

Contact Center mit Kennzahlen steuern

So gelingt Top-Performance zwischen Wirtschaftlichkeit und Service

- Setzen Sie die Instrumente des Contact Center-Controllings effizient ein
- Lernen Sie wesentliche Kennzahlen im Contact 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

Ihr persönlicher Mehrwert:

- ✓ Exklusive Praxisbeiträge der **Telefónica Germany GmbH & Co. KG** und der **Voxpark GmbH**

Ihr Expertenteam



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



Rüdiger Schlicht
Voxpark GmbH



Dr. Manfred Wolff
eXceed consulting GmbH

Begeisterte Teilnehmerstimmen



Informativ, sehr verständliche Inhalte und tolle Referenten, die sehr natürlich und authentisch präsentieren.

C. Henrich, Journal International Experience GmbH



Inhaltlich gehaltvoll, abwechslungsreich und gut strukturiert!

M. Lasowski, 11880 Solutions AG

Wählen Sie Ihren Termin

7. und 8. Februar 2023 in **Düsseldorf**

18. und 19. April 2023 in **Frankfurt/M.**

18. und 19. Juli 2023 in **München**

7. und 8. November 2023 in **Köln**

Note
1,5255
Teilnehmer

Professionelles Contact Center-Controlling: Mit Zahlen zielsicher steuern

Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Seminarunterlagen **ab 8.45 Uhr**

9.30 Herzlich willkommen

- Begrüßung durch den Seminarleiter
- Darstellung der Inhalte des Seminars
- Abstimmung mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

Contact Center-Steuerung als Bestandteil der Unternehmenssteuerung

- Die Unternehmensstrategie als Basis der Contact Center-Ziele
 - Ableitung, Definition und Bewertung der Ziele
- Aufbau einer Contact Center-Steuerung
 - 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
- Nutzung von Cross- und Upselling-Potenzialen

Operative Contact Center-Steuerung

- Contact 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 und Anforderungen an ein solches System
- Reduzieren Sie Ihre Aufmerksamkeit auf die für Ihr Geschäft relevanten Zahlen
 - Erarbeiten Sie ein maßgeschneidertes, individuelles Kennzahlenmodell

Performance Management im Contact Center in der Praxis



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

Outsourcing von Contact Center Dienstleistungen

- Best in Class Outsourcing – Spagat zwischen Anspruch und Realität



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

18.00 Gelegenheit für Fragen und Diskussion

Ende des Seminartages **ca. 18.15 Uhr** und anschließendes Get-Together

Ihr Seminarleiter



Dr. Manfred Wolff
Geschäftsführer,
eXceed consulting GmbH,
Geilenkirchen

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

9.00 Es geht weiter

- Begrüßung durch den Seminarleiter
- Rückblick auf den Vortag, klärung offener Fragen
- Überleitung zum zweiten Seminartag

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

- Kennzahlen für mehr Service-Qualität aus Kunden- und Contact Center-Sicht
- Qualität aktiv managen
- Prozessorientierung im Contact Center
- Qualitative Faktoren richtig beurteilen
- Return on quality
 - Lohnt sich die Investition in Qualität im Contact 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

Contact 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
Head of Customer Service,
Voxpark GmbH,
Berlin

Optimieren Sie Ihre Prozesse

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

17.30 Gelegenheit für Fragen und Diskussion

Ende des Seminars **ca. 17.45 Uhr**

Ihr Nutzen: erfahren Sie wie Sie

- ✓ Ihr Contact Center **operativ** steuern,
- ✓ die **Instrumente** des Contact Center-Controllings effizient einsetzen,
- ✓ die **Balance** zwischen Kunden-, Leistungs- und Mitarbeiterorientierung halten,
- ✓ die **Wirtschaftlichkeit** des Contact Centers optimieren,
- ✓ die **Erwartungen** Ihrer Kunden **übertreffen**.

Pausenzeiten 1. Tag und 2. Tag

12.30 Uhr Business Lunch

Am Vor- und Nachmittag sind Kaffee- und Teepausen in Absprache mit den Seminarleitern und den Teilnehmern vorgesehen.

Ihr Seminarleiter

Dr. Manfred Wolff

Auch als Inhouse-Training

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

Malena Palinski

Tel.: +49 6196 4722-932

malena.palinski@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Im Contact 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 Contact Center-Manager.

Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche

Bei der erfolgreichen Contact 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 Contact Center **aktiv** und **zielorientiert** steuern. Schaffen Sie ein **Informationssystem** zur Führung, Kontrolle und Steuerung Ihrer Geschäftsabläufe und die Basis für ein exzellent geführtes Contact Center.

Ihr Nutzen: lernen Sie in diesem Seminar,

- ✓ **Contact 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?

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

Lena Hauser



Lena Hauser

Projektmanagerin
+49 6196 4722-640

lena.hauser@managementcircle.de

Ihr Expertenteam

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. 2200 Mitarbeiter an 7 Standorten zuzüglich der Steuerung der Outsourcing-Partner. Zu seinen Aufgaben zählt unter anderem die Transformation des Kundenservices zu einer digitalfähigen, kundenorientierten und effizienten Organisation. Hierzu identifiziert er Möglichkeiten zur Umsatzsteigerung, insbesondere durch das Etablieren des Kundenservice als Vertriebskanal. Er entwickelt kurz- und längerfristige strategische Programme und verantwortet und überwacht deren Umsetzung. Weitere berufliche Stationen zuvor waren im Umfeld Customer Service und Sales unter anderem bei der Unitymedia GmbH als Vicepresident Customer Care/Billing und als Leiter Kundenservice Privatkunden/ Geschäftskunden bei der Telekom Deutschland GmbH.

Rüdiger Schlicht

war in seiner vorherigen 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 verantwortete 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. Bis Dezember 2021 war er Operations Manager bei der LEGO GmbH. Seit Oktober 2022 ist er nun Head of Customer Service bei der **Voxpark GmbH**.

Dr. Manfred Wolff

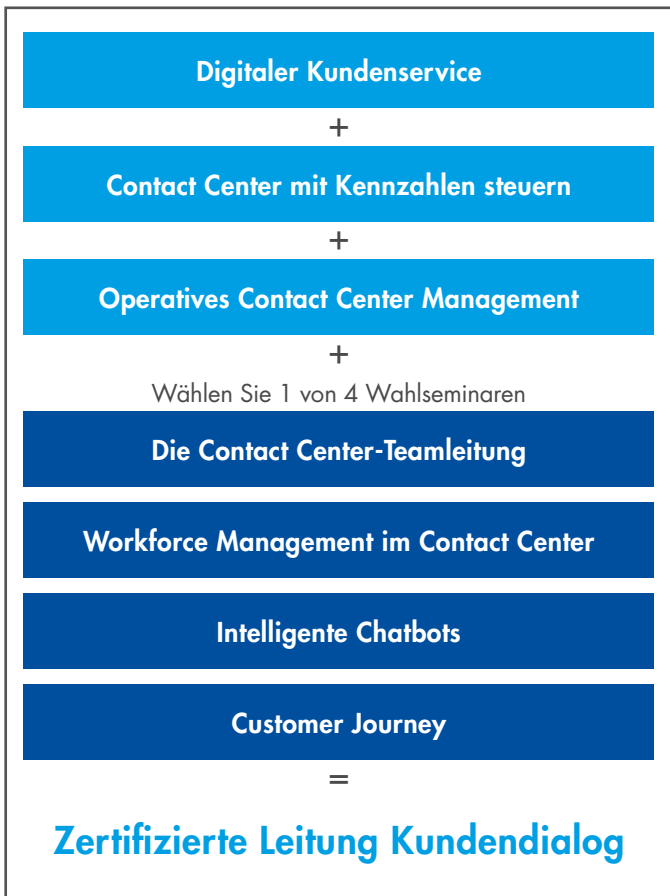
Jurist und promovierter Wirtschaftswissenschaftler, ist Geschäftsführer der **eXceed consulting GmbH**. Seit über 15 Jahren berät er Unternehmen bei der Konzeption und Umsetzung von Servicestrategien. Schwerpunkte der Tätigkeit sind der Aufbau und Betrieb von Communication Centern. Bei der größten Call Center Reorganisation in Deutschland hat er die Konzeption für eine zentrale Steuerungseinheit erarbeitet. eXceed consulting hat u. a. für Versicherungsgesellschaften virtuell verbundene Center unterschiedlichster Größenordnungen aufgebaut und aussagekräftige Controlling- und effektive Steuerungssysteme implementiert. Operative Managementfähigkeit konnte Dr. Wolff in den Call Centern der Citibank unter Beweis stellen, für die er mehrere Jahre in leitender Stellung arbeitete und dort die Bereiche Human Resources, Training und Kapazitätsplanung führte. Dr. Wolff hat maßgeblich am Aufbau des Telefonbankings in Deutschland mitgewirkt und gilt als einer der Pioniere in der Branche. Er berät verschiedene Banken und Versicherer bei der Umsetzung von Multikanalmanagement unter Einbindung von Web 2.0- und Social Media-Strategien. Vor seiner Tätigkeit bei den Finanzdienstleistern arbeitete er als Berater für die Kienbaum Unternehmensberatung in Düsseldorf.

So werden Sie

zertifizierte Leitung Kundendialog

Bei dieser Zertifizierung absolvieren Sie 3 Basisseminare und 1 Wahlseminar in einem Zeitraum, den Sie selbst bestimmen. Ihre Kompetenz wird Ihnen von führenden Experten auf dem Gebiet vermittelt.

