

—

CCBenchmarks e. V.

—

Veranstaltungskalender  
2007

—

Liebe Leserin,  
lieber Leser,

wir freuen uns, Ihnen das Veranstaltungsprogramm 2007 vorstellen zu dürfen. Auch in diesem Jahr erwarten Sie erstklassige Fachveranstaltungen rund um aktuelle Themen in der Contact Center Branche.

Hochkarätige Referentinnen und Referenten nehmen Sie mit in die Praxis erfolgreicher Unternehmen. Freuen Sie sich auf bewährtes und innovatives Management-Wissen, spannende Fallbeispiele sowie aktuelle Instrumente und Methoden. Fundierter Praxis-Input verbunden mit der aktiven thematischen Auseinandersetzung in Kleingruppen sind der Garant für "Best Practice Lösungen".


Für welche der angebotenen Themen Sie sich auch konkret interessieren, Sie können sich darauf verlassen, dass Sie bei Fachveranstaltungen des CCBenchmarks e.V. Gleichgesinnten begegnen - die beste Voraussetzung für einen regen und offenen Erfahrungsaustausch und eine Teilnehmerzufriedenheit, die höchste Maßstäbe erreicht.

In diesem Jahr werden wir unser Veranstaltungsangebot um weitere interessante Themenbereiche ergänzen, die den Mitarbeitern in Ihrem Unternehmen die Möglichkeit bieten, sich als kompetenter, praxisorientierter Qualitätsmanager zu zertifizieren oder als Personalentwickler/Trainer im Kreise von Kollegen aus anderen Unternehmen auszutauschen und gemeinsam "Best Practice Standards" zu entwickeln.

Und natürlich bleiben wir auch in diesem Jahr flexibel! Fehlt Ihnen ein Thema oder ergibt sich ein aktueller Bedarf, dann rufen Sie uns bitte an. Wir kümmern uns darum und bringen Sie mit den richtigen Menschen zusammen.

In diesem Sinne, wir freuen uns darauf, auch in 2007 gemeinsam mit Ihnen viel zu bewegen.

Mit besten Grüßen



Alexandra Joesoef  
CCB Veranstaltungsmanagement

## Inhalt:

Praxis Workshop "Einzelplatzauswertung" .....	4
Praxis Workshop "Personalentwicklung" .....	5
Praxis-Workshop und Premium Strategie Workshop "Qualitätsmanagement" .....	6
Seminarreihe und Premium Strategie-Workshop "Workforce Management" .....	7
Seminarreihe "Führung" .....	8
Seminar "Key Performance Management" .....	9
Weitere Veranstaltungen des CCBenchmarks e. V. ....	10
Veranstaltungsübersicht .....	11
Anmeldeformulare .....	14
Kontakt .....	17

## Praxis Workshop "Einzelplatzauswertung"

Grundsätzlich geht es beim Thema "Einzelplatzauswertung " nicht nur um das Erheben von Kennzahlen. Diese Workshopreihe steht einerseits für sich, ergänzt aber auch die beiden anderen Workshopreihen "Key Performance Management" und "Workforce Management" und rundet diese ab. Kennzahlen aus dem Workforce Management, dem Key Performance Management und der Einzelplatzauswertung liefern Informationen, die notwendig sind, um Herausforderungen wie Mitarbeiterzufriedenheit, Krankenquoten, Budgets, Servicelevel, Staffing und Arbeitsvolumina effizienter und zielgerichteter zu steuern.

Im Rahmen der Workshopreihe "Einzelplatzauswertung" wurde bisher ein Leitfaden zur Einführung einer Einzelplatzauswertung von den Teilnehmern entwickelt. Nachdem nun die ersten Mitgliedsunternehmen diese eingeführt haben, wollen wir in diesem Jahr Erfahrungen austauschen und das Praxismodell weiter entwickeln.

Zweites Schwerpunktthema wird die "richtige" Kommunikation" der Ergebnisse durch die Geschäftsleitung, einen Teamleiter oder Supervisor an seine Mitarbeiter sein. Damit ergänzt dieser Workshopschwerpunkt auch die Seminarreihe "Führung" im Hinblick auf die Führungsaufgabe in einem Contact Center.

Die einzelnen Termine und Themenschwerpunkte entnehmen Sie bitte der Veranstaltungsübersicht ab Seite 11.

## Praxis Workshop "Personalentwicklung"

Jedes Unternehmen "steht und fällt" mit der Qualifikation und Leistungsfähigkeit seiner Mitarbeiter.

Darum tragen die Kollegen aus der Personalabteilung von Beginn an eine große Verantwortung. Diese beginnt schon mit der Auswahl der richtigen Mitarbeiter für die entsprechende Position oder Aufgabe. Später gilt es die Mitarbeiter, entsprechend der sich verändernden Anforderungen in unserer schnelllebigen Welt, immer wieder auf neue Aufgabeninhalte zu qualifizieren und auch für andere, neue Herausforderungen weiter zu entwickeln.

Gerade im Contact Center ist diese Aufgabe oft nicht einfach. Die Anforderungen reichen von der reinen Telefonie zum "Multitasking Arbeitsplatz" an dem auch Post, Mails, Faxe, Chats usw. bedient werden müssen. Eine reine Auskunftshotline stellt andere Ansprüche an Mitarbeiter als ein technischer Helpdesk Service. Neben den Ansprüchen, die Multiskill und Multiside stellen, haben auch Mitarbeiter Ziele, die sie erreichen möchten. Vom Agent zum Teamleiter bis hin zum CC-Manager, auch bei diesen Mitarbeiterzielen ist die Personalentwicklung gefragt.

Im Rahmen dieser neuen Workshopreihe wollen wir Methoden und Tools vorstellen, diskutieren und gemeinsam Best Practice Standards entwickeln, die Ihnen die Arbeit erleichtern und Sie im Ergebnis erfolgreich machen. Und das ganz speziell auf die Herausforderungen eines Contact Centers bezogen.

Die einzelnen Termine und Themenschwerpunkte entnehmen Sie bitte der Veranstaltungsübersicht ab Seite 11.

## Praxis-Workshop und Premium Strategie Workshop "Qualitätsmanagement"

Angesichts der aktuellen Entwicklung und der verschärften Wettbewerbssituation im Contact Center-Bereich ist die Steigerung von Qualität eine wichtige "Stellschraube", um das immer noch recht kritische Image von Contact Centern - nach innen und außen - nachhaltig zu verbessern. Ansonsten drohen möglicherweise Auftrags-/Kundenverluste sowie anhaltende Probleme bei der Gewinnung und Bindung von Mitarbeiter/innen.

Es reicht also nicht aus, sich allein auf eine gute Gesprächsqualität an der "Line" - also nach außen, gegenüber dem Kunden - zu konzentrieren. Contact Center müssen vielmehr die Qualität ihrer gesamten Organisation verbessern, um dieses Ziel zu erreichen.

Es gilt also herauszufinden, auf welchen Pfeilern ein erfolgreiches Qualitätsmanagement ruht und wie diese gestaltet sein müssen, um Qualität ganzheitlich über das gesamte Unternehmen sicherzustellen. Das bedeutet, Qualität darf nicht nur aus einem Blickwinkel betrachtet werden, sondern muss mit allen seinen Aspekten wahrgenommen und bewertet werden.

Die einzelnen Termine und Themenschwerpunkte entnehmen Sie bitte der Veranstaltungsübersicht ab Seite 11.

## Seminarreihe und Premium Strategie-Workshop "Workforce Management"

Personalkosten sind ein wenig variabler, aber stark ins Gewicht fallender Kostenblock in jedem Contact Center. Ein optimales Kapazitätsmanagement und eine bedarfsorientierte Personaleinsatzplanung sind entscheidend für den Erfolg. Das Workforce Management nimmt also spürbar Einfluss auf den Gewinn oder Verlust eines Contact Centers.

Umso wichtiger ist es, Workforce Manager qualifiziert auszubilden, ihnen Wirkzusammenhänge zu verdeutlichen und zielgerichtete Steuerungsmöglichkeiten sowohl für die strategische als auch für die Tagesplanung an die Hand zu geben.

Die Seminarreihe "Workforce Management", unter fachlicher Leitung und Gestaltung von Herrn Uwe Lamnek, COO / AOL Deutschland, ist in vier zweitägige Ausbildungsmodule untergliedert. Beginnend bei den Grundlagen, über das Forecasting und die Personalbedarfsberechnung, die Personaleinsatz- und Schichtplanung bis hin zum Realtime Monitoring und dem Intra Day Performance Management lernen die Teilnehmer hautnah und praxisorientiert die Best Practice im Workforce Management.

Die Einbindung von Themen wie "WfM-Software und deren Implementierung", "Strategische und taktische Kapazitätsplanung", "Outsourcer SLAs und erfolgreiche Vertragsverhandlung", "Arbeitszeitmodelle und Arbeitszeitmanagement", "Operative Outsourcer-Steuerung und Intra Day Pricing Modelle" sowie "Betriebsratsarbeit" rundet die einzelnen Ausbildungs-Module ab.

Am Ende eines jeden Ausbildungs-Moduls steht das Zertifikat zu dem entsprechenden Einzelthema. Am Ende aller vier Ausbildungs-Module steht die Zertifizierung zum "CCB zertifizierten Workforce Manager".

Die einzelnen Termine und Themenschwerpunkte entnehmen Sie bitte der Veranstaltungsübersicht ab Seite 11.

## Seminarreihe "Führung"

Über Führung ist unendlich viel gesagt. Worum geht es im Kern und wer führt eigentlich was in einem Contact Center?

Führungskräfte sind in Unternehmen dafür verantwortlich, die strategischen Ziele in operatives Denken und Handeln zu übertragen. Dies wird ihnen dann gelingen, wenn sie ihre Mitarbeiter/Teams von den Zielen und Wegen überzeugen können. Anders formuliert, sind Führungskräfte gefordert, die Interessen der Kunden, Mitarbeiter und des Unternehmens zu verfolgen und unter einen Hut zu bringen. Egal, von welcher Warte aus Führung betrachtet wird, Führungskräfte müssen über fachliche Kompetenz, unternehmerisches Denken und methodische Fertigkeiten verfügen. Und fast immer erbringen Führungskräfte Ergebnisse im Zusammenspiel mit anderen Menschen und anderen Fachbereichen innerhalb des Unternehmens. Deshalb ist die interaktive Führungs- und Sozialkompetenz umso wichtiger für den Erfolg.

Ein Unternehmen ist nur so gut, wie seine Mitarbeiter. Von einer Führungskraft wird erwartet, mit ihrem Team zu einer bestimmten Zeit ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Diese Leistung erbringen zufriedene und motivierte Mitarbeiter, die mit Freude bei ihrer Arbeit und weniger krank sind eher, als schlecht geführte, weniger motivierte Mitarbeiter. Dies trifft sicher auch auf die Führungskraft selbst zu, deren Erfolg sich unter anderem auch durch den Erfolg ihrer Mitarbeiter definiert.

Dieses praxisorientierte Seminar richtet sich an Führungskräfte und diejenigen, die es werden möchten. Sie reflektieren Ihren persönlichen Führungsstil und die Wirkung auf Ihre Mitarbeiter. Entsprechende Blockaden werden aufgelöst und in Ressourcen umgewandelt. Darüber hinaus erhalten Sie praxisrelevantes Know how über den Einfluss anderer Abteilungen, die über die bekannten Schnittstellen indirekt auch Einfluss auf Ihre Führungsarbeit nehmen.

Die einzelnen Termine und Themenschwerpunkte entnehmen Sie bitte der Veranstaltungsübersicht ab Seite 11.

## Seminar "Key Performance Management"

Key Performance Management (KPM) beschreibt die professionelle Steuerung eines Contact Centers mit Hilfe so genannter Key Performance Indikatoren (KPIs). KPIs sind die Basis jeglichen Leistungsvergleichs und damit auch die Basis jeglichen Benchmarks.

