

# Call Center mit Kennzahlen steuern

So gelingt Top-Performance zwischen Wirtschaftlichkeit und Service

## So managen Sie Ihr Call Center profitabel und kundenorientiert

- Setzen Sie die Instrumente des Call Center-Controllings effizient ein
- Lernen Sie wesentliche Kennzahlen im Call Center kennen und nutzen
- Bauen Sie ein aussagekräftiges Kennzahlensystem auf
- Nutzen Sie wichtige Kennzahlen für Ihre Digitalisierungsstrategie
- Identifizieren und minimieren Sie Kostentreiber
- Ermitteln Sie die Kundenzufriedenheit
- Halten Sie die Balance zwischen Kunden-, Leistungs- und Mitarbeiterorientierung
- Führen Sie Ihr Team kennzahlengestützt

Ihre Experten aus der Praxis



Dr. Manfred Wolff  
**eXceed consulting GmbH**



Ulf Michaelis  
**Telefónica Germany GmbH & Co. OHG**



Rüdiger Schlicht  
**Verti Versicherung AG**

## Ihr PLUS – direkt aus der Praxis für Sie

- ✓ Die Verti Versicherung AG über Call Center Steuerung mit oder ohne Tools.
- ✓ Die Telefónica Germany GmbH & Co. OHG über Performance Management im Call Center.

Ihr exklusiver Termin

**22. und 23. April 2020 in Köln**

**22. und 23. September 2020 in Frankfurt/M.**

Hoher Lernerfolg durch begrenzte Teilnehmerzahl!

Kooperationspartner:

**CCV**  
Die Stimme der Branche.

Melden Sie sich jetzt an! [www.managementcircle.de/04-88266](http://www.managementcircle.de/04-88266)

# Professionelles Call Center-Controlling: Mit Zahlen zielsicher steuern



Ihr Seminarleiter

Dr. Manfred Wolff, Geschäftsführer, **eXceed consulting GmbH**, Geilenkirchen

## Herzlich willkommen

- Begrüßung und Vorstellung durch den Seminarleiter
- Vorstellungsrunde der Seminarteilnehmer
- Erläuterung zum Ablauf und zur Zielsetzung des Seminars
- Abgleich mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

## Call Center-Steuerung als Bestandteil der Unternehmenssteuerung

- Die Unternehmensstrategie als Basis der Call Center-Ziele
  - Ableitung, Definition und Bewertung der Ziele
- Aufbau einer Call Center-Steuerung
  - Controlling erfolgreich implementieren
  - Herausforderungen an Organisation, Prozesse und Mitarbeiter
  - Erste Schritte zum Aufbau eines effizienten Controlling-Systems
- Balanced Scorecard (BSC) als Beispiel eines Steuerungstools
  - Ziele, Aufbau und Implementierung der BSC
  - Möglichkeiten und Grenzen der BSC
  - Welchen Beitrag kann die BSC bei Ihrer Entscheidungsfindung leisten?
- Dimensionen und Kennzahlen für die optimale Zielerreichung
  - Welche Kennzahlen gibt es?
  - Wichtige und sinnvolle Kennzahlen für Strategie und Steuerung
  - Identifikation der wesentlichen Kennzahlen für Ihr Unternehmen

## Kennen Sie Ihre Kunden? Kennzahlen zur Kundenanalyse

- Determinanten zur Kundenzufriedenheit
- Möglichkeiten der Digitalisierung zur Ermittlung und Bewertung von Kundenverhalten und -zufriedenheit
- Kundenzufriedenheit messbar machen
- Kundenprofitabilität und -wert ermitteln und steigern
- CRM als Kundeninformationssystem
- Kunden unter Profitabilitätsaspekten gewinnen und halten
- Nutzung von Cross- und Upselling-Potenzialen

## Operative Call Center-Steuerung

- Call Center-Planung: Kapazitätendimensionierung, Kalkulation, Budgetierung
- Vom Forecast bis zum Controlling
- Realtime-Steuerung
- Wichtige Kennzahlen für Ihre Digitalisierungsstrategie
- Aufbau eines aussagekräftigen und effektiven Kennzahlensystems
  - Grundregeln und Erfolgsfaktoren für Ihr optimales Kennzahlensystem
  - Herausforderungen an ein solches System: Ziele, Ergebnisse und Integration
  - Anforderungen an das System: Wie groß darf/muss es sein?
- Reduzieren Sie Ihre Aufmerksamkeit auf die für Ihr Geschäft relevanten Zahlen
  - Erarbeiten Sie ein maßgeschneidertes, individuelles Kennzahlenmodell

## Performance Management im Call Center in der Praxis



- Zentrales Workforcemanagement
  - Ist es Zusammenspiel oder Widerspruch zur täglichen Praxis in den operativen Call Centern?
- KPI (Key Performance Indicator)-basierte Steuerung von Service und Sales in Call Centern aus der Praxis
  - Ist weniger mehr ?

