



**eisq**

european  
institute  
for service  
quality

**qualitycube**  
quality.management.services

## Exzellenzforum Dienstleistersteuerung

Outsourcing, Servicequalität  
und Datenschutz:  
Ihr Wissensvorsprung durch  
Experten-Know-how!

30./31. Mai 2017 · Hotel Hafen Hamburg



STUTTGART  
NETZE

Mit freundlicher Unterstützung von



**TÜVRheinland®**  
Genau. Richtig.

# Wenn Experten auf Experten treffen ...

Vendor Manager, Servicepartner Koordinator, Performance- oder Qualitätsmanager, hinter solchen Stellenbezeichnungen stehen Dienstleistersteuerer und Qualitätsbeauftragte. **An deren Arbeit hängen direkt die Qualität des Services und der Erfolg von Fremdvergaben und exzellenten Ergebnissen ab.** Kein Dienstleister kann ohne Auftraggeber und dessen Steuerung und Qualitätsüberwachung sinnvoll agieren. Als Veranstalter bieten die spezialisierten Unternehmensberatungen eisq und qualitycube die einzigartige Plattform Exzellenzforum Dienstleistersteuerung für diesen noch immer viel zu wenig beachteten Berufszweig. Nutzen Sie die Chance, Ihre Rolle im Markt und im eigenen Unternehmen zu schärfen, profitieren Sie von den Erfahrungen Ihrer Mitstreiter und bauen Sie Ihren Wissensvorsprung aus.

## 4 gute Gründe für Ihre Teilnahme:

**1** **Partizipieren** Sie am Wissen Ihrer Mitstreiter aus der Praxis.

**2** **Vernetzen** Sie sich untereinander und knüpfen Sie neue, wertvolle Kontakte.

**3** **Profitieren** Sie vom Know-how- und Erfahrungstransfer.

**4** Nutzen Sie die Gelegenheit, Ihre Themen zu **diskutieren**.

# Was Sie erwartet ...

Experten und Spezialisten geben Ihnen am 30./31. Mai 2017 beim **Exzellenzforum Dienstleistersteuerung** exklusive Einblicke in ihre Arbeitswelten. Ziehen Sie aus dem breiten Erfahrungsspektrum der Referenten die für Sie wichtigen Impulse und Bestätigungen.

- Wozu brauchen wir morgen noch das Medium Telefon?
- Wie identifizieren andere Dienstleistersteuerer am Beispiel Stuttgart Netze (ex EnBW-Konzern) zu steuernde Dienstleistungen am erfolgreichsten?
- Wie realisiert AXA durch die Optimierung von Outsourcing Kostenvorteile und verbessert dadurch seine operative und strategische Marktposition?
- Was besagt die neue EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) genau und welche Brisanz birgt diese für Dienstleistersteuerer?
- Welche Chancen bieten Zertifizierung und Auditierung?

Nutzen Sie das volle Potential des Exzellenzforums und erarbeiten Sie am Erlebnistag Ihre Themen. Sie bestimmen den Ablauf und die Inhalte des zweiten Tages im **BarCamp** direkt mit.

Mit freundlicher Unterstützung von next id und TÜV Rheinland



# eisq und qualitycube

Führungskräfte für die Steuerung von Outsourcing Service Providern und Qualitätsmanagement schätzen das Exzellenzforum Dienstleistersteuerung.

Hier tauschen sich Experten aus, holen sich wertvolle Anregungen, finden Bestätigung für ihr Handeln.

Teilnehmer der Aus- und Weiterbildung für Dienstleistersteuerer von eisq halten Kontakt, lernen neue Mitstreiter kennen.

Erzielen Sie operative Exzellenz im Dienstleistungsmanagement mit eisq:

- Verdienen Sie mit Innovationen Geld und gewinnen Sie neue Kunden.
- Erreichen Sie maximale Kosteneffizienz und machen Sie das Richtige richtig.
- Optimieren Sie den Ertrag Ihrer Fremdvergaben mit mehr Wirksamkeit in der Dienstleistersteuerung.

Optimieren Sie Ihre Kundenservicequalität und Effizienz mit qualitycube:

- Gewinnen Sie wertvolle Hinweise für die Steigerung Ihrer Dienstleistungsqualität durch offene und verdeckte Qualitätsanalysen.
- Erreichen Sie mit der Einführung und Zertifizierung Ihres Qualitätsmanagementsystems eine maximale Prozesssicherheit und Kostenvorteile zum Wettbewerb.
- Erleben Sie Durchbrüche in der Entwicklung Ihrer Führungskräfte durch professionelles Coaching.
- Gehen Sie als Innovator voran in der Darstellung Ihres Unternehmens als zertifizierter „Ausgezeichneter Arbeitgeber“.

