

Zusammenarbeit mit Call Center-Dienstleistern

Kosten senken – Qualität erhöhen – Rechtssicher handeln

Von der Ausschreibung bis zur Entscheidung

- Wie sich die digitale Transformation auf das Outsourcing auswirkt
- Kriterien für die Auswahl des richtigen Outsourcing-Partners
- Kernpunkte im Ausschreibungsverfahren und in der Verhandlungsphase
- Vergütungsmodelle, Operative Level Agreements (OLA) und Service Level Agreements (SLA)

Von der Steuerung im laufenden Betrieb bis zum Change

- Qualitätssicherung und -steuerung
- Relevante Mess- und Kenngrößen
- Handeln bei Performance-Schwächen
- Austausch von Outsourcing-Partnern
- Kündigungs- und Ausstiegsszenarien
- Zivil- und strafrechtliche Aspekte des Outsourcings
- Datenschutz nach BDSG und DSGVO

So beurteilen ehemalige Teilnehmer dieses Management Circle-Seminar:

- ✓ „*Sehr interessant, viele gelebte Beispiele - insgesamt hat es richtig Spaß gemacht. Viele gute Tipps, die ich gerne umsetzen werde.*“ A. Wilken, Ulla Popken GmbH
- ✓ „*Die Veranstaltung ist sehr informativ und gut ergänzt durch viele Beispiele aus der Realität.*“ T. Wurl, PNB Paribas

Bitte wählen Sie zwischen folgenden Terminen:

8. und 9. April 2019 in Köln
21. und 22. Mai 2019 in Berlin

Ihr Seminarleiter:



Uwe Selbmann
ClientSolutions GmbH

Vorabfragebogen:
Ihre Themenwünsche
im Seminar

Ihr Rechtsexperte:



Manuel A. Schindler
RSUW Rechtsanwälte LLP

Ihr Experte aus der Praxis:



Jörg Fischer
Bosch Service Solutions GmbH

Ihr dreifaches PLUS:

- 1 Sie profitieren von Auftraggeber- und Auftragnehmersichtweisen.
- 2 Sie erhalten einen exklusiven Bericht der Bosch Service Solutions GmbH.
- 3 Sie erhalten den juristischen Hintergrund, wie Sie Fallstricke bei Dienstleistern vermeiden.

Kooperationspartner:

 **CCV**
Die Stimme der Branche.

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

Von der richtigen Sourcing-Strategie zur optimalen Dienstleister-Steuerung



Ihr Seminarleiter:
Uwe Selbmann, Geschäftsführender Gesellschafter, **ClientSolutions GmbH**, Frankfurt/M.

Begrüßung durch den Seminarleiter

- Kurze Vorstellungsrunde und Abstimmung der Seminarinhalte mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

Entwicklungen im Outsourcing-Dienstleistermarkt

- Insourcing vs. Outsourcing – Welche Leistungen werden nachgefragt?
- Traditionelles Outsourcing vs. location-based Outsourcing
- Marktkonsolidierung, Preiskampf und Nischenansatz
- Outsourcing im Kontext von Digitaler Transformation – Auswirkungen auf das Sourcing-Management

Die richtige Sourcing-Strategie

- Bewertung der eigenen Stellung und Einkaufsmacht
- Ermittlung geeigneter Methoden und Varianten des Outsourcings
- Ableitung des relevanten Dienstleister-Marktes
- Kosten- und Nutzenbewertung als Basis zur Entscheidungsfindung
- Planung der Umsetzungsphase

Die Suche nach dem richtigen Outsourcing-Partner

- Nach welchen Faktoren kann der richtige Outsourcing-Partner identifiziert werden?
- Harte und weiche Auswahlkriterien
- Wer begleitet Sie im Auswahlprozess? Bündeln Sie die Kompetenz von Fachabteilungen, Einkauf, IT und Rechtsbereich

Ausschreibungsverfahren und Verhandlungsphase

- Den passenden Rahmen für Ihre Ausschreibung gestalten
- Longlist und Shortlist – in welchen Schritten Sie aus allen potenziellen Partnern die richtigen Partner filtern
- Verhandlungsphase – die optimale Vorbereitung auf die Verhandlung
- Entscheidungsfindung – wie Sie transparent und objektiv nachvollziehbar die für Ihr Unternehmen beste Entscheidung treffen
- Onsite Visits – überzeugen Sie sich direkt vor Ort von Ihren zukünftigen Partnern
- Vertragsgestaltung – welche Elemente einen Mustervertrag auszeichnen

