

# Operatives Call Center Management

Prozesse planen – Qualität sichern – Mitarbeiter motivieren

## Planungskreislauf und Forecasting gezielt nutzen

- Die 6 Schritte zum effektiven Planungsprozess
- So wenden Sie effektive 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**

Ihre Experten aus der Praxis



Joachim Priessnitz  
**Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG**



Fabian Poehnert  
**Sixt GmbH & Co. Autovermietung KG**

## Ihr 3-faches PLUS

- ➊ **Umsetzungshilfen wie Modellvorschläge**
- ➋ **Checklisten für einen effektiven Planungsprozess**
- ➌ **Profitieren Sie von den exklusiven Praxisberichten zweier erfahrener Referenten**
  - Bedarfsgerechte Personaleinsatzplanung, Mitarbeitermotivation und Kostenoptimierung im Einklang bei der Sixt GmbH & Co. Autovermietung KG
  - Qualitätssicherung im Call Center am Beispiel des Transgourmet Contact Centers

Ihr exklusiver Termin

**13. und 14. November 2019 in Köln**

Kooperationspartner:



## Kosten und Personalbedarf vorausschauend planen



Ihre Seminarleiterin:  
Dunja Deleporte, General Partner, **KeyConsulting**, 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

### Balance im Zielkonflikt: Bedarfsgerechte Personaleinsatzplanung, Mitarbeitermotivation und Kostenoptimierung im Einklang

- Mitarbeiter Skills und Planung: der richtige Mitarbeiter zur richtigen Zeit
- Kostenoptimierte Planung und steigende Mitarbeiterzufriedenheit sind keine Antagonisten
- Personaleinsatzplanung im Kontext der Call Center Tools
- Bilaterale Personaleinsatzplanung – geben und nehmen
- Einsatzplanung unter Berücksichtigung der Mitarbeiterwünsche in der Praxis



Fabian Poehnert  
Director Inside Sales,  
**Sixt GmbH & Co. Autovermietung KG**,  
Rostock

### 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 „Abandonnement“ für Ihr Call Center bedeutet

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

### 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	13.00 Uhr	ca. 17.45 Uhr
2. Seminartag	9.00 Uhr	13.00 Uhr	ca. 17.00 Uhr

An beiden Seminartagen sind Kaffee- und Teepausen in Absprache mit der Seminarleiterin und den Teilnehmern vorgesehen.

### 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!

# Vom Forecasting über die Qualitätssicherung zum richtigen Reporting

Ihre Seminarleiterin:  
Dunja Deleporte

### 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

### Qualitätssicherung im Call Center am Beispiel des Transgourmet Contact Centers

CAI-Award  
Gewinner

- 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 und 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  
Mitglied der Geschäftsleitung,  
**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

Abschlussdiskussion und Ende des Seminars **ca. 17.00 Uhr**

### Praxis, Praxis, Praxis

Profitieren Sie von zwei Top-Managern, die Einblicke in ihre langjährige Erfahrung im Customer Service geben. **Fabian Poehnert**, Sixt GmbH & Co. Autovermietung KG und **Joachim Priessnitz** von der Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG sprechen über moderne **Personaleinsatzplanung** und **Qualitätssicherung**.

### 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.



**Malena Palinski**  
Tel.: +49 6196 4722-932  
malena.palinski@managementcircle.de  
www.managementcircle.de/inhouse

30 Jahre  
MANAGEMENTCIRCLE®  
INHOUSE

## Dunja Deleporte

Dipl.-Volkswirtin, ist Managing Partner bei **KeyConsulting** 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-OutboundCenters 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.

## Fabian Poehnert

ist seit 2015 Director Inside Sales bei der **Sixt GmbH & Co. Autovermietung KG** in Rostock. Seine über 15jährige Erfahrung im Customer Service erwarb er zuvor bei der Axel Springer Kundenservice GmbH und der telegate AG, wo er jeweils verschiedene Führungspositionen inne hatte. Fabian Poehnert verfügt u. a. über weitreichendes Fachwissen zum Workforcemanagement, internationaler Projektleitung und zum Aufbau von Dienstleisterstrukturen. Er studierte European Business and Technology sowie Engineering Management in Braunschweig und an der Coventry University, UK.

## Joachim Priessnitz

ist als Mitglied der Geschäftsleitung bei **Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG** in Berlin im Bereich Vertrieb System und Logistikkunden tätig und verantwortet das Callcenter des Unternehmens. Transgourmet Deutschland beschäftigt ca. 10.000 Mitarbeiter und erwirtschaftet 4 Mrd. Umsatz pro Jahr. Auf der Call Center-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.

### Stimmen zu unserer Trainerin Dunja Deleporte

- ✓ *„Angenehme Atmosphäre. Inspirierende Ideen und Konzepte.“*
- ✓ *„Viel Input und großer Mehrwert.“*
- ✓ *„Es waren zwei tolle, informative, spannende und schöne Tage.“*
- ✓ *„Sehr sympathische Referentin, die wunderbar auf die Gruppe eingeht.“*

# Zum Seminarinhalt

## 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 der Planung und Steuerung im Call Center 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.



*Stefanie Wendt*

**Stefanie Wendt**

Projektmanagerin

Tel.: +49 6196 4722-623

stefanie.wendt@managementcircle.de

# Operatives Call Center Management

## ■ 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

**13. und 14. November 2019** in **Köln**

Dorint An der Messe Köln

Deutz-Mülheimer-Straße 22-24

50679 Köln

Tel.: +49 221 80190-111

Fax: +49 221 80190-190

E-Mail: [reservierung.koeln-messe@dorint.com](mailto:reservierung.koeln-messe@dorint.com)

11-87542

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/11-87542](http://www.managementcircle.de/11-87542)

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, an die unten genannte Adresse. 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)