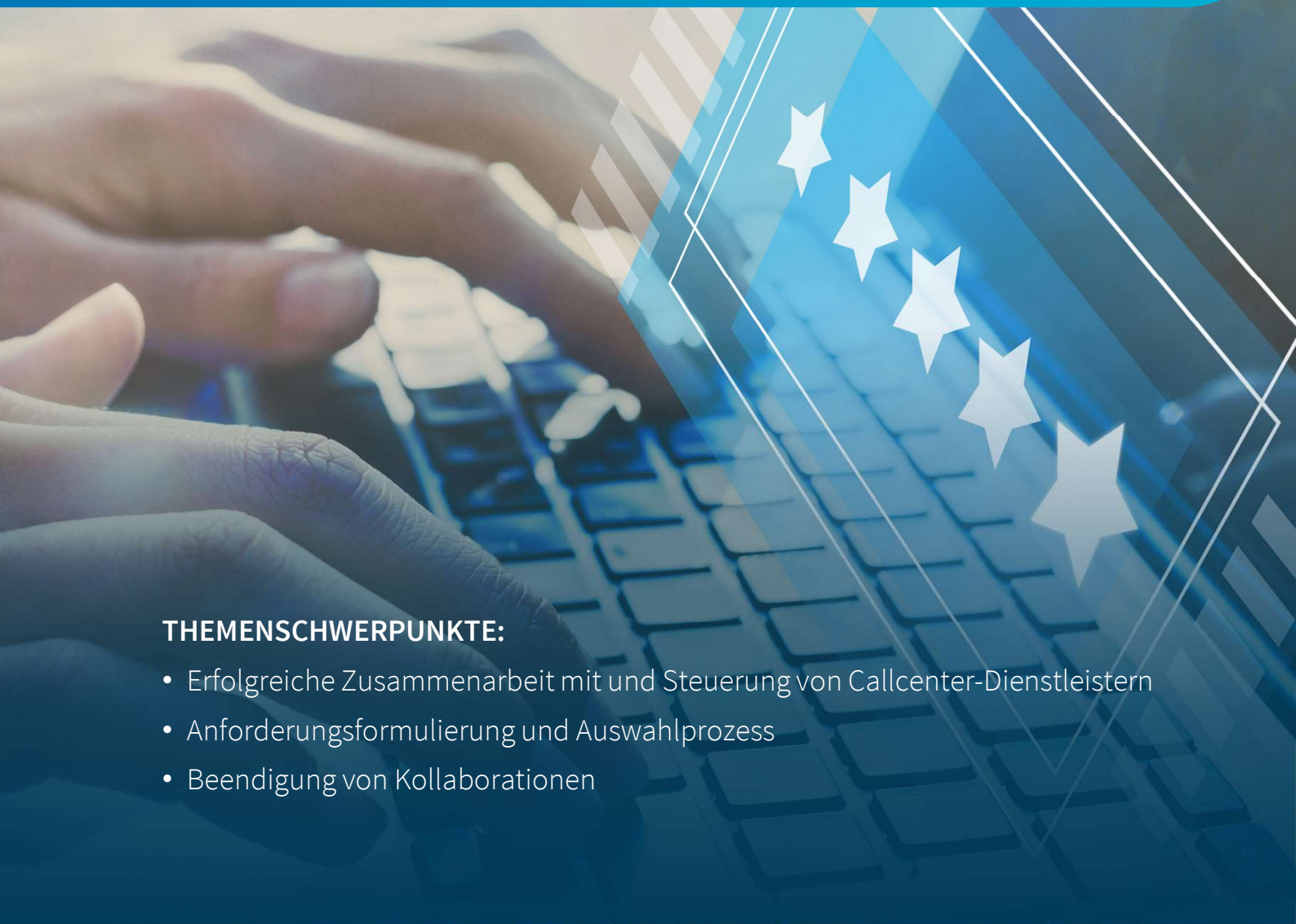
Energieforen

Fokustag

Dienstleistermanagement im Kundenservice

Leipzig, 26. Februar 2025

www.energieforen.de



THEMENSCHWERPUNKTE:

