

Operatives Call Center Management

100% Praxis.
Sofort umsetzbar.

Prozesse planen – Qualität sichern – Mitarbeiter motivieren

Planungskreislauf und Forecasting gezielt nutzen

- Die 6 Schritte zum effektiven Planungsprozess
- So wenden Sie aktuelle Forecasting-Methoden an

Reporting Tools sicher anwenden

- Die wichtigsten Datenquellen
- Wie Sie Informationen nutzenbasiert aufbereiten

Personal richtig planen und einsetzen

- Ihre Mitarbeiter – der Schlüssel zum praktischen Erfolg
- Einsatzplanung unter Berücksichtigung der Mitarbeiterwünsche

Qualität in Zeiten der Digitalisierung sicherstellen

- Tools zur Qualitätsmessung
- Qualitätsmanagement im Unternehmen integrieren

Ihre Seminarleiterin:



Dunja Deleporte
KeyConsulting –
Beratung, Coaching &
Training

Ihre Experten aus der Praxis:



Joachim Priessnitz
Transgourmet Deutschland
GmbH & Co. OHG




Wolfgang Thiel
GDV Dienstleistungs-
GmbH

Ihr 3-faches PLUS:

- ① Checklisten für einen effektiven Planungsprozess
- ② Wichtige Tools zur Qualitätsmessung
- ③ Profitieren Sie von exklusiven Praxisberichten zweier CA@Award Gewinner:
 - Personaleinsatzplanung 2.0 in Zeiten knapper werdender Personalressourcen und im Kampf um die Talente
 - Qualitätssicherung im Call Center am Beispiel des Transgourmet Contact Centers



Ihr Termin:
26. und 27. März 2019 in Frankfurt/M.

Kooperationspartner:  **CCV**
Die Stimme der Branche.

Melden Sie sich jetzt an! Ihre Telefon-Hotline: + 49 6196 4722-700

Kosten und Personalbedarf vorausschauend planen



Ihre Seminarleiterin:

Dunja Deleporte, Managing Partner,
KeyConsulting – Beratung, Coaching & Training, Osnabrück

Empfang mit Kaffee und Tee ab **8.45 Uhr**

Begrüßung durch die Seminarleiterin

- Vorstellung der Themen und Abstimmung mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer
- Darstellung der Zielsetzung des Seminars

Planungskreislauf im Call Center

- Wie Sie einen effektiven Planungsprozess entwickeln
- Sechs interagierende Planungsschritte
 - Forecasting der anrufbedingten Arbeitsbelastung (Call Load)
 - Berechnung der Basisbesetzung
 - Berechnung der technischen Kapazitäten (Leitungen/Systeme)
 - Berechnung des Schwundfaktors (RSF)
 - Erstellung von Dienstplänen
 - Kostenplanung
- Auch das gehört dazu
 - Was können Sie von Ihrer bestehenden Mannschaft erwarten?
 - Wachstumsstrategien berücksichtigen



Personaleinsatzplanung 2.0 in Zeiten knapper werdender Personalressourcen und im Kampf um die Talente

- Die Beherrschung der Theorie ist nur die Basis für eine kostenoptimale Einsatzplanung
- Alternative Wege zur bilateralen Personaleinsatzplanung – geben und nehmen
- Unsere Mitarbeiter – der Schlüssel zum praktischen Erfolg
- Einsatzplanung unter Berücksichtigung der Mitarbeiterwünsche sind keine Theorie



