

Zusammenarbeit mit Call Center-Dienstleistern

Professionell – Effizient – Partnerschaftlich

Von der Ausschreibung bis zur Entscheidung

- Kriterien für die Auswahl des richtigen Outsourcing-Partners
- Kernpunkte im Ausschreibungsverfahren und in der Verhandlungsphase
- Vergütungsmodelle und Service Level Agreements

Von der Steuerung im laufenden Betrieb bis zum Change

- Regelprozesse und Kommunikation
- Qualitätssicherung und -steuerung
- Relevante Mess- und Kenngrößen
- Handeln bei Performance-Schwächen
- Austausch von Outsourcing-Partnern
- Kündigungs- und Ausstiegsszenarien
- Zivil- und strafrechtliche Aspekte des Outsourcings

Teilnehmerstimme zum Seminar:

- ✓ „Außergewöhnlich praxisnah, gut strukturiert, viele Erkenntnisse/ Anregungen zeitnah umsetzbar, keine Minute langweilig!“

Exklusiv für Sie am:
23. und 24. Mai 2012 in Köln

Hoher Lernerfolg durch
begrenzte Teilnehmerzahl!

In Kooperation mit

“ CALL CENTER
VERBAND
DEUTSCHLAND

CallCenter^{PROFI}

Ihre Experten:



Igor Lakus
Deutsche Telekom
Kundenservice GmbH



Manuel A. Schindler
Rswn Rechtsanwälte
Partnerschaftsgesellschaft



Uwe Selbmann
ClientSolutions GmbH

Ihre Vorteile:

- ✓ Sie profitieren von Auftraggeber- und Auftragnehmersichtweisen
- ✓ Sie erfahren, was ein Outsourcer von Ihnen benötigt, um Ihre Kunden professionell zu bedienen

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

Von der richtigen Sourcing-Strategie zur optimalen Dienstleister-Steuerung



Ihr Seminarleiter:
Uwe Selbmann, Geschäftsführender Gesellschafter, **ClientSolutions GmbH**, Stuttgart

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
- Große und kleine Player – eine Marktübersicht

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 Muster-Vertrag auszeichnen

Vergütungsmodelle und Service Level Agreements (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 – 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

Best Practice Deutsche Telekom

- Die Telekom im Wandel – Rolle des Outsourcing-Managements für den Kundenservice
- Aktuelle Herausforderungen, Implikationen und Lösungsansätze
- Dienstleister als konsequente Ergänzung der internen Workforce
- Operative Steuerung vs. mittel- bis langfristige Entwicklung des Outsourcinganteils
- Ausblick 2012 ff. – Outsourcing bleibt ein fester Bestandteil der Servicestrategie



Igor Lakus
Vice President,
Deutsche Telekom Kundenservice GmbH, Bonn



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

Die Balanced Scorecard (BSC) als bewährtes Controlling-Instrument

- Qualität und Quantität in Einklang bringen
- Vorteile der BSC
- Wann macht die BSC Sinn?

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)

So entgegnet 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?

Zivilrechtliche Aspekte

- Haftung und Risiken bei Dienstleistungsverträgen
- Kundendatenschutz beim Outsourcing
- Monitoring von Kundengesprächen und Datenaufzeichnung
- Arbeitsrechtliche Aspekte beim Betriebsübergang

Strafrechtliche Aspekte

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



Manuel A. Schindler
Rechtsanwalt,

Rswn Rechtsanwälte Partnerschaftsgesellschaft, Köln



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
- Wie sieht ein gemeinsamer Business Case zwischen Auftraggeber und MSP aus?

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!

Seminarzeiten

Am 1. Seminartag: ab 8.45 Uhr Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Seminarunterlagen

	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. 17.30 Uhr

Am Vor- und Nachmittag sind Kaffee- und Teeпаusen in Absprache mit den Referenten und Teilnehmern vorgesehen.