- Erfolgreiche Zusammenarbeit mit und Steuerung von Callcenter-Dienstleistern
- Anforderungsformulierung und Auswahlprozess
- Beendigung von Kollaborationen

Agenda 26. Februar 2025
Vormittag

Ab 09:00	Eintreffen der Teilnehmenden und Begrüßungskaffee
09:30	**Check-In** Carolin Mewes – Referentin Kompetenzfeld Marketing und Vertrieb, Energieforen Leipzig GmbH • Begrüßung und Überblick über den Tagesverlauf • Vorstellungsrunde aller Teilnehmenden

Block 1: Gründe für einen Callcenter-Dienstleister (aktuelle Herausforderungen im Kundenservice)

10:00	**Kundenservice im Wandel – Aktuelle Herausforderungen und Lösungsansätze für Energieversorger** Raphael Noack – Geschäftsführer, Energieforen Leipzig GmbH
10:30	**Arbeitsphase: Warum sich Energieversorger für Callcenter-Dienstleister entscheiden** Peter Oswald – Bereichsleiter Vertrieb und Marketing, Energie und Wasser Potsdam GmbH Carolin Mewes – Referentin Kompetenzfeld Marketing und Vertrieb Energieforen Leipzig GmbH • Zusammentragen aktueller Herausforderungen der Teilnehmenden • Identifikation der wichtigsten Schmerzpunkte
11:00	Kaffeepause

Block 2: Auswahlprozess

11:15	**Arbeitsphase: Qualitätskriterien und Erfolgsfaktoren – Worauf es bei der Auswahl eines Callcenter-Dienstleisters ankommt** Peter Oswald – Bereichsleiter Vertrieb und Marketing, Energie und Wasser Potsdam GmbH Carolin Mewes – Referentin Kompetenzfeld Marketing und Vertrieb Energieforen Leipzig GmbH • Stolpersteine und Diskussion von Lösungsansätzen • Erarbeitung einer Checkliste: Wichtige Gesichtspunkte und Überlegungen im Auswahlprozess
12:30	**Erfahrungsbericht: Der richtige Partner zählt – Erfolgsfaktoren im Auswahlprozess von Callcenter-Dienstleistern** Peter Oswald – Bereichsleiter Vertrieb und Marketing, Energie und Wasser Potsdam GmbH • Anforderungsformulierungen im Rahmen von Ausschreibungen • Beauftragung von Callcentern
13:00	Mittagspause

Agenda 26. Februar 2025
Nachmittag

Block 3: Zusammenarbeit und Steuerung

14:00	**Erfahrungsbericht: Erfolgreiche Partnerschaften – Best Practices in der Zusammenarbeit mit und Steuerung von Callcenter-Dienstleistern** Peter Oswald – Bereichsleiter Vertrieb und Marketing, Energie und Wasser Potsdam GmbH • Erlebte Hürden bei der Energie und Wasser Potsdam GmbH • KPIs zur Erfolgsmessung
14:30	**Erfahrungsbericht: Erfolg durch optimierte Leistungsscheine in der Dienstleistersteuerung** Andreas Wiegran – Leiter Partnermanagement, EWE TEL GmbH • Entwicklung eines neuen Leistungsscheins für Partner mit dem Ziel, einen Top-Kundenservice zu vertretbaren Kosten zu erreichen • Berücksichtigung der Einflussvariablen Sales, Effizienz, Weiterqualifizierung, Qualität, Forecast-Genauigkeit
15:30	Kaffeepause
16:00	**Arbeitsphase: Erfolgreiche Zusammenarbeit mit und Steuerung von externen Partnerunternehmen im Kundenservice** Peter Oswald – Bereichsleiter Vertrieb und Marketing, Energie und Wasser Potsdam GmbH Carolin Mewes – Referentin Kompetenzfeld Marketing und Vertrieb Energieforen Leipzig GmbH • Bedürfnisse der Beteiligten: Welche Erfordernisse ergeben sich sowohl vonseiten des Dienstleisters als auch vonseiten des Auftraggebers? • Diskussion von Erfahrungswerten aller Teilnehmenden • Intensiver Austausch untereinander – füreinander Lösungen finden