2005 bis 2006 wurden die CCBenchmarks-Indikatoren im Rahmen von Workshops durch CCB-Mitgliedsunternehmen der veränderten Contact Center Welt angepasst und zum Teil neu definiert. Des Weiteren wurde in 2006 "CCB Basis" relauncht, jene KPIs des Benchmarks, die in jedem Contact Center zur Verfügung stehen (sollten).

Ziel des jetzt folgenden Seminars ist es, die Teilnehmer darin zu unterstützen, die Einführung und/oder den Aufbau eines aussagefähigen Key Performance Managements im "eigenen" Unternehmen zu organisieren bzw. zu optimieren. Dies beginnt mit der Antwort auf die Frage, "Welche Daten sind wichtig und stehen ohnehin zur Verfügung" und mündet in der Diskussion um die vielfältigen Nutzungsmöglichkeiten des CCB-Controlling- und -Benchmark-Systems.

Weitere Schwerpunkte in 2007 werden die Abhängigkeiten und Wirkzusammenhänge der KPIs sein sowie die Best Practice im Key Performance Management. Damit richtet sich diese Veranstaltungsreihe an die Verantwortlichen für das Reporting und Controlling sowie an die Leitungsebene eines Contact Centers.

Die einzelnen Termine und Themenschwerpunkte entnehmen Sie bitte der Veranstaltungsübersicht ab Seite 11.

## Weitere Veranstaltungen des CCBenchmarks e. V

### *CCBenchmarks-Arbeitskreise*

Arbeitskreise sind Initiativen des CCBenchmarks e. V., um zusammen mit den Partnerunternehmen relevante Branchethemen voranzutreiben.

In diesem Jahr beschäftigt sich Arbeitskreise zum Beispiel mit den Themen "Service Performance Index" und "Deutscher Outbound Index".

Bei Interesse wenden Sie sich bitte direkt an die Mitgliederbetreuung des CCBenchmarks e. V. (Herrn Ulrich Brützel, Kontaktdaten siehe letzte Seite).

### *CCBenchmarks-Kongress*

Im Mittelpunkt dieses Kongresses stehen die CCB-Zukunftsprojekte "Service Performance Index" und "Deutscher Outbound Index" sowie das umfangreiche Service- und Leistungsangebot der internationalen Unternehmensvereinigung.

### *CCBenchmarks Premium Strategie Workshops*

Im Rahmen dieses neuen Veranstaltungsformates werden in zwei Veranstaltungen aktuelle unternehmensstrategische Themen aus den Bereichen "Workforce Management" und "Qualitätsmanagement" vorgestellt und diskutiert. Namhafte und anerkannte Branchenexperten liefern den fachlichen Input und führen durch die Veranstaltungen.

Angesprochen werden ausschließlich Vorstände, Geschäftsführer und Bereichsleiter aus dem Contact Center-Umfeld.

## Veranstaltungsübersicht

Termin	Ort	Veranstaltung	Inhalte
<b>März 2007</b>			
28.-29.03.2007	Düsseldorf	Seminar "Workforce Management" Modul 1	Grundlagen des WfM Nutzenargumentation, Konzeption und Aufbauorganisation  Software und deren Implementation im WfM
<b>April 2007</b>			
17.-18.04.2007	Nürnberg	Workshop "Qualitätsmanagement" 3-07	Aufbau eines sinnvollen Reporting im QM;  Kosten und Nutzen des QM
24.-25.04.2007	Hannover	Workshop "Einzelplatzauswertung"	Erfahrungsaustausch  Die "richtige" Kommunikation mit Mitarbeitern im Rahmen der Einzelplatzauswertung
<b>Mai 2007</b>			
08.-09.05.2007	Hamburg	Seminar "Steuern mit KPIs"	Welche KPIs haben welchen Einfluss auf die Steuerung und wie beeinflussen sich KPIs gegenseitig?  Steuern mittels der "CCB KPIs"
15.-16.05.2007	Düsseldorf	Workshop "Personalentwicklung" 1-07	Personalentwicklung beginnt schon beim Recruiting der Mitarbeiter