Wolfgang Thiel
Leiter Service Center,
GDV Dienstleistungs-GmbH,
Hamburg

CAI-Award
Gewinner

Personalbedarfsplanung zwischen Kosten und Service Level



- Was Sie zuerst wissen sollten
 - Service Ziele definieren
 - Durchschnittliche Bearbeitungszeit festlegen
 - Antwortgruppen definieren
- Und wieder Erlang C
 - Das Erlang C-Modell verstehen
 - Erlang C versus Computersimulationen
- Die Quadratur des Kreises: Kosten und Service Level in Einklang mit den Bedürfnissen der Agenten bringen
- Wichtige Einflussgrößen für Personalentscheidungen im Call Center
 - Wie „Random“ und „Peaked“ Calls Personalentscheidungen beeinflussen
 - Wie sich Anrufer in der Warteschleife fühlen
 - Wie Anrufer reagieren, wenn sie Warteschleifenmusik, Besetztzeichen oder IVRs hören
 - Was „Abandonment“ für Ihr Call Center bedeutet

ca. **17.45** Abschließende Fragen und Ende des ersten Seminartages, anschließend Get-together

Seminartezeiten			
Ab 8.45 Uhr Empfang mit Tee und Kaffee			
	Beginn des Seminars	Business Lunch	Ende des Seminars
1. Seminartag	9.30 Uhr	13.00 Uhr	ca. 17.45 Uhr
2. Seminartag	9.00 Uhr	13.00 Uhr	ca. 17.00 Uhr

Am Vor- und Nachmittag findet jeweils eine Tee- und Kaffeepause in Absprache mit der Seminarleiterin und den Teilnehmern statt.

Get-together

Ausklang des ersten Seminartages 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.

Vom Forecasting über die Qualitätssicherung zum richtigen Reporting

Ihre Seminarleiterin:

Dunja Deleporte

9.00 Es geht weiter

- Begrüßung durch die Seminarleiterin
- Überleitung zu den Themen des zweiten Tages

Forecasting – sichere Prognosen als Basis

- Erlernen Sie die beliebtesten Techniken zum Sammeln, Validieren und Analysieren von Daten
- Erfahren Sie mehr über aktuelle Forecasting-Methoden
 - Welche Tools werden heute in Call Centern verwendet?
 - Überblick über die gängigsten Methoden
- Lernen Sie den „Schritt-für-Schritt-Prozess“ der Zeit-Reihen-Analyse
 - Trends berechnen
 - Saisonale Muster erkennen
 - Tages- und Stundenverläufe identifizieren
- Tipps und Tricks für die eigene Praxis

Tipps und Tricks für die eigene Praxis

CAI-Award Gewinner

Qualitätssicherung im Call Center am Beispiel des Transgourmet Contact Centers

- Service Level: Hygienefaktor oder Maß aller Dinge?
 - Wie geht das Transgourmet Contact Center mit diesem Thema um?
- Wie funktioniert Qualitätsmanagement im Transgourmet Contact Center?
- Tools zur Qualitätsmessung: Wann macht welches Instrument Sinn?
 - Monitoring
 - Mystery Calls
 - Kundenbefragungen
 - IVR-Befragung
- Wie integrieren Sie Qualitätsmanagement bei den Mitarbeitern und Betriebsräten?
- Change Management
- Benchmark
- Transparenz
- Welche Gefahren lauern bei dem Thema Service Level und Qualitätsmanagement?



Joachim Priessnitz
Contact Center Manager,
Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG, Berlin

Reporting-Tools

- Auswertung der Daten
 - Welche Informationsquellen gibt es?
 - Wie kommen Sie an die Daten, die Sie brauchen?
 - So nutzen Sie Kennzahlen und Reports effizient
 - Wie Sie eine „Informations-Schwemme“ vermeiden
 - Was wollen Sie messen? „Das Einzelne“ oder „Das Ganze“
 - Effektives Monitoring und Coaching

Rückblick, Ausblick, Umsetzungstipps

- Offene Fragen
- Das Wichtigste auf einen Blick
- Feedbackrunde

ca. 17.00 Abschlußdiskussion und Ende des Seminars

Praxis, Praxis, Praxis

Profitieren Sie von zwei top Call Center Managern, die aufgrund ihrer Verdienste **den CAI-Award** gewonnen haben. **Wolfgang Thiel**, GDV Dienstleistungs-GmbH und **Joachim Priessnitz** von der Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG geben ihre Erfahrungen aus der Praxis an Sie weiter.

