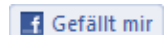




Der Newsletter zu den Sparkassen-Callcenter Qualitätstagen

03/2012

Neues zu den CC-Tagen



Sollte Ihr Mail-Programm diesen Text und die Abbildungen nicht vollständig darstellen können, so finden Sie hier den Newsletter in der [Web-Ansicht](#) und hier als [PDF-Dokument](#).

Editorial

Guten Tag,

nach den Sommerferien rücken die Sparkassen-Callcenter Qualitätstage in greifbare Nähe. Um Ihnen die Wartezeit etwas zu verkürzen und Sie schon im Vorfeld umfassend zu informieren, stellen Ihnen die Referenten der Workshops und die Betreuer der Ausstellungsstände schon jetzt die Inhalte und das, was es im Rahmen der Ausstellung zu entdecken gibt, etwas detaillierter vor. Mit den nächsten Newslettern erwarten Sie also Streifzüge über die Callcenter-Tage als kleine Appetitanreger.

Heute geben Ihnen die beiden in der Ausstellung vertretenen Unternehmen InVision Software AG und die CommuniGate Kommunikationsservice GmbH einen kurzen Überblick über die Themen am Informationsstand.

Diesen Newsletter schließen einige Terminhinweise zu Seminaren für CC-Profis ab.

Viel Spaß beim Lesen wünschen Ihnen

Markus Brügger, Edmund Honermann, Peter Gesser und Georg Fengler!

**Die richtigen Mitarbeiter zur richtigen Zeit am richtigen Ort -
Ihr Gesprächspartner im Info-Markt: Die InVision Software AG**



Auch dieses Jahr ist der Workforce-Management-Spezialist InVision auf den Sparkassen Call Center Qualitätstagen vertreten. Eine ganze Reihe an Sparkassen setzen InVision WFM, die professionelle Software zur bedarfsorientierten Einsatzplanung, bereits ein und konnten dadurch ihre Prozesse und Ergebnisse, bezogen auf den Personaleinsatz in ihren Contactcentern, wesentlich verbessern. Doch was heißt in diesem Zusammenhang „verbessern“ und worum geht es überhaupt beim Workforce Management?

Heutzutage stehen Contactcenter unter enormen Wettbewerbsdruck: Sie müssen ohne lange Wartezeiten

erstklassigen Kundenservice bieten, auch außerhalb von Öffnungs- oder Schalterzeiten permanent und über verschiedene Medien erreichbar und gleichzeitig wirtschaftlich sein. Hier hilft ein professionelles Workforce Management durch die optimale Verfügbarkeit von Personalressourcen die Produktivität und den Servicelevel zu steigern. Die Vermeidung von Überkapazitäten reduziert einerseits teure Überstunden, andererseits können Kosten gespart werden, die sonst durch Beschäftigung von externem Zusatzpersonal entstehen. Darüber hinaus verringern sich Planungsaufwand und -kosten, da viele Prozesse automatisiert ablaufen. Nicht zuletzt steigt die Motivation der Agenten: Durch gleichmäßige Auslastung sind sie weniger Stresssituationen ausgesetzt und die Berücksichtigung von Wunscharbeitszeiten ermöglicht ihnen eine flexible Arbeits- und Freizeitgestaltung. Das wirkt sich letztendlich positiv auf die Freundlichkeit des Kundenservices aus.

Effizientes Workforce Management (WFM), das sowohl die Prognose des Personalbedarfs, das Management von Arbeitszeiten und Servicelevel als auch das Online-Monitoring miteinbezieht, spielt daher eine wichtige Rolle im Contactcenter. Die Komplexität des WFM-Prozesses erfordert leistungsfähige Softwarelösungen, die aufgrund spezieller Optimierungsalgorithmen in der Lage sind, bedarfsgerechte Einsatzpläne zu erzeugen.

InVision bietet mit injixo WFM ihr bewährtes System auch als ‚Software as a Service‘ (SaaS) an. Diese Cloud-Lösung verfügt über sämtliche WFM-Funktionalitäten und wird zu einem attraktiven Nutzungspreis von 9 Euro pro Mitarbeiter und Monat angeboten. Darüber hinaus entfallen die meist hohen Anfangsinvestitionen in Hard- und Software, sowie der laufende IT-Aufwand.

**„Wir zaubern Ihren Kunden ein Lächeln ins Gesicht - Werden Sie zur Nr. 1 im Kundenservice“ -
Im Info-Markt im Dialog: CommuniGate Kommunikationsservice GmbH**

CommuniGate ist ein Premiumdienstleister für die gesamte Bandbreite der schriftlichen und telefonischen, vertriebs- und serviceorientierten Kundenkommunikation.

