

## Veranstaltungsübersicht 2008

Termin	Ort	Veranstaltung	Inhalte
<b>April</b>			
16.-17.04.2008	Hannover	Workshop "Trends im Workforce Management"	Entwicklungen und Trends im WfM, Erfahrungsberichte aus der Praxis
22.-23.04.2008	Bamberg	Seminar "Qualitätsmanagement" Modul 1	Die Säulen des Qualitätsmanagements, Grundlagen
29.-30..04.2008	Frankfurt	Seminar "Steuern mit KPIs"	Welche KPIs haben welchen Einfluss - was bedeutet das für die Steuerung eines Call Centers und wie beeinflussen sich die KPIs gegenseitig?
<b>Mai</b>			
06.-07.05.2008	Duisburg	Seminar "Workforce Management" Modul 2	Forecasting und Personalbedarfsrechnung, S Strategische und taktische Kapazitätsplanung
<b>Juni</b>			
03.-04.06.2008	Bamberg	TeamLeiTertag "Leadership in Progress"	<i>Themen noch in Abstimmung</i>
17.-18.06.2008	Duisburg	Seminar "Qualitätsmanagement" Modul 2	QM-Methoden und Tools, Innovations- und Wissensmanagement
<b>August</b>			
26.-27.08.2008	Hannover	Seminar "Workforce Management" Modul 3	Personaleinsatzplanung und Schichtplanung Outsourcer SLAs, Vertragsverhandlung, und Arbeitszeitmanagement, rollierende Arbeitszeitmodelle

September			
12.-13.09.2008	Bonn	Premium Workshop "Dienstleistungs-Management"	<i>Themen noch in Abstimmung</i>
Oktober			
14.-15.10.2008	Berlin	Seminar "Qualitätsmanagement" Modul 3	Prozess- und Projektmanagement
22.10.2008	Köln	CCB-Kongress	<i>Themen noch in Abstimmung</i>
28.-29.10.2008	Hamburg	Seminar "Workforce Management" Modul 4	Realtime Monitoring, Intra Day Performance Management  Operative Outsourcer-Steuerung, Intra Day Pricing Modelle, Betriebsratsarbeit
November			
11.-12.11.2008	Frankfurt	Seminar "Steuern mit KPIs"	<i>Themen werden mit den Teilnehmern des ersten Seminars abgestimmt</i>

Je nach Interesse aus dem Mitgliederkreis können noch weitere Themen-Workshops angeboten werden. Freie Termine können besonders im September und November angeboten werden, da dann ggf. auch die Vorbereitungszeit ausreichend ist. Bitte wenden Sie sich bei Bedarf mit Themenvorschlägen an:

Alexandra Joesoef  
Veranstaltungsmanagement  
CCBenchmarks e.V.

Fax: 040 - 571 93 241  
eMail: [joesoef@ccbenchmarks.org](mailto:joesoef@ccbenchmarks.org)