AUCH ALS INHOUSE TRAINING

So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch firmeninterne Schulungen an. Ihre Vorteile: Kein Reiseaufwand – passgenau für Ihren Bedarf – optimales Preis-Leistungsverhältnis!

Ich berate Sie gerne und erstelle Ihnen ein individuelles Angebot. Rufen Sie mich an.



Daniela Rühl

Tel.: +49 6196 4722-615

E-Mail: daniela.ruehl@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Dunja Deleporte

Dipl.-Volkswirtin, ist Managing Partner bei **KeyConsulting – Beratung, Coaching & Training**, Live-Training und E-Learning, in Osnabrück. Ihre Schwerpunkte liegen in der Auswahl der richtigen Dienstleister oder deren QualityCheck, dem Aufbau von Call Centern (in- und extern), sowie in der Planung und Umsetzung von Qualitätsmanagement-Maßnahmen wie z.B. zukunftsorientierte Schulungskonzepte, 3-D-Gesprächsauswertungen, KeyLearning Datenschutz oder X-und Upselling. Zuvor war Dunja Deleporte unter anderem als Divisionsleiterin bei einem Call Center-Dienstleister für die Führung von drei Call Centern verantwortlich. Bei einer Verlagsgruppe war Sie als Call Center-Managerin sowohl für den Aufbau eines Inhouse-Outbound Centers als auch für die Auswahl und Steuerung der externen Agenturen zuständig. Dunja Deleporte ist zu dem regelmäßig als Dozentin in Management Seminaren sowie als KeyNote-Speaker für Unternehmen tätig.

Joachim Priessnitz

ist als Service Center Manager bei **REWE Group** in Berlin im Bereich Foodservice tätig. Die Position begleitet die Gesamtleitung des Inhouse Callcenters mit den Schwerpunktthemen Strategieentwicklung, Budget und Mitarbeiterverantwortung für ca. 1,5 Mio. Kontakte im Jahr. Das Team um Joachim Priessnitz betreut 30.000 Kunden in Deutschland mit ca. 100 Mitarbeitern. Auf der CallCenter-World 2008 ist Joachim Priessnitz mit dem CAT-Award ausgezeichnet worden. Des Weiteren wurde er in Phoenix (Arizona) mit dem Titel „Global Call Center Manager of the Year“ ausgezeichnet.

Wolfgang Thiel

ist ein Nordlicht, Dipl. Wirtschaftsingenieur, Logistiker und hat Call Center Erfahrung seit 1997. Seit 2009 verantwortet er die Leitung des Service Centers der **GDV Dienstleistungs-GmbH & Co. KG** in Hamburg. Erfahrungen sammelte er als Supervisor, Leiter Planung & Forecast und seit 2000 als Call Center Leiter. Die vielfältigen Möglichkeiten der Personaleinsatzplanung kennt Thiel aus seiner langen Call Center Erfahrung, von MS Excel über die Systeme von InVision und ehemals Astrum, bis hin zu Planstation der Intercept Solution GmbH. Personaleinsatzplanung könnte man quasi als sein Steckenpferd bezeichnen. Im Februar 2012 wurde er zum Call Center Manager des Jahres ausgezeichnet.

Stimmen zu unserer Trainerin Dunja Deleporte:

- **„Praxisnah und erfrischend.“**
- **„Fundierte Kenntnisse, gute Vermittlung der Themen, rundum zufrieden!“**
- **„Eine runde Veranstaltung. In sich sehr stimmig. Sehr geduldig. Sicheres Fachwissen. Sympathisch.“**
- **„Nette Atmosphäre. Aufmerksam. Hilfsbereit.“**

Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

Der Weg zu „Operational Excellence“ in Ihrem Call Center

Steigender Kostendruck, anspruchsvollere Kunden sowie der Einsatz multimedialer Techniken führen zu wachsenden Anforderungen an das operative Call Center Management. Eine einfache Steuerung der Call Center Leistungen über Service Level reicht heute nicht mehr aus. Ziel ist es, **einen reibungslosen Ablauf im operativen Geschäft** zu gewährleisten und die **Balance zwischen Servicequalität und Kosten** zu halten.