Die CommuniGate Kommunikationsservice GmbH wurde 1998 als Tochterunternehmen der Bayern Card-Services GmbH und der Lufthansa AirPlus Servicekarten GmbH gegründet und ist seit mittlerweile 14 Jahren erfolgreich als Kommunikationsdienstleister tätig. Die ersten Geschäftspartner waren die Deutsche Lufthansa AG und die BayernLB. Im Bereich der Kreditkartenservices ist CommuniGate deutscher Marktführer. Rund 7,7 Millionen Inhaber von Kreditkarten, darunter Visa-/und Masterkarteninhaber von über 300 Sparkassen bundesweit, werden jährlich von den CommuniGate-Mitarbeitern betreut. Zusätzlich zur Bayern-Card Services GmbH und weiteren Kreditkartenanbietern nehmen vor allem Energieversorgungsunternehmen, Banken, 300 Sparkassen sowie Versicherungen die Leistungen von CommuniGate in Anspruch. Zu den Referenzen gehören u. a. die Badischen Versicherungen (BGV), die BayernLB, die Versicherungskammer Bayern und die LBS Bayerische Landesbausparkasse. CommuniGate nutzt seine Erfahrungen im Kreditkartengeschäft und in der Finanzbranche seit 2009 dazu, die Sparkassen mit weiteren Dienstleistungen zu entlasten. Das Stichwort lautet: Multikanales Kampagnenmanagement - Vertriebskanal Call-Center.

OSPlus basierter Multikanal-Vertrieb - Outbound



© CommuniGate Kommunikationsessenz: GmbH

Die Gesamtbanklösung OSPlus bietet optimale Voraussetzungen, externe Dienstleister als Vertriebskanal anzubinden. Als Basis für solche interaktiven Dienstleistungen dient die Interaktive Service-Plattform (ISP). Sie ermöglicht den Sparkassen, Servicegesellschaften und Call-Center, die über die ISP verfügen, in den Vertriebsprozess zu integrieren. CommuniGate nutzt diese Art der Anbindung an das System der Sparkassen. Seit 2009 werden am Standort Passau auf diese Art Services wie bspw. die Terminvereinbarung von Kundengesprächen für Sparkassen übernommen. Die zu bearbeitenden Datensätze werden CommuniGate vom Kampagnenmanager der Auftrag gebenden Sparkasse über die ISP zur Verfügung gestellt, so dass die Mitarbeiter, nachdem Anrufzeiten sowie Details zur Gesprächsführung für die gemeinsame Aktion abgestimmt sind, in kürzester Zeit mit der Kampagnentelefonie beginnen können.

Damit sich Sparkassen noch stärker auf ihre Kernkompetenzen wie Beratungsgespräche konzentrieren können, können sie neben Telefonauskünften und Terminvereinbarungen stufenweise auch die Abwicklung des Zahlungsverkehrs an CommuniGate übertragen. Die Ergebnisse der Auslagerung von Inbound-Services: Die Erreichbarkeit steigt, das Sparkassen-Personal wird entlastet, Technik- und Personalkosten werden reduziert und die Servicequalität steigt.

++++Aktuell++++Termine für Telefonprofis++++Aktuell++++

Telefonieren kann doch jeder!???
 Qualifizierung von Mitarbeitern im Sparkassen-Servicecenter

4.- 5. Oktober 2012, Sparkassenakademie Münster



Sie haben vor kurzem neue Mitarbeiter in Ihr Team integriert oder haben vor, das in den nächsten Wochen zu tun? Eine Einschulung dieser Mitarbeiter halten Sie für notwendig, kann aber vor dem Hintergrund der zu kleinen Gruppengröße und den damit verbunden hohen Schulungskosten nicht realisiert werden?

Dann haben wir ein passendes Angebot für Sie. [GESSER - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur](#) und die [Sparkassenakademie Münster](#) veranstalten am 4. und 5. Oktober eine offenes Seminar in

dem diese Mitarbeiter kompetent qualifiziert werden.

In dem Seminar wird kompaktes Basis-Wissen für Call-Center-Mitarbeiter in Sparkassen vermittelt. In nur zwei Seminartage werden die Grundlagen rund um die Themen Kommunikation am Telefon, Umgang mit schwierigen Situationen, adäquate Einwandbehandlung und Nutzung von Cross-Selling-Ansätzen geschult.

