die neue und innovative Wege im Personalrecruiting erkunden möchten

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Künstliche Intelligenz im Personalrecruiting einsetzen können.
- Sie kennen Möglichkeiten, wie man mit ChatGPT & Co. Stellenausschreibungen optimiert und Recruiting-Aufgaben automatisiert.
- Sie entwickeln Strategien, um den Recruiting-Prozess zu beschleunigen und qualifizierte Kandidatinnen und Kandidaten von der Ausbildung bis zum Spezialisten schneller zu identifizieren.

VORAUSSETZUNG(EN)

Zumindest ein kostenfreier 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.

Mit seiner Plattform STELLA - UNLOCK YOUR POTENTIAL bietet er Persönlichkeitsentwicklung und Coaching mit der virtuellen STELLA als KI-Coach für alle Mitarbeitenden Auf eine Art und Weise, dass jede Person einmal wöchentlich 20 bis 30 Minuten Zeit für die persönliche Entwicklung bekommt. Er demokratisiert den Zugang zu Persönlichkeitsentwicklung unabhängig von der Hierarchieebene im Unternehmen. Dafür wurde Max mit zahlreichen Preisen ausgezeichnet, bspw. als Startup des Jahres 2023, mit dem HR Innovation Award 2024 und dem 1. Innovationspreis der FOM Hochschule 2025.

Persönliche Website von Max Kops: https://maxkops.com

TERMIN(E)

12.04.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag
09:00 bis 16:00 Uhr

PREIS

430,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



Kristina Barbknecht
0231 22240-728
kristina.barbknecht@ska.nrw

INHALTE



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

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.

Zu empfehlen ist zumindest ein kostenfreier ChatGPT Account, um direkt live bestimmte vermittelte Inhalte auszuprobieren und nachvollziehen zu können.

Programm/Inhalt

Die Welt der KI im Personalwesen

- Historie und Bedeutung der Schlüsselbegriffe von AI/KI bis hin zum Deep Learning
- Einsatzszenarien und Funktionalitäten
- Kandidatenzentrierte Recruiting-Prozesse und Automatisierung von Recruiting-Aufgaben

Stellenausschreibung im KI-Check

- KI-Power für Jobinserate, Active-Sourcing-Botschaften und Tonalität für Zielgruppe
- Aus Stichworten einen Fließtext formulieren, zu lange Texte kürzen oder strukturieren
- Keywords für die Suchmaschinenoptimierung recherchieren und SEO-relevante Jobtitel recherchieren
- Texte für Social Media anpassen und Einbettung auf Karriereseiten

KI-gestützte Recruiting-Kampagnen

- Größer angelegte Kampagnen, um Fachkräfte für die eigene Sparkasse zu gewinnen
- Hauptthemen der jeweiligen Kampagne recherchieren und Zielgruppen für passende Recruiting-Kanäle ermitteln
- Suchmaschinenoptimierte Texterstellung

Bewerbungsmanagement mit ChatGPT & Co.

- E-Mail-Kommunikation mit ChatGPT
- Zielgruppenspezifische Anschreiben für Active Sourcing

Bewerbungsgespräch und Candidate Assessment

- Vorabbewertung der eingegangenen Bewerbungen nach standardisierten Kriterien
- Jobspezifische Interviewfragen recherchieren
- Persönliche Fragen an die Bewerbenden zur Ermittlung von Soft Skills formulieren
- Erstellen bestimmter fachlicher Aufgaben als Teil des Bewerbungsgesprächs

KI im Personalmarketing

- Employer Branding mit KI optimieren
- Mit KI beim Thema Corporate Influencer fördern
- Karriereseite als Aushängeschild für Bewerberinnen und Bewerber
- Mit Inhalten aus sparkassenbezogenen Quellen

Ausblick: Start in den Job und Onboarding mit KI

- Onboarding-Plan mit KI erstellen
- Inhalte für Onboarding-Material zusammenstellen
- Vorlagen für E-Mail-Kommunikation formulieren

Datenschutz und Ethik

- Grenzen der KI unter dem Blickwinkel Datenschutz und Ethik
- Business-Perspektive (keine Rechtsberatung und rechtliche Beurteilung von Einzelfällen)

S-KIPilot Intensivtraining für Prozessmanagement/Organisation - Vertiefte Anwendung - Best Practice (online)l

Wie kann Künstliche Intelligenz Ihren Fachbereich konkret unterstützen? In diesem Workshop tauchen Sie tief in die Möglichkeiten des S-*KI*Pilot und anderer KI-Anwendungen ein. Bringen Sie KI gezielt in den Einsatz – praxisnah, effizient, passgenau!

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen in spezifischen Rollen und damit verbundenen Aufgaben insbesondere aus der Organisation, Prozessorganisation (z. B. Prozessgestaltung)

IHR NUTZEN

- Sie kennen die wichtigsten Einsatzmöglichkeiten des S-KIPilot für Ihren spezifischen Fachbereich und wenden diese sicher an.
- Sie wissen, wie Sie komplexere Fachaufgaben in wirksame Prompts übersetzen und Ergebnisse fachlich prüfen.
- Sie können Potenziale, Grenzen und Risiken von KI im Fachbereich – orientiert an Governance, Datenschutz, Halluzination & regulatorischen Grundlagen identifizieren.
- Sie sind vertraut damit, praxisnahe Use Cases zu entwickeln und erstellen direkt nutzbare Prompts für Ihren eigenen Arbeitsalltag.
- Sie haben Einblicke in Best Practices.

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 kompak" (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 Ausgangbasis.

IHR REFERENT

Trainer/-innen aus dem engram Fachteam

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.

TERMIN(E)

10.11.2026 | virtueller Seminarraum

04.05.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Zu erwartende Ergebnistypen:

- Übersicht zu KI-Anwendungen
- Anwendungsszenarien für den jeweiligen Fachbereich
- Prompt-Portfolio

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: 15.452-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

Einordnung & Fokus

- Neue S-KIPilot-Funktionen
- typische Einsatzfelder in Fachbereichen
- Abgrenzung zu anderen KI-Tools

Professioneller Prompten

- Strukturen & Modelle für Fachaufgaben
- Qualität prüfen
- typische Stolperfallen
- Live-Beispiele

Use Cases erkennen & priorisieren

- Kerntätigkeiten analysieren
- Nutzen & Machbarkeit bewerten
- Aufgaben in Prompts übersetzen
- Best Practices aus Sparkassen

Beispiele aus Prozessmanagement

- Kommunikation & Assistenz
- praxiserprobte Prompt-Vorlagen

Transfer in den Arbeitsalltag

- Eigene Prompt-Toolbox entwickeln
- passende Anwendungsszenarien auswählen
- klare nächste Schritte.

S-KIPilot Intensivtraining für Sekretariate /Assistenzbereiche - Vertiefte Anwendung - Best Practice (online)

Wie kann Künstliche Intelligenz Ihren Fachbereich konkret unterstützen? In diesem Workshop tauchen Sie tief in die Möglichkeiten des S-*KI*Pilot und anderer KI-Anwendungen ein. Bringen Sie KI gezielt in den Einsatz – praxisnah, effizient, passgenau!

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen in spezifischen Rollen und damit verbundenen Aufgaben als aktuelle Vertiefungen insbesondere für Assistenz, Sekretariaten und Bürokommunikationen

IHR NUTZEN

- Sie kennen aktuelle und perspektivische Einsatzmöglichkeiten von KI-Anwendungen (Fokus auf den S-*KI*Pilot) für Ihren Fachbereich.
- Sie können Potenziale, Grenzen und Risiken von KI-Anwendungen für Ihren Fachbereich identifizieren und fundierte Entscheidungen über den Einsatz der Anwendungen treffen.
- Sie wissen, wie Sie eigene weitere Einsatzmöglichkeiten und Prompts erarbeiten und wie andere Organisationen den Einsatz von KI-Anwendungen im Fachbereich steuern,

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 kompak" (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 Ausgangbasis.

IHR REFERENT

Trainer/-innen aus dem engram Fachteam

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.

Zu erwartende Ergebnistypen:

TERMIN(E)

11.11.2026 | virtueller Seminarraum

26.05.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

- Übersicht zu KI-Anwendungen
- Anwendungsszenarien für den jeweiligen Fachbereich
- Prompt-Portfolio

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: 15.453-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

Einordnung des S-*KI*Pilot in der aktuellen KI-Landschaft

- Abgrenzung zu allgemeinen KI-Systemen
- Mehrwerte und spezifische Einsatzbereiche des S-*KI*Pilot

Identifikation und Bestimmung der Kernaufgaben der spezifischen Rolle

Bestimmung von Potenzialen verschiedener KI-Anwendungen für den Fachbereich

- Sensibilisierung zu Grenzen und Risiken beim Einsatz von KI-Anwendungen (Ethik, Halluzinationen, Datenschutz, Regulatorik etc.)

Bewertung des Einsatzes von KI-Anwendungen für die identifizierten Aufgaben

- Fokus: Anwendungen entlang der KI-Roadmap der Sparkassen-Finanzgruppe

Effektiver Umgang mit KI-Anwendungen

- Rolle der Nutzer:innen: Einfluss der Eingaben auf die Ergebnisse, Tipps für effektive Prompts (z. B. Zielsetzung, Kontext, Struktur)
- Qualitätsprüfung: Erkennen und Beheben von Fehlern und Halluzinationen
- Interaktiv: Live-Demo von unpräzisen und erfolgreichen Prompts

Ausarbeitung von konkreten Anwendungsszenarien für den Fachbereich mit direkten Prompts

- HandsOn-Nutzung von KI-Anwendungen
- Erstellung eines individuellen Prompt-Portfolios
- Transfer für den eigenen Fachbereich

Austausch zu Erfahrungen und Erkenntnissen

- Sammlung und Evaluierung von Good Practices

Ausblick zu geplanten weiteren Anwendungsfällen

S-KIPilot Impulsworkshop Multiplikatoren - Teams begleiten, motivieren und wirksam machen (online)

Der S-*KI*Pilot 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 Ausgangbasis.

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-*KI*Pilot 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-*KI*Pilot – 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

Einsatz Künstlicher Intelligenz: strategische Perspektiven und KI-Praxis (online)

Künstliche Intelligenz (KI) ist eines der wichtigsten digitalen Zukunftsthemen und stößt auf immer mehr Einsatzszenarien. Erfahren und erleben Sie in dieser Veranstaltung, wie KI sich aktuell weiterentwickelt und für bestimmte Anwendungsfälle genutzt werden kann.

ZIELGRUPPE

Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Marketing, Kommunikations-/Vertriebsmanagement und sonstige für das KI-Thema Verantwortliche

IHR NUTZEN

- Sie wissen, welche strategischen Perspektiven KI für Ihr Unternehmen eröffnet.
- Sie können einschätzen. welche Anwendungen und Anwendungsfelder für Sie relevant sind.
- Sie kennen die wesentlichen aktuellen Entwicklungstrends im Themenfeld "Künstliche Intelligenz".
- Sie verfügen über Entscheidungsgrundlagen für die weitere Beschäftigung mit dem Thema KI.

IHR REFERENT

Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung

Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung

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.

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: 15.445-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

TERMIN(E)

09.09.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Wortbeitrags. Sie haben während der Veranstaltung jederzeit die Möglichkeit, sowohl die Webcam- als auch die Mikrofon-Freigabe zu aktivieren bzw. zu stoppen.

Programm/Inhalt

Beginn um 08:30 Uhr |
Ende um ca. 16:00 Uhr

Die Abgrenzung: Was ist KI, was ist sie nicht?

Der Unterschied zwischen "klassischer" analytischer KI und generativer KI

Problemfelder beim Einsatz von KI und Lösungsansätze

- Datenschutz, Datensicherheit
- Gesellschaftliche und wettbewerbsrechtliche Implikationen

Good to know

- Begrifflichkeiten
- KI-Grundlagen
- Tools & Plattformen
- Anwendungsfelder

Beispiel-Cases

- Wie lässt sich KI wertschöpfend im betrieblichen Alltag von Sparkassen einsetzen?
- Gruppenaufgaben: Prozessoptimierung, Kommunikationsoptimierung, Konzeption vertrieblicher Inhalte in Text und Bild, Einführungsprozess im Sinne eines KI-Managements

Der denkbare KI-Fahrplan

- Was leistet die SFG bereits
- Welche Tools bietet die FI
- Welche Guidelines und Empfehlungen gibt es

Täuschend echt - Deepfakes, Identitätsdiebstahl und KI im Angriffseinsatz

Bankraub 2.0: Wie Künstliche Intelligenz Tätern neue Werkzeuge gibt
KI-basierte Manipulationen verändern Wirtschaftskriminalität grundlegend: Deepfakes in Videocalls, Voice-Cloning am Telefon und gefälschte Identitätsdokumente eröffnen Tätern neue, skalierbare Angriffsvektoren. Dieser kompakte Remote-Workshop zeigt, wie Angriffe in der Praxis ablaufen - intern gegenüber Mitarbeitenden wie extern gegenüber Kunden/-innen - und welche konkreten, pragmatischen Maßnahmen Banken und Beschäftigte ergreifen müssen, um Erkennung, Prävention und Reaktion zu verbessern.

ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center sowie multikanaler Vertrieb & Kundenberatung sowie Informationssicherheit, Geldwäsche, Compliance und Risikomanagement

IHR NUTZEN

- Sie erkennen Deepfakes in Videocalls und wissen, wie interne wie externe Szenarien zu bewerten sind.
- Sie verstehen Mechanik und Gefährdungspotenzial von Voice-Cloning am Telefon.
- Sie können Hinweise auf gefälschte Ausweise und manipulierte Kreditunterlagen identifizieren.
- Sie wissen, wie Täter Fremdinformationen zielgerichtet sammeln und daraus Angriffe konstruieren.
- Sie sind vertraut mit konkreten Maßnahmen und Gesprächsleitlinien, um KYC-Prozesse zu stärken und Multi-Channel-Angriffe abzuwehren.

IHR REFERENT

Felix Jancker, Admijalo Dienstleistungs GmbH

geschäftsführender Mitgesellschafter des Unternehmens mit ausgewiesenen Praxiserfahrungen in Cyber-Security, Social Engineering und Sicherheitsstrategien im Finanzsektor

HINWEIS(E)

Live-Beispiele (Video/Audio-Beispiele), moderierte Fallanalysen und interaktive Q&A-Sequenzen legen den Fokus auf direkter Anwendbarkeit für Beratungsgespräche, KYC-Prüfungen und interne Prozesse.

TERMIN(E)

27.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

450,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Deepfake-Indikatoren in Videokonferenzen benennen und einordnen

- Bewegungsmuster,
- Lippensynchronität,
- Artefakte

Technische Grundprinzipien von Voice-Cloning und typische Erkennungsmerkmale bei Anrufen

Typische Manipulationsmuster bei Identitätsdokumenten und Prüfverfahren

- visuelle Plausibilitätschecks
- Metadaten-Hinweise

Mechanismen, wie Angreifer öffentlich verfügbare und gezielt beschaffte Informationen kombinieren, um Vertrauen aufzubauen

Kurzes, umsetzbares Maßnahmenpaket nennen

- Abfrageverfahren
- Verifikationsschritte
- Eskalationspfade
- technische Ergänzungen (z. B. Tools/Checks).

Konzept „Bankraub 2.0“

- typische Szenarien
- Angriffsflüsse
- Anpassung operativer Abläufe, um Schäden als Treuhänder zu vermeiden

KI-Avatare und Erklärvideos (online)

Wir zeigen Ihnen, wie Sie das Potenzial interaktiver und nicht-interaktiver KI-Avatare samt Voice-Agents und Erklärvideos im Bankenumfeld strategisch erschließen – von der Tool-Auswahl über das Conversation Design bis hin zu praxisnahen Anwendungsfällen. Live-Demonstrationen zeigen, wie Sie damit Kundenservice, Onboarding, Weiterbildung und Barrierefreiheit schnell und datenschutzkonform auf ein neues Niveau heben.

ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus dem Marketing, der Kommunikation, dem Vertriebsmanagement sowie aus dem digitalen & medialen Vertrieb sowie Führungskräfte, KI-Manager/-innen, KI-Botschafter/-innen, Innovationsmanager/-innen und Digitalisierungsbeauftragte

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie ohne Programmierkenntnisse interaktive Voice-Agents und KI-Erklärvideos produzieren, mehrsprachig ausspielen und in Webseiten oder internen Lernplattformen einbinden.
- Direkter Transfer in den Sparkassenalltag - Best-Practice-Templates, Prompt-Sammlungen und Checklisten versetzen Sie in die Lage, Kundenservice, Onboarding und Schulungen für Mitarbeiter/-innen schneller, barrierefrei und kosteneffizient zu modernisieren.

VORAUSSETZUNG(EN)

(optional) ein Smartphone mit Internetzugang und QR-Code-Reader

IHR REFERENT

Moritz Braun, finwyz GmbH

Er ist ein erfahrener Berater im Bereich Künstliche Intelligenz und hat bereits zahlreiche Kundenprojekte erfolgreich begleitet. Außerdem hat er seit 2016 Forschungsaufträge des Bundes zu KI-Themen umgesetzt, u. a. im Rahmen der Förderinitiative „Mittelstand Digital “. Als Akademiker mit einem Magister-Abschluss in Volkswirtschaftslehre, Politik und Soziologie liegt sein Fokus seit Jahren auf den praktischen und gesellschaftlichen Implikationen neuer Technologien.

HINWEIS(E)

Bitte beachten Sie, dass sich das Seminar auf die allgemeinen Grundlagen der Technologie konzentriert und keine spezifischen anwendungsbezogenen Einsatzszenarien in der Sparkassenlandschaft behandelt.

Nach Absolvieren des Seminars können die Teilnehmenden über ein interaktives Quizz das gelernte Wissen testen und erhalten bei erfolgreichem Abschluss eine digitale Teilnehmerbescheinigung.

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.

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

3 Stunden

PREIS

295,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: https://www.webex.com/de/test-meeting.html.

Programm/Inhalt

Interaktive und nicht-interaktive KI-Avatare

- Potenzialanalyse
- Überblick gängiger Tools & Auswahlkriterien
- Interaktive Voice Agents (Intents, PromptEngineering, Eskalationsregeln)
- Erklärvideos (Storyboarding, SkriptSchreiben, VoiceTuning)

Technische Grundlagen

- Text-to-Speech (TTS)
- Speech-to-Text (Spracherkennung)
- Voice Cloning
- Natural Language Processing (NLP)
- Lip-Sync (Lippen-Synchronisation)

Einsatz von KI-Avataren im Bankenumfeld

- Produktberatung und Kundeninformation
- Kunden-Onboarding & Self-Service
- Interne Weiterbildung und Wissensmanagement (z. B. Training, Onboarding)
- Beitrag zu digitalen Mindeststandards (Barrierefreiheit, einfache Sprache, Mehrsprachigkeit)

Herausforderungen beim Einsatz von KI-Avataren

- Datenschutz & Persönlichkeitsrechte
- Deepfake-Gefahr und Missbrauch
- Bias und Vielfalt
- Transparenz und Verantwortlichkeit
- Wirtschaftlichkeit und Implementierung

KI und SEO (Suchmaschinenoptimierung) (online)

KI-gestützte Suchmaschinen und Chatbots wie ChatGPT, Gemini oder Perplexity revolutionieren nicht nur, wie wir suchen, sondern auch, was wir finden. Gemeinsam entschlüsseln wir die neuen Spielregeln der Generative Engine Optimization (GEO) und entwickeln zukunftsweisende KI-Content-Strategien, damit Sie auch in Zukunft sichtbar bleiben.

ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus dem Marketing, der Kommunikation, dem Vertriebsmanagement sowie aus dem digitalen & medialen Vertrieb sowie Führungskräfte, KI-Manager/-innen, KI-Botschafter/-innen, Innovationsmanager/-innen und Digitalisierungsbeauftragte

IHR NUTZEN

- Sie verstehen die tiefgreifenden Veränderungen durch KI in der Online-Suche.
- Sie wissen, wie Sie effektiv mit KI suchen können und wie Ihre Inhalte weiter gefunden werden.
- Sie kennen praxiserprobte Methoden der GEO sowie Ansätze für KI-gestützte Content-Strategien.

VORAUSSETZUNG(EN)

(optional) internetfähiges Smartphone mit QR-Reader

IHR REFERENT

Moritz Braun, finwyz GmbH

Er ist ein erfahrener Berater im Bereich Künstliche Intelligenz und hat bereits zahlreiche Kundenprojekte erfolgreich begleitet. Außerdem hat er seit 2016 Forschungsaufträge des Bundes zu KI-Themen umgesetzt, u. a. im Rahmen der Förderinitiative „Mittelstand Digital “. Als Akademiker mit einem Magister-Abschluss in Volkswirtschaftslehre, Politik und Soziologie liegt sein Fokus seit Jahren auf den praktischen und gesellschaftlichen Implikationen neuer Technologien.

HINWEIS(E)

Nach Absolvieren des Seminars können die Teilnehmenden über ein interaktives Quizz das gelernte Wissen testen und erhalten bei erfolgreichem Abschluss eine digitale Teilnehmerbescheinigung.

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)

Auf Anfrage

DAUER

3 Stunden

PREIS

295,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Die Zukunft der Online-Suche

- Evolution der Suchmaschinen: von Google/Bing zu Perplexity.ai, ChatGPT & Co.
- Geändertes Sucherverhalten (Voice Search, Contextual Search)
- Herausforderungen von KI-gestützter Suche
- Nutzervertrauen und Akzeptanz
- Die zukünftige Rolle von Google
- Zero-Click-Suchergebnisse

GEO (Generative Engine Optimization)

- Neue Anforderungen und Strategien
- Bedeutung von SEO-Grundlagen (E-E-A-T-Prinzipien)
- Brand Awareness
- Strukturierte Inhalte und Daten

KI Content-Strategien

- KI-optimierte Content-Strukturen
- KI gestütztes Conten-Management
- Optimale Content-Formate
- Schutzmaßnahmen gegen KI-Crawler
- KI und Urheberrecht

Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt (E-Learning)

Wie verändert Künstliche Intelligenz unsere Arbeit und welche Verantwortung tragen wir dabei? In fünf interaktiven Modulen erhalten Sie Antworten auf diese Fragen, praxisnahe Impulse und das nötige Wissen, um KI sicher und effektiv in Ihrem Arbeitsalltag einzusetzen. Der Abschlusstest rundet Ihr Lernerlebnis ab – kompakt, relevant und zukunftsorientiert.

ZIELGRUPPE

KI-Nutzer/-innen

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Grundlagen der Künstlichen Intelligenz, ihre Definition, Abgrenzung und wichtigsten Anwendungsbereiche.
- Sie können die Auswirkungen von KI auf den Arbeitsalltag analysieren und ethische sowie rechtliche Herausforderungen bewerten.
- Sie wissen, wo die Grenzen von KI liegen und wie Datenschutz sowie Datensicherheit zuverlässig umgesetzt werden können.

HINWEIS(E)

Das E-Learning ist für Sie kostenfrei. Im Teilprojekt KISPA ist dieses WBT entwickelt worden. Die Basis des Konzepts bildet eine Mindestqualifizierung, das die regulatorischen Mindestanforderungen des EU AI-Act abdeckt.

TERMIN(E)

Jederzeit flexibel starten!

DAUER

60 Minuten
ca. 10 Minuten pro Modul und etwa 10 Minuten für Abschlusstest

PREIS

Das E-Learning ist für Sie kostenfrei.

KONTAKT

ANMELDUNG



Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



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

Programm/Inhalt

E-Learnings

- Modul 1: Was ist Künstliche Intelligenz? (Eine Einführung – Definition und Abgrenzung)
- Modul 2: Wie verändert KI unseren (Arbeits-)Alltag?
- Modul 3: Grenzen von KI
- Modul 4: Ethik und Verantwortung bei der Nutzung von KI
- Modul 5: Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit

Abschlusstest

- Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis

just @-learn

S-KIPilot (E-Learning)

Entdecke Sie den S-*KI*Pilot – Die digitale Assistenz für den Sparkassen-Alltag!
In der ersten Ausbaustufe kann der S-*KI*Pilot aktiv unterstützen bei:

- Beantwortung allgemeiner Fragen in natürlicher Sprache,
- Führen von Dialogen; Aufsetzen auf vorheriger Frage, um Antworten weiter zu präzisieren
- (vertrauliche) PDF-Dokumente analysieren, zusammenfassen, übersetzen und darauf basierend Texte erstellen, z. B. stichpunktartige Zusammenfassungen,
- Beantwortung von Fragen zu einem Dokument,
- Formulierung einer Antwort auf eine E-Mail oder Aufsetzen eines Schreibens.

Zur Einführung starten Sie jetzt das begleitende E-Learning!

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, die (künftig) für den S-*KI*Pilot freigeschaltet werden oder sich über die Potenziale des S-*KI*Pilot informieren möchten

IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der Bedienung des S-*KI*Pilot und der Erstellung präziser Prompts.
- Sie wissen, was generative Künstliche Intelligenz (KI) ist und wie sie funktioniert.
- Sie kennen Phänomene der KI-Halluzinationen und deren Erkennungsmerkmale.

HINWEIS(E)

Nach Abschluss des E-Learning erhalten Sie eine Bescheinigung über Ihre erfolgreiche Teilnahme.

TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

DAUER

24 Minuten

PREIS

kostenfrei

KONTAKT

ANMELDUNG



Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



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

Programm/Inhalt

In diesen kurzen Lernvideos und Tutorials stellen wir Basiswissen über den S-*KI*Pilot für Sie bereit. Von eingehenden Informationen und Grundlagen bis hin zur Kunst des Promptens und benutzerfreundlicher Bedienung zeigen wir Ihnen, wie Sie unsere KI-Lösung optimal einsetzen können. Mit unseren Tipps und Tricks holen Sie das Beste aus dem S-*KI*Pilot heraus.

Lernvideo 1: Was ist Generative Künstliche Intelligenz?

- Finden Sie heraus, wie diese Technologie funktioniert und wie Sie sie in Ihrem Alltag nutzen können.

Lernvideo 2: Halluzinationen der KI

- Erfahren Sie, was Halluzinationen sind und warum Sie Ihr Auge für solche Fehlinformationen schulen sollten.

Lernvideo 3: Vom Googler zum KI Prompt-Profi

- Die präzisesten Antworten erhalten Sie vom S-*KI*Pilot durch gezieltes Prompten. Lernen Sie, wie Sie die hilfreichsten Antworten bekommen.

Lernvideo 4: Wie sieht der S-*KI*Pilot aus und wie bediene ich ihn?

- Sie wissen nicht, wie Sie den S-*KI*Pilot bedienen? Mit dieser Anleitung zur optimalen Nutzung wird das ganz einfach.

ChatGPT-Grundlagen - Was Du jetzt wissen musst (E-Learning)

ChatGPT verstehen und richtig ausprobieren

Am 30. November 2022 wurde ChatGPT erstmals der Öffentlichkeit zugänglich gemacht – der Beginn einer kleinen Revolution. Denn dieser generierende Chatbot auf Basis künstlicher Intelligenz (KI) kann nicht nur flache Witze erzählen. Richtig eingesetzt kann er uns bei einer Vielzahl von Aufgaben unterstützen.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeitenden und Führungskräfte, die ChatGPT ausprobieren und Möglichkeiten erkunden möchten, wie ChatGPT sie im Alltag unterstützen kann

IHR NUTZEN

In diesem E-Learning erfahren Sie:

- was die Möglichkeiten und Grenzen von ChatGPT sind,
- welche Vor- und Nachteile die künstliche Intelligenz im Vergleich zu Suchmaschinen bietet,
- wie man effektive Prompts formuliert und schnell qualitativ hochwertige Ergebnisse erzielt,
- bei welchen Aufgaben der Bot uns im Joballtag entlasten kann.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

DAUER

30 Minuten

PREIS

30,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



Stephanie Kolhosser
0231 22240-737
stephanie.kolhosser@ska.nrw

Programm/Inhalt

Das E-Learning gibt Antworten auf diese Fragen:

Wie kann mich ChatGPT unterstützen?

Was ist der Unterschied zwischen ChatGPT und Suchmaschinen?

Wie erziele ich bessere Ergebnisse in ChatGPT?

Wie kann ich ChatGPT für meine Arbeit in der Sparkasse nutzen?

Wie nutze ich ChatGPT im Vertrieb?

Die Kunst der Prompting-Techniken für KI-Anwendungen von A bis Z (Videoaufzeichnung)

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-*KI*Pilot 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-*KI*Pilot 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)

Einen Zugang zum S-KIPilot oder zu einem kostenfreien ChatGPT-Account

HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werktage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.
Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.449
Zur Live-Veranstaltung

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

3 Stunden

PREIS

325,00 €
325,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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-*KI*Pilot 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
- Erfolgschancen erhöhen: Methoden zur Fehlerbehebung gestalten
- Eigene Prompts nach Maß modifizieren

Einsatz Künstlicher Intelligenz: Grundlagen, strategische Perspektiven und KI-Praxis (Videoaufzeichnung)

Künstliche Intelligenz (KI) ist eines der wichtigsten digitalen Zukunftsthemen und stößt auf immer mehr Einsatzszenarien. Erfahren und erleben Sie in dieser Veranstaltung, wie KI sich aktuell weiterentwickelt und für bestimmte Anwendungsfälle genutzt werden kann.

ZIELGRUPPE

Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Marketing, Kommunikations-/Vertriebsmanagement und sonstige für das KI-Thema Verantwortliche

IHR NUTZEN

- Sie wissen, welche strategischen Perspektiven KI für Ihr Unternehmen eröffnet.
- Sie können einschätzen. welche Anwendungen und Anwendungsfelder für Sie relevant sind.
- Sie kennen die wesentlichen aktuellen Entwicklungstrends im Themenfeld "Künstliche Intelligenz".
- Sie verfügen über Entscheidungsgrundlagen für die weitere Beschäftigung mit dem Thema KI.

HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werktage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.
Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.445
Zur Live-Veranstaltung

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Beginn um 08:30 Uhr |
Ende um ca. 16:00 Uhr

Die Abgrenzung: Was ist KI, was ist sie nicht?

Der Unterschied zwischen "klassischer" analytischer KI und generativer KI

Problemfelder beim Einsatz von KI und Lösungsansätze

- Datenschutz, Datensicherheit
- Gesellschaftliche und wettbewerbsrechtliche Implikationen

Good to know

- Begrifflichkeiten
- KI-Grundlagen
- Tools & Plattformen
- Anwendungsfelder

Beispiel-Cases

- Wie lässt sich KI wertschöpfend im betrieblichen Alltag von Sparkassen einsetzen?
- Gruppenaufgaben: Prozessoptimierung, Kommunikationsoptimierung, Konzeption vertrieblicher Inhalte in Text und Bild, Einführungsprozess im Sinne eines KI-Managements

Der denkbare KI-Fahrplan

- Was leistet die SFG bereits
- Welche Tools bietet die FI
- Welche Guidelines und Empfehlungen gibt es

Hands-on-Praxisworkshop: S-KIPilot effektiv nutzen und gute Ergebnisse erzielen - KI-Kompetenz mit Verantwortung (Videoaufzeichnung)

Entfalten Sie das volle Potenzial des S-*KI*Piloten – in diesem interaktiven Praxisworkshop trainieren Sie, wie Sie die KI souverän und wirksam im Arbeitsalltag einsetzen. Mit echtem Hands-on, cleverem Prompting und einem Blick für Qualität und Effizienz gewinnen Sie Sicherheit und Wirkung im täglichen Einsatz.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, die für den S-*KI*Pilot freigeschaltet sind bzw. die bereits erste Erfahrungen zum Einsatz von KI-Anwendungen im Arbeitsalltag gesammelt haben und nun ihre generierten Ergebnisse optimieren möchten

IHR NUTZEN

- Sie wissen. wie Sie den S-KIPiloten sicher und zielgerichtet im Arbeitsalltag einzusetzen.
- Sie sind vertraut mit der Denkweise der KI, üben den sicheren Umgang mit Prompts und erleben live, wie der S-*KI*Pilot Sie effizient unterstützen kann.
- Sie haben Sicherheit im täglichen Einsatz und stärken gleichzeitig Ihr Bewusstsein für den verantwortungsvollen Umgang mit KI im Einklang mit den Anforderungen des EU KI-Acts.

VORAUSSETZUNG(EN)

E-Learning: Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt (15.443) oder vergleichbarer Kenntnisstand

HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werktage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.
Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.439
Zur Live-Veranstaltung

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

1 Tag

PREIS

325,00 €
325,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Die Denkweise der KI verstehen: Grundlagen des S-*KI*Piloten – Wie „denkt“ die KI und wie funktioniert sie?

Gute Ergebnisse sicher erzielen: So steuern Sie den S-*KI*Piloten präzise und erzielen verlässliche Resultate.

Live ausprobieren: Eigene Prompts entwickeln, anwenden und direkt im Workshop testen.

Praxisnahe Prompting-Techniken: Sinnvolle und fokussierte Prompts formulieren

- Anweisungen und Fragen klar und auf den Punkt bringen
- Cleveres Prompting für besonders wirksame Ergebnisse

Deep-Dive: Prompt Engineering: Feinschliff und Optimierung für komplexe Aufgabenstellungen.

Anwendungsfälle für den Arbeitsalltag: Konkrete Einsatzmöglichkeiten des S-*KI*Piloten für ihren Alltag.

Verantwortungsvoller Umgang mit KI: KI bewusst, datenschutzsensibel und gemäß den Vorgaben einsetzen.

Individuelle Anpassung von KI-Ergebnissen: So passen Sie die Antworten des S-*KI*Piloten an Ihre Anforderungen an.

Interaktive Übungen und Live-Demonstrationen: Praxisorientiert, Hands-on und mit Raum für eigene Fragen und Tests

Prozessorganisation: Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Einsatz von KI-Anwendungen im Fachbereich der Sparkasse (Videoaufzeichnung)

Wie kann Künstliche Intelligenz Ihren Fachbereich konkret unterstützen? In diesem Workshop tauchen Sie tief in die Möglichkeiten des S-*KI*Pilot und anderer KI-Anwendungen ein. Bringen Sie KI gezielt in den Einsatz – praxisnah, effizient, passgenau!

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen in spezifischen Rollen und damit verbundenen Aufgaben insbesondere aus der Prozessorganisation (z. B. Prozessgestaltung)

IHR NUTZEN

- Sie kennen aktuelle und perspektivische Einsatzmöglichkeiten von KI-Anwendungen (Fokus auf den S-*KI*Pilot) für Ihren Fachbereich.
- Sie können Potenziale, Grenzen und Risiken von KI-Anwendungen für Ihren Fachbereich identifizieren und fundierte Entscheidungen über den Einsatz der Anwendungen treffen.
- Sie wissen, wie Sie eigene weitere Einsatzmöglichkeiten und Prompts erarbeiten und wie andere Organisationen den Einsatz von KI-Anwendungen im Fachbereich steuern,

VORAUSSETZUNG(EN)

- E-Learning: Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt (15.443) oder vergleichbarer Kenntnisstand
- In Vorbereitung auf das Format benötigen die Teilnehmenden keine methodischen Vorkenntnisse.
- Ein eigener Zugang zu verschiedenen KI-Anwendungen ist empfehlenswert.

HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werktage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.
Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.452
Zur Live-Veranstaltung

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Einordnung des S-*KI*Pilot in der aktuellen KI-Landschaft

- Abgrenzung zu allgemeinen KI-Systemen
- Mehrwerte und spezifische Einsatzbereiche des S-*KI*Pilot

Identifikation und Bestimmung der Kernaufgaben der spezifischen Rolle

Bestimmung von Potenzialen verschiedener KI-Anwendungen für den Fachbereich

- Sensibilisierung zu Grenzen und Risiken beim Einsatz von KI-Anwendungen (Ethik, Halluzinationen, Datenschutz, Regulatorik etc.)

Bewertung des Einsatzes von KI-Anwendungen für die identifizierten Aufgaben

- Fokus: Anwendungen entlang der KI-Roadmap der Sparkassen-Finanzgruppe

Effektiver Umgang mit KI-Anwendungen

- Rolle der Nutzer:innen: Einfluss der Eingaben auf die Ergebnisse, Tipps für effektive Prompts (z. B. Zielsetzung, Kontext, Struktur)
- Qualitätsprüfung: Erkennen und Beheben von Fehlern und Halluzinationen
- Interaktiv: Live-Demo von unpräzisen und erfolgreichen Prompts

Ausarbeitung von konkreten Anwendungsszenarien für den Fachbereich mit direkten Prompts

- HandsOn-Nutzung von KI-Anwendungen
- Erstellung eines individuellen Prompt-Portfolios
- Transfer für den eigenen Fachbereich

Austausch zu Erfahrungen und Erkenntnissen

- Sammlung und Evaluierung von Good Practices

Ausblick zu geplanten weiteren Anwendungsfällen

Multiplikatoren und Digitalisierungsbeauftrage: Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Einsatz von KI-Anwendungen im Fachbereich der Sparkasse (Videoaufzeichnung)

Der S-*KI*Pilot 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

Mitarbeitende in spezifischen Rollen und damit verbundenen Aufgaben, aktuelle Vertiefungen für Multiplikatoren, Digitalisierungsmanager/innen oder Power-/Heavy-User

IHR NUTZEN

- Sie kennen den S-*KI*Pilot als praxisnahes, internes KI-Assistenzsystem der Sparkassen.
- Sie haben Sicherheit im Umgang mit dem Tool und erkennen konkrete Anwendungsmöglichkeiten für ihren Arbeitsbereich.
- Sie wissen, wie Sie eigene, effektive Eingabestrategien („Prompts“) entwickeln.
- Sie sind in der Lage, gezielt Kollegen/-innen in ihren Teams beim Einstieg in die Nutzung des S-*KI*Pilot zu begleiten.
- Sie sind vertraut mit Werkzeugen, um Motivation zu fördern, Nutzungshürden abzubauen und kleine Lerneinheiten oder Impulse im Team durchzuführen.

VORAUSSETZUNG(EN)

- E-Learning: Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt (15.443) oder vergleichbarer Kenntnisstand
- In Vorbereitung auf das Format benötigen die Teilnehmenden keine methodischen Vorkenntnisse.
- Ein eigener Zugang zu verschiedenen KI-Anwendungen ist empfehlenswert.

HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werktage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.
Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.454
Zur Live-Veranstaltung

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

4 Stunden

PREIS

295,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Impulse & Demonstrationen

- Was kann der S-*KI*Pilot heute konkret leisten? (z. B. Textzusammenfassungen, Kundenbriefe, Vorbereitungen für Gespräche oder Präsentationen, Wissensrecherche)
- Wie unterscheidet sich der S-*KI*Pilot von Tools wie ChatGPT oder Copilot?
- Live-Demonstrationen typischer Anwendungsfälle – direkt aus dem Sparkassenalltag

Guided Prompting – praxisnah üben

- Einführung in die „3x3-Promptstruktur“: Wie formuliere ich zielgerichtete Anfragen an die KI?
- Übungseinheit: Entwicklung eigener Prompts für typische Aufgaben im eigenen Arbeitsbereich
- Austausch und Feedback in Kleingruppen

Multiplikatoren-Rolle aktiv gestalten

- Impulse zu Motivation und Veränderungsbereitschaft im Kollegenteam: Wie können Multiplikatoren / KI-Coaches Begeisterung wecken?
- Transferplanung: Entwicklung eines konkreten Vorgehensplans, wie man das eigene Team für den S-*KI*Pilot gewinnt
- Sammlung von Good Practices: Wie kann man Kollegen/-innen durch einfache Formate (z. B. 15-Minuten-Teamimpulse) neugierig machen und erste Nutzungserfolge fördern?

Abschluss & Transferhilfe

- Übergabe von Toolbox-Elementen zur direkten Weiterverwendung (Prompts, Mini-Checklisten, Transferplan-Vorlage)

Qualifizierungsprogramm GO:KI

Der Zertifikatsprogramm „Go:KI" umfasst eine fundierte Basisausbildung. Es beinhaltet interaktive Online-Module sowie begleitende Q&A-Sessions. Darüber hinaus werden Sparkassen-spezifische Ergänzungsmodule angeboten, die in Zusammenarbeit mit der DSV-Gruppe, der FI, ausgewählten Sparkassen und dem DSGV entwickelt wurden.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die ihren Arbeitsalltag mit künstlicher Intelligenz (KI) erleichtern möchten (z. B. Compliance-, Innovations-, IT-, Produkt-, Projekt und Prozessmanager sowie Business-Analysten)

IHR NUTZEN

Qualifzierungsprogramm KI-Manager/-in

- Sie werden befähigt, die dynamischen Veränderungen nicht nur zu verstehen, sondern auch aktiv zu gestalten.
- Sie tauchen gemeinsam in die faszinierende Welt der KI ein und es wird gezeigt, wie Sie die Technologien in Ihrem beruflichen Umfeld wirkungsvoll einsetzen.
- Sie bauen Know-how auf, um KI im Unternehmen zu nutzen und eigene Projekte umzusetzen.

Sparkassen-spezifische Ergänzungsmodule

- Sie erhalten einen Überblick über die derzeitigen Entwicklungen zum Thema KI in der Sparkassen- Finanzgruppe.

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Nordostdeutschen Sparkassenakademie (NOSA). Bei Fragen steht Frau Anke Matthes (NOSA) gerne zur Verfügung unter der E-Mail: anke.matthes@nosa-online.de oder telefonisch unter 0160 97375 663. Die Plätze sind auf 12 Teilnehmende begrenzt.

Darüber hinaus bietet die Sparkassenakademie NRW zusätzlich ein generalistisch ausgerichtetes und zeitlich umfangreicheres Zertifikatsprogramm zum KI-Manager/-in an. Dieses umfasst 10 Online-Module (Webex) mit insgesamt 60 Stunden sowie Projekt- und Konzeptarbeit im Umfang von 20 Stunden. Der erfolgreiche Abschluss wird von der Sparkassenhochschule zertifiziert. Details hierzu finden Sie unter der Angebotsnummer M1.100 - Link: https://portal.sparkassenakademie-nrw.de/ecadia/pub/Zertifikatsprogramm-KI-Manager-in-(zertifiziert-du/id/M1.100

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

Module Qualifizierungsprogramm KI-Manager/-in

- Mehrere Online-Sessions
- Transfer- und Projektaufgaben
- Prüfung

Sparkasse-spezifische Ergänzungsmodule

- 17 Std. Online-Session

PREIS

3.495 Euro

Programm/Inhalt

Qualifizierungsprogramm KI-Manager/-in (Online-Sessions)

- Verständlich aufbereitete KI-Kernthemen
- Praxisbeispiele & Anwendung auf eigene Projekte
- Transfer in den Berufsalltag als Leitprinzip
- Deep Dive & Q&A
- Prüfung durch Praxis-Präsentation: Zeigen Sie, wie Sie das Gelernte konkret anwenden

Sparkassen-spezifische Ergänzungsmodule (ca. 17 Std. Online-Module)

- KISPA-DSGV und DSV Strategie
- Finanz Informatik - Status quo und Weiterentwicklung S-KIPilot
- KI in der Sparkasse – Vom Zielbild über Strategie zur Umsetzung
- Best Practices
- DSGV - Rechtliche Empfehlungen zum Einsatz von KI

KONTAKT

ANMELDUNG



Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



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

15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

Digitaler Vertrieb

Fachtagung Digitaler Vertrieb

Diese Tagung zeigt Chancen und Herausforderungen in einer zunehmend vernetzten Vertriebslandschaft für den digitalen Vertrieb. AlsTeil unseres kontinuierlichen Bestrebens, Wissen, Erfahrungen und Best-Practices zu teilen, informieren wir Sie über die neuesten Trends, Strategien und Tools im digitalen Vertrieb und bieten den Raum für intensive Diskussionen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/innen im Vertriebsmanagement und in der Vertriebssteuerung, aus Unternehmensentwicklung, dem Produktmanagement Internet-Filiale sowie aus dem Innovationsmanagement

IHR NUTZEN

- Sie erhalten strategische und fachliche Impulse zur sukzessiven Weiterentwicklung im digitalen Vertrieb.
- Sie beleuchten praxisrelevante Zukunftsideen für die Weiterentwicklung Ihres Hauses.
- Sie bekommen exklusive Einblicke in die digitalen Vertriebsaktivitäten der S-Finanzgruppe.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Expertinnen und Experten aus der Sparkassen-Finanzgruppe und zum Themenbereich "Digitaler Vertrieb"

TERMIN(E)

01.09.2027 – 02.09.2027 |
Sparkassenakademie NRW

DAUER

2 Tage

PREIS

745,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Die konkreten Inhalte befinden sich noch in der Abstimmung und werden diese noch mit einer Akademieinformation veröffentlichen.

Digitale Mindeststandards-Bericht in der Kommunikationswelt Radar – Einführung und Übungen (online)

Wie misst man die digitale Fitness der Sparkassen und verbessert sie? Ein gutes Messinstrument dafür sind die Digitalen Mindeststandards – ein kennzahlenbasiertes Benchmarking, das die Einordnung und Bewertung der digitalen Performance in den Dimensionen Kunde, Sparkasse und Mitarbeiter darstellt. Lernen Sie in dieser Veranstaltung DMS kennen und den Digitalen Mindeststandard-Bericht in der Kommunikationswelt Radar anzuwenden.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Internetmanagement, Medialer Vertrieb, Marketing und Vertriebsmanagement, die in die Digitalen Mindeststandards (DMS) involviert sind

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie die DMS aufgebaut sind und welchen Zweck sie erfüllen.
- Sie kennen die Datengrundlage der Digitalen Mindeststandards.
- Sie können den DMS-Bericht in der Kommunikationswelt Radar bedienen und die gezeigten Informationen interpretieren.

IHR REFERENT

Peter Geismar, S-Communication Services GmbH - Berlin

Senior Data Analyst

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)

28.06.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 13:00 Uhr

DAUER

4 Stunden
09:00 - 13:30 Uhr: Mehrere Online-Sessions im Zeitfenster

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

Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13:30 Uhr

Die Ziele der DMS

Welche Datenquellen liegen den DMS zugrunde

Wie werden die Informationen erfasst und verarbeitet

Wie ist der DMS-Bericht aufgebaut

Analyse der Teilindizes Sparkasse, Kunde und Mitarbeiter (SPK Musterstadt)

Unterschiede der DMS zur IF-Statistik

Weitere Details zum DMS-Report (u. a. Empfehlungsmodell, Datenexport)

Sparkassen-Versicherungsmanager/Plus (S-VM) – die digitale Versicherungsplattform

Die digitale Versicherungsplattform Sparkassen-Versicherungsmanager (Basis /Plus) lässt sich optimal in die ganzheitliche Beratung integrieren. Gerade jetzt ist es wichtig, die nachhaltige Akzeptanz und Nutzung des S-VM in der Beratung zu unterstützen und die Erträge der Sparkasse zu sichern und auszubauen. Es geht um mehr als nur den technischen Prozess. Es geht darum, die Möglichkeiten und Mehrwerte für die Kundinnen und Kunden, Berater/-innen und die Sparkasse konsequent und nachhaltig zu nutzen. Es ist wichtig, die Berater/-innen zu motivieren, den S-VM im Rahmen ihrer ganzheitlichen Beratung anzubieten. In Zusammenarbeit mit der Provinzial und in Abstimmung mit dem RSGV und dem SVWL bieten wir Ihnen ein modulares Programm, um die erfolgreiche Nutzung in Ihrem Haus zu begleiten und nachhaltig umzusetzen.

ZIELGRUPPE

Projektverantwortliche, Führungskräfte, Berater/-innen, Vertriebscoaches

IHR NUTZEN

Berater/-innen

- Sie sind motiviert den S-VM in der Beratung einzusetzen.
- Sie sind fit in der Anwendung des S-VM und nutzen ihn erfolgreich.
- Sie leiten z. B. im Finanzkonzept nutzenorientiert auf den S-VM über.

Führungskräfte

- Sie fordern und fördern die Veränderungsbereitschaft und die Veränderungskompetenzen Ihrer Mitarbeiter/-innen.
- Sie unterstützen das Team in der Einführung des S-VM.
- Sie begleiten konsequent die erfolgreiche Umsetzung des S-VM im Vertrieb.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie NRW oder Kooperationspartner/-innen

HINWEIS(E)

Nur nach individueller Absprache. Für weitere Fragen steht Ihnen Anette Heuer, anette.heuer@ska.nrw zur Verfügung.

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

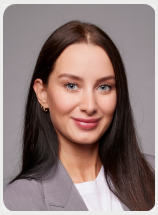
4,5 Tage
je nach Baustein, siehe Programm/ Inhalt

PREIS

je nach Umfang, siehe Programm/ Inhalt

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



Anette Heuer
0231 22240-786
anette.heuer@ska.nrw

Programm/Inhalt

Kick-Off (01.420-1); 1,5 h

- Zielsetzung des S-Versicherungsmanager/Plus
- Faktoren für eine erfolgreiche Umsetzung im Vertrieb zur Erhöhung der Provisionserträge
- Change-Prozess aktiv gestalten
- Chancen für intensive Kundenbeziehung nutzen

Einführungsschulung: S-Versicherungsmanager/Plus (01.420-2); 0,5 Tage, IDD-anrechenbar

- Hintergründe und Vorteile des S-Versicherungsmanagers
- Bezug zur ganzheitlichen Beratung/Betreuung
- Ansprachen für die Beratungsgespräche
- Testen der Anwendung des S-VM

Führungskräfteworkshop - Rolle und Haltung (01.420-3); 1 Tag

- Beratungsqualität mit dem S-VM anhand verbindlicher Kriterien erkennen und bewerten
- Die Rolle als Begleiter und Entwickler in den Lernphasen und in der Praxis vor Ort
- Herausforderungen im Change-Prozess

Teamworkshop - das Vertriebsteam stärken (01.420-4); 1 Tag, IDD-anrechenbar

- Beratungskompetenz festigen
- Aktivitäten zur Qualitätssicherung reflektieren und intensivieren
- Umsetzungskonzepte für die Praxis verfeinern

Training der Berater/-innen (01.420-5); 0,5 Tage, IDD-anrechenbar

- Training und Festigung der Beratungskompetenz mit dem S-VM
- Vertriebschancen im Versicherungsgeschäft aktiv nutzen

Die Ziele und Inhalte werden je nach Zielgruppe (Berater/-innen bzw. Führungskräfte) individuell abgestimmt.

15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

Sicherheit und Recht

Grundlagen der Internet-Sicherheit

Der Vertriebskanal Internet hat im digitalen Zeitalter auch in Sparkassen eine enorme vertriebliche Bedeutung. Kunden erwarten dabei, sichere Identifikationsverfahren, Vertraulichkeit und die Unveränderbarkeit von Anfragen und Aufträgen. In dieser Veranstaltung lernen Sie die Grundlagen der Internet-Sicherheit kennen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Marketing, IT-Revision und Organisation

IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der technischen Funktionsweise des Internets.
- Sie kennen mögliche Angriffspunkte und Schwachstellen sowie Möglichkeiten der Absicherung.
- Sie sind in der Lage, mit Ihren Kunden über sichere Verfahren zu kommunizieren.
- Sie können sich in Ihrer Sparkasse für sichere Anwendungen und Module einsetzen.

VORAUSSETZUNG(EN)

Internet-Grundkenntnisse

IHR REFERENT

Jan Schmidt, Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH

Controller (IHK); Informatik-Betriebswirt (VWA) mit langjährigen Trainingserfahrungen

HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement.

TERMIN(E)

05.05.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

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

Grundlagen des Internets

- Infrastruktur
- Funktionsweise des Internets
- Technischer Aufbau von Netzwerken
- Ihre Spuren im Internet
- Viren, Würmer und Trojanische Pferde

Grundlagen zur digitalen Kommunikation und Auftragsabwicklung

- Authentifizierung, Integrität und Datenschutz
- Verschlüsselungsmethoden (Theorie)

Fälle aus der Praxis

Schwachstellen und Absicherung

- Betriebssysteme - Netzwerk/Firewall/WLAN - Server
- Datenbanken
- Anwendungen
- Browser/SSL
- E-Mail
- Mitarbeiter
- Kunden-Infrastruktur
- Kunden
- Clouddienste
- Mobile Endgeräte

Auswahl Produkte und Lösungen

- Online-Banking-Sicherungsmedien
- Elektronisches Postfach
- S-TRUST/Digitale Signatur

Facebook, Instagram, WhatsApp, TikTok und LinkedIn - Rechtsfragen und Risiken (online)

Die Außendarstellung von Sparkassen über Social-Media-Netzwerke ist inzwischen ein elementarer Bestandteil des Marketings und der externen Kommunikation. Damit verbunden sind eine Vielzahl an rechtlichen Fragestellungen verbunden wie z. B.: "Sind die vertraglichen Grundlagen mit Providern, Agenturen, Portalen bzw. Social-Media-Anbietern sowie den Mitarbeitern und sonstigen Lieferanten geschaffen und ausreichend dokumentiert worden?" oder: "Finden Bankgeheimnis und Datenschutz ausreichend Berücksichtigung?" Wie sind die Compliancerisiken zu bewerten oder auch zu begrenzen? Und welche rechtlichen Vorgaben sind für den Einsatz von KI-Werkzeugen zu beachten? Ziel dieses Seminars ist es daher, die einschlägigen vertraglichen, gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Regeln zu vermitteln.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Social Media, Marketing, Electronic Banking, Recht, IT-Revision sowie IT-Sicherheits- und Datenschutzbeauftragte

IHR NUTZEN

- Sie können anhand praktischer Fälle aus der Rechtsprechung Möglichkeiten und Grenzen der Nutzung von Social Media einer Sparkasse im Internet einordnen.
- Sie sind in der Lage, die rechtlichen Anforderungen an das Dokumentationswesen umzusetzen und zu prüfen.
- Sie sind vertraut mit Rechtsproblemen der Rechtspraxis sowie der Datenschutzaufsicht und erarbeiten Lösungsalternativen für Ihre Sparkasse.

IHR REFERENT

Stefan Maas, Kanzlei maas_rechtsanwälte

Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz und Datenschutzbeauftragter (zert. TÜV Rheinland), seit Jahren Dozent für die Kreditwirtschaft zu den Rechtsfragen rund um die Internetnutzung (insbes. Datenschutz, IT-Sicherheit, Marketing und Vertrieb, Foto- und Urheberrecht, Medien- und Persönlichkeitsrecht, Daten und Kommunikation)

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.

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: 15.615-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

TERMIN(E)

15.09.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

440,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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

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

Präsenzen einer Sparkasse in Social Media und zugehörige Leistungspartner und deren vertragliche Beziehungen (vertrags-, werbe- und datenschutzrechtlich)

Vertragliche Regelungen mit den Social-Media-Plattformen, einbezogenen Lieferanten sowie den Nutzern bzw. Kunden (Dienstleisterauswahl, Vertragsbeziehungen, Haftungsfragen, Fanpage Verfahren)

Der Name und die Accountinhaberschaft – organisatorisch-technische Herausforderungen sowie rechtliche Fragestellungen (Recht auf den eigenen Namen, geschütze Namen und Zeichen, Vereinbarungen mit den Mitarbeitern für Errichtung und Betrieb von Social-Media-Auftritten, Rechtemanagement und Prüfung)

Erläuterung der gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen, insbesondere unter Bezugnahme auf das Vertrags-, Arbeits- und Datenschutzrecht unter Einbeziehung des Bankgeheimnisses und Aufsichtsrecht

Datenschutz und Internetdatenschutzrecht (DSGVO, BDSG und TTDDG) mit besonderem Bezug auf Social Media, elektronische Kommunikation und Vertraulichkeit (ePrivacy) sowie der Einwilligungserfordernisse, Fanpage Problematik und Regelungen der Drittstaatenübermittlung

Werberecht (UWG), Kennzeichnungspflichten, Irreführungsverbot, Belästigungsverbot, Anforderungen an wirksame Einwilligungen

Verantwortlichkeit für eigene Inhalte, fremde Inhalte, Posts und Links (Contentverantwortlichkeit) sowie Datenschutzverletzungen (Bußgeldpraxis, Schadenersatz)

Einbeziehung der Vorgaben von Datenschutzbehörden, aktueller Rechtsprechung und Anwendungspraxis

E-Mail, Chat und elektronischer Nachrichtenaustausch - Rechtsfragen (online)

Zunehmend erfolgt sowohl die interne als auch die externe Kommunikation über elektronische Medien. Die zu beachtenden rechtlichen Vorgaben sind vielfältig und komplex. Im Rahmen dieses Seminars geht es darum, die rechtlichen Grundlagen zu erarbeiten und praktikable Lösungen zu erörtern. Aufsichtsrechtliche Fragestellungen und Fälle aus der Rechtspraxis runden die Veranstaltung ab.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Marketing, Electronic Banking, Beauftragtenwesen, Revision und Recht, die für die Kommunikation, ihre Gestaltung aber auch Kontrolle innerhalb der Sparkasse verantwortlich sind

IHR NUTZEN

- Sie können praktische Fälle aus der Rechtsprechung beurteilen. (z. B BGH zum Werbeeinverständnis, zu Einwilligungen, zu Inbox-Advertising oder zum Zugang von E-Mails, Anforderungen an die Vertraulichkeit sowie die unterschiedlichen Fälle von Legitimation und elektronischer Unterschriften)
- Sie kennen die relevanten rechtlichen Grundlagen bezogen auf verschiedene elektronische Formate (Internet-E-Mail, ePostfach, Chat, private Mail innerhalb von Social Media, Messengerkommunikation wie WhatsApp, Signal und Threema) sowie damit verbundene rechtliche Risiken und anzuratende Praktiken (z. B. Autoresponder, Werbung - wann liegt solche vor, technisch-organisatorische Maßnahmen zur Risikobeschränkung).
- Sie sind vertraut mit typischen Rechtsproblemen (z. B. personalisierte E-Mail-Adressen, Einsichtnahme in Postfächer, Verbot offener Verteilerlisten, Risiken von Autorespondern und Werbung in Mail-Footern, digitalen Unterschriften, Überwachungsmaßnahmen) und Lösungsvarianten (z. B. Accountmanagement für Chat, Vier-Augen-Prinzip, funktionsbasierte Postfächer, automatisierte E-Mail-Überwachung).

IHR REFERENT

Stefan Maas, Kanzlei maas_rechtsanwälte

Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz und Datenschutzbeauftragter (zert. TÜV Rheinland), seit Jahren Dozent für die Kreditwirtschaft zu den Rechtsfragen rund um die Internetnutzung (insbes. Datenschutz, IT-Sicherheit, Marketing und Vertrieb, Foto- und Urheberrecht, Medien- und Persönlichkeitsrecht, Daten und Kommunikation)

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zur Online-Seminar.

TERMIN(E)

02.11.2026 | virtueller Seminarraum

23.11.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag
1 Tag: Mehrere Online-Sessions verteilt über den Tag

PREIS

440,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



Edmund Honermann
0231 22240-739
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: 15.620-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

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

Elektronischer Nachrichtenaustausch – was ist gemeint, organisatorisch-technische und rechtliche Grundlagen

Gesetzliche, aufsichtsrechtliche und vertragliche Grundlagen für rechtliche Erklärungen in verschiedenen elektronischen Formaten (Internet-E-Mail, ePostfach, Chat und Messengers, private Mail innerhalb von Social Media), insbesondere rechtliche Bindung, Abgabe und Zugang, Form, Vertragsabschluss, Buttonlösungen, Datenschutz und Bankgeheimnis, IT-Sicherheit sowie Werberecht

- Technisch-Organisatorisches zum elektronischen Nachrichtenaustausch, anzuratende Praktiken (z. B. Autoresponder, technisch-organisatorische Maßnahmen, Verschlüsselung, 4-Augen-Prinzip, Verwendung funktionsbasierter Postfächer)
- Elektronische Post und Werbung, Anforderungen nach dem UWG, dem Datenschutzrecht, insbesondere Werbeeinverständnis, Dokumentation und Beweisfragen
- Innerbetriebliche typische Problemfelder (digitale Unterschrift (PenPads, gescannt) personalisierte E-Mail-Adressen, Einsichtnahme in Postfächer, Verbot offener Verteilerlisten, Risiken von Autorespondern und Werbung in Mail-Footern) und Lösungsvarianten (Accountmanagement für Chat, Vier-Augen-Prinzip, funktionsbasierte Postfächer, automatisierte E-Mail-Überwachung)
- Anforderungen an die elektronische Kommunikation nach dem TDDDG (ePrivacy) sowie der DSGVO und dem deutschen BDSG unter Einbeziehung des Bankgeheimnisses (Vertraulichkeit, Verschlüsselung, technisch organisatorische Schutzmaßnahmen, Betroffenenrechte)

Einbeziehung aktueller höchstrichterlicher Rechtsprechung von EuGH und BGH sowie Fragen der Teilnehmer/-innen

Foto- und Videorecht - Print - Digital - Social Media (Webinar)

Ob Fotos oder Videos – Bildmaterial wird mittlerweile vielfach genutzt sowohl in Printmedien als auch digital z. B. in sozialen Netzwerken. Dabei sind spezifische Urheber- und Persönlichkeitsrechte zu berücksichtigen. Hier setzt das Seminar an.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Internetmanagement, IT-Sicherheit, Datenschutz, Beauftragtenwesen, Interne Revision, Marketing, Organisation, Unternehmenskommunikation

IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den Grundlagen des Foto- und Videorechts.
- Sie kennen die Schnittstellen zum Datenschutzrecht.
- Sie sind über die aktuelle Rechtsprechung informiert.

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Hessen-Thüringen an. Sie wird online durchgeführt. Für weitere Informationen (z. B. Inhalte, Termin/e sowie Preis) und zur Anmeldung im Buchungsportal der Sparkassenakademie Hessen-Thüringen:

Hier klicken

Produktnummer in Hessen-Thüringen: 06.104.26

TERMIN(E)

14.05.2025

siehe Hinweise

DAUER

3 Stunden
09:30 bis 13:00 Uhr

PREIS

siehe Hinweise

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Einführung Grundlagen Foto- und Videorecht

Herstellung und Einkauf von Fotos und Videos und den zugehörigen Rechten der Foto-/Videografen, von Bildnis- und Persönlichkeitsrechten Abgebildeter sowie der Rechte in Bezug auf abgebildete Gegenstände (Marke, Design, Urheberrecht der Architektur und sonstige (Design))

Herstellung von Fotos/ Videos und durch Mitarbeiter:innen und von Mitarbeiter:innen sowie Anfordernungen für die Nutzung

Schnittstelle zum Datenschutzrecht (Wann handelt es sich bei Fotos/Videos um personenbezogene Daten? Wann liegt ein biometrisches Datum vor? Welche personenbezogenen Daten werden im Zusammenhang mit Videos und Fotos überhaupt erhoben und verarbeitet? Wann liegt überhaupt eine Verarbeitung vor? Welche Belehrungen sind wann zu erteilen?)

Nutzungen von Fotos (Printmedien, offline digitale Medien, online digitale Medien, Streaming-Bearbeitung, Hinzufügung von Text, Bildner, Kompositionen sowie weiterer schutzfähiger Inhalte wie Musik)

Umgang im Zusammenhang mit Events und Veranstaltungen

Fotos und Videos in Social Media

Aktuelle Urteile von EuGH, BGH und Instanzgerichten

Aktuelle Veröffentlichungen und Hilfestellungen der Datenschutzaufsicht

Haftung und Verantwortung, Verfahrensfragen (Abmahnung, gerichtliche Verfahren) und etwaige Kosten (Verfahrenskosten, Schadensersatz und Lizenz)

Rechtskonforme Reaktion auf Kundenforderungen bei Erstkontakt zu Karten- und Online-Banking-Schäden (Webinar)

Meistern Sie die Herausforderung im Erstkontakt: Reagieren Sie souverän und rechtskonform auf Kundenforderungen bei Karten- und Online-Banking-Schäden. Erhöhen Sie die Kundenakzeptanz und stärken Sie das Vertrauen in Ihre Sparkasse durch professionelle Schadensbearbeitung.

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus dem Bereich Zahlungsverkehr und Kartengeschäft sowie aus verwandten Abteilungen, z. B. Betrugsprävention

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie die Handhabung von Schadensmeldungen die Verteidigungsmöglichkeiten in Rechtsstreitigkeiten beeinflusst, welche Schritte im Erstkontakt entscheidend sind und kennen die relevanten Daten, die zeitnah gesichert werden sollten.
- Sie können die richtigen Fragen formulieren, um von Kunden und Kundinnen relevante Informationen zu Schadensmeldungen zu erhalten, einschließlich der Anforderung einer schriftlichen Sachverhaltsdarstellung und einer Abschrift der Strafanzeige.
- Sie kennen die rechtlichen Grundlagen und Anforderungen der Eilentscheidung gemäß § 675u S. 2 BGB sowie den aktuellen Stand der Rechtsprechung, um grob fahrlässiges Verhalten des Kunden und der Kundinnen anzunehmen.

IHR REFERENT

Dr. Peter Rösmann, Grüter Hamm Münster PartGmbB

Rechtsanwalt und Notar, Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht

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)

19.04.2027 | virtueller Seminarraum
10:00 – 11:30 Uhr

DAUER

1,5 Stunden
10:00 bis 11:30 Uhr

PREIS

159,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Einführung und Grundlagen

- Rechtliche Rahmenbedingungen im ZV

Erstkontakt mit dem Kunden und Kundinnen

- Rechtskonforme Gesprächsführung
- Dokumentation und Protokollierung von Schadensmeldungen

Analyse und Bewertung von Schäden

- Typische Schadensszenarien bei Karten- und Online-Banking
- Bewertungskriterien und Risikoeinschätzung

Rechtssichere Reaktion

- Vorgehensweise bei der Bearbeitung von Schadensmeldungen
- Zusammenarbeit mit internen und externen Stellen (z. B. Rechtsabteilung, Polizei)

Praxisnahe Fallbeispiele

Außergerichtliche Korrespondenz bei Karten- und Online-Banking-Schäden rechtssicher bearbeiten (Webinar)

Lernen Sie, Karten- und Online-Banking-Schäden rechtssicher und effizient außergerichtlich zu bearbeiten. Erhöhen Sie Ihre Kompetenz in der Kundenkommunikation und Schadensabwicklung.

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus dem Bereich Zahlungsverkehr und Kartengeschäft sowie aus verwandten Abteilungen, z. B. Betrugsprävention

IHR NUTZEN

- Sie wissen, welche wechselseitigen Rechte und Pflichten sowie Ansprüche im Schadensfall bestehen und wie diese für eine effektive Kommunikation bewertet werden können.
- Sie können Muster für Schreiben zur Erstattung unter Vorbehalt und zur begründeten Ablehnung anpassen, wobei Sie die individuellen Gegebenheiten jedes Falls berücksichtigen.
- Sie kennen verschiedene Verteidigungs- und Argumentationslinien anhand aktueller Schadensbeispiele.

VORAUSSETZUNG(EN)

Besuch der Veranstaltung "Rechtskonforme Reaktion auf Kundenforderungen bei Erstkontakt zu Karten- und Online-Banking-Schäden" (26.740) oder vergleichbarer Kenntnisstand

IHR REFERENT

Dr. Peter Rösmann, Grüter Hamm Münster PartGmbB

Rechtsanwalt und Notar, Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht

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)

26.04.2027 | virtueller Seminarraum
10:00 – 11:30 Uhr

DAUER

1,5 Stunden
10:00 - 11:30 Uhr

PREIS

159,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Rechtsnormen und Vorschriften

- Übersicht über relevante Gesetz
- Haftungsfragen und deren praktische Auswirkungen
- Rechte und Pflichten der Sparkasse und der Kunden und Kundinnen

Schritte zur Bearbeitung der Abwicklung von außergerichtlichen Schäden

- Rechtliche Bewertung des Schadens
- Maßnahmen zur Schadensbegrenzung

Unterscheidung und Behandlung von Forderungen

- Identifikation und Bewertung berechtigter und unberechtigter Forderungen
- Lösungsansätze für unterschiedliche Schadensfälle

Außergerichtliche Abwicklung

- Strategien zur Vermeidung von Rechtsstreitigkeiten
- Zusammenarbeit mit weiteren Stellen

Dokumentation und Nachverfolgung

Anregungen für die Erstellung der Korrespondenz

- Beispiele für Musterschreiben
- Formulierungshilfen

Praxisnahe Fallbeispiele

Upgrade - Rechtsprechung im Bereich Karten- und Kontenschäden stets auf dem aktuellen Stand (Webinar)

Aktualisieren Sie Ihr Wissen zu den neuesten Entwicklungen in der Rechtsprechung im Bereich Karten- und Kontenschäden. Profitieren Sie von praxisnahen Fallbeispielen und fundierten Einordnungen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die mit anwaltlichen Inanspruchnahmen und Gerichtsverfahren zu tun haben, insbesondere Justiziarinnen und Justiziare sowie Mitarbeitende des Bereichs Vorstandssekretariat/-stab, aber auch Fach- und Führungskräfte des Bereichs Zahlungsverkehr

IHR NUTZEN

- Sie wissen, welche allgemeinen Strömungen und Tendenzen in der Rechtsprechung über einzelne Gerichtsentscheidungen hinaus zu beobachten sind.
- Sie können relevante Informationen identifizieren und bereitstellen, die für die Begleitung von Gerichtsverfahren entscheidend sind.
- Sie kennen häufige Fehler in der Vorbereitung und Begleitung von Gerichtsverfahren und wissen, wie diese vermeidbar sind.

IHR REFERENT

Dr. Peter Rösmann, Grüter Hamm Münster PartGmbB

Rechtsanwalt und Notar, Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht

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)

03.05.2027 | virtueller Seminarraum
10:00 – 11:30 Uhr

DAUER

1,5 Stunden
10:00 bis 11:30 Uhr

PREIS

159,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Aktuelle Urteile und deren Einordnung

- Überblick über die wichtigsten Urteile
- Analyse und Interpretation der Urteile für die Praxis

Neue Gerichtsentscheidungen

- Vorstellung der neuesten Gerichtsentscheidungen im Bereich Karten- und Kontenschäden
- Implikationen für die Finanzbranche

Konkrete Auswirkungen für die tägliche Praxis

- Fallbeispiele zur Verdeutlichung der praktischen Relevanz
- Ableitung von Handlungsempfehlungen für den Arbeitsalltag

Vorgehensweisen bei Schäden

- Detaillierte Strategien für die Bearbeitung von Karten- und Kontenschäden

Fallkonstellationen der außergerichtlichen Schadenabwicklung

Voice-Phishing: die Schattenseite der Künstlichen Intelligenz (online)

Voice-Phishing (Vishing) nutzt Telefonanrufe - zunehmend unterstützt durch KI-Stimmen - um vertrauliche Daten zu erschleichen oder Überweisungen auszulösen. In diesem kompakten Remote-Workshop lernen Sie, wie moderne Vishing-Angriffe technisch funktionieren, welche psychologischen Tricks Täterinnen und Täter anwenden und wie man Kundinnen und Kunden sowie eigene Teams effektiv schützt. Praktische Erkennungsmerkmale, Live-Beispiele und Handlungsschritte für den Alltag sind Schwerpunkt.

ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center sowie aus dem multikanalen Vertrieb und der Kundenberatung sowie der Informationssicherheit

IHR NUTZEN

- Sie kennen den Aufbau und Ablauf moderner Vishing-Angriffe (Technik und Psychologie) sowie Merkmale von KI-gestützten Anrufen und Stimmklonen.
- Sie können typische Taktiken (z. B. gefälschte Rufnummern, Dringlichkeits-Narrative) analytisch einordnen.
- Sie wissen, wie man Gespräche so führt, dass Angreifer nicht trainiert werden (z. B. bei Rückfragen).
- Sie sind vertraut mit präventiven Maßnahmen und kurzfristig umsetzbare Kontrollen für den Kundenkontakt.

IHR REFERENT

Felix Jancker, Admijalo Dienstleistungs GmbH

geschäftsführender Mitgesellschafter des Unternehmens mit ausgewiesenen Praxiserfahrungen in Cyber-Security, Social Engineering und Sicherheitsstrategien im Finanzsektor

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.

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: 15.650-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

TERMIN(E)

07.12.2026 | virtueller Seminarraum
09:30 – 13:00 Uhr

21.04.2027 | virtueller Seminarraum
09:30 – 13:00 Uhr

DAUER

3 Stunden

PREIS

295,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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

Gefährdungslage und aktuelle Angriffsformen im Bereich Voice-Phishing einschätzen

Typische Social-Engineering-Tricks und KI-basierte Stimmfälschung erkennen

Sofort anwendbare Rückfrage- und Verhaltenslinien zur Absicherung von Kundengesprächen anwenden

Vorfälle richtig einordnen und erste Incident-Response-Schritte einleiten

Eine praktische Schreibtischunterlage (Checkliste) für den Live-Betrieb erhalten

Täuschend echt - Deepfakes, Identitätsdiebstahl und KI im Angriffseinsatz

Bankraub 2.0: Wie Künstliche Intelligenz Tätern neue Werkzeuge gibt
KI-basierte Manipulationen verändern Wirtschaftskriminalität grundlegend: Deepfakes in Videocalls, Voice-Cloning am Telefon und gefälschte Identitätsdokumente eröffnen Tätern neue, skalierbare Angriffsvektoren. Dieser kompakte Remote-Workshop zeigt, wie Angriffe in der Praxis ablaufen - intern gegenüber Mitarbeitenden wie extern gegenüber Kunden/-innen - und welche konkreten, pragmatischen Maßnahmen Banken und Beschäftigte ergreifen müssen, um Erkennung, Prävention und Reaktion zu verbessern.

ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center sowie multikanaler Vertrieb & Kundenberatung sowie Informationssicherheit, Geldwäsche, Compliance und Risikomanagement

IHR NUTZEN

- Sie erkennen Deepfakes in Videocalls und wissen, wie interne wie externe Szenarien zu bewerten sind.
- Sie verstehen Mechanik und Gefährdungspotenzial von Voice-Cloning am Telefon.
- Sie können Hinweise auf gefälschte Ausweise und manipulierte Kreditunterlagen identifizieren.
- Sie wissen, wie Täter Fremdinformationen zielgerichtet sammeln und daraus Angriffe konstruieren.
- Sie sind vertraut mit konkreten Maßnahmen und Gesprächsleitlinien, um KYC-Prozesse zu stärken und Multi-Channel-Angriffe abzuwehren.

IHR REFERENT

Felix Jancker, Admijalo Dienstleistungs GmbH

geschäftsführender Mitgesellschafter des Unternehmens mit ausgewiesenen Praxiserfahrungen in Cyber-Security, Social Engineering und Sicherheitsstrategien im Finanzsektor

HINWEIS(E)

Live-Beispiele (Video/Audio-Beispiele), moderierte Fallanalysen und interaktive Q&A-Sequenzen legen den Fokus auf direkter Anwendbarkeit für Beratungsgespräche, KYC-Prüfungen und interne Prozesse.

TERMIN(E)

27.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

450,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Deepfake-Indikatoren in Videokonferenzen benennen und einordnen

- Bewegungsmuster,
- Lippensynchronität,
- Artefakte

Technische Grundprinzipien von Voice-Cloning und typische Erkennungsmerkmale bei Anrufen

Typische Manipulationsmuster bei Identitätsdokumenten und Prüfverfahren

- visuelle Plausibilitätschecks
- Metadaten-Hinweise

Mechanismen, wie Angreifer öffentlich verfügbare und gezielt beschaffte Informationen kombinieren, um Vertrauen aufzubauen

Kurzes, umsetzbares Maßnahmenpaket nennen

- Abfrageverfahren
- Verifikationsschritte
- Eskalationspfade
- technische Ergänzungen (z. B. Tools/Checks).

Konzept „Bankraub 2.0“

- typische Szenarien
- Angriffsflüsse
- Anpassung operativer Abläufe, um Schäden als Treuhänder zu vermeiden

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center und Business-Center

Basistraining Telefonie: Stimmgewaltig. Persönlich. Überzeugend. - Telefonie, die begeistert

In unserem praxisorientierten Seminar erfahren Sie, wie Sie Telefonate nicht nur erfolgreich führen, sondern auch begeistern können. Es bietet wertvolle Einblicke und konkrete Techniken, um Gespräche souverän zu führen, Kundenwünsche gezielt zu erkennen und individuell Lösungen anzubieten.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center oder der Multikanalberatung in den Filialen und alle weiteren Mitarbeitenden, die im Kundenkontakt viel telefonieren

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Erwartungen der Kunden sowie die Grundlagen und Rolle der Telefonie in der digitalen Beratung.
- Sie können Telefonate souverän führen und die wichtigsten Gesprächsstandards erfolgreich anwenden.
- Sie wissen, wie Sie mit gezielten Fragetechniken und Einwänden professionell umgehen.

IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanegement und Leadership.

HINWEIS(E)

Um den Transfer der Seminarinhalte im täglichen Arbeitsumfeld zu sichern, empfehlen wir eine Praxisbegleitung am eigenen Arbeitsplatz. Bei Interesse an einem Simulationstraining sprechen Sie gern im Vorfeld des Seminars Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739, an.

TERMIN(E)

26.04.2027 – 27.04.2027 |
Sparkassenakademie NRW

DAUER

2 Tage

PREIS

750,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Warum telefonieren wir?

- Banken und Kunden im Wandel
- Erwartungen der Kunden
- Die Rolle des Telefonierens

Was ist wichtig beim Telefonieren?

- Die Standards beim Telefonieren
- Die Grundregeln für Erfolg am Telefon

Wie telefonieren wir?

- Überzeugend argumentieren
- Fragetechniken
- Umgang mit Kundeneinwänden

Self-Service im KSC: Selbst. Schnell. Einfach. - Self-Service, der begeistert (online)

In unserem praxisorientierten Seminar lernen Sie, wie Sie Kunden am Telefon gezielt zu digitalen Lösungen führen. Erfahren Sie, wie Sie Self-Service-Optionen effektiv zu integrieren, und überzeugen Sie Ihre Kunden mit klaren Nutzenargumenten. Bauen Sie Vertrauen auf und fördern Sie die digitale Selbstständigkeit Ihrer Kunden – für weniger Aufwand und mehr Effizienz auf beiden Seiten.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus dem Kunden-Service-Center bzw. aus anderen betroffenen Serviceeinheiten

IHR NUTZEN

- Sie kennen die verschiedenen Self-Service-Optionen und wissen, wie Sie diese gezielt in Gesprächen mit Kunden ansprechen.
- Sie können Ihre Kunden mit klaren Nutzenargumenten überzeugen und ihnen den Weg zu digitalen Lösungen effektiv aufzeigen.
- Sie wissen, wie Sie Vertrauen aufbauen und die digitale Selbstständigkeit Ihrer Kunden fördern – für mehr Effizienz und weniger Aufwand.

IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanegement und Leadership.

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. 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.

Bei Bedarf bieten wir Ihnen dieses Training gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.

TERMIN(E)

10.02.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Was ist Self-Service?

- Self-Service in der Sparkasse
- Self-Service im Internet
- Welche Wege zum Ziel führen

Warum ist Self-Service wichtig?

- Wieder mehr Zeit für die „wichtigen“ Kunden haben

Wie telefoniere ich Self-Service?

- Ansprachen
- Umgang mit Kundeneinwänden

Einwandbehandlung am Telefon: Gelassen. Überzeugend. Erfolgreich. - Einwände souverän meistern (online)

Machen Sie Einwände zu Ihrer Stärke! In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie kritische Gesprächssituationen ruhig und professionell meistern. Erkennen Sie Einwände schnell, gehen Sie empathisch darauf ein und entkräften Sie diese geschickt. Mit effektiven Argumentationstechniken und cleveren Abschlussstrategien gewinnen Sie das Vertrauen Ihrer Kunden und schließen jedes Gespräch erfolgreich ab.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center oder der Multikanalberatung in den Filialen und alle weiteren Mitarbeitenden, die im Kundenkontakt viel telefonieren

IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, Einwände frühzeitig zu erkennen und wissen, wie Sie diese empathisch und ohne Widerstand ansprechen.
- Sie können Einwände souverän entkräften, indem Sie gezielte Argumentationstechniken und Strategien anwenden.
- Sie wissen, wie Sie nach der Einwandbehandlung geschickt abschließen und dabei das Vertrauen Ihrer Kunden nachhaltig gewinnen.

IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanegement und Leadership.

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. 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.

Bei Bedarf bieten wir Ihnen dieses Telefon-Training gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.

TERMIN(E)

04.05.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Was sind Einwände?

- Einwände richtig erkennen und verstehen
- Einwände empathisch ansprechen
- Aktives Zuhören und die Kunst, Einwände ohne Widerstand aufzunehmen

Wie gehe ich mit Einwänden richtig um?

- Argumentationstechniken und Strategien, um Einwände souverän und kundenorientiert zu entkräften
- Umgang mit schwierigen Einwänden, effektive Ansätze, um mit komplexen oder wiederkehrenden Einwänden umzugehen
- Abschlussstrategien nach der Einwandbehandlung

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 unterstützten 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

Cross-Selling am Telefon: Erkennen. Verbinden. Verkaufen - Cross-Selling, das begeistert (online)

Cross-Selling am Telefon ist mehr als nur ein Verkaufstrick - es ist eine Kunst, die den Kunden wirklich weiterhilft! In diesem Seminar entdecken Sie, wie Sie gezielt Chancen im Gespräch erkennen und Zusatzangebote natürlich einbauen. Sie erfahren, wie Sie Ihre Kunden begeistern, Vertrauen aufbauen und Umsätze steigern – für langfristige Kundenbeziehungen und mehr Erfolg am Telefon.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center oder der Multikanalberatung in den Filialen und alle weiteren Mitarbeitenden, die im Kundenkontakt viel telefonieren

IHR NUTZEN

- Sie kennen die verschiedenen Cross-Selling-Möglichkeiten und wissen, wie Sie diese gezielt im Gespräch aufgreifen.
- Sie können Chancen im Dialog erkennen, Zusatzangebote geschickt einbinden und das Vertrauen Ihrer Kunden effektiv gewinnen.
- Sie wissen, wie Sie Einwände souverän entkräften und Cross-Selling erfolgreich nutzen, um Umsätze nachhaltig zu steigern.

IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanegement und Leadership.

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. 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.

Bei Bedarf bieten wir Ihnen dieses Telefon-Training gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.

TERMIN(E)

23.04.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Was ist Cross-Selling?

Warum Cross-Selling?

- Cross-Selling in der Bankenlandschaft

Wie telefonieren wir Cross-Selling?

- Handlungsfelder erkennen und ansprechen
- Nutzen-Argumentation
- Fragetechniken
- Umgang mit Kundeneinwände

Direktvertrieb am Telefon - Beratung und Verkauf am Telefon

Die aktuelle Situation zeigt, dass zurzeit insbesondere Mitarbeiter/-innen mit einer ausgeprägten Vertriebsstärke am Telefon benötigt werden. In dieser Veranstaltung werden Kommunikationsstandards für den Direktvertrieb am Telefon sowie Abschlusssicherheit thematisiert.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im In/-Outbound-Team eines Kunden-Service-Centers, BusinessCenter oder in einem Digitalen Beratungs-Center sowie sonstige Mitarbeiter/-innen, die zurzeit aktiv Kunden am Telefon beraten und Produkte abschließen

IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit Möglichkeiten, Grenzen und Strategien beim Direktvertrieb am Telefon.
- Sie können kommunikative und verkaufspsychologische Methoden und Techniken in der Praxis anwenden.
- Sie wissen, wann eine Überleitung zur Videoberatung oder zur stationären Beratung sinnvoll ist und wie eine Nachsorge gestaltet sein kann.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainingspartner der Sparkassenakademie

HINWEIS(E)

Gerne bieten wir Ihnen diese Webinare auch digital als individuelle Inhouse-Veranstaltung für Ihre Sparkasse an. Bei Interesse sprechen Sie bitte Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739, an.

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

1 Tag

PREIS

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Möglichkeiten und Grenzen des Direktvertriebs

- Regulatorik im Direktvertrieb und Auswirkungen auf den Prozess
- Verkaufen am Telefon über die „Tonspur“
- Verkaufen am Telefon mit Zusendung (elektronisch/haptisch) von Unterlagen
- Verkaufen am Telefon mit technischer Unterstützung

Vorbereitung und Arbeitsumfeld

- Technik, Raum und Zeitplanung
- Telefonskript oder freie Rede – der Spagat zwischen Sicherheit und Natürlichkeit
- Vorgehensweisen und Strategien im Direktvertrieb – Best Practice
- Aktive Kundenakquise - Outbound & Reaktives Verkaufen – Inbound

Der Gesprächseinstieg

- Wie bleibt der Kunde am Hörer
- Einflugschneisen zum Interesse des Kunden
- Erst Beziehungsaufbau, dann Verkauf

Kommunikation am Telefon

- Sprache, Rhetorik, formelle Standards, Gesprächsverhalten
- Informationen reduzieren – was für den Kunden wichtig ist
- Bildhafte Sprache – Verkaufen ohne Flyer
- Die vier „Verständlichmacher“ | Einfachheit – Gliederung – Prägnanz – Stimulans
- Keine Monologe – Fragetechnik zielorientiert einsetzen
- Überzeugend Argumentieren mit Übersetzungsformeln

Einwände des Kunden

- Die Klassiker am Telefon
- Ist Schlagfertigkeit erlernbar? – Strategien für mehr Sicherheit

Zum Abschluss kommen – den Abschluss sichern

- Abschlusssignale nutzen
- Sprachliche Strategien am Ende | weniger ist mehr – maximal 2 Alternativen
- Strategien für mehr Verbindlichkeit
- Zwischen Unterschriftverzicht und „reitendem Boten“

Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing

Mittlerweile nehmen viele Kunden über die Internet-Filiale oder direkt per Chat oder Mail Kontakt auf. Sobald Sie als Berater/-in erkennen, dass Anfragen komplex werden, empfiehlt sich ein Kanalwechsel zum Telefon. Hierbei sind zusätzlich die technischen Optionen "Screen-Sharing" und "Co-Browsing" hilfreich. Hiermit ist es möglich, gemeinsam mit Kunden am Bildschirm auch komplexe Beratungen erfolgreich zu bearbeiten. In dieser Veranstaltung erfahren Sie, wie Sie durch diese Form der medialen Beratung bei multikanalaffinen Kunden punkten.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die zurzeit mit Kunden per Screen-Sharing bzw. Co-Browsing kommunizieren

IHR NUTZEN

- Sie kennen den Mehrwert der Interaktionsformen Screen-Sharing und Co-Browsing.
- Sie sind im Rahmen von Live-Beratungen in der Lage, die Optionen Screen-Sharing und Co-Browsing für Vertriebsprozesse effizient zu nutzen.
- Sie wissen, wie Sie Medien in der Beratungssituation einbinden.

HINWEIS(E)

Die Inhalte werden vor dem Hintergrund der Zielgruppe und den technischen Möglichkeiten der Teilnehmer/-in inhaltlich ausgestaltet und angepasst.

Gerne bieten wir Ihnen diese Veranstaltung als individuelle Inhouse-Veranstaltung für Ihre Sparkasse an. Bei Interesse sprechen Sie bitte Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739, an.

TERMIN(E)

nach Vereinbarung

DAUER

0,5 Tage
nach Vereinbarung

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

A. Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing

Möglichkeiten und Grenzen der medialen Beratung

Technische Grundlagen – Umgang mit dem Frontend

Voraussetzungen auf der Kundenseite

- Notebook, Tablet, Smartphone – Betriebssystem und Bildschirmgröße
- Stabilität der Datenleitung
- Diskretion im Beratungsumfeld

Grundlagen der Interaktionsformen Screensharing und Co-Browsing

- Technische Unterschiede
- Einsatzszenarien – Welches Tool in welcher Situation?
- Schöne neue Welt – Was kann denn alles geteilt werden…und was ist überhaupt sinnvoll?

B. Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing

Der optimale Arbeitsplatz – mit wenig Aufwand zu mehr Ergonomie

- Bildschirm(e)
- Headset
- Grafiktablet oder Maus und Tastatur?

Medien online individualisieren, Umgang mit…

- …Textmarker und Zeigeoptionen
- …Grafikelementen
- …Textelementen

Besonderheiten beim Co-Browsing

- Den Kunden an die Hand nehmen - betreutes surfen
- Umgang mit digitalen Beratungsstrecken in der Internet-Filiale
- Sicher agieren – Datenschutz im Dialog beachten

Telefonprofi - Schlagfertigkeit meisterlich anwenden

Was für eine geniale Antwort – leider fünf Minuten zu spät. In der heutigen Geschäftswelt ist das ungenügend. Schlagfertig auf den Punkt zu sein ist trainierbar. Es gilt, die Gesetzmäßigkeiten zu kennen UND zu können. Jürgen Bangert verrät seine Techniken, mit denen er u. a. seit über 20 Jahren als Comedian Elvis Eifel erfolgreich ist. Jeder Mensch besitzt die Fähigkeit, schlagfertig zu reagieren; allerdings in unterschiedlich starken Ausprägungen. Jürgen Bangert versteht es, verbale Angriffe konstruktiv zu verwenden, um das Gespräch in seinem Sinne fortführen zu können. Wie diese stressigen Gesprächssituationen am besten gemeistert werden können, lernen die Teilnehmer/-innen in unserem unvergesslichen Seminar.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Inbound, im Kunden-Service-Center, in Telefonzentralen und Servicemitarbeiter/-innen im stationären Vertrieb mit häufigem telefonischen Kundenkontakt

IHR NUTZEN

- Sie können auch in schwierigen Gesprächssituationen sofort reagieren.
- Sie sind in der Lage, Schlagfertigkeit konstruktiv anzuwenden.
- Sie treten souverän und selbstbewusst auf.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Jürgen Bangert
  Jürgen Bangert ist Moderator, Organisator, Redakteur und Comedian, er ist aber auch Naturpark-Botschafter des Naturparks Diemelsee. Bekannt wurde er im Radio mit Telefonstreichen als **Elvis Eifel** weit über die Grenzen des Naturparks hinaus.
- Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW
  Verkaufstrainer und zertifizierter Vertriebscoach mit langjährigen praktischen Erfahrungen als Kundenberater einer Sparkasse und als Außendienstmitarbeiter eines Finanzdienstleisters

TERMIN(E)

08.10.2027 |

DAUER

1 Tag

PREIS

505,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



Lars Abraham
0231 22240-741
lars.abraham@ska.nrw

Programm/Inhalt

Schlagfertigkeit definieren

- Konstruktive Schlagfertigkeit vs. zerstörende Schlagfertigkeit
- Spontaneität oder auf den Punkt trainiert?
- Das spielerische Lernen
- Wirkungsfaktoren, die wirklich helfen
- Hinhören als Grundlage

Schlagfertigkeit - Vorbereitung ist das A & O

- Techniken zum Entdecken und Ausprobieren
- Die Kommunikationskanäle kennen und können
- Das Ziel im Auge und den Weg dorthin im Blick

Kritische Gesprächssituationen meistern

- Konfrontationen sachlich kontern
- Konflikte entspannt lösen
- Zerstörende Kritik gekonnt kontern

Intelligente Schlagfertigkeit

- Souveräner Umgang mit Vorwürfen - wenn sie berechtigt sind
- Kontern mit und ohne bloßzustellen
- Konstruktive Gesprächstechniken
- Air-Bags der Schlagfertigkeit

Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online)

Outbound ist kein Zufallsprodukt. Es ist Handwerk, Technik und Haltung. In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie mit IAM und klarer Argumentation Outbound-Gespräche führen, die wirklich weiterbringen – für Ihre Kundinnen und Kunden und für Ihre Ziele.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im KSC, DBC oder in der Filiale

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie potenzielle Kundinnen und Kunden gezielt ansprechen, Interesse wecken und Gespräche erfolgreich zum Abschluss bringen.
- Sie können Ihre Erfolgsquote mit praxisorientierten Strategien und einem selbstbewussten, kundenorientierten Gesprächsaufbau steigern.

IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanegement und Leadership.

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. 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.

Bei Bedarf bieten wir Ihnen dieses Telefon-Training gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.

TERMIN(E)

11.02.2027 | virtueller Seminarraum

03.05.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Was ist Outbound?

- IAM und Kampagnen
- Ziele und Nutzen: Warum telefonieren wir aktiv?
- Kundenerwartungen und Erfolgsfaktoren im Gespräch
- Rolle von Outbound im Multikanal-Kontext (KSC, DBC, Filiale)

IAM - Integriertes Ansprachenmanagement

- Wirkungsweise und Systematik des IAM
- Rolle der Outbound-Telefonie im IAM
- Vom Reagieren zum Agieren – proaktive Kontaktstrategien

Warum telefonieren wir Outbound?

- Kundenbindung durch Termine

Wie telefonieren wir Outbound? - praxisnah und wirksam

- Gesprächseinstieg: Wie öffne ich die Tür zu Kundinnen und Kunden?
- Nutzenargumentation: Bedarf statt Produkt in den Fokus
- Fragetechniken: Bedarf erkennen, Gespräch lenken
- Umgang mit Einwänden: Sicherheit statt Abwehrhaltung
- Abschlussorientierung: Termin, Interesse, Weiterleitung
- Erstellung eines praxisnahen Telefonleitfadens

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 Qualtitätsstandards

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 unterstützten 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 Qualtitätsstandards

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

Interaktive Service-Plattform (ISP) - Technik. Einfach. Anwenden. - eine ISP, die begeistert

Die Kunden der Sparkasse nutzen mittlerweile selbstverständlich die digitalen Eingangskanäle für ihre Service- und Vertriebsanliegen. Dabei spielt besonders in der Telefonie die Bearbeitung des Kundenwunsches innerhalb der interaktiven Service Plattform ISP eine entscheidende Rolle. Lernen Sie in diesem Seminar die umfassenden Möglichkeiten der Anwendung kennen. Profitieren Sie in Zukunft von einem souveränen Umgang mit der ISP in Kundengesprächen und einer erfolgreichen Bearbeitung des Kundenwunsches am Telefon.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Kunden-Service-Center, im Digitalen Beratungs-Center, im Business-Center oder einer Direkt-Filiale sowie Servicemitarbeiter/-innen, die mit der ISP arbeiten

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Besonderheiten der interaktiven Service-Plattform (ISP).
- Sie können diese als technische Unterstützung in Ihren Arbeitsalltag integrieren.
- Sie wissen, wie die Vorteile der vollumfänglichen Nutzung zu effektiveren Calls führen und die Quote der positiven Gesprächsabläufe erhöhen.

IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanegement und Leadership.

HINWEIS(E)

Zur Transfersicherung empfehlen wir ein Simulationstraining am Arbeitsplatz. Bei Interesse, sprechen Sie gerne Edmund Honermann (Tel.: 0231 22240-739) an. Gerne bieten wir Ihnen dieses Seminar - maßgeschneidert auf den Bedarf Ihrer Sparkasse - als Inhouse-Veranstaltung an.

TERMIN(E)

nach Absprache

DAUER

1 Tag

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

Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der ISP fit machen

Was ist die ISP?

- Umfang der ISP
- Aufbau und Struktur
- Übersicht und Unterschiede der Menübäume Backoffice und Telefonagent
- Erläuterung der Schnittstellen
- Möglichkeiten der Legitimation und Identifikation mit der ISP

Wie arbeite ich mit der ISP?

- ISP in der Live-Umgebung kennenlernen
- Verschiedene Arbeitswege nutzen
- Kleine Kniffe für mehr Effizienz

Funktionsweise zwischen ISP und Softphone

Beispielhafte Einbindung medialer Prozesse in die ISP

ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Inbound (online oder in Präsenz) (S298)

Mit der Interaktiven Service#Plattform (ISP) können Sie im Service-Center Telefon#Dienstleistungen wie FDL, Banking, Hotlines oder aktive Kundenansprache einfach abwickeln. Die ISP ist Teil von OSPlus, unterstützt mehrere Mandanten und Kanäle und lässt sich dank ihres modularen Aufbaus flexibel an Ihre Bedürfnisse anpassen. Lernen Sie in dieser Veranstaltung die ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Inbound und dem Skriptmanagement-System kennen.

ZIELGRUPPE

Alle ISP#Administrierenden, die die Pflege von Institutsdaten und Inhalten übernehmen sowie an Service#Center#Leitungen, die auch für die Einbindung und Anpassung von Skripten zum Beispiel aus der Muster ISP PPS zuständig sind. Kurz gesagt: Jeder, der die Inbound-Administration der ISP verantwortet. Wir führen keine Agentinnen- und Agentenschulung in diesem Online-Seminar durch.

IHR NUTZEN

- Sie sind mit der ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Skriptmanagement-System vertraut.
- Sie verfügen über Praxis-Know-how, um Ihr Tagesgeschäft eigenständig zu optimieren und haben ein solides Fundament für die weitere Nutzung.
- Sie können die ISP pflegen, verwalten und nutzen.

VORAUSSETZUNG(EN)

- Damit Sie sich mit einem geeigneten Profil für die Administration anmelden können, muss Ihr S-User in der Benutzerverwaltung der ISP angelegt sein und mindestens das Profil "Administrator" zugeordnet haben.
- Folgende ISP-Bausteine sind Bestandteil des Seminars und sollten in Ihrem Menü vorhanden sein:
  - Benutzerverwaltung: Benutzer-Neuanlage, Benutzer-Suche
  - Mandantenpflege: Inbound, Vorgaben, übergreifend (modulunabhängig), Headagent
  - Institutspflege: Inbound, übergreifend (modulunabhängig)
  - Skript-Management-System
  - Recherche (Nachbearbeitung)
  - Downloadbereich (Statistik)
  - Befragungen (Statistik)
  - Reports (Statistik)
  - Ereignisübersicht (Statistik)
  - Optionale Bausteine: Kundenpflege, Rufnummern übersteuern, Meldung für die aktive Anrufverteilung, Pflege Anrufererkennungsdatenbank, Öffnungszeitenpflege in Genesys

TERMIN(E)

03.11.2026 – 04.11.2026 | virtueller Seminarraum (ausgebucht)

16.02.2027 – 17.02.2027 | Sparkassenakademie NRW

11.05.2027 – 12.05.2027 | virtueller Seminarraum

17.08.2027 – 18.08.2027 | Sparkassenakademie NRW

10.11.2027 – 11.11.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1,5 Tage

PREIS

590,00 €

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Sabrina Drechsler, Finanz Informatik GmbH & Co.KG
- Alina Tiss, Finanz Informatik GmbH & Co KG

HINWEIS(E)

- Im Rahmen des Seminars liegt der Schwerpunkt auf den Inhalten des Skriptmanagementsystems. Die modulspezifischen (Inbound, Outbound und Serviceportal) ISP-Bausteine sind nicht Bestandteil dieser Schulung.
- Das Seminar ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound (15.752) findet direkt im Anschluss statt. Bei Bedarf melden Sie die Teilnehmenden hierfür gesondert an.
- Die Veranstaltung findet in den virtuellen Seminarräumen 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.

Das Seminarkonzept für 2027 wird gerade aktualisiert und nach Abschluss der Planungsphase dann online in unserem Akademieportal bereitgestellt. Es wird ab 2027 sowohl in Präsenz als auch online angeboten. Melden Sie gerne zu den jeweiligen Terminen zum gewünschten Format an.

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

1. Tag - 09:00 bis ca. 16:00 Uhr

Benutzerverwaltung

Mandantenpflege

Institutspflege

Überblick Skriptmanagement System

Benutzerprofile

Glossareinträge & Links

Befragung

2. Tag - 09:00 - 14:00 Uhr

Skripte, Mailvorlagen

Recherche, Statistik, Reports, Ereignistabelle

ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound (online oder in Präsenz) (S299)

Mit der Interaktiven Service#Plattform (ISP) können Sie im Service-Center Telefon#Dienstleistungen wie FDL, Banking, Hotlines oder aktive Kundenansprache einfach abwickeln. Die ISP ist Teil von OSPlus, unterstützt mehrere Mandanten und Kanäle und lässt sich dank ihres modularen Aufbaus flexibel an Ihre Bedürfnisse anpassen. Lernen Sie in dieser Veranstaltung die ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound kennen.

ZIELGRUPPE

Alle ISP#Administrierenden, die die Pflege von Institutsdaten und Inhalten übernehmen sowie an Service#Center#Leitungen, die die Outbound#Auftragstöpfe für die Aufgabenbearbeitung anlegen. Kurz gesagt: Jeder, der die Outbound-Administration der ISP verantwortet. Wir führen keine Agentinnen- und Agentenschulung in diesem Seminar durch.

IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, sicher vertiefte Grundkenntnisse einzusetzen.
- Sie verfügen über Praxis-Know-how, um Ihr Tagesgeschäft eigenständig zu optimieren und haben ein solides Fundament für die weitere Nutzung.
- Sie sind vertraut mit den Administrationsmöglichkeiten für den Outbound Agenten.

TERMIN(E)

05.11.2026 | virtueller Seminarraum (ausgebucht)

18.02.2027 | Sparkassenakademie NRW

19.05.2027 | virtueller Seminarraum

19.08.2027 | Sparkassenakademie NRW

17.11.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

350,00 €

VORAUSSETZUNG(EN)

- Das Outbound#Modul ist aktiviert.
- Damit Sie sich mit einem geeigneten Profil für die Administration anmelden können, muss Ihr S-User in der Benutzerverwaltung der ISP angelegt sein und mindestens das Profil "Administrator" zugeordnet haben.
- Folgende ISP-Bausteine sind Bestandteil des Seminars und sollten in Ihrem Menü vorhanden sein:
  - Outbound Administrationsvorlagen verwalten
  - Outbound Aufträge verwalten
  - Mandantenpflege Outbound
  - Outbound Auftragsübersicht (adm)
  - Institutspflege Outbound
  - Outbound Aufgabenübersicht
  - Outbound Agenten verwalten
  - Offene Outboundaufgaben
  - Outbound Auftragsübersicht
  - Outbound Pools verwalten
  - Outbound Aufgabeneingang
  - Outbound Beraterübersicht
- Grundkenntnisse sind vorhanden.
- Aufgaben wurden angelegt oder/und kleine Testkampagne gestartet,
- Weitere Informationen erhalten Sie 4 Wochen vor Start des Seminars.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Marion Limburg, Finanz Informatik GmbH & Co. KG
- Andrea Oeltjendiers, Finanz Informatik GmbH & Co.KG

HINWEIS(E)

Das Seminar ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Skriptmanagement-System (15.751) findet jeweils die beiden Tage vor dieser Veranstaltung statt. Bitte melden Sie die Teilnehmer/-innen hierfür gesondert an.

Die Veranstaltung findet in den virtuellen Seminarräumen 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.

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Das Seminarkonzept für 2027 wird gerade aktualisiert und nach Abschluss der Planungsphase dann online in unserem Akademieportal bereitgestellt. Es wird ab 2027 sowohl in Präsenz als auch online angeboten. Melden Sie gerne zu den jeweiligen Terminen zum gewünschten Format an.

Programm/Inhalt

Beginn 09:00 Uhr | Ende ca. 16:30 Uhr

Das Outboundmodul der ISP – Überblick

Die Agentensicht der ISP – Überblick und Details

Der Aufgabeneingang – Aufgaben für den Administrator

Der Auftragstopf – Anlage und Besonderheiten

Die Instititutspflege- und Mandantenpflege für das Outboundmodul

Recherche und Auswertungsmöglichkeiten

Weitere Anwendungsfälle wie zum Beispiel Beraterauswahlverfahren oder Sonderaufgaben

Ihre Fragen

Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten

Videoberatung ist längst mehr als ein Notbehelf – sie ist ein Muss für moderne Kundennähe. Wer digital beraten kann, bleibt flexibel, sichtbar und überzeugend – auch auf Distanz.

ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater aus Filialen und/oder dem digitalen Beratungs-Center, Business-Center bzw. Kunden-Service-Center, die verstärkt Videoberatung nutzen (wollen).

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Kundinnen und Kunden online effektiv per Videoberatung betreuen.
- Sie können professionelle Beratungsgespräche digital führen, Vertrauen aufbauen und flexibel auf Kundenwünsche eingehen.

IHRE REFERENTIN

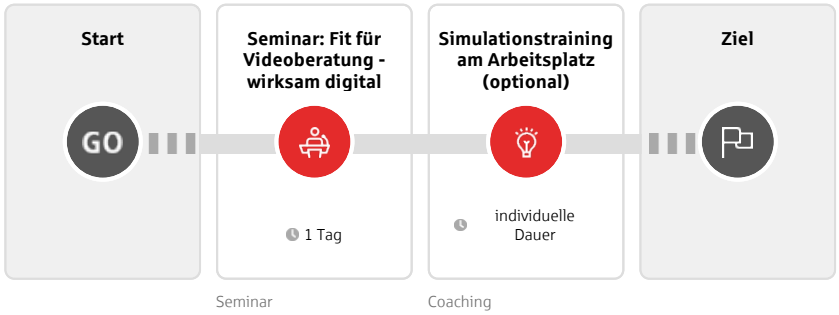
Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanegement und Leadership.

HINWEIS(E)

Um den Transfer der Seminarinhalte im täglichen Arbeitsumfeld zu sichern, empfehlen wir eine Praxisbegleitung am eigenen Arbeitsplatz. Bei Interesse an einem Simulationstraining sprechen Sie gern im Vorfeld des Seminars Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739, an.

Ihre Lernreise: Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten



TERMIN(E)

05.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag
bei Bedarf zzgl. 1 Tag für Transfer am Arbeitsplatz

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Warum überhaupt Videoberatung?

- Kundinnen und Kunden sowie Banken im Wandel: veränderte Kundenerwartungen, Digitalisierung des Alltags, Filialrückgänge und Effizienzdruck
- Multikanalstrategie der Sparkassen: Videoberatung ist ein zentrales Bindeglied zwischen persönlichem Kontakt und digitaler Effizienz

Was ist Videoberatung?

- Arbeitsplatzeinrichtung
- Technische Voraussetzungen: Kamera, Mikrofon, Licht, Bildschirmplatz
- Sitzposition, Hintergrund, Blickkontakt
- Sichere Umgebung, keine Störungen – das A und O im Beratungsgespräch

Programmnutzung

- Handling im Gespräch: wie Sie Dokumente teilen, Bildschirme freigeben und gemeinsam durch Inhalte navigieren
- Sicherheit und Stabilität, Ausfallstrategien – Technikkompetenz ist Beratungsqualität

Verbindungsaufbau zu Kundinnen und Kunden

- Zugangswege für Kundinnen und Kunden
- Begleitung bis zum Gesprächsbeginn

Wirkung vor der Kamera

- Körpersprache und Mimik: In der Kamera wirkt jede Geste anders – klar, ruhig, präsent sein.
- Sprechweise und Stimme: deutlich, strukturiert, mit Pausen – der Ton macht die Musik.
- Beleuchtung und Blickführung: Blick in die Kamera = Blickkontakt. Alles andere wirkt distanziert.

Erwartungen der Kundinnen und Kunden

- Schnelligkeit und Klarheit
- Verbindlichkeit und Persönlichkeit
- Technischer Support ohne Frust
- Unsicherheiten nehmen

Videoberatung im Immobiliengeschäft - Vom Bildschirm zum Eigenheim

Auch in der Baufinanzierung zählt heute: flexibel, persönlich, effizient – und genau das ermöglicht eine moderne Finanzberatung per Videoberatung. Sie bringt Beratung dahin, wo Ihre Kundinnen und Kunden gerade sind – ohne Qualitätsverlust, aber mit maximaler Wirkung und Vertrauen.

ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater in der Baufinanzierung und Immobilienvermittlung

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Ihre Baufinanzierungsgespräche per Video erfolgreich führen.
- Sie können mit klaren Visualisierungen, einer strukturierten Gesprächsführung und persönlicher Ansprache die Kundenzufriedenheit steigern.
- Sie schaffen Vertrauen für nachhaltige Finanzierungsentscheidungen.

IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

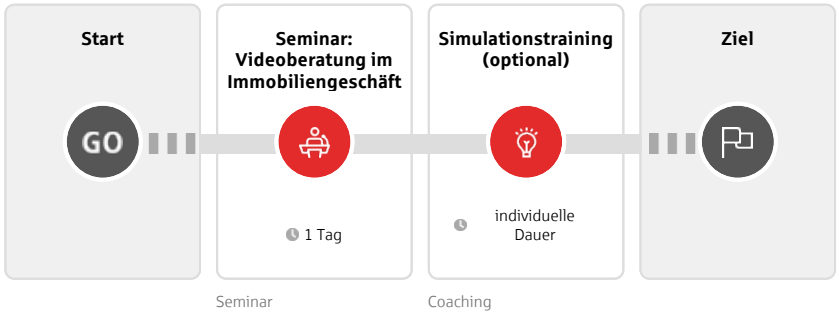
Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanegement und Leadership.

HINWEIS(E)

Um den Transfer der Seminarinhalte im täglichen Arbeitsumfeld zu sichern, empfehlen wir eine Praxisbegleitung am eigenen Arbeitsplatz. Bei Interesse an einem Simulationstraining sprechen Sie gern im Vorfeld des Seminars Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739, an.

Bei Bedarf bieten wir Ihnen dieses Training gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.

Ihre Lernreise: Videoberatung im Immobiliengeschäft - Vom Bildschirm zum Eigenheim



TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

1 Tag
1 Seminartag und bei Bedarf zzgl. 1 Tag für Transfer am Arbeitsplatz

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Warum überhaupt Videoberatung in der Baufinanzierung?

- Verändertes Kundenverhalten
- Wunsch nach Flexibilität und ortsunabhängiger Beratung
- Höhere digitale Affinität jüngerer Zielgruppen
- Persönlich trotz Distanz: Nähe durch Bild und Stimme

Was ist die Videoberatung?

- Arbeitsplatzeinrichtung: Kamera, Ton, Licht: Technische Basics für eine gute Präsenz sowie Hintergrund und Blickwinkel: Was wirkt professionell?, Ergonomie und Datenschutz: Praktisch und sicher zugleich
- Programmnutzung: gängige Videoberatungs-Tools, Bildschirm teilen, Unterlagen einblenden
- Verbindungsaufbau zum Kunden: Einladung zur Videoberatung
- technischer Support: Kunden niedrigschwellig abholen, was tun, wenn es hakt? Umgang mit Störungen

Wie funktioniert die Videoberatung?

- Wirkungen und Erwartungen vor der Kamera: Körpersprache, Mimik, Blickkontakt
- Kleidung und Erscheinung: Was überträgt sich wie?
- Empathie zeigen trotz Bildschirm: Stimme, Pausen, Sprache
- Der erste Kontakt mit der Videoberatung: Icebreaker online: Wie gelingt ein persönlicher Einstieg?, Kunden souverän durch die ungewohnte Technik begleiten, Gesprächsphasen im Videocall strukturieren

Erweiterte Möglichkeiten mit Chat oder E-Mail in der medialen Beratung (Webinar)

Mehr denn je ist es besonders wichtig, medial gut im Kontakt mit unseren Kunden zu sein. Viele Kunden werden zunehmend online per Chat oder E-Mail kontaktiert und beraten. Über diesen einfachen Weg können schnell Fragen geklärt werden und dem Kunden Lösungen aufgezeigt werden. In dieser Veranstaltung erfahren Sie, welche wesentlichen Regeln zu beachten sind und wie Sie dem Kunden gezielt per Chat und Mail weiterhelfen können.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, die zurzeit mit Kunden über den Textchat oder per Mail kommunizieren

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie aktuell per Chat bzw. Mail in Beratungssituation richtig agieren.
- Sie können dem Kunden aufzeigen, wie er an benötigte Infos kommt.
- Sie sind in der Lage, den Kunden zu lenken und Orientierung zu geben.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainingspartner der Sparkassenakademie

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung wird als Webinar im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie stattfinden. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Webinar.

Die Inhalte des BS Chat & E-Mail werden vor dem Hintergrund der Zielgruppe und den technischen Möglichkeiten der Teilnehmer/-in inhaltlich ausgestaltet und angepasst. Hierzu wird zu Beginn des Webinars eine Abfrage gemacht.

Gerne bieten wir Ihnen dieses Webinar auch digital als individuelle Inhouse-Veranstaltung für Ihre Sparkasse an. Bei Interesse sprechen Sie bitte Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739, an.

TERMIN(E)

nach Vereinbarung

DAUER

0,25 Tage
90 Minuten

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

Ich versteh nur, was ich seh!

- Warum Unterlagen komplexe Beratungssituationen vereinfachen
- Welche Unterlagen eignen sich? Verkaufsprospekte, OnePages

Wie kommt der Kunde an die Infos

- Dokumentenversand
- Dokumente im Download bereitstellen
- Dateiformat und Lesbarkeit – Barrierefrei Informationen übermitteln
- Informationen im Internet nutzen – mit Links informieren
- Alternativen ohne Talkevent/SFP – FI-Chat | E-Mail | ElPo

„Ich sehe was, was Du nicht siehst!“ – Den Kunden lenken

- Orientierungshilfen geben
- Sprachlich lenken und führen
- Den Kunden aktivieren – Verständnissicherung über Fragen

"Kein Abschluss unter dieser Nummer?" - die Terminquote steigern

Terminvereinbarungen am Telefon sind der Auftakt für Verkaufsgespräche. Aber wie gelingt es Ihnen, die Kundinnen und Kunden für einen Termin zu gewinnen? Erfahren Sie, wie Sie die Neugier der Kundinnen und Kunden wecken und entwickeln Sie Ihr persönliches Telefonkonzept. Sie gehen souverän mit Einwänden um und können das Kundengespräch abschlussorientiert steuern.

ZIELGRUPPE

Privat- und Individualkundenberater/-innen

IHR NUTZEN

- Sie telefonieren glaubwürdig und sympathisch.
- Sie wecken die Neugier der Kundinnen und Kunden und vereinbaren mehr Termine.
- Sie entwickeln Ihr persönliches Telefonkonzept für dauerhaft hohe Terminquoten.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartner

HINWEIS(E)

Wir empfehlen, dieses Training durch eine individuelle Begleitung am Arbeitsplatz zu ergänzen. Dafür erstellen wir Ihnen gern ein maßgeschneidertes Angebot. Bitte sprechen Sie Thorsten Meier an, Tel.: 0175/7891040.

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

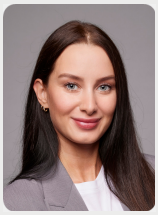
1 Tag

PREIS

405,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Die wichtigsten Eckpunkte für Ihren Telefon-Erfolg

- Weshalb rufen Sie an? Wie wecken Sie Neugier?
- Anders verabschieden als alle anderen
- Rechtliche Rahmenbedingungen beachten

3 kleine Schritte zum "Ja" der Kundin oder des Kunden

Kennen Sie Ihren Kundinnen und Kunden oder meinen Sie, diese zu kennen?

- Wo erhalte ich wichtige Informationen?
- Was hat die Kundin und der Kunde bei uns - was hat er nicht?
- Wie nutze ich diese Erkenntnisse erfolgreich?

Das "Spiel" mit der (Neu-)Gier des Menschen

- (Zu) viele Informationen machen nicht gierig

Ihr persönliches Telefonkonzept!

- Glaubwürdig - sympathisch - erfolgreich
- Der Kundin oder dem Kunden offen die Vorgehensweise vermitteln
- Einwandbehandlung aus der Praxis für die Praxis

15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

Social Media

Forum Social Media für Sparkassen

Was kommt nach der „guten, alten Social-Media-Arbeit"?
Seit 11 Jahren verfolgt das Forum Social Media die spannende Entwicklung der sozialen Medien und ihrer Einbettung in die Sparkassenwelt. Die Einführung, insbesondere der generativen KI mittels LLM, scheint die Social-Media-Arbeit zu revolutionieren.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, die in der praktischen und strategischen Umsetzung in der Kommunikation mit Social Media unterwegs sind

IHR NUTZEN

- Sie erhalten gewinnbringende Impulse für die Social-Media-Präsenz.
- Sie gewinnen Orientierungs-, Struktur- und Strategiewissen zu neuen Entwicklungen.
- Sie bekommen konkrete Praxisbeispiele aus Sparkassen und blicken über den Tellerrand der Sparkasse hinaus.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

siehe Programm/Inhalt

HINWEIS(E)

Das Forum Social Media findet in Dortmund im Tagungszentrum der Sparkassenakademie NRW statt. Am **Montag, den 30.11.2026** gibt es einen **Abendempfang/Warm-up zum Netzwerken und Austauschen** mit einem Buffet. Am **Dienstag, den 01.12.2026** findet das **Forum** von 09:00 Uhr bis ca.16:30 Uhr statt.

Tagungshotel
Sofern Sie eine Vorübernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum 01.11.2026 haben wir für Sie hier ein Zimmerkontingent reserviert. Bitte buchen Sie direkt beim Hotel:
https://www.hilton.com/de/hotels/dtmdhhx-hampton-dortmund-phoenix-see/

Wählen den Button "Sonderpreise" aus, geben Sie dort die Gruppenkennnummer 94I ein und buchen dann über den Button "Zimmer & Preise prüfen". Alternativ können Sie beim Hotel per Telefon (0231 9479900) oder per Mail (akademie@hamptondortmund.de) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie bei der Reservierung bitte den Code "Forum Social Media für die Sparkassen - Gruppenkennung 94I".
Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum.

TERMIN(E)

01.12.2026 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag
09:00 - 16:30 Uhr / optional Vorabendempfang

PREIS

475,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Start am Montag, den 30.11.2026 ab 19:00 Uhr mit einem Warm-up und Abendbuffet zum Kennenlernen, Austauschen und Netwerken

Ort: Mu-Kii, Am Kai 8, 44263 Dortmund (400 m von der Akademie)

Dienstag, 01.12.2026

09:00 - 09:10 Uhr	**Begrüßung und Ablauf** Dr. Carsten Kolbe, Dr. Kolbe Kommunikation
09:10 - 10:10 Uhr	**Generative KI in der digitalen Kommunikation** Prof. Fabian Sippel, AI Institut, CEO klartxt
10:10 - 11:10 Uhr	**Recht und KI - was wir wissen sollten!** Dr. Mortiz Indenhuck, Rechtsanwalt Lindenpartners
11:10 - 11:30 Uhr	**Kaffeepause**
11:30 - 12:30 Uhr	**KI im Social-Media-Alltag: effiziente Workflows und Praxisberichte für Sparkasse** Nadine Fabini (Podukmanagerin Communication Tools & Solutions) und Franziska Guddat (Social Media Managerin, Newsdesk&Content), Newsroom
12:30 - 13:30 Uhr	**Mittagspause**
13:30 - 15:35 Uhr	**Social-Media-Praxis im Karussell/Ask me anything** Drei Stationen á 60 Minuten = 20 Minuten Impuls und Kennenlernen + 40 Minuten Diskussion/Erkenntnisse, 5 Minuten Raumwechsel **Station 1:** **"Die Rote Bank: Kundennähe als Social-Media-Strategie"** Kristina Biermann, Anja Pottmeier und Justina Renkel, Sparkasse Neuss **Station2:** **"User Generated Content (UGC) als Social Performance Boost"** Laila Takni und Sebastian Franz, Haspa **Station 3:** **"Wie kann der Einsatz von Social Media die interne Kommunikation verbessern und Mitarbeiter/-innen zu eigenen Influencern werden lassen?"** N.N.
15:45 - 16:00 Uhr	**Kaffeepause**
16:00 - 16:20 Uhr	**"Wohin entwickelt sich die Social-Media-Kommunikation der Sparkassen im KI-Zeitalter?"** (Podiumsdiskussion) Dr. Carsten Kolbe, Dr. Kolbe Kommunikation
ab ca. 16:20 Uhr	**Verabschiedung und Ende des Forums**

Facebook, Instagram, WhatsApp, TikTok und LinkedIn - Rechtsfragen und Risiken (online)

Die Außendarstellung von Sparkassen über Social-Media-Netzwerke ist inzwischen ein elementarer Bestandteil des Marketings und der externen Kommunikation. Damit verbunden sind eine Vielzahl an rechtlichen Fragestellungen verbunden wie z. B.: "Sind die vertraglichen Grundlagen mit Providern, Agenturen, Portalen bzw. Social-Media-Anbietern sowie den Mitarbeitern und sonstigen Lieferanten geschaffen und ausreichend dokumentiert worden?" oder: "Finden Bankgeheimnis und Datenschutz ausreichend Berücksichtigung?" Wie sind die Compliancerisiken zu bewerten oder auch zu begrenzen? Und welche rechtlichen Vorgaben sind für den Einsatz von KI-Werkzeugen zu beachten? Ziel dieses Seminars ist es daher, die einschlägigen vertraglichen, gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Regeln zu vermitteln.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Social Media, Marketing, Electronic Banking, Recht, IT-Revision sowie IT-Sicherheits- und Datenschutzbeauftragte

IHR NUTZEN

- Sie können anhand praktischer Fälle aus der Rechtsprechung Möglichkeiten und Grenzen der Nutzung von Social Media einer Sparkasse im Internet einordnen.
- Sie sind in der Lage, die rechtlichen Anforderungen an das Dokumentationswesen umzusetzen und zu prüfen.
- Sie sind vertraut mit Rechtsproblemen der Rechtspraxis sowie der Datenschutzaufsicht und erarbeiten Lösungsalternativen für Ihre Sparkasse.

IHR REFERENT

Stefan Maas, Kanzlei maas_rechtsanwälte

Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz und Datenschutzbeauftragter (zert. TÜV Rheinland), seit Jahren Dozent für die Kreditwirtschaft zu den Rechtsfragen rund um die Internetnutzung (insbes. Datenschutz, IT-Sicherheit, Marketing und Vertrieb, Foto- und Urheberrecht, Medien- und Persönlichkeitsrecht, Daten und Kommunikation)

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.

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: 15.615-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

TERMIN(E)

15.09.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

440,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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

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

Präsenzen einer Sparkasse in Social Media und zugehörige Leistungspartner und deren vertragliche Beziehungen (vertrags-, werbe- und datenschutzrechtlich)

Vertragliche Regelungen mit den Social-Media-Plattformen, einbezogenen Lieferanten sowie den Nutzern bzw. Kunden (Dienstleisterauswahl, Vertragsbeziehungen, Haftungsfragen, Fanpage Verfahren)

Der Name und die Accountinhaberschaft – organisatorisch-technische Herausforderungen sowie rechtliche Fragestellungen (Recht auf den eigenen Namen, geschütze Namen und Zeichen, Vereinbarungen mit den Mitarbeitern für Errichtung und Betrieb von Social-Media-Auftritten, Rechtemanagement und Prüfung)

Erläuterung der gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen, insbesondere unter Bezugnahme auf das Vertrags-, Arbeits- und Datenschutzrecht unter Einbeziehung des Bankgeheimnisses und Aufsichtsrecht

Datenschutz und Internetdatenschutzrecht (DSGVO, BDSG und TTDDG) mit besonderem Bezug auf Social Media, elektronische Kommunikation und Vertraulichkeit (ePrivacy) sowie der Einwilligungserfordernisse, Fanpage Problematik und Regelungen der Drittstaatenübermittlung

Werberecht (UWG), Kennzeichnungspflichten, Irreführungsverbot, Belästigungsverbot, Anforderungen an wirksame Einwilligungen

Verantwortlichkeit für eigene Inhalte, fremde Inhalte, Posts und Links (Contentverantwortlichkeit) sowie Datenschutzverletzungen (Bußgeldpraxis, Schadenersatz)

Einbeziehung der Vorgaben von Datenschutzbehörden, aktueller Rechtsprechung und Anwendungspraxis

Markenstärke durch Social Media: Erfolgreich mit authentischem Content

Selbstproduzierte Inhalte auf sozialen Plattformen können dazu beitragen, unsere Marke in den sozialen Netzwerken stärker sichtbar zu machen. Seriosität, Authentizität und Vielfalt sollten sich gut ergänzen und durch persönliche Inhalte verstärkt werden. Mit diesem Seminar unterstützen wir Sie dabei, die Sichtbarkeit Ihrer Sparkasse auf den sozialen Plattformen, die zunehmend unser Leben bestimmen, zu erhöhen.

ZIELGRUPPE

Marketing- und Social-Media-Expertinnen und Experten sowie Kommunikationsspezialistinnen und -spezialisten, die Ihre Fähigkeiten im Bereich Social Media und digitales Marketing weiterentwickeln möchten.

IHR NUTZEN

- Sie entwickeln eine authentische Markenpräsenz in den digitalen Medien.
- Sie erfahren, wie man effektive Social-Media-Kampagnen plant und durchführt.
- Sie erwerben Kenntnisse zur Steigerung der Kundenbindung und Interaktion ("engagierender Content") auf Social Media.

IHR REFERENT

Julian Weissbach, Trainer für Social Media Kommunikation.

Zusammen mit seinen Kunden entwickelt er Kampagnen für mehr Reichweite auf den sozialen Plattformen. Die Umsetzung der Strategien unterstützt der ehemalige Social Media Artist mit Projekten, Workshops und Trainingseinheiten. Darüber hinaus ist Julian Weissbach für verschiedene Medien-Unternehmen, in den Bereichen TV, Web-Formate und Social Media tätig gewesen und hat in seiner Karriere über 186 Millionen Klicks erzielt.

Seit über 10 Jahren arbeitet Julian Weissbach im Social Media Bereich. Julian Weissbach wird als Impulsgeber bei Tagungen, Kongressen und Unternehmen-Events gebucht.

TERMIN(E)

06.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

405,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Programm/Inhalt

- **Einführung in Social-Media-Plattformen:** Überblick über die wichtigsten Plattformen und deren Besonderheiten.
- **Seriosität und Authentizität im digitalen Raum:** Wie man Vertrauen und Glaubwürdigkeit aufbaut.
- **Vielfalt durch persönliche Inhalte:** Kreative Ideen für Content, der auffällt.
- **Strategische Content-Erstellung:** Planung und Umsetzung effektiver Content-Strategien.
- **Markenpräsenz auf Social Media:** Aufbau und Pflege einer starken Marke online.
- **Interaktive Inhalte und Engagement:** Methoden zur Steigerung der Nutzerinteraktion.

Themenbereich 1

- Soziale Netzwerke verstehen und nutzen
- Aktuelle Trends und Best Practices
- Zielgruppenanalyse und -ansprache

Themenbereich 2

- Kreative Content-Erstellung
- Engagement und Interaktion steigern
- Markenbildung für Social Media

HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING

Um den höchstmöglichen Nutzen dieses Trainings für die jeweilige Sparkasse zu erzielen, empfehlen wir eine Inhouse-Maßnahme.

Grundlagen Social Media-Kommunikation (online)

Die herkömmliche Kommunikation, insbesondere mit jüngeren Kunden der Sparkasse, verändert sich zunehmend durch die immer größer werdende Bedeutung von sozialen Netzwerken im Internet. Social Media-Plattformen bieten zahlreiche Möglichkeiten, Botschaften schnell zu übermitteln, Kunden interaktiv miteinander zu vernetzen sowie Produkte und Dienstleistungen zu platzieren. In dieser Veranstaltung werden die Grundlagen vermittelt, um die Relevanz für die eigene Sparkasse einschätzen zu können.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Marketing, Kommunikation sowie Internetmanagement, die für Social Media-Aktivitäten der Sparkasse verantwortlich sind

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Möglichkeiten und Kanäle der Social Media-Kommunikation und den Mehrwert für Ihre Sparkasse.
- Sie sind vertraut mit den Ergebnissen des DSGV-Projekts "Social Media-Strategie".
- Sie sind am Beispiel der Plattformen Instagram und LinkedIn in der Lage, denkbare neue Kommunikationswege mit Kunden zu bewerten und die nötigen Prozessschritte beim Aufbau einer eigenen Präsenz in sozialen Netzwerken zu beurteilen.
- Sie wissen, wie Sie auf Basis einer analytischen Betrachtung Ihrer Zielgruppen eine passgenaue Kanalauswahl vornehmen.

IHR REFERENT

Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung

Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung

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.

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement.

TERMIN(E)

22.06.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag
Mehrere Online-Sessions verteilt über den Tag

PREIS

405,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

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

Grundlagen der Kommunikation im Social Web

- Entwicklung des Social Webs
- Nutzergewohnheiten im Social Web
- Einfluss von Social Media auf Markenwahrnehmung und Kaufentscheidungen
- Gängige Social Media-Plattformen
- Die Bedeutung von sozialen Netzwerken für die Kommunikation von Nachwuchskunden

Einführung in den Quick Check Soziale Netzwerke (DSGV)

Vorstellung der DSGV Social Media-Musterrichtlinien

Web-Präsenz am Beispiel Instagram und LinkedIn

- Funktionalitäten
- Präsentationsmöglichkeiten
- Administration einer Fanpage
- Statistiken
- Nützliche Tools
- Strategie, Prozesse und Ressourcen
- Social Media-Redaktionsplanung
- Zentrale Content-Unterstützung

Mehrwert weiterer Plattformen (Twitter, Xing, YouTube, Facebook)

Redaktionsmanagement – für LinkedIn, Facebook, Instagram, Threads und Co. schreiben (online)

Im Social Media-Zeitalter muss sich die Kommunikation und Pressearbeit auf unkonventionelle Wege und schnelle Formen des Informationsaustausches einstellen. Immer häufiger werden sparkassennahe Themen auf Social Network-Plattformen öffentlich besprochen. Dabei können insbesondere kritische Nutzer- oder Kundenäußerungen sowohl intern als auch extern "Wellen schlagen". Ein reaktionsschnelles Krisenmanagement ist dann besonders gefragt - die Basis hierfür bildet eine strategisch verankerte und systematisch organisierte Social Media-Redaktion. Im Fokus dieses Seminars stehen daher ein sorgfältig aufgesetztes Redaktionsmanagement und das Verfassen adäquater eigener Inhalte.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Marketing und Kommunikation, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, die für das Redaktionsmanagement im Social Web verantwortlich sind

IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den Grundlagen der redaktionellen Planung von eigenen Angeboten im Social Web.
- Sie können redaktionelle Social Media-Inhalte planmäßig implementieren und proaktiv steuern.
- Sie sind in der Lage, ein schlagfertiges Krisenmanagement zu praktizieren und die kommunikative Positionierung Ihres Instituts zu unterstützen.

VORAUSSETZUNG(EN)

Grundlegende Kenntnisse der Social Media-Kommunikation

IHR REFERENT

Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung

Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten für 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)

22.09.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag
1 Tag mehrere Online-Sessions verteilt über den Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

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

Redaktionelle Grundlagen

- Grundlagen redaktionellen Arbeitens
- Stil und journalistische Formate
- User und Leserverhalten, Nutzererwartung, Informationsaufnahme und -selektion
- Contentstrategien: Dosierung, Stilarten-Mix, Storytelling, Themenfindung, Recherchestrategien, Themenaufbereitung, Content Marketing

Social Media-Redaktion

- Strategische Verankerung von Social Media-Kommunikation
- Redaktionsmanagement in der Online-Redaktion
- Der Social Media-Kommunikationsprozess
- Themenidentifizierung und redaktionelle Planung
- Feedback-Analyse und Kommunikationscontrolling
- Instrumente und Methoden der Wettbewerbsanalyse auf qualitativer Ebene
- Trends und neue Kommunikationsplattformen

Krisenkommunikation im dialogorientierten Social Web

- Neue Rollenbilder der Beteiligten
- Kommunikative Prokura als Voraussetzung
- Krisenidentifikation, Krisenbewertung, Krisenabschätzung
- Krisen und Shitstorms meistern
- Die dialogorientierte Krisenmatrix
- Krisenbewältigung
  - Best-Practice und Worst-Cases
  - Live-Shitstorm-Übung (Szenario- und rollenbasiertes „Durchleben“ einer Online-Krise) mit Auswertung
- Eckpfeiler des individuellen Krisenkonzepts (Paradigma: Krisen & Shitstorms als Alltag der externen dialogorientierten Kommunikation begreifen und akzeptieren)

LinkedIn-Strategie - erhöhen Sie Ihre Sichtbarkeit und erweitern Sie Ihr Netzwerk (Webinar)

Über 22 Millionen Nutzer sind im deutschsprachigen Raum im Businessnetzwerk LinkedIn aktiv. Dieses Netzwerk ermöglicht es, Expertise zu präsentieren, sich u. a. mit Branchenkolleginnen und -kollegen sowie Kundinnen und Kunden zu vernetzen und sich zu positionieren.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Marketing und Kommunikation, die für Social-Media-Aktivitäten der Sparkasse verantwortlich sind sowie Mitarbeiter/-innen aus dem Vertrieb, die grundlegende Kenntnisse für den Einsatz von LinkedIn erwerben möchten

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Ihre persönliche Marke stärken, wertvolle Branchenkontakte knüpfen und Ihr Unternehmen erfolgreicher positionieren können.
- Sie können eine klare Strategie in Bezug auf Formate und Inhalte Ihrer Beiträge entwickeln.
- Sie sind vertraut mit Best-Practices und erhalten konkrete Tipps, um die Plattform effizient und zugleich effektiv für Sie zu nutzen.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Robin Nehring, Leiter der strategischen Unternehmensentwicklung bei der örag; Co-Host und Gründer Plaudertaschen // Banking von morgen, > 9.000 Follower bei LinkedIn mit > 1,4 Mio. Impressions in 2023; Aufbau eines Corporate-Kanals mit > 3.000 Followern
- Fabian Haag, Stadtsparkasse Düsseldorf - Leiter Gruppe Kommunikation und Kultur, verantwortlich für Strategie, Auf- und Ausbau des LinkedIn-Kanals

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Webinar.

Weiterer LinkedIn-Input: Freuen Sie sich auf mehr in unserem Webinar Deep-Dive LinkedIn (15.822) am 26.06.2025!

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

2 Stunden
09:30 Uhr bis 11:30 Uhr

PREIS

189 Euro

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Einführung in Social-Business-Plattformen

Besonderheiten von LinkedIn

Entwicklung einer persönlichen Marken-Strategie

Konkrete Praxistipps

Deep-Dive LinkedIn (Webinar)

Tauchen Sie in unserem neuen Webinar tiefer in die Welt des digitalen Networking ein und entdecken Sie, wie Sie LinkedIn effektiv nutzen und pushen können. Nutzen Sie die Power von LinkedIn, um Ihr berufliches Netzwerk zu erweitern und die Social-Media-Präsenz der Sparkasse voranzutreiben!

ZIELGRUPPE

LinkedIn-Power-User in Sparkassen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Marketing und Kommunikation sowie Mitarbeiter/-innen aus dem Vertrieb, die vertiefende Kenntnisse für den Einsatz von LinkedIn erwerben möchten

IHR NUTZEN

- Sie können Ihr LinkedIn-Profil optimal gestalten und personalisieren, um Aufmerksamkeit zu erregen.
- Sie erfahren, wie Sie Ihre Reichweite auf LinkedIn steigern.
- Sie sind in der Lage, Follower durch gezieltes Networking zu gewinnen.
- Sie erhalten Tipps, wie Sie sich als Expertinnen und Experten in Ihrer Branche positionieren und Ihr digitales Branding stärken.

VORAUSSETZUNG(EN)

Teilnahme am Webinar: LinkedIn-Strategie - erhöhen Sie Ihre Sichtbarkeit und erweitern Sie Ihr Netzwerk (15.821)
oder vergleichbarer Kenntnisstand

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Robin Nehring, Leiter der strategischen Unternehmensentwicklung bei der örag; Co-Host und Gründer Plaudertaschen // Banking von morgen, > 9.000 Follower bei LinkedIn mit > 1,4 Mio. Impressions in 2023; Aufbau eines Corporate-Kanals mit > 3.000 Followern
- Fabian Haag, Stadtsparkasse Düsseldorf - Leiter Gruppe Kommunikation und Kultur, verantwortlich für Strategie, Auf- und Ausbau des LinkedIn-Kanals

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

2 Stunden

PREIS

189,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Energizer für LinkedIn

- Die aktuelle Welt von LinkedIn und die Bedeutung des digitalen Networkings
- Profilerstellung und Optimierung: Tipps und Tricks für ein (noch) ansprechenderes LinkedIn-Profil
- Strategisches Networking: Wie Sie gezielt Beziehungen in der Sparkassen-Finanzgruppe aufbauen

Neues Level

- Personal Branding: Wie Sie sich als Expertinnen und Experten positionieren und Ihre Sichtbarkeit auf LinkedIn erhöhen
- Relevant Set: 9 Themenkategorien und Best-Practices aus der Sparkassen-Finanzgruppe für aktive LinkedIn-Nutzer
- Algo-Deep-Dive: Was hinter dem Algorithmus steckt und was unbedeutend ist
- Power Shift: Beispiele aus der Praxis und Tipps zur erfolgreichen Umsetzung im eigenen Arbeitsalltag

Storytelling für Marketing und Social Media (online)

Wer auffallen will, braucht mehr als Werbung – eine starke Geschichte macht den Unterschied! Dieses interaktive Webinar zeigt, wie Sie mit gezieltem Storytelling Ihre Marke stärken, Ihr Publikum emotional erreichen und Inhalte wirkungsvoll für das Marketing und für Social Media aufbereiten. Durch Best Practices, interaktive Übungen und bewährte Storytelling-Methoden lernen Sie, wie Sie Botschaften so gestalten, dass sie nicht nur gesehen, sondern auch erinnert und geteilt werden.

ZIELGRUPPE

Marketing- und Kommunikationsverantwortliche, Social-Media-Manager/-innen, Content Creators sowie alle, die mit Geschichten ihre Marke in sozialen Netzwerken stärken wollen

IHR NUTZEN

- Sie wissen, warum Storytelling im Marketing so erfolgreich ist und wie es sich von klassischer Werbung unterscheidet.
- Sie können konkrete Storytelling-Methoden, um Ihre Markenbotschaften emotional und überzeugend gestalten.
- Sie sind in Lage, direkt anwendbare Storytelling-Strategien für Social Media und digitale Kommunikation zu entwickeln.

IHRE REFERENTIN

Jennifer Fritz, Concept & Story

Expertin für Storytelling, Bildung und künstliche Intelligenz. In den letzten Jahren hat sie als Learning Experience Designerin und Autorin an zahlreichen Bildungsprojekten mitgewirkt und Führungskräfte, Berater/-innen sowie Fach- und Vertriebsteams dabei unterstützt, ihre Botschaften klarer, strukturierter und emotionaler zu vermitteln.

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Akademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere Informationen erhalten Sie rechtzeitig vor dem Termin mit der Einladung.

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.

TERMIN(E)

02.11.2026 | virtueller Seminarraum

19.04.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



Francesca Falcone
0231 22240-736
francesca.falcone@ska.nrw

Programm/Inhalt

Grundlagen des Storytelling

- Was ist Storytelling?
- Warum wirken Geschichten?
- Die Bedeutung von Emotionen im Marketing und für Social Media
- Story Spine: gemeinsames Geschichtenerzählen zur Aktivierung und zum Freimachen des Kopfes
- Was macht eine gute Geschichte aus?

Storytelling im Marketing-Kontext

- Wie sehen erfolgreiche Storytelling-Beispiele aus?
- Wie kann ich Zielgruppen (mit KI) verstehen und ansprechen?
- Storytelling vs. klassische Werbung: Wo ist der Unterschied?

Einführung in Storytelling-Muster und -Strukturen

- Welche Muster gibt es?
- Wie funktionieren Storymuster?
- Welche eignen sich für was?

Praktische Übung zu Storytelling-Muster I

- Wie sieht das Storymuster im Detail aus?
- Wofür kann ich es verwenden?

Praktische Übung zu Storytelling-Muster II

- Wie sieht das Storymuster im Detail aus?
- Wofür kann ich es verwenden?

Reflexion und Abschluss

- Zusammenfassung der Kernerkenntnisse
- Persönliche Aktionspläne: 15 % Solutions
- Feedback und Ausblick auf weiterführende Ressourcen
- Abschlussrunde

LinkedIn – Als Vorstand die Plattform optimal nutzen (Webinar)

LinkedIn ist eine gute Plattform, um sich zu vernetzen und gleichzeitig die Präsenz der Sparkasse im digitalen Raum zu stärken. Dieses Webinar bietet konkrete Handlungsempfehlungen, wie Sie LinkedIn optimal nutzen können. Praxisnahe Beispiele sorgen dafür, dass Sie das Gelernte direkt anwenden können. Nutzen Sie als Vorstand das Potenzial von LinkedIn gezielt, um Ihre Sichtbarkeit und damit die der Sparkasse zu erhöhen sowie Netzwerkmöglichkeiten zu erschließen!

ZIELGRUPPE

Vorstände und Verhinderungsvertreter/-innen des Vorstandes

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Ihre Reichweite auf LinkedIn um bis zu 30 % erhöhen.
- Sie erhalten Use Cases aus der Sparkassen-Finanzgruppe für Ihre persönliche LinkedIn-Strategie und für Ihr Social-Media-Networking.
- Sie kennen die entscheidenden Stellschrauben, um das effektive Zusammenspiel zwischen Unternehmens- und Vorstands-Accounts in der Sichtbarkeit zu steigern.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Robin Nehring, Leiter der strategischen Unternehmensentwicklung bei der örag; Co-Host und Gründer Plaudertaschen // Banking von morgen
- Fabian Haag, Stadtsparkasse Düsseldorf - Leiter Gruppe Kommunikation und Kultur, verantwortlich für Strategie, Auf- und Ausbau des LinkedIn-Kanals

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

1,5 Stunden

PREIS

295,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Professionelles Agieren von Vorständen in LinkedIn

- Bedeutung von LinkedIn für Führungskräfte
- Unterschiede zu anderen sozialen Netzwerken

Zielgruppenanalyse und Themenauswahl

- Wen erreichen Sie als Vorstand auf LinkedIn?
- Welche Themen sind für Ihre Zielgruppe relevant?

Best Practices innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe

- Erfolgreiche Profile und Posts
- Konkrete Beispiele, wie ein Vorstand seine Followerzahl verdoppelt hat

Netzwerkaufbau und -pflege

- Nutzung von LinkedIn als Netzwerkplattform
- Strategien zur Ansprache von Kundinnen und Kunden, Stakeholdern und Mitarbeitenden
- Interaktive Elemente wie Q&A-Sessions zur Klärung Ihrer individuellen Fragen

Profiloptimierung für Vorstände

- Unterschiede zwischen Vorstandsprofilen und anderen Führungskräften
- Tipps für ein überzeugendes Vorstandsprofil

Zusammenspiel von Unternehmens- und Vorstands-Accounts

- Synergien zwischen Unternehmens- und Vorstands-Accounts
- Koordination und Abstimmung der Kommunikationsstrategien

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 zur 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

LinkedIn für Sparkassenmitarbeitende - effektive Nutzung und Netzwerkaufbau

LinkedIn als effektives Tool zur Karriereentwicklung

Tauchen Sie ein in die Welt von LinkedIn und entdecken Sie, wie Sie Ihre berufliche Präsenz effektiv gestalten können! Unser E-Learning "LinkedIn für Sparkassenmitarbeitende" bietet Ihnen einen umfassenden Einblick in die Möglichkeiten dieses Netzwerks.

ZIELGRUPPE

Sparkassenmitarbeitende, die ihr berufliches Netzwerk ausbauen möchten und LinkedIn als effektives Tool zur Karriereentwicklung nutzen wollen.

IHR NUTZEN

- Sie optimieren Ihre berufliche Präsenz auf LinkedIn.
- Sie erweitern Ihr professionelles Netzwerk gezielt.
- Sie gestalten Ihr Profil und teilen relevante Inhalte effektiv.
- Sie erhöhen Ihre Sichtbarkeit und Reichweite auf LinkedIn.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

DAUER

30 Minuten

PREIS

40,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



Mareike Toporowski
0231 22240-775
mareike.toporowski@ska.nrw

Programm/Inhalt

Sie lernen LinkedIn kennen.

Sie bekommen Tipps, wie Sie Ihr eigenes Profil erstellen.

Sie erfahren, wie Sie Ihr Netzwerk aufbauen.

Sie lernen, wie man Inhalte professionell erstellt und teilt.

Sie bekommen Ideen für die inhaltliche Gestaltung Ihrer Posts.

Sie erfahren mehr zu LinkedIn-Gruppen.

Sie erhalten Experten-Tipps.

Sichtbar werden - Präsenz zeigen und Wirkung entfalten

Sie gewinnen in diesem Workshop Sicherheit für Auftritte, insbesondere in Videos und digitalen Formaten und lernen stark aufzutreten, überall wo wir als Sparkasse gesehen werden. Wer überzeugend wirkt, gewinnt Vertrauen, bringt Botschaften klar auf den Punkt und bleibt in Erinnerung. Dieser Workshop richtet sich an alle, die ihre Präsenz stärken, ihre Wirkung verbessern und professionell auftreten möchten – vor Menschen und in digitalen Formaten wie Video, Podcast oder Social Media.

ZIELGRUPPE

Für Mitarbeitende aus Beratung, Kommunikation, Vertrieb, Personalentwicklung, Öffentlichkeitsarbeit

IHR NUTZEN

- Sie können sicher und souverän in Meetings, Gesprächen und Präsentationen sowie auf der Bühne auftreten.
- Sie sind authentisch und können überzeugend vor der Kamera sprechen.
- Sie können wirksam kommunizieren und Ihre Stimme und Körpersprache gezielt einsetzen
- Sie bauen Vertrauen auf und entwickeln eine Präsenz, die überzeugt – live wie digital.

IHR REFERENT

Julian Weissbach, YouTube-Content-Creator und Speaker.

TERMIN(E)

22.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

07.09.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

450,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Modul 1: Starke Performance

- Selbstbild & Fremdbild: Wie wirke ich auf andere?
- Stimme, Körpersprache und Haltung aktiv einsetzen
- Klarheit und Struktur in der Sprache
- Souverän im Gespräch: aktives Zuhören, Schlagfertigkeit und Empathie

Modul 2: Auftritt vor Publikum & in Medien

- Präsenz auf der Bühne
- Kamera-Training: kurze Statements sicher und authentisch einsprechen
- Moderation und Auftritte bei Veranstaltungen
- Stimme gezielt einsetzen für Audio & Podcast
- Sichtbarkeit in Social Media – echt und wirksam



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

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 hinzugeschaltet. 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