Nutzen Sie unser Seminar, um ein noch besseres Gespür für Wirkungszusammenhänge und Steuerungsmöglichkeiten im „daily business“ aufzubauen.

Was Sie hier lernen

Es gibt eine Vielzahl von Tools, Methoden und unterstützenden EDV-Systemen, die bei Forecasting, Planung und Steuerung helfen können. Sie erhalten ein Update der aktuellen Forecasting-Methoden. Dabei lernen Sie, sichere Prognosen im Forecasting zu erstellen und einzusetzen. Auf dieser Basis **managen** Sie Ihr **Tagesgeschäft optimal**.

Zudem erfahren Sie, wie Sie eine **Realtime-Steuerung** mit **Online-Cockpitsystemen** reibungslos einsetzen und unvorhersehbare Situationen im Tagesgeschäft bewältigen. Finden Sie einen erfolgreichen Weg, Ihre **Kapazitäten** und Ihren **Personalbedarf** im operativen Tagesgeschäft (insbesondere in der Call-Planung) noch **effizienter zu planen**.

Das nehmen Sie in Ihren Alltag mit

- **Sechs Planungsschritte** zum garantierten Erfolg
- Tipps und Tricks, um **Kosten** und **Service Level** in **Einklang** zu **bringen**
- Wichtige **Tools** zur **Qualitätsmessung**
- Hilfestellungen, wie Sie es schaffen, die Wünsche Ihrer Mitarbeiter zu berücksichtigen
- **Checklisten** für einen **effektiven Planungsprozess**

Zur Methodik

Der Seminarablauf ist **bewusst sehr inbound-lastig** konzipiert, da hier die höheren Anforderungen an Technik und Forecast gestellt werden. Durch die Vorstellung von **Beispielen und Modellvorschlägen** wird Ihnen unser erfahrenes Referenten-Team den Transfer in die Praxis erleichtern.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich bitte an oder schreiben Sie mir eine E-Mail. Gerne berate ich Sie persönlich und beantworte Ihre Fragen zur Veranstaltung.

Stefanie Wendt



Stefanie Wendt

Projektmanagerin

Tel.: +49 6196 4722-623

E-Mail: stefanie.wendt@managementcircle.de

■ Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Das Seminar richtet sich an Verantwortliche von **Inhouse-Call Centern** und **Telemarketing-Dienstleistern** aus den folgenden Bereichen: **Call Center, Contact Center, Customer Care Center, Service Center, Kundenservice, Telemarketing, Marketing, Controlling** und **Qualitätssicherung**. Angesprochen sind **Manager, Teamleiter, Gruppenleiter** und **Supervisoren**. Die Veranstaltung ist ebenfalls interessant für **Mitglieder des Vorstandes und der Geschäftsführung** sowie in diesem Bereich tätige **Unternehmensberater**.

■ Erfahren Sie, wie Sie

- einen **effektiven Planungsprozess** entwickeln.
- den Prozess der **Zeit-Reihen-Analyse** erlernen.
- die **Kapazität** durch bestmögliche Planung **optimieren**.
- die **Qualität** im Call Center **sicherstellen**.
- die richtigen **Tools** zur **Qualitätsmessung** einsetzen.

■ Termin und Veranstaltungsort

26. und 27. März 2019 in Frankfurt/M.

03-86345

Fleming's Deluxe Hotel Frankfurt Main-Riverside
Lange Straße 5-9
60311 Frankfurt/M.
Tel.: +49 69 370030
Fax: +49 69 37003-333
E-Mail: frankfurt.riverside@flemings-hotels.com

Für unsere Seminarteilnehmer steht im 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/03-86345

PDF zum Ausdrucken: www.managementcircle.de/form

E-Mail: anmeldung@managementcircle.de

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

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

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 € 1.695,-. 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 oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, an die oben genannte Adresse. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter 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 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 3000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur *Bildung für die Besten* erhalten Sie unter www.managementcircle.de



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