## Outsourcing von Call Center Dienstleistungen

- Best in Class Outsourcing – Spagat zwischen Anspruch und Realität



Ulf Michaelis  
Director Customer Service & Sales,  
**Telefónica Germany GmbH & Co. OHG**,  
München

## Tagesabschluss

- Gelegenheit für Ihre Fragen und anschließendes Get-together

## Get-together

Ausklang des ersten Tages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit den Referenten und den Teilnehmern!

# Von den Kennzahlen zum optimalen Performance Management

Ihr Seminarleiter  
Dr. Manfred Wolff

### Es geht weiter

- Begrüßung durch den Seminarleiter
- Rückblick auf den Vortag und Klärung offener Fragen
- Überleitung zu den Themen des zweiten Seminartages

### Qualitäts-Controlling im Call Center – Wie können Sie die Erwartungen Ihrer Kunden übertreffen?

- Kennzahlen für mehr Service-Qualität aus Kunden- und Call Center-Sicht
- Qualität aktiv managen
- Prozessorientierung im Call Center
- Qualitative Faktoren richtig beurteilen
- Return on quality
  - Lohnt sich die Investition in Qualität im Call Center?
  - Wie argumentieren Sie für Investitionen?

### Controlling und Mitarbeiter

- Service vs. Auslastung: Balance zwischen Kunden-, Leistungs- und Mitarbeiterorientierung
- Wie Kennzahlen die Mitarbeiter-Führung unterstützen
- Controlling und variable Vergütungsmodelle
- Grenzen des Controllings

### Call Center Steuerung ohne Tools: Sinn oder Unsinn?



- Personalplanung – ohne Kennzahlen
- Qualitätsmessung – ohne Kriterien
- Training – ohne Trainer
- Schulung neuer und bestehender Mitarbeiter – ohne Unterlagen
- ACD-Steuerung – ohne ACD-Anlage
- Key Account – ohne key und account



Rüdiger Schlicht  
Manager Contact Center,  
**Verti Versicherung AG**,  
Berlin

### AUCH ALS INHOUSE TRAINING

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch **firmeninterne** Schulungen an. Ich berate Sie gerne, rufen Sie mich an.



**Daniela Rühl**  
Tel.: +49 6196 4722-615  
daniela.ruehl@managementcircle.de  
www.managementcircle.de/inhouse



### Optimieren Sie Ihre Prozesse

- Zielgerichtetes Prozessmanagement
- Kennen Sie Ihre Kostentreiber? Was Call Center-Prozesse wirklich kosten
  - Kostenstruktur im Call Center
  - Kostentreiber minimieren und die richtigen Prozesse optimieren
- „The best service is no service“

### Abschluss des Seminars

- Zusammenfassung der Seminarergebnisse durch den Seminarleiter und abschließende Diskussionsrunde

### Stimmen zu unserem Seminarleiter Dr. Manfred Wolff:

- ✓ „Herr Dr. Wolff ist wunderbar auf Fragen/Zusammenhänge eingegangen.“
- ✓ „Inhaltlich gehaltvoll, abwechslungsreich und gut strukturiert.“
- ✓ „Sehr kompetent und erfahren; ein wahrer Redekünstler.“
- ✓ „Toller Referent, der sehr natürlich und authentisch präsentiert.“

### BEACHTEN SIE AUCH UNSERE VERANSTALTUNG

#### Zusammenarbeit mit Call Center - Dienstleistern

25. und 26. März 2020 in Köln

10. und 11. November 2020 in Frankfurt/M.

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne **Stephan Wolf**  
Tel.: +49 6196 4722-800, Fax: +49 6196 4722-888,  
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de  
Web: www.managementcircle.de/03-88252

### Seminarzeiten

Am 1. Seminartag Empfang mit Kaffee und Tee ab 8.45 Uhr

	Beginn des Seminars	Business Lunch	Ende des Seminars
1. Seminartag	9.30 Uhr	12.30 Uhr	ca. 18.00 Uhr
2. Seminartag	9.00 Uhr	12.15 Uhr	ca. 17.30 Uhr

An beiden Seminartagen sind Kaffee- und Teepausen in Absprache mit dem Seminarleiter und den Teilnehmern vorgesehen.

