

Planungsprozess & Qualitätssicherung

Operatives

Call Center Management

Wie Sie Ihr Tagesgeschäft steuern und optimieren

Bringen Sie Kosten und Service Level in Einklang

Planungskreislauf und Forecasting

- Die 6 Schritte zum effektiven Planungsprozess
- Wie Sie aktuelle Forecasting-Methoden anwenden

Realtime- und Intra-Day-Steuerung

- Die Vor- und Nachteile der Echtzeitsteuerung
- Wie Sie Realtime-Strategien effizient einsetzen

Reporting-Tools

- Die wichtigsten Datenquellen
- Wie Sie Informationen nutzenbasiert aufbereiten

Qualitätssicherung im „daily business“

- Die besten Tools zur Qualitätsmessung
- Wie Sie Qualität nachhaltig verankern

Interne Vermarktung der Call Center Leistungen

- Auswahl zielgruppenspezifischer Reports
- Wie Sie Kennzahlen richtig präsentieren

Ihre Referenten:



Dunja Deleporte
KeyConsulting
ManagementPartners
KCMP – Beratung,
Coaching & Training



Joachim Priessnitz
REWE-Foodservice GmbH

Ihr PLUS – Best-Practise

- ✓ Joachim Priessnitz – CAI-Award
Preisträger des Jahres 2008 –
über: *Qualitätssicherung im Call
Center am Beispiel eines REWE
Service Centers*

Ihre Vorteile:

- ◆ Umsetzungshilfen wie
Modellvorschläge
- ◆ Checklisten für einen
effektiven Planungsprozess
- ◆ Tipps und Tricks für In- und
Outbound

Ihr Termin:

19. und 20. Juni 2012 in Köln

Hoher Lernerfolg
durch begrenzte
Teilnehmerzahl!

In Kooperation mit:

CALL CENTER
VERBAND
DEUTSCHLAND

CallCenter^{PROFI}

Melden Sie sich jetzt an! Telefon-Hotline: 0 61 96/47 22-700

Von der Kapazitäts- und Personaleinsatzplanung zur Intra-Day-Steuerung



Ihre Seminarleiterin:
Dunja Deleporte, Managing Partner,
KeyConsulting ManagementPartners KCMP – Beratung, Coaching & Training, Osnabrück

Begrüßung durch die Seminarleiterin

- Vorstellung der Themen und Abstimmung mit Ihren Erwartung 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

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

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

Realtime-Steuerung

- Online-Cockpitsysteme: Vor- und Nachteile der Echtzeitsteuerung
 - Welche Informationen müssen Sie beobachten?
 - Die „Wo sind alle?“-Frage
 - Anruferverhalten verstehen
- Erkennen von durchführbaren Realtime-Aktionen
- Geeignete Realtime-Strategien einsetzen

Ende des ersten Seminartages und Gelegenheit für Fragen, anschließend Get-Together

Seminarzeiten			
Am 1. Seminartag: Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Seminarunterlagen ab 8.45 Uhr			
	Beginn des Seminartages	Business Lunch	Ende des Seminartages
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. 17.00 Uhr

Am Vormittag und Nachmittag sind Kaffee- und Teeпаusen in Absprache mit der Referentin vorgesehen.

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 der Referentin und den Teilnehmern!

Von der Qualitätssicherung über das Reporting zur richtigen Positionierung

Ihre Seminarleiterin:
Dunja Deleporte

Es geht weiter

- Begrüßung durch Dunja Deleporte
- Überleitung zu den Themen des zweiten Tages

Technologie im Call Center

- Wichtige technische Komponenten und deren Funktionsweise
 - Wechselbeziehungen zwischen den Systemen
 - Erfolgreicher Einsatz der ACD-Anlage
 - CTI und Dialer

Qualitätssicherung im Call Center am Beispiel des REWE Service Centers



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



Joachim Priessnitz
Service Center Manager,
REWE-Foodservice GmbH, Wildeshausen

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

Worst-Case-Szenarien

- Was in Call Centern alles schief gehen kann
- Wie Sie die Pannen im operativen Geschäft souverän meistern
 - Tipps und Tricks
 - Der „Notfallplan“

Interne Vermarktung des Call Centers

- Wo stehen Sie im Unternehmen?
 - Bedürfnisse Ihrer internen Kunden erkennen
 - Wünsche erfüllen – leicht gemacht
- Präsentation der Kennzahlen
 - Auswahl der zielgruppenspezifischen Reports
 - Sauber aufbereitet – selbstbewusst präsentiert
- So werben Sie gezielt für sich und Ihre Mitarbeiter

Rückblick, Ausblick, Umsetzungstipps

- Offene Fragen
- Das Wichtigste auf einen Blick
- Feedbackrunde

Gelegenheit zu abschließenden Fragen



Call Center Know-how aus 1. Hand –
von Praktikern für Praktiker!

Wir bieten Ihnen ein breites Weiterbildungsangebot,
das Sie fit macht für modernes Kundenkontakt-
management.