Vergütungsmodelle und Operative Level Agreements & Service Level Agreements (OLA/SLA)

- Überblick über die marktüblichen Preiskorridore – Was „kostet“ Qualität?
- Welche klassischen Abrechnungsmodelle, erfolgsabhängige und innovative Modelle gibt es? Wie finden Sie das optimale Modell für Ihr Unternehmen?

- SLA/OLA – industrieübliche Regeln, Bestandteile, Bonus-Malus-Regelungen
- Welche Preise sind aus Sicht des Dienstleisters wirtschaftlich tragfähig?
- Einflussfaktoren auf den cost per contact: So kalkulieren Sie Leistungen richtig
- Welche Marktgegebenheiten lassen welche Spielräume zu – aus Sicht des Auftraggebers und Auftragnehmers

Zivilrechtliche Aspekte

- Gestaltungsmöglichkeiten, Haftung und Risiken bei Outsourcingverträgen
- Datenschutz beim Outsourcing nach BDSG und DSGVO
- Monitoring von Kundengesprächen und Datenaufzeichnung
- Arbeitsrechtliche Aspekte und Dritthaftung für Mindestlohn

Rechtsvortrag mit allen Neuerungen zur DSGVO

Strafrechtliche Aspekte

- Strafrechtliche Fallstricke beim Outsourcing
- Weitergabe von Daten und Informationen
- Compliance und aufsichtsrechtliche Aspekte



Manuel A. Schindler
Rechtsanwalt,
RSUW Rechtsanwaelte LLP,
Köln

Implementierung und Roll-Out von Outsourcing-Dienstleistungen

- Aufsetzen eines Outsourcing-Projektes
- Ressourcenplanung, -auswahl und Implementierungsteam
- Mitwirkungspflichten, Auftraggeber und Auftragnehmer
- Projektmanagement und -kommunikation, Projekt-Controlling
- Infrastruktur bereitstellen – Know-how-Transfer und Schulungsphase
- Stellen Sie einen reibungslosen Übergang sicher – klare Rahmenbedingungen durch Definition und Dokumentation von Prozessen
- Pilotierung begleiten – seien Sie die ersten Tage „live“ dabei

Partnermanagement im laufenden Betrieb

Regelprozesse und Kommunikation

- Berichtswege und -ebenen – Wer kommuniziert was, wann mit wem?
- Eskalationsregeln gewinnbringend und lösungsorientiert anwenden
- Tragen Sie als Auftraggeber dafür Sorge, dass wertvolles Kundenfeedback zu Ihnen zurück gespielt wird
- Nutzen Sie das Feedback als Basis für kontinuierliche Verbesserungen

So gestalten Sie die Zusammenarbeit mit Call Center-Dienstleistern professionell, effizient und partnerschaftlich

Ihr Seminarleiter:

Uwe Selbmann

Es geht weiter

- Klärung Ihrer noch offenen Fragen vom Vortag
- Überleitung zu den Themen des zweiten Tages

Qualitätssicherung und -steuerung

Die richtige Steuerungsgrundlage

- Die relevanten Mess- und Zielgrößen identifizieren
- Mit Qualitäts- und mit Quantitätsindikatoren arbeiten
- So passen Sie Forecast-Vorgaben an Ihre individuellen Unternehmensbedürfnisse an

Quality Check

- Leistungsmonitoring vor Ort
- Mit Fairness und der nötigen Sensibilität hinter die Kulissen blicken
- Der konstruktive Umgang mit Lernfeldern und Verbesserungspotenzialen

Lieferantenbewertungen

- Ausschreibungsversprechen vs. Realität
- Messen Sie regelmäßig die Nachhaltigkeit der Partnerschaft?
- Risiken bewerten und proaktiv steuern
- Wie erarbeiten Sie gemeinsam mit Ihrem Dienstleister Entwicklungsmaßnahmen?
- Wie entwickelt sich Ihr Partner? Die wesentlichen Kernkompetenzen und Voraussetzungen im Blick behalten

Benchmark – Chancen und Risiken

- Dienstleister vs. Dienstleister
- Dienstleister vs. Inhouse Contact Center
- So initiieren Sie durch Vergleich ein gegenseitiges Voneinander-Lernen und einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP)

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 Teilnehmern.