## Ulf Michaelis

ist seit 2017 als Director Customer Service und Sales verantwortlich für die Serviceorganisation der **Telefónica Germany GmbH Co. OHG** in München und somit bundesweit verantwortlich für ca. 3000 Mitarbeiter an 9 Standorten zuzüglich der Steuerung der Outsourcing-Partner. Zu seinen Aufgaben zählt u. a. die Transformation des Kundenservices zu einer digitalfähigen, kundenorientierten und effizienten Organisation. Hierzu identifiziert er Möglichkeiten zur Umsatzsteigerung und um den Kundenservice als Vertriebskanal zu etablieren. Er entwickelt kurz- und längerfristige strategische Programme und verantwortet und überwacht deren Umsetzung. Weitere berufliche Stationen zuvor waren im Umfeld Customer Service und Sales u. a. bei der Unitymedia GmbH als Vicepresident Customer Care/Billing und als Leiter Kundenservice Privatkunden/Geschäftskunden bei der Telekom Deutschland GmbH.

## Rüdiger Schlicht

ist in seiner Funktion als Manager Contact Center bei der **Verti Versicherung AG** für rund 120 Mitarbeiter und die Zufriedenheit von mehr als 800.000 Kunden verantwortlich. Unterstützung haben seine beiden Organisationseinheiten Sales und Portfolio von professionell gesteuerten Overflow Partnern. Der gebürtige Hesse verantwortet die Implementierung, Kontrolle und Weiterentwicklung der Konzernweiten KPIs in Deutschland und legt großen Wert auf flexibel ausgebildete Mitarbeiter. Zielstellung sind exzellente Qualität und gesundes Wachstum. Rüdiger Schlicht verfügt über langjährige Führungserfahrung in Call Centern bei QVC Deutschland, DB Dialog GmbH, core connection GmbH & Co. KG und zuletzt bei expondo.de

## Dr. Manfred Wolff

Jurist und promovierter Wirtschaftswissenschaftler, ist Geschäftsführer der **eXceed consulting GmbH**. Seit über fünfzehn Jahren berät er Unternehmen bei der Konzeption und Umsetzung von Servicestrategien. Schwerpunkte der Tätigkeit sind der Aufbau und Betrieb von Kommunikations-Centern. Die Beratungsgesellschaft hat Center unterschiedlichster Größenordnungen bei der Implementierung von aussagekräftigen Controllingssystemen und Balanced Scorecards unterstützt. Dr. Manfred Wolff war mehrere Jahre in leitender Stellung in den Call Centern der Citibank tätig und maßgeblich am Aufbau von deren Telefonbanking beteiligt. Dort leitete er die Bereiche Human Resources, Training und Kapazitätsplanung. Vor seiner Tätigkeit bei dem Finanzdienstleister arbeitete er als Berater für die Kienbaum Unternehmensberatung in Düsseldorf.

## Ihr besonderes Praxis-PLUS

Ihre Fragen und Erwartungen sind uns wichtig! Sie erhalten circa zwei Wochen vor dem Seminar einen **Fragebogen**, in dem Sie uns Ihre **individuellen Fragen und Erwartungen** an das Seminar mitteilen können. Ihr Seminarleiter berücksichtigt Ihre Wünsche dann bei der konkreten Umsetzung im Seminar.

# Zum Seminarinhalt

Im Call Center gibt es eine Fülle von Kennzahlen. Gerade in diesem sehr komplexen Umfeld bieten **Kennzahlensysteme** für Sie die wesentliche Entscheidungsgrundlage. Im Spannungsfeld zwischen **Qualität, Kundenorientierung** und **Wirtschaftlichkeit** gilt es, die richtigen **Steuerungsgrößen** zu identifizieren und damit das Geschäft zu lenken.

Der Aufbau eines **effizienten Controlling-Systems** zur Überwachung aller Prozesse ist für Sie dabei unabdingbar. **Controlling Know-how** und **aktives Kennzahlenmanagement** zählen zu Ihren **Schlüsselqualifikationen** als effektiver Call Center-Manager.

## Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche

Bei der erfolgreichen Call Center-Steuerung kommt es darauf an, sich auf die wesentlichen Informationen zu konzentrieren, diese zu **strukturieren** und **ergebnisorientiert** einzusetzen. Vermeiden Sie Fehlsteuerungen, Unmut der Kunden und den Verlust von Zeit und Geld.

