

Inhalte und Termine

Ausbildungsmodul I

24.-25. März 2008 in Köln

- ✓ Grundlagen
- ✓ Konzeption
- ✓ Aufbauorganisation
- ✓ Nutzenargumentation

Ausbildungsmodul II

16.-17. Juni 2008 in Frankfurt

- ✓ Forecasting
- ✓ Personalbedarfsrechnung

Ausbildungsmodul III

08.-09. September in Berlin

- ✓ Personaleinsatzplanung
- ✓ Schichtplanung/Sceduling

Ausbildungsmodul IV

17.-18. November in Hamburg

- ✓ Realtime Monitoring
- ✓ Intra Day Performance Management

Praxisthemen

Praxisthemen

als Vorschläge, die mit den Teilnehmern abgestimmt werden:

- ✓ WfM-Software und deren Implementation ins Workforce Management
- ✓ Strategische und taktische Kapazitätsplanung
- ✓ Outsourcer SLAs und Vertragsverhandlungen
- ✓ Arbeitszeitmanagement, rollierende Arbeitszeitmodelle
- ✓ Operative Outsourcer-Steuerung
- ✓ Intra Day Pricing Modelle
- ✓ Betriebsratsarbeit

Sie haben Fragen zu unserer Seminarreihe?
Dann wenden Sie sich bitte vertrauensvoll an unser Veranstaltungsmanagement:

Frau Alexandra Joesoef
tel.: 0170 - 278 278 3
Fax: 040 - 571 93 241
e-Mail: joesoef@ccbenchmarks.org



**Zertifizierung
zum
Workforce Manager**

Praxisbewährtes,
professionelles
Personal- und
Kapazitäts-Management
im Contact Center

Die Zertifizierungs-Seminar für Workforce Manager

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. 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 Markus Sefert**, Fachleiter Account Manager IDP, **Deutsche Telecom Kundenservice GmbH**, ist in **vier 2-tägige Ausbildungsmodule** untergliedert. Beginnend bei den Grundlagen, über das Forecasting, die Personalbedarfsberechnung, die Personaleinsatz- und Schichtplanung bis hin zum Realtime Monitoring und dem Intra Day Performance Management werden den Teilnehmern mit direktem Praxisbezug wertvolle Inhalte aus der Theorie und dem operativen Alltag vermittelt

Relevantes Know-how für angehende und erfahrene Workforce Manager

Die Teilnehmer lernen hautnah und praxisorientiert die Best Practice im Workforce Management. Aktuelle, praxisrelevante Themen von den Teilnehmern in der Zeit zwischen den Seminarmodulen selbst erarbeitet, runden 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 "Workforce Manager".

Durch die Kombination von Seminar und aktiv erarbeiteten Praxisthemen richtet sich diese Veranstaltungsreihe nicht nur an diejenigen, die das Workforce Management von der Pike auf lernen möchten, sondern auch an erfahrene Workforce Manager, die Ihr Wissen zu speziellen Themen im gegenseitigen Austausch zielgerichtet erweitern wollen und den direkten Austausch mit "Gleichgesinnten" suchen.

Best Practice: Know-how-Transfer durch erfahrene Praktiker!



Ihr Seminarleiter ist **Herr Markus Sefert**, Fachleiter Account Manager IDP im WfM Command Center Zentrales IDP bei der **Deutsche Telekom Kundenservice GmbH**. Mit seiner langjährigen Erfahrung als Business Planning und Workforce Management Generalist, bei AOL / HANSENET Telekommunikation GmbH, sowie als Manager Customer Service bei Congstar GmbH und nicht zuletzt als bewährter Referent im Rahmen der CCB-Zertifizierungs-Seminare ist Herr Markus Sefert Garant für Ihre erfolgreiche Ausbildung zum zertifizierten Workforce Manager.

Neben dem Input von Seiten der Seminarleitung werden auch ausgesuchte Gastreferenten aus dem CCB-Mitgliederkreis aktiv mit den Teilnehmern arbeiten.