So begegnen Sie Performance-Schwächen

- Zu klären: Ernst zu nehmende Schwäche oder kurzfristiges Tief?
- Wie reagieren Sie als Auftraggeber differenziert und im Sinne der Unternehmensinteressen?
- Wie viel Zeit kann und darf ein Partner brauchen, um die Zielperformance zu erreichen?



Best Practice Bosch Service Solutions

- Anforderungen, die an Dienstleister gestellt werden
- Wie Sie die Qualität potenzieller Dienstleister erkennen und prüfen können
- Aktuelle Herausforderungen, Implikationen und Lösungsansätze



Jörg Fischer
Technische Leitung,
Bosch Service Solutions GmbH,
Frankfurt/M.

Austausch von Outsourcing-Partnern

Veränderungs- und Exitstrategien

- Austausch von Outsourcing-Partnern
- Kündigungs- und Ausstiegsszenarien
- Phase-out von Auftragsvolumina

Exkurs: Managed Outsourcing/Managed Service Provider (MSP)

- Übertragen Sie die Steuerung und das operative Management Ihres Dienstleisters in erfahrene Hände und nutzen Sie einen neutralen Dritten
- Welche Formen des Managed Outsourcing „über Dritte“ existieren im Markt?
- Vor- und Nachteile gegenüber traditionellen Formen bzw. der direkten Steuerung eines Dienstleisters

Seminarzeiten

Ab 8.45 Uhr Empfang mit Tee und Kaffee

	Beginn des Seminars	Business Lunch	Ende des Seminars
1. Seminartag	9.30 Uhr	13.00 - 14.15 Uhr	ca. 18.00 Uhr
2. Seminartag	9.00 Uhr	13.00 - 14.15 Uhr	ca. 17.30 Uhr

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

Jörg Fischer

ist Technical Vice President bei der **Bosch Service Solutions GmbH** in Frankfurt/Main. Sein Tätigkeitsbereich umfasst IT, Qualitätsmanagement, Operations, Facility Management und das Projektmanagement. Er ist seit 10 Jahren bei Bosch tätig, davon 7 Jahre in der Logistik im Bereich Thermo-technik und seit 3 Jahren im Bereich Service Solutions.

Manuel A. Schindler

Rechtsanwalt, ist Begründer und Partner der medien-, steuer- und wirtschaftsrechtlich ausgerichteten, überörtlich tätigen **RSUW Rechtsanwälte Partnerschaftsgesellschaft** in Köln. Seine Tätigkeitsschwerpunkte liegen auf den Gebieten des Wirtschafts-, Medien- und Datenschutzrechts und umfassen auch die hiervon tangierten Bereiche des Wettbewerbs- und Kennzeichenrechts sowie der neuen Medien, der Informations- und Kommunikationstechnik. Darüber hinaus ist er Mitglied der Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherung.

Uwe Selbmann

ist geschäftsführender Gesellschafter der **ClientSolutions GmbH** in Frankfurt/Main. Er hat mehr als 25 Jahre Berufs- und Führungserfahrung in Industrie, Beratung und Dienstleistung, davon alleine 20 Jahre mit dem Fokus auf Kundenmanagement und Call Center. Durch seine nationale sowie internationale Erfahrungsbreite bei der Electrolux-Gruppe, der PRISMA Unternehmensberatung und bei führenden internationalen Business Process Outsourcern bringt er strategisches und operatives Do-how für Call Center als Managementberater und Coach ein. Sein Fokus liegt auf Strategie, Qualitäts- und Performance-Management sowie Outsourcing von Contact Center-Lösungen.

Bitte beachten Sie unser Seminar

Call Center mit Kennzahlen steuern

22. und 23. Mai 2019 in München

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne **Carolina Ihrig**
Tel.: +49 6196 4722-800, Fax: +49 6196 4722-888,
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

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.



