

**Support-Workshop:**

## Organisation von Teams

### Was man von Call Centern lernen kann

Beim Begriff „Call Center“ denkt man meist an Werbeanrufe, Warteschlangen und daran, dass man sein Anliegen mehrfach vortragen muss. Gelegentlich wird man aber überrascht durch kompetentes Personal welches schnell und effizient hilft. Solche Call Center schaffen es, trotz enormen Zeit- und Kostendruck, komplexe Abläufe nahezu fehlerfrei und reproduzierbar abzubilden.



Im **Support-Workshop** „Organisation von Teams“ lernen Sie welche Strukturen und Prozessen aus dem Support-Bereich Sie für Ihre Teams übernehmen und adaptieren können. Nehmen Sie mit uns gemeinsame Ihr Unternehmen unter die Lupe und heben Sie die Potenziale mit dieser veränderten Betrachtungsweise. Profitieren Sie von der jahrelangen Erfahrung unserer **Support-Profis** und erfahren Sie, wie Sie durch den optimalen Einsatz der vorhandenen Ressourcen, die Effizienz Ihrer Teams verbessern können.

Gemeinsam mit Ihnen ermitteln wir die passende Vorgehensweise, um Strukturen und Prozesse optimal auf die spezifische Aufgabenstellung in Ihrem Unternehmen anzupassen:

- **Skalierung und Instrumentalisierung**  
Die Effizienz eines Teams ist abhängig von der passgenauen Ausstattung mit Werkzeugen und Instrumenten. Wir helfen Ihnen mit unserer Skalierungserfahrung aus der Bandbreite von Standard-Office-Programmen bis hin zu Spezialsoftware und -hardware die richtige Auswahl zu treffen um Ihre Teams effizient zu organisieren.
- **Vernetzung im Unternehmen und mit Partnern**  
Alle Teams sind immer auch Informationsdehscheiben, sie kommunizieren nach aussen und innen, sie sammeln Feedback und geben generieren neue Informationen. Dafür ist es wichtig, dass jedes Team in den Informationsfluss aller relevanten Stakeholder integriert ist und von dort aktiv und rechtzeitig versorgt wird. Wir unterstützen dabei Transparenz über vorhandene Partner und Schnittstellen Ihrer Teams zu schaffen und die entsprechende Vernetzung herzustellen.
- **Reporting und Verbesserungspotenziale**  
Wie uns was dokumentiert Ihr Team und zu welchem Zweck? Solange keine klar strukturierte Dokumentation erfolgt kommt es immer wieder zu Fehler, Versäumnissen, Missverständnissen und Effizienzverlusten. Sorgen Sie mit unserer Hilfe dafür, dass durch qualitatives Reporting Verbesserungspotenziale für Produkte, Prozesse und Kundennutzen erkannt und gehoben werden und Ihre Teams künftig professionelle Entscheidungsgrundlagen liefern.
- **Probleme vermeiden und Kundennutzen steigern**  
Ein professionelles Team ist nicht nur in der Lage, seine aktuelle Aufgabe zu erfüllen. Als Schnittstell zu anderen Teams im Unternehmen ist es immer auch in der Lage, Erfahrungen zu übertragen und bei der Optimierung von Strukturen und Prozessen bei seinen "Partnern" im ganzen Unternehmen einen Beitrag zu leisten. Erfahren Sie im Workshop, wie Teams hier Zusatznutzen leisten können.

Heben Sie die Potenziale in Ihrem Unternehmen, die durch eine bessere Organisation Ihrer Teams entstehen können!

Die nächsten **Support-Workshop** finden statt am:  
**08.07.2016 in Rottenburg**  
**21.10.2016 in Rottenburg**

Der **Support-Workshop** kostet: 680.- EUR zzgl. MwSt.

Anmeldung oder Fragen zu den Support-Workshops  
richten Sie bitte an: Telefon: 07472 9839-0 oder E-Mail: [mail@support-profis.de](mailto:mail@support-profis.de)

ILTIS GmbH  
 z. Hd. Frau Iris Hahn  
 Röntgenstr. 15  
 D-72108 Rottenburg

**Fax an: +49 (74 72) – 98 39-22**



**Anmeldung zum Support-Workshop**

\_\_\_\_\_  
*Anrede, Titel*

\_\_\_\_\_  
*Vorname Name*

\_\_\_\_\_  
*Position/Abteilung*

\_\_\_\_\_  
*Firmenname*

\_\_\_\_\_  
*Telefon/Fax*

\_\_\_\_\_  
*E-Mail-Adresse*

\_\_\_\_\_  
*Straße, Hausnummer oder Postfach*

\_\_\_\_\_  
*PLZ, Ort*

\_\_\_\_\_  
*Rechnungsanschrift (wenn abweichend zur obigen Anschrift)*

\_\_\_\_\_  
*Datum*

\_\_\_\_\_  
*Unterschrift\**

\* Die allgemeinen Geschäftsbedingungen für Seminare und Workshops der ILTIS GmbH habe ich gelesen und stimme diesen zu.  
 In Absatz 3 dieser Bedingungen bin ich über mein Recht zum Widerruf informiert worden. Es gelten die auf der Internetseite  
[www.support-profis.de](http://www.support-profis.de) genannten Konditionen.

**Hiermit melden wir die folgenden Teilnehmer zum Seminar/Workshop an:**

<b>Seminar</b>	<b>Termin</b>	<b>Preis</b> (zzgl. 19% MwSt.)	<b>Ort</b>
<input type="checkbox"/> Organisation von Teams	08.07.2016	680,- EUR	Rottenburg am Neckar
<input type="checkbox"/> Organisation von Teams	21.10.2016	680,- EUR	Rottenburg am Neckar

\_\_\_\_\_  
*Vorname Name*

\_\_\_\_\_  
*Position/Abteilung*

\_\_\_\_\_  
*E-Mail/Telefon*

\_\_\_\_\_  
*Vorname Name*

\_\_\_\_\_  
*Position/Abteilung*

\_\_\_\_\_  
*E-Mail/Telefon*