Zielgruppe:

Das Seminar richtet sich an Sparkassenmitarbeiter, die in der nächsten Zeit eine Tätigkeit im In- oder Outboundbereich einer Sparkasse aufnehmen werden. Darüber hinaus ist eine Teilnahme auch für die Mitarbeiter geeignet, die bereits über praktische Erfahrungen in einem Sparkassen-Call-Center verfügen, aber noch keine Schulung zur Vermittlung der Basiskompetenzen absolviert haben.

Inhalte:

- Kundenerwartungen
- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- Grundregeln" für das Telefonieren - Gesprächsführung
- Grundlagen qualifizierter Gesprächsführung/Kommunikation/Argumentation
- Sensibilisierung für Cross-Selling-Ansätze, aktive Kundenansprache
- Einwandbehandlung
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Fazit: Regeln, Merksätze

Die Abrechnung erfolgt MwSt-frei über die Sparkassenakademie Münster.

Preis: 520 €

Teilnehmerunterlagen und Fotoprotokolle sind im Preis enthalten.

Zur Sicherung des Seminarerfolges empfehlen wir eine anschließende Begleitung in der Praxis. Hierzu erstellen wir Ihnen gerne ein individuelles Angebot.

[Anmeldung](#)
[mehr Infos](#)

Anmeldeinfos: 8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage
Service-Vertrieb-Motivation-Führung

29. -30. November 2012

Westfälisch-Lippische Sparkassenakademie
49159 Münster, Bröderichweg 52-54

Kontakt:
Ulla Veltmann, Tel. 0251 2104-746 (Anmeldung)
Edmund Honermann, Tel. 0251 2104-739 (Inhalte)

[Programm mit Anmeldeformular und weiteren Detailinformationen](#)

Weitere aktuelle Termine

Callcenter-Seminarangebot der Sparkassenakademie Münster

| Titel | Zielgruppe | Dauer | Termin |
|--|--|--------|--------------|
| Ganz einfach...erfolgreich telefonieren Telefon-Basistraining | Agents Call-Center Teamleiter Call-Center | 2 Tage | 4.-5.10.2012 |
| Bloß nicht dran vorbei gehen - Cross-Selling Ansätze am Servicetelefon erkennen und Termine vereinbaren Telefon-Aufbautraining | Agents Call-Center Teamleiter Call-Center | 1 Tag | 27.5.2013 |
| | | | |

| | | | |
|--|--|------------------------------------|---|
| Sie regen mich nicht auf - Schwierige Situationen im Servicecenter meistern Telefon-Aufbautraining | Agents Call-Center Teamleiter Call-Center | 1 Tag | 12.3.2013 |
| Train the Trainer/Vertriebsbegleiter Trainerausbildung mit 4 Bausteinen | Teamleiter Kundenberater Agents Call-Center Trainer | 2x2 Tage Seminar 2x0,5 Tage TaA | BS 4.-5.6.2013 BS 2 individuell BS 3 5.-6.11.2013 BS 4 individuell |
| 9. S-CCQT 2013 Die Callcenter Fachtagung | Teamleiter Trainer | 2 Tage | 28.-29.11.2013 |
| Delegieren - aber richtig! Wege zur optimalen Teamorganisation | Führungskräfte Projektleiter und Fachkräfte mit künftigen Führungsaufgaben | 1 Tag | 22.10.2012 14.10.2013 |
| Ganz einfach...sich selbst managen Ziel-, Zeit- und Selbstmanagement | Führungskräfte Mitarbeiter | 2 Tage | 20.-21.2.2013 23.-24.9.2013 |

Ein weiterer Ausbildungsgang "**Train the Trainer/Vertriebsbegleiter**" ist derzeit in Kooperation mit der Sparkasse Dortmund und noch mit einem Start in 2012 geplant. Nähere Informationen telefonisch oder per [E-Mail](#).

Impressum/Impress

Die Sparkassen-Callcenter Qualitätstage werden in Kooperation zwischen der Sparkasse Dortmund, der Westfälisch-Lippischen Sparkassenakademie in Münster und dem Unternehmen GESSER - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur durchgeführt. Verantwortlich für den Inhalt dieses Newsletters:

Peter Gesser ~ Trainer, Coach, Autor
Lucas-Cranach-Straße 29, D - 45768 Marl
Fon +49 (0)2365 51 81 04, Fax +49 (0)2365 51 81 05

E-Mail: peter.gesser@gesser.biz
Internet: www.gesser.biz

Inhaltlich verantwortlich gemäß §10 Abs. 3 MDStV: Peter Gesser (Anschrift w.o.)

© Copyright 2012
[Link zur Newsletter-Abmeldung](#)