Stefanie Klose

Tel.: +49 6196 4722-739

E-Mail: stefanie.klose@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Zum Seminarinhalt

Mehr als die Hälfte der Inhouse Call Center vergeben regelmäßig oder zumindest gelegentlich Aufträge an externe Call Center-Dienstleister. Egal, ob es um eine **komplette Auslagerung von Geschäftsprozessen** geht, die **Abdeckung von Auslastungsspitzen** beauftragt oder **Outbound Calls zum Outsourcing-Partner verlagert** werden: Je besser Sie die Zusammenarbeit mit dem Dienstleister gestalten, desto höher wird die Qualität des erbrachten Kundendialogs ausfallen und damit der Erfolg Ihrer Kampagne und Ihres Unternehmens sein.

Erfahren Sie in diesem Seminar, wie Sie Ihr **Outsourcing professionell, effizient** und **partnerschaftlich** gestalten.

Outsourcing von A-Z

- Ermittlung der **optimalen Strategie**
- Kriterien für die **Auswahl** des richtigen Outsourcing Partners
- **Ausschreibungsverfahren** und **Verhandlungsphase**
- **Vergütungsmodelle** und **Service Level Agreements (SLA)**
- **Regelprozesse** und **Kommunikation**
- **Qualitätssicherung** und **-steuerung**
- Relevante **Mess- und Kenngrößen**
- **Performance Schwächen**
- **Austausch** von **Outsourcing-Partnern**
- **Kündigungs- und Ausstiegsszenarien**

Ihr PLUS: Sie nennen uns Ihre Schwerpunkte

Etwa zwei Wochen vor dem Seminar erhalten Sie als Teilnehmer einen **Vorabfragebogen**, in dem Sie Ihre **Schwerpunkte, Fragen** und **Wünsche** für das Seminar angeben können. Das stellt sicher, dass der Seminarleiter genau auf Ihre Anforderungen eingehen kann und Sie das Optimum aus dem Seminar mitnehmen.

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 zum Seminar.



Stefanie Wendt

Stefanie Wendt

Projektmanagerin

Tel. +49 6196 4722-623

E-Mail: stefanie.wendt@managementcircle.de

Zusammenarbeit mit Call Center-Dienstleistern

■ Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Dieses Seminar richtet sich an **Leiter, leitende** und **spezialisierte Mitarbeiter** aus **Call** und **Contact Centern, Kundenservice, Help Desk** und **Customer Interaction Center**, die derzeit oder in Zukunft Outsourcing betreiben. Angesprochen sind **Leiter, Teamleiter, Projektleiter, Kampagnenmanager, Manager Outsourcing** und **alle, die in die Zusammenarbeit eingebunden sind.**

■ Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

- Sie vergeben **Aufträge** an externe Call Center-Dienstleister oder überlegen, dieses zu tun.
- Sie lagern **komplette Geschäftsprozesse** aus, decken **Auslastungsspitzen** ab oder beauftragen **Dienstleisterkampagnenweise.**
- Sie wollen erfahren, wie die **Zusammenarbeit mit Outsourcern effizient, professionell** und erfolgreich gestaltet wird.
- Sie lernen, wie Outsourcing von der **Ausschreibung** und **Auswahl** des richtigen Partners über die **tägliche Steuerung** bis hin zum **Change** professionell gelebt wird.

■ Termine und Veranstaltungsorte

8. und 9. April 2019 in Köln

04-87007

Hotel im Wasserturm Köln, Kaygasse 2, 50676 Köln
Tel.: +49 221 2008-140, Fax: +49 221 2008-144
E-Mail: reservation@hotel-im-wasserturm.de

21. und 22. Mai 2019 in Berlin

05-87008

SANA Berlin Hotel, Nürnberger Straße 33-34, 10777 Berlin
Tel.: +49 30 2005151-851, Fax: +49 30 2005151-879
E-Mail: rsv1.berlin@sanahotels.com

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/04-87007

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 beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-together und der Dokumentation € 1.695,-. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass.** Bis zu vier Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Teilnahmegebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt. Dieses ist das 1., 2. oder 3. Seminar, das ich aus dem Veranstaltungsprogramm der CCW® -Akademie innerhalb der letzten zwei Jahre buche. Bitte berücksichtigen Sie einen Rabatt in Höhe von: € 100,- (2. Buchung), € 150,- (3. Buchung).

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