Termin	Ort	Veranstaltung	Inhalte
<b>Mai 2007</b>			
30.-31.05.2007	Frankfurt	Seminar "Workforce Management" Modul 2	Forecasting und Personalbedarfs- berechnung  Strategische und taktische Kapazitätsplanung
<b>Juni 2007</b>			
05.-06.06.	Düsseldorf	Workshop "Qualitätsmanagement" 4-07	Die Menschen in einem QM-System / Wissens- & Informationsmanage- ment  Prozessmanagement im Rahmen eines QM- Systems
14.-16.06.2007	<i>noch offen</i>	Premium Strategie-Workshop "Workforce Management"	
26.-28.06.2007	Leipzig	Teamleitertag "... goes Leadership"	Motto: Wer führt eigentlich was in einem Contact Center?"
<b>August 2007</b>			
29.-30.08.2007	Leipzig	Seminar "Workforce Management" Modul 3	Personaleinsatzplanung und Schichtplanung  Outsourcer SLAs und Vertragsverhandlung, Arbeitszeitmanagement, rollierende Arbeitszeitmodelle

Termin	Ort	Veranstaltung	Inhalte
<b>September 2007</b>			
04.-05.09.2007	Düsseldorf	Seminar "Führung" 1-07	Grundlagen sozialkompetenter Führung
13.-15.09.2007	Bonn	Premium Strategie-Workshop "Qualitätsmanagement"	
Konkreter Termin noch offen	Köln	CCB-Kongress	
<b>Oktober 2007</b>			
24.-25.10.2007	Hamburg	Seminar "Workforce Management" Modul 4	Realtime Monitoring, Intra Day Performance Management  Operative Outsourcer Steuerung, Intra Day Pricing Modelle, Betriebsratsarbeit
16.-17.10.2007	Nürnberg	Seminar "Qualitätsmanagement" Modul 1	Grundlagen des Qualitätsmanagements
<b>November 2007</b>			
06.-07.11.2007	Bonn	Workshop "Personalentwicklung" 2-07	Anforderungen an die Personalentwicklung  Best Practice in der Personalentwicklung
13.-14.11.2007	Hamburg	Seminar "Führung" 2-07	Sozialkompetente Führung in schwierigen Situationen/schwieriger Mitarbeiter

**Fax-Anmeldung**  
**Workshop**

040 - 571 93 241

Veranstaltungsmanagement  
CCBenchmarks e. V.  
Holsteiner Chaussee 145 a  
22523 Hamburg

Veranstaltungsname: \_\_\_\_\_

Veranstaltungsdatum: \_\_\_\_\_

**Anmelder/Rechnungsempfänger:**

Vorname/Nachname: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Anschrift: \_\_\_\_\_

Telefon und Fax: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

e-Mail: \_\_\_\_\_

Hiermit melde ich folgende Teilnehmer/innen für die o. g. Veranstaltung an:

1. Vorname/Nachname: \_\_\_\_\_

2. Vorname/Nachname: \_\_\_\_\_

3. Vorname/Nachname: \_\_\_\_\_

4. Vorname/Nachname: \_\_\_\_\_

**Kostenbeteiligung:**

Euro 120,00 pro Teilnehmer/in und Veranstaltungstag (CCB-Mitgliedschaft)

Euro 180,00 pro Teilnehmer/in und Veranstaltungstag (CCB-Kooperation)

Euro 325,00 pro Teilnehmer/in und Veranstaltungstag (CCB-Extern)

Die Teilnahmegebühren verstehen sich netto, zzgl. der gesetzlichen MwSt.

**Abmeldung:**

Stornierungen müssen bis 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn schriftlich eingegangen sein. Bis 1 Woche vor Veranstaltungsbeginn werden 50% der Teilnahmegebühr erhoben, danach 100%; alternativ können Ersatzteilnehmer/innen benannt werden.