Rufen Sie uns an unter: +49 (0) 61 96/47 22-800

So urteilen ehemalige Teilnehmer:

- „Ich bin sehr glücklich, diese zwei Tage investiert zu haben. Ich konnte viele Ideen sammeln, die ich super in mein Tagesgeschäft einbinden kann.“
- „Das war mit Abstand das interessanteste Seminar, an dem ich teilnehmen durfte.“

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 realisieren 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 die Praxis mit

- ✓ **Sechs Planungsschritte** zum garantierten Erfolg
- ✓ Tipps und Tricks, um **Kosten** und **Service Level** in **Einklang** zu **bringen**
- ✓ Wichtige **Tools** zur **Qualitätsmessung**
- ✓ Hilfen im Umgang mit **Worst-Case-Szenarien**
- ✓ Hinweise zur **optimalen internen Vermarktung** des Call Centers
- ✓ **Checklisten** für einen **effektiven Planungsprozess**

Sie haben noch Fragen? Gerne!

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



Miriam Seiler

Miriam Seiler

Projektleiterin

CallCenterWorld®-Akademie

Tel.: 0 61 96/47 22-684

E-Mail: miriam.seiler@managementcircle.de

Dunja Deleporte

Dipl.-Volkswirtin, ist General Partner bei **KeyConsulting ManagementPartners KCMP – Beratung, Coaching & Training** in Osnabrück. Ihre Schwerpunkte liegen in der strategischen Marketingberatung von Call Centern (in- und extern), Dienstleistern sowie Verlagen. 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 für Unternehmen und als Prozess-Coach im Call Center Management tätig.

Joachim Priessnitz

ist als Service Center Manager bei der **REWE – Food-service GmbH** tätig. Die Position begleitet die Gesamtleitung des Inhouse Call Centers 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 CallCenterWorld® 2008 ist Joachim Priessnitz für den erfolgreichen Umbau des Service Centers mit dem CAI-Award ausgezeichnet worden.

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.

So urteilen ehemalige Teilnehmer

- **„Viel mitgenommen und wieder einmal Gedanken gebracht über alltägliche (vergessene) Routine, Arbeitsabläufe.“** S. Schlögel, M+W Dental Müller & Weygandt GmbH
- **„Das war mit Abstand das interessanteste Seminar, an dem ich teilnehmen durfte.“** C. Malle, KELAG Kärntner Elektrizitäts-AG
- **„Ich bin sehr glücklich diese 2 Tage investiert zu haben. Ich konnte viele Ideen sammeln, die ich super in mein Tagesgeschäft einbinden kann.“** K. Ziegenhals, 24/7 United Billing GmbH

AUCH ALS INHOUSE TRAINING

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



Larissa Bende
Tel.: 0 61 96/47 22-608
E-Mail: bende@managementcircle.de
www.managementcircle.de/inhouse



Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

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**.

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**.

Termin und Veranstaltungsort

19. und 20. Juni 2012 in Köln

Hotel Mondial am Dom Cologne
Kurt-Hackenberg-Platz 1, 50667 Köln
Tel.: 0221/2063-570, Fax: 0221/2063-527
E-Mail: h1306@accor.com

Zimmerreservierung

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. Die Anfahrtskizze erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung.

Mit der Deutschen Bahn **ab € 99,-** zur Veranstaltung.
Infos unter:

www.managementcircle.de/bahn



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

So melden Sie sich an

Bitte einfach die Anmeldung ausfüllen und möglichst bald zurücksenden oder per Fax, Telefon oder E-Mail anmelden. Sie erhalten eine Bestätigung, sofern noch Plätze frei sind – andernfalls informieren wir Sie sofort. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar der CallCenterWorld®-Akademie beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-Together und der Dokumentation € 1.695,-. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Tagungsgebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Operatives Call Center Management

Ich/Wir nehme(n) teil am:

WS

19. und 20. Juni 2012 in Köln

06-70496

Dieses ist das 1. 2. 3. Seminar, das ich aus dem Veranstaltungsprogramm der CallCenterWorld®-Akademie innerhalb der letzten zwei Jahre buche. Bitte berücksichtigen Sie einen Rabatt in Höhe von:
 € 100,- (2. Buchung) € 150,- (3. Buchung)

1 Name/Vorname

Position/Abteilung

2 Name/Vorname

Position/Abteilung

3 Name/Vorname

Position/Abteilung

Firma

Straße/Postfach

PLZ/Ort

Telefon/Fax

@ E-Mail

Datum

Unterschrift

Ansprechpartner/in im Sekretariat:

Anmeldebestätigung bitte an: Abteilung

Rechnung bitte an: Abteilung

Mitarbeiter: BIS 100 100-200 200-500 500-1000 ÜBER 1000

Datenschutzhinweis

Die Management Circle AG und ihre Dienstleister (z.B. Lettershops) verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote zur Weiterbildung auch von unseren Partnerunternehmen aus der Management Circle Gruppe per Post zukommen zu lassen. Unsere Kunden informieren wir außerdem telefonisch und per E-Mail über unsere interessanten Weiterbildungsangebote, die den vorher von Ihnen genutzten ähnlich sind. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn, unter datenschutz@managementcircle.de oder telefonisch unter 06196/4722-500 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

Anmeldung/Kundenservice

Telefon: **+49 (0) 61 96/47 22-700**

Fax: **+49 (0) 61 96/47 22-999**

E-Mail: **anmeldung@managementcircle.de**

Internet: **www.managementcircle.de/06-70496**

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

Telefonzentrale: **+49 (0) 61 96/47 22-0**

