



**eisq**  
european  
institute  
for service  
quality

**qualitycube**  
quality.management.services

## Exzellenzforum Dienstleistersteuerung

# Mit Innovationen und Servicequalität überzeugen!

12./13. September 2016 · Hamburg



Mit freundlicher Unterstützung von



Medienpartner



# Beim Exzellenzforum treffen Experten auf Experten

Das Rollenbild eines Dienstleistersteuerers verbirgt sich hinter einer Vielzahl von Stellenbezeichnungen: Vendor Manager, Servicepartner Koordinator oder Performance Manager lauten einige Beispiele. Allen gemein: Dienstleistersteuerer sorgen mit Ihrer Arbeit für den Erfolg der Fremdvergabe und exzellente Ergebnisse. Das **Exzellenzforum Dienstleistersteuerung** dient als einzigartige Plattform für den Erfahrungsaustausch unter Experten. Die spezialisierten Unternehmensberatungen eisq und quality-cube stehen als Veranstalter für Exzellenz und Innovationen. Bestimmen Sie als Teilnehmer aktiv das Programm mit. 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**.

# Das erwartet Sie

Am 12./13. September 2016 präsentieren Ihnen beim **Exzellenzforum Dienstleistersteuerung** ausgewiesene Spezialisten aus der Praxis exklusