

# Automatisierte Pflege von Kundenverbänden

Effiziente und übersichtlich aufgesetzte Kundenverbände  
Prozess-Standardisierung & Prozess-Optimierung



## Banken-Praxis-Seminar (3 CPE-Punkte)

Deutliche  
Verschlankungs-  
möglichkeiten im  
Kunden-  
management!

- **Verbundbeziehungen als Mittel für ganzheitliche Kundenbetreuung**
- **Aktuelle Veränderungen in den Verbänden werden nicht angemessen gepflegt**
- **Das Ziel: regelmäßig ausgeführte Automatismen unter Verwendung von KI-Algorithmen**
- **Jahrelange praktische Erfahrungen belegen, dass es im Privatkundengeschäft funktioniert**
- **Auch im Firmenkundengeschäft ist dies jetzt möglich**

**Kostenlos!**

Mit freundlicher  
Unterstützung von

**foconis**

### Referenten



Falk Lübbecke  
Key-Account  
FOCONIS AG



Frank Schlaphof  
Key-Account  
FOCONIS AG



Jens Matthies  
Key-Account  
FOCONIS AG

## Programm

**Vortrag Herr Lübbecke, Herr Schlaphof, Herr Matthies  
(10:00-12:30 Uhr):**

### Automatisierte Pflege von Kundenverbänden

- Verbundbeziehungen als Mittel für ganzheitliche Kundenbetreuung
- Aktuelle Veränderungen in den Verbänden werden nicht angemessen gepflegt
- Das Ziel: regelmäßig ausgeführte Automatismen unter Verwendung von KI-Algorithmen
- Jahrelange praktische Erfahrungen belegen, dass es im Privatkundengeschäft funktioniert
- Auch im Firmenkundengeschäft ist dies jetzt möglich

### Gute Gründe für die Teilnahme:

- Sie erarbeiten sich aktuelles Know-How zu spezifischen Anforderungen an die Ausgestaltung von Kundenverbänden
- Sie erhalten sofort anwendbare Umsetzungstipps für Ihr Institut & Ihren Bereich
- Sie klären offene Fragen für Ihren Bereich oder Ihr Institut mit den Referenten
- Sie erhalten wertvolle Praxistipps im Erfahrungsaustausch mit anderen Praktikern

## Seminarziel

Das Wettbewerbsumfeld im Bankenbereich ist deutlich anspruchsvoller geworden. Eine intensive, ganzheitliche Kundenbetreuung stärkt die Kundenbindung und senkt die Wechselbereitschaft. Vertrieblischen Verbänden kommt in diesem Zusammenhang eine besondere Bedeutung zu, da sie die jeweilige Lebenssituation des Kunden widerspiegeln und damit die Möglichkeit einer zielgerichteten, den Bedürfnissen des Kunden entsprechende Ansprache eröffnen.

Die fortlaufende Pflege durch die Kundenberater stellt sich mangels Zeit in der Praxis als große Herausforderung dar, zumal sich sowohl die Lebenssituation der Kunden als auch ihre Beziehungen untereinander schnell verändern.

KI-Methoden bieten die Möglichkeit, die Daten des operativen Systems eines Finanzinstituts automatisch mit bankfachlichem Wissen zu verarbeiten. Hierdurch entstehen im Vergleich zur manuellen Pflege qualitativ gleichwertige Ergebnisse in deutlich kürzerer Zeit.

Für die automatische Pflege von vertrieblischen Verbänden hat die Firma FOCONIS schnell anpassbare Lösungen sowohl für den Privatkunden- als auch für den Firmenkundenbereich entwickelt und bereits seit einigen Jahren im Einsatz.

Mit dem Seminar lernen Teilnehmer Möglichkeiten kennen, die Sie in der Praxis in die Lage versetzen, ressourcenschonend Verbände automatisiert pflegen zu lassen. Hinweise auf die notwendigen fachlichen Entscheidungen im Hinblick auf wesentliche Parameter des softwarebasierten Modells zeigen vorbereitende Aufgaben auf.

## Wissenswertes

### Teilnehmerkreis

Von Praktikern für Praktiker!

Wir wenden uns insbesondere an die Mitarbeiter\*innen der Bereiche

- Vertriebsmanagement,
- Vertriebssteuerung,
- Firmenkundenmanagement,
- Digitale Transformation,
- Prozessmanagement,

sowie andere interessierte Fachbereiche bzw. Grundsatzbereiche, Vorstände/Geschäftsleiter und externe Prüfer sowie Bankdienstleister.

## Unsere Referenten



### Falk Lübbecke

Key-Account,  
FOCONIS AG

*Herr Lübbecke ist seit dem 01.01.2016 bei der FOCONIS AG als Key Account Manager tätig, er verantwortet insbesondere den Vertrieb der FOCONIS AG im Norden Deutschlands. Nach seiner Ausbildung war er über lange Zeit für unterschiedlich Sparkassen aktiv. Seit dem Jahr 2000 war er für diverse IT-Unternehmen tätig, alle Unternehmen bedienten ausschließlich Banken und Sparkassen mit betriebswirtschaftlicher Anwendungssoftware.*



### Frank Schlaphof

Key-Account,  
FOCONIS AG

*Herr Schlaphof ist seit dem 1.1.2022 bei der Foconis AG als Key Account Manager tätig. Zuvor war er 17 Jahre bei der emagixx GmbH. In dieser Zeit war er u.a. mit der Einführung von Datenqualitätslösungen bei Kunden im Bereich von Sparkassen betraut, mit dem Schwerpunkt auf ressourcenschonende Verfahren. Zuletzt war er Leiter Vertrieb bei der emagixx GmbH. Seit 30 Jahren ist Herr Schlaphof in der IT-Industrie, hat u.a. als Senior Consultant war in großen Projekten bei Banken tätig.*



### Jens Matthies

Key-Account,  
FOCONIS AG

*Herr Matthies ist seit dem 01.02.2022 bei der Foconis AG als Key Account Manager im Vertriebsaußendienst tätig. Vorher war er seit rd. 3 Jahren als Leiter Vertrieb Sparkassen/Verbundpartner für die emagixx GmbH tätig. Herr Matthies arbeitet seit über 20 Jahren im Sparkassenvertrieb in verschiedenen Funktionen und Unternehmen.*

## Eigenanwendungen und IDV im Fokus der Aufsicht

12. September 2022, Online-Veranstaltung

## Ertrags-, Kapital- & Liquiditätsplanung in Banken

13. September 2022, Online-Veranstaltung

## Prüfung Datenqualität und Analyse BIG DATA

19. September 2022, Online-Veranstaltung

## Risikomanagement im Fokus der Aufsicht

20. September 2022, Online-Veranstaltung

## Anpassung von Auslagerungsverträgen und SLAs an neue MaRisk-/BAIT-Vorgaben

21. September 2022, Online-Veranstaltung

## Cyberisiken: Aktuelle Sicherheitslücken und direkt wirksame (Gegen-)Maßnahmen

21. September 2022, Online-Veranstaltung

## Risikoinventur im Fokus der Aufsicht

26. September 2022, Online-Veranstaltung

## Praxis-Seminar Schutzbedarfsanalyse

6. Oktober 2022, Online-Veranstaltung

## Aufsichtskonforme Cloud-Nutzung & Prüfung einer Cloud

10. Oktober 2022, Online-Veranstaltung

## Prüfung BAIT

17. Oktober 2022, Online-Veranstaltung

## Weitere Informationen? Gerne!

Ihre Fragen zu dieser Schulung oder unserem gesamten Programm beantworte ich gerne.



Björn Wehling

Tel.: 06221/65033-44

E-Mail: B.Wehling@akademie-heidelberg.de

## Anmeldeformular Fax: 06221/65033-29 oder anmeldung@akademie-heidelberg.de

Automatisierte Pflege  
von Kundenverbänden

Name

Vorname

Position

Firma

Strasse

PLZ/Ort

Tel./Fax

e-Mail

Name der Assistenz

Datum Unterschrift

### Termin und Seminarzeiten

Donnerstag, 18. August 2022

10:00 – 12:30 Uhr

Online-Zugang ab 09:45 Uhr

Seminar-Nr. 22 08 BA030 W

**Kostenlos!**

Die Anmeldung berechtigt zur Teilnahme am Online-Seminar sowie zum Erhalt der Präsentation als PDF-Datei.

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Stand: 01.01.2010), die wir Ihnen auf Wunsch gerne zusenden. Unter [www.akademie-heidelberg.de/agb](http://www.akademie-heidelberg.de/agb) können Sie diese jederzeit einsehen.

### Zum Ablauf

- Vor dem Seminartag erhalten Sie von uns eine E-Mail mit einem Link, über den Sie sich direkt in die Online-Veranstaltung einwählen können.
- Für Ihre Teilnahme ist es nicht notwendig, ein Programm herunterzuladen. Sie können vielmehr direkt im Internet-Browser teilnehmen.
- Über Ihr Mikrofon und Ihre Kamera können Sie jederzeit Fragen stellen und mit den Referent\*innen und weiteren Teilnehmer\*innen diskutieren. Alternativ steht auch ein Chat zur Verfügung.

**AH** AKADEMIE  
HEIDELBERG

**AH Akademie für Fortbildung  
Heidelberg GmbH**

Maaßstraße 28, 69123 Heidelberg

Telefon 06221/65033-0, Telefax 06221/65033-69

[info@akademie-heidelberg.de](mailto:info@akademie-heidelberg.de)

[www.akademie-heidelberg.de](http://www.akademie-heidelberg.de)