# Die Idee ‚BarCamp‘

Bei BarCamps handelt es sich um ein international bewährtes Konzept. Sie als Teilnehmer bestimmen Ablauf und Inhalte direkt mit, so findet eine maximale Individualisierung der Konferenz statt.

**Bringen Sie sich und Ihre Themen aktiv ein.  
Kreieren Sie den größten Mehrwert für sich selbst durch mehr Interaktion.**

Wir rufen Sie herzlich auf, im Vorfeld einen Impulsbeitrag (5-10 Minuten) vorzubereiten. Wählen die Teilnehmer Ihr Thema, halten Sie den Impulsvortrag.



# Ihre Agenda mit praktischen An- und Abreisezeiten

30. Mai 2017 - Vortragstag

- 14:00 Uhr **Intro - Machen wir einander bekannt**  
**Programm- und Teilnehmervorstellung**  
Rolf Lohrmann, qualitycube GmbH  
Bernhard Gandolf, eisq GmbH & Co. KG
- 14:45 Uhr **Ihr Impulsvortrag I**  
**Eine Lanze für den telefonischen Kundendialog**  
Markus Stephan, next id GmbH
- 15:15 Uhr **Ihr Praxisvortrag I**  
**Dienstleistungssteuerung bei einem Netzbetreiber**  
Marlies Hummel-Dietz, Stuttgart Netze Betrieb GmbH
- 16:00 Uhr **Networking-Pause und Gelegenheit für den Check-In**
- 16:30 Uhr **Ihr Praxisvortrag II**  
**Steuerung und Einsatz alternativer Postdienstleister im Hause der AXA Konzern AG**  
Frank T. Eckart, AXA Konzern AG
- 17:15 Uhr **Ihr Expertenvortrag**  
**Das neue EU-Datenschutzrecht. Was muss ich bei der Steuerung meiner Dienstleister beachten?**  
Sönke Doll, Rechtsanwalt
- 18:00 Uhr **Résumé**  
Rolf Lohrmann, qualitycube GmbH  
Bernhard Gandolf, eisq GmbH & Co. KG
- 20:00 Uhr **Überraschendes Abendprogramm**  
Geselliger Austausch und Abendessen

## 31. Mai 2017 - (Un)Konferenztag

- 09:00 Uhr **Start in den zweiten Tag**  
Rolf Lohrmann, qualitycube GmbH  
Bernhard Gandolf, eisq GmbH & Co. KG
- 09:10 Uhr **Ihr Impulsvortrag II**  
**Erfolgsfaktor Zertifizierung - Einheitliche Service-, Sicherheits- und Qualitätsstandards erreichen - Chancen und Risiken erkennen!**  
Alexander Ebert, TÜV Rheinland Cert GmbH
- 09:40 Uhr **Sie bestimmen - BarCamp**  
**Intro, Auswahl Ihrer Top 3 Themen und Spontanmoderation**  
Rolf Lohrmann, qualitycube GmbH  
Bernhard Gandolf, eisq GmbH & Co. KG
- 12:30 Uhr **Kurze Networking-Pause inklusive Mittagessen**
- 13:15 Uhr **Ihre Takeaways**  
Bernhard Gandolf, eisq GmbH & Co. KG  
Rolf Lohrmann, qualitycube GmbH
- 13:45 Uhr **Résumé und Austausch zum Thema der Folgeveranstaltung**  
Bernhard Gandolf, eisq GmbH & Co. KG  
Rolf Lohrmann, qualitycube GmbH
- 14:00 Uhr **Verabschiedung**

Mit freundlicher Unterstützung von:



# Ihre Referenten



**Sönke Doll**  
Rechtsanwalt



**Alexander Ebert**  
IRCA Auditor und Vertriebs-  
beauftragter  
TÜV Rheinland Cert GmbH



**Frank T. Eckart**  
Leiter Zentrale Steuerung  
Post/Druck/Vertrag  
Axa Konzern AG



**Marlies Hummel-Dietz**  
Teamleiterin Netzdienstleistungen  
Stuttgart Netze Betrieb GmbH



**Markus Stephan**  
Leiter Lösungsvertrieb  
next id



# Ihre Gastgeber



**Bernhard Gandolf, eisq GmbH & Co. KG,**  
Geschäftsführer und Certified Management Consultant für Qualitätsmanagement/Dienstleistersteuerung in Service-Organisationen.