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

**Fax-Anmeldung**  
**Seminar**

040 - 571 93 241

Veranstaltungsmanagement  
CCBenchmarks e. V.  
Holsteiner Chaussee 145 a  
22523 Hamburg

Veranstaltungsname: \_\_\_\_\_

Veranstaltungsdatum: \_\_\_\_\_

**Anmelder/Rechnungsempfänger:**

Vorname/Nachname: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Anschrift: \_\_\_\_\_

Telefon und Fax: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

e-Mail: \_\_\_\_\_

Hiermit melde ich folgende Teilnehmer/innen für die o. g. Veranstaltung an:

1. Vorname/Nachname: \_\_\_\_\_

2. Vorname/Nachname: \_\_\_\_\_

3. Vorname/Nachname: \_\_\_\_\_

4. Vorname/Nachname: \_\_\_\_\_

**Kostenbeteiligung:**

Euro 425,00 pro Teilnehmer gesamt inkl. Ü/VP/Unterlagen (CCB-Mitgliedschaft)

Euro 575,00 pro Teilnehmer gesamt inkl. Ü/VP/Unterlagen (CCB-Kooperation)

Euro 875,00 pro Teilnehmer gesamt inkl. Ü/VP/Unterlagen (CCB-Extern)

Die Teilnahmegebühren verstehen sich netto, zzgl. der gesetzlichen MwSt.

**Abmeldung:**

Stornierungen müssen bis 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn schriftlich eingegangen sein. Bis 1 Woche vor Veranstaltungsbeginn werden 50% der Teilnahmegebühr erhoben, danach 100%; alternativ können Ersatzteilnehmer/innen benannt werden.

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

Fax-Anmeldung  
**Premium Strategie Workshop**

040 - 571 93 241

Veranstaltungsmanagement  
CCBenchmarks e. V.  
Holsteiner Chaussee 145 a  
22523 Hamburg

Veranstaltungsname: \_\_\_\_\_

Veranstaltungsdatum: \_\_\_\_\_

**Anmelder/Rechnungsempfänger:**

Vorname/Nachname: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Anschrift: \_\_\_\_\_

Telefon und Fax: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

e-Mail: \_\_\_\_\_

Hiermit melde ich folgende Teilnehmer/innen für die o. g. Veranstaltung an:

1. Vorname/Nachname: \_\_\_\_\_

2. Vorname/Nachname: \_\_\_\_\_

3. Vorname/Nachname: \_\_\_\_\_

4. Vorname/Nachname: \_\_\_\_\_

**Kostenbeteiligung:**

Euro 2.100,00 pro Teilnehmer gesamt inkl. Ü/VP/Unterlagen/  
Rahmenprogramm und "Golfpaket"

CCB-Mitglieder-Rabatt in Höhe von 10 %

Die Teilnahmegebühren verstehen sich netto, zzgl. der gesetzlichen MwSt.

**Abmeldung:**

Stornierungen müssen bis 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn schriftlich eingegangen sein. Bis 1 Woche vor Veranstaltungsbeginn werden 50% der Teilnahmegebühr erhoben, danach 100%; alternativ können Ersatzteilnehmer/innen benannt werden.

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

## Kontakt

### *CCB-Mitgliederbetreuung*

CCBenchmarks e.V.  
Mitgliederbetreuung  
Herr Ulrich Brützel  
Am Kriegersgraben 7

D-53227 Bonn

Tel.: 0180 - 50 50 101  
Fax: 0228 - 919 59 49  
e-Mail: [mitgliederbetreuung@ccbenchmarks.org](mailto:mitgliederbetreuung@ccbenchmarks.org)

### *CCB Veranstaltungsmanagement*

Alexandra Joesoef  
Veranstaltungsmanagement  
CCBenchmarks e. V.  
Holsteiner Chaussee 154 a

D-22523 Hamburg

Tel.: 040 - 571 93 242  
Fax: 040 - 571 93 241  
e-Mail: [joesoef@ccbenchmarks.org](mailto:joesoef@ccbenchmarks.org)