Mehr als die Hälfte der Inhouse Call Center vergeben gelegentlich oder sogar regelmäßig Aufträge an externe Call Center-Dienstleister. Ob es um eine **komplette Auslagerung von Geschäftsprozessen** geht, die **Abdeckung von Auslastungsspitzen** beauftragt wird 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 Kompakt-Seminar, wie **Outsourcing professionell, effizient und partnerschaftlich** gestaltet wird.

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 **Kenngößen**
- **Performance Schwächen** – was tun?
- **Austausch** von **Outsourcing-Partnern**
- **Kündigungs-** und **Ausstiegsszenarien**

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 zum Seminar.



Miriam Seiler

Projektleiterin

CallCenterWorld®-Akademie

Tel.: 0 61 96/47 22-684

E-Mail: miriam.seiler@managementcircle.de

Das sagen ehemalige Teilnehmer unserer CallCenterWorld®-Akademie-Seminare:

- ✓ **„Ich habe viele Impulse und Anregungen bekommen. Meine Erwartungen wurden voll erfüllt.“** D. Clemen, Hamburger Hochbahn AG
- ✓ **„Viele Denkanstöße und spannende Inhalte.“** F. Ninck, REWE-Großverbraucher-Service

Igor Lakus

ist als Vice President der **Deutschen Telekom Kundenservice GmbH**, Bonn, seit 2007 für das strategische Outsourcing Management, die mittelfristige Planung, Steuerung und Entwicklung der Outsourcing-Partner sowie für die Gewährleistung des strategisch-, vertraglich-, kommerziellen Rahmens des Outsourcing Managements verantwortlich. Igor Lakus verfügt über eine mehr als zehnjährige (Führungs-) Erfahrung im Bereich Kundenservice insbesondere im Outsourcing Management-Umfeld. Er startete seinen Werdegang als Consultant bei einer namhaften CRM- und Customer-Care-Unternehmensberatung mit Fokus auf Strategie, Prozesse und Systeme (national & international). Später war er als Senior Consultant CRM im Inhouse-Consulting bei einem führenden internationalen Transport- und Logistik-Dienstleister tätig.

Manuel A. Schindler

Rechtsanwalt, ist Begründer und Partner der medien-, steuer- und wirtschaftsrechtlich ausgerichteten überörtlich tätigen **Rswn 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. Neben der anwaltlichen Beratung und Forensik ist Manuel A. Schindler als externer Datenschutzbeauftragter für Unternehmen tätig und gibt Wissen und Praxiserfahrung regelmäßig im Rahmen von Fachbeiträgen und Seminaren weiter. Darüber hinaus ist er Vizepräsident des Call Center Forum Deutschland e.V. und Mitglied der Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherung.

Uwe Selbmann

ist Geschäftsführender Gesellschafter der **ClientSolutions GmbH** in Stuttgart. Er hat 20 Jahre Berufs- und Führungserfahrung in Industrie, Beratung und Dienstleistung, davon alleine 15 Jahre mit dem Fokus Kundenmanagement und Call Center. Durch seine nationale wie internationale Erfahrungsbreite bei der Electrolux-Gruppe, der PRISMA Unternehmensberatung und bei führenden internationalen Business Process Outsourcern bringt er strategisches wie 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.

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.



Dirk Gollnick

Tel.: 0 61 96/47 22-646

E-Mail: gollnick@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

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

Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Dieses Seminar richtet sich an **Fach- und Führungskräfte** 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. Das Seminar ist sowohl für die **InhouseCenter** als auch für die **Dienstleisterseite** interessant, da beide Perspektiven berücksichtigt werden. Ebenso angesprochen sind **Geschäftsführer** und **Vorstände**, wie auch **Unternehmensberater** im Bereich Outsourcing.

Termin und Veranstaltungsort

23. und 24. Mai 2012 in Köln

Park Inn by Radisson Köln City West, Innere Kanalstraße 15, 50823 Köln

Tel.: 0221/5701-924, Fax: 0221/5701-925

E-Mail: reservierung.koeln@provenhotels.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 Anfahrtsskizze 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.

Zusammenarbeit mit Call Center-Dienstleistern

WS

Ich/Wir nehme(n) teil am:

23. und 24. Mai 2012 in Köln

05-71422

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/05-71422**

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

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