Nach Teilnahme an 3 Basisseminaren und an 1 Wahlseminar erhalten Sie das Zertifikat „Zertifizierte Leitung Kundendialog“.



Preisvorteil

Ihr Vorzugspreis bei Buchung des Gesamtpakets **Zertifizierte Leitung Kundendialog** € 5.880,- zzgl. gesetzl. MwSt.

Sie sparen gegenüber den Einzelbuchungen € 1.900,-.

Alle Seminare sind auch einzeln buchbar.

Sie haben noch Fragen?

Schreiben Sie uns eine E-Mail oder melden Sie sich telefonisch. Wir helfen Ihnen gerne weiter!



Stephan Wolf
Teamleiter Kundenservice
+49 6196 4722-800
kundenservice@managementcircle.de

Digitaler Kundenservice

Automatisiert & Kundenzentriert: Serviceprozesse effizienter gestalten und (trotzdem) Kundenzufriedenheit steigern

- Self Service und menschliche Beratung kanalübergreifend implementieren
- Touchpoints und Personas identifizieren und Bedarfe erfassen
- Vertriebsfolge und Effizienz durch Automatisierung steigern

Operatives Contact Center Management

Prozesse planen – Qualität sichern – Mitarbeiter motivieren

- Planungskreislauf und Forecasting gezielt nutzen
- Reporting-Tools sicher anwenden
- Personal richtig planen und einsetzen
- Qualität in Zeiten der Digitalisierung sicherstellen

Contact Center mit Kennzahlen steuern

Top-Performance zwischen Wirtschaftlichkeit und Service

- Contact Center-Steuerung als Bestandteil der Unternehmenssteuerung
- Kennzahlen zur Kundenanalyse
- Qualitäts-Controlling im Contact Center
- Controlling und Mitarbeiter

Die Contact Center-Teamleitung

So führen Sie Ihr Contact Center-Team zu Spitzenleistungen

- Management-Know-how, Technologie und Steuerung
- Persönlichkeit, Führung und Mitarbeitergespräche
- Konfliktlösung, Coaching, Positionierung

Workforcemanagement im Contact Center

Mehr als nur Einsatzplanung

- Welche KPI sind für WFM relevant und wie lassen sich Stakeholder einbinden?
- Grundlagen, Standards und Rahmenbedingungen der Personaleinsatzplanung
- Wie sehen optimale Prozesse im Bereich Schichtplanung & Tagessteuerung aus?

Intelligente Chatbots

So individualisieren und automatisieren Sie Ihren Kundenservice

- Trend „Chatbot“: was steckt hinter dem Buzzword?
- Was sind die Vorteile für Kund:innen und Unternehmen?
- Synergien mit anderen Tools entdecken und nutzen

Customer Journey

Customer Service und Customer Experience im Unternehmen erfolgreich verbinden

- Customer Journey als Bindeglied zwischen Marketing und Kundenservice
- KPIs Customer Journey / Customer Experience
- Künstliche Intelligenz

Alle ausführlichen Informationen finden Sie unter:

www.ccw-akademie.de

Contact Center mit Kennzahlen steuern

■ Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Dieses Seminar richtet sich an **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 Contact Center-spezifischen Controllings informieren wollen.



MANAGEMENT CIRCLE®

CCW-Blog

News und Trends zu Call Center Themen!

Jetzt folgen!

www.ccw.eu/blog
www.twitter.com/callcenterworld

■ Termine und Veranstaltungsorte

7. und 8. Februar 2023 in Düsseldorf	02-91659
18. und 19. April 2023 in Frankfurt/M.	04-91660
18. und 19. Juli 2023 in München	07-91661
7. und 8. November 2023 in Köln	11-91662

i Seminarhotel

Bei Buchung unserer Präsenztermine erhalten Sie bis spätestens drei Wochen vor dem Seminarbeginn die Informationen zum Veranstaltungshotel.

Eine Liste unserer aktuellen Seminarhotels finden Sie unter:
www.managementcircle.de/hotels

Begrenzte Teilnehmerplätze – jetzt anmelden!

Online-Anmeldung: www.managementcircle.de/M01218
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.**

★★★★★
**KOSTENLOSE
RÜCKTRITTSGARANTIE**

Die kostenlose Stornierung ist bis
4 Wochen vor Beginn des Seminars möglich

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 € 1.795,-. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass. Buchen Sie ohne Risiko. Bis 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.

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

Seit über 30 Jahren bieten wir berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Unter dem Motto **Bildung für die Besten** erlangen Sie den Wissensvorsprung, der Sie auf Ihrem Karrierepfad weiterbringt. In Zusammenarbeit mit unseren Experten aus Wirtschaft, Politik und Wissenschaft identifizieren wir für Sie die relevanten Themen und Trends – aktuell und zukunftsweisend. Unser gesamtes Weiterbildungsangebot **finden Sie unter www.managementcircle.de**



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