Abschluss

17:00	**Zusammenfassung & finale Arbeitsphase** Alle Teilnehmenden • Zusammentragen der persönlichen Take-aways aus den einzelnen Arbeitsblöcken
Ca. 17:30	Ausklang und Get-Together
18:00	Ende des Fokustages

Über unseren Praxispartner Peter Oswald

Peter Oswald ist seit 2001 in der Energiebranche tätig. Nach seiner Dissertation in London folgten u. a. Stationen bei EnBW, der Naturenergie Holding AG in Rheinfelden (ehemals Energiedienst Holding AG) und den Stadtwerken Pforzheim. Seit 2020 verantwortet er als Hauptabteilungsleiter die Bereiche Handel, Vertrieb und Marketing sowie den Kundenservice bei der Energie- und Wasser Potsdam. Im Zuge seiner beruflichen Laufbahn konnte Peter Oswald einen umfassenden Erfahrungsschatz zum Management von Callcenter-Dienstleistern aufbauen. Beim Fokustag „Dienstleistermanagement im Kundenservice“ möchte er sein Wissen teilen.

Veranstaltungsort

Energieforen Leipzig GmbH
Konferenzetage (5. OG)
Hainstraße 16, 04109 Leipzig

Zielgruppe

Der Fokustag „Dienstleistermanagement im Kundenservice“ richtet sich an Personen im Energieversorgungsunternehmen, die die Auswahl und das Management von Callcenter-Dienstleistern (mit-)verantworten, oder an jene, die vor der Frage stehen, ob und unter welchen Bedingungen sie externe Dienstleister in die Erbringung von Kundenservices einbeziehen sollten.

Diese Veranstaltung ist Angestellten in Energieversorgungsunternehmen vorbehalten und richtet sich explizit nicht an Dienstleistungsunternehmen der Branche.

Was sonst noch wichtig ist

Anreise und Übernachtung

Gern möchten wir, dass Ihre Anreise sowie Ihr Aufenthalt in Leipzig entspannt verlaufen. Daher geben wir Ihnen gern ein paar Empfehlungen.

Ein vergünstigtes Veranstaltungsticket der Deutschen Bahn erhalten Sie hier:
www.do-it-at-leipzig.de/leipzig/die-kongressstadt/anreise-mobilitaet

Nachfolgend haben wir Ihnen ein paar Hotelempfehlungen zusammengestellt:
www.energieforen.de/hotelempfehlungen

Vortragsunterlagen

Die Vorträge des Fokustages werden Ihnen in Ihrem Kundenportal zur Verfügung gestellt:
www.energieforen.de/dashboard

Konditionen

Teilnahmepreis	790 EUR
Teilnahmepreis für Forenpartner	690 EUR

Preisnachlass für Forenpartner

Alle Preise verstehen sich zzgl. MwSt.

Wir sind für Sie da

Praxispartner der Veranstaltung

Peter Oswald

Bereichsleiter Vertrieb und Marketing

Energie und Wasser Potsdam GmbH

Fachliche Leitung

Carolin Mewes

Referentin Kompetenzfeld Marketing und Vertrieb

+49 341 98988-533

carolin.mewes@energieforen.de

Organisatorische Leitung

Susann Michaelis

Leiterin Veranstaltungsmanagement

+49 341 98988-528

susann.michaelis@energieforen.de

Impressionen unserer Veranstaltungen

www.energieforen.de

Seien Sie dabei!

Diese Veranstaltungen könnten Sie ebenfalls interessieren:

Web-Seminare der Energieforen

Web-Seminare | Energieforen Leipzig GmbH

Online-Stammtisch Digitale Kundenbeziehungen

Online-Stammtisch Digitale Kundenbeziehungen | Energieforen Leipzig GmbH

Jetzt Forenpartner werden und profitieren!

www.energieforen.de/forenpartnerschaft

Energieforen

Energieforen Leipzig GmbH – Ein Unternehmen der LF Gruppe

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | www.energieforen.de