**Rolf Lohrmann, qualitycube GmbH**  
European Business School- und BDZ-zertifizierter Berater für strategische Unternehmensplanung, QMCC und ISO 9001-Auditor sowie EFQM-Excellence Assessor, sowie ausgebildeter Co-active-Coach.

# Was denken andere Teilnehmer?

**Dr.<sup>in</sup> Silvia Guth, MSD Sharp & Dohme GmbH:**

„Ich habe einige Impulse und gute Ideen mitgenommen, um meinen Dienstleister zukünftig besser zu steuern.“

**Lothar Schurmann, Reinert Logistic GmbH**

**& KG:** „Eine gelungene Veranstaltung! Ich habe sehr viel mitgenommen.“

**Recep Ayvaz, Unitymedia KabelBW GmbH:**

„Außerordentlich nützlich! Ich profitiere davon.“

**Tanja Czerner, DAK-Gesundheit:** „Sehr positiv!

Für mich kam das genau zum richtigen Zeitpunkt bei Projektstart und ich erhielt so einen wertvollen An Schub.“

**Markus Grutzeck, Grutzeck-Software GmbH:**

„Die Verteilung auf zwei Tage ermöglicht den intensiven informellen Informationsaustausch der Teilnehmer untereinander.“

**Ralf Mühlhoyer, Enghouse AG:** „Das Exzellenzforum Dienstleistersteuerung bietet für

die Teilnehmer verschiedene Einsichten in die Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Dienstleister. Durch Praxisbeiträge, interaktive Workshops und viel Zeit zum informellen Netzwerken ist die 2-tägige Veranstaltung ein wichtiger Bestandteil für den Entscheidungs- und Verbesserungsprozess.“

# Ihr kurzer Weg zur Teilnahme

Telefax +49 541-580543-29 oder +49 40-25167-155

## Exzellenzforum Dienstleistersteuerung

Outsourcing, Servicequalität und Datenschutz:

Ihr Wissensvorsprung durch Experten-Know-how!

30./31. Mai 2017 · Hotel Hafen Hamburg

- Ja**, ich nehme teil.
- Ich möchte weitere Informationen über eisq.
- Ich möchte weitere Informationen über qualitycube.

Teilnehmer/in, Vorname/Nachname

Firma

Position

Straße/Postfach


PLZ/Ort

Telefon/Telefax

eMail-Adresse

- Ja**, ich bin Mitglied      Code: \_\_\_\_\_

Mitglieder vom Callcenter Verband Deutschland, Kooperationsnetz Baden-Württemberg und Die Netzwerkpartner erhalten Rabatt.

Für die Teilnahme inklusive Unterlagen, Catering, Organisation und CO<sub>2</sub>-Kompensation fällt ein Betrag in Höhe von **345,00 €** an. Schnell entschlossene Anmelder zahlen **bis zum 31.03.2017** nur **295,00 €**. Unsere AGB für Veranstaltungen finden Sie unter [www.eisq.eu/agb](http://www.eisq.eu/agb). Wir nehmen eine Kompensation des Forums und der Anreise aller Teilnehmer bei  vor.

**Unser Tipp:** Wir haben ein Zimmerkontingent im Hotel Hafen Hamburg (Seewartenstraße 9, 20459 Hamburg) reserviert. Buchen Sie Ü/F für nur 110 € brutto bis zum 12.05.2017 unter Telefon +49 40-31113-70600, Stichwort „qualitycube300517“.





**eisq**

european  
institute  
for service  
quality

eisq GmbH & Co. KG  
Franz-Lenz-Straße 1A  
D-49084 Osnabrück

Telefon +49 541-580543-0  
Telefax +49 541-580543-29  
service@eisq.eu

[www.eisq.eu](http://www.eisq.eu)

**qualitycube**  
quality.management.services

qualitycube GmbH  
Hohenfelder Straße 20  
D-22087 Hamburg

Telefon +49 40-2516708  
Telefax +49 40-25167-155  
info@qualitycube.de

[www.qualitycube.de](http://www.qualitycube.de)



myclimate neutral zertifiziert eisq seit 2009 als klimaneutrale Organisation