## Sichern Sie Ihren Geschäftserfolg

Das Seminar beleuchtet die wichtigsten Aspekte dieser Themenbereiche und eröffnet Ihnen neue Perspektiven für Ihre tägliche Praxis. Erfahren Sie in diesem Seminar, auf welche **wesentlichen Kennzahlen** Sie sich fokussieren sollten und wie Sie mit diesen Kennzahlen Ihr Call Center **aktiv** und **zielorientiert** steuern. Schaffen Sie ein **Informationssystem** zur Führung, Kontrolle und Steuerung Ihrer Geschäftsabläufe und die Basis für ein exzellent geführtes Call Center.

## Lernen Sie in diesem Seminar,

- ✓ **Call Center-Ziele** aus der Unternehmensstrategie abzuleiten.
- ✓ die **Balanced Scorecard** strategisch einzusetzen.
- ✓ integrierte **Controlling-Systeme** und **Prozessorientierung** zu implementieren.
- ✓ **relevante Kennzahlen** für die operative Steuerung zu identifizieren.
- ✓ ein **maßgeschneidertes Kennzahlenmodell** aufzubauen.
- ✓ **Mitarbeiter kennzahlengestützt** zu führen.

## Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir eine E-Mail.



*Stefanie Wendt*

**Stefanie Wendt**

Projektmanagerin

Tel.: +49 6196 4722-623

stefanie.wendt@managementcircle.de

# Call Center mit Kennzahlen steuern

## ■ Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Bei diesem Seminar treffen Sie **Leiter, leitende** und **spezialisierte Mitarbeiter** aus den Bereichen: **Call und Contact Center, Telemarketing, Customer Care, Kunden-Service-Center, Vertrieb** und **Kundendienst**. Des Weiteren sind verantwortliche Mitarbeiter aus den Bereichen **Controlling** und **Unternehmensplanung** aller Branchen angesprochen, die sich über effiziente Methoden und Verfahren eines Call Center-spezifischen Controllings informieren wollen.

## ■ Warum Sie sich heute noch anmelden sollten

- Sie lernen, Ihr Call Center **operativ** zu steuern.
- die **Instrumente** des Call Center-Controllings effizient einzusetzen.
- die **Balance** zwischen Kunden-, Leistungs- und Mitarbeiterorientierung zu halten.
- die **Wirtschaftlichkeit** des Call Centers zu optimieren.
- die **Erwartungen** Ihrer Kunden zu **übertreffen**.

## ■ Termine und Veranstaltungsorte

### 22. und 23. April 2020 in Köln

Dorint Hotel am Heumarkt Köln  
Pipinstraße 1, 50667 Köln  
Tel.: +49 221 80190-111, Fax: +49 221 80190-190  
E-Mail: reservierung.koeln-heumarkt@dorint.com

04-88266

### 22. und 23. September 2020 in Frankfurt/M.

Intercontinental Frankfurt  
Wilhelm-Leuschner-Straße 43, 60329 Frankfurt/M.  
Tel.: +49 69 2605-2444, Fax: +49 69 2605-2322  
E-Mail: frankfurt.reservations@ihg.com

09-88267

Für unsere Seminarteilnehmer steht im jeweiligen Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor.

## Begrenzte Teilnehmerplätze – jetzt anmelden!

Online-Anmeldung: [www.managementcircle.de/04-88266](http://www.managementcircle.de/04-88266)

PDF zum Ausdrucken: [www.managementcircle.de/form](http://www.managementcircle.de/form)

E-Mail: [anmeldung@managementcircle.de](mailto:anmeldung@managementcircle.de)

Telefonisch: **+49 6196 4722-700**

per Post: **Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.**

### Anmeldebedingungen

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar der CCW®-Akademie beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-together und der Dokumentation € 1.795,-. Bis zu vier Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Seminargebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt. Bei Buchung des 2. Seminars der CCW®-Akademie erhalten Sie € 100,- Rabatt, bei der 3. Buchung der CCW®-Akademie erhalten Sie € 150,- Rabatt.

### Werbewiderspruch

Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail an [datenschutz@managementcircle.de](mailto:datenschutz@managementcircle.de) oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, Postfach 56 29, 65731 Eschborn. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter [www.managementcircle.de/datenschutz](http://www.managementcircle.de/datenschutz).

## ■ Über Management Circle

Als anerkannter Bildungspartner und Marktführer im deutschsprachigen Raum vermittelt Management Circle *WissensWerte* an Fach- und Führungskräfte. Mit seinen rund 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 2000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur *Bildung für die Besten* erhalten Sie unter [www.managementcircle.de](http://www.managementcircle.de)



Reisen Sie mit der Deutschen Bahn zu attraktiven Sonderkonditionen zum Veranstaltungsort.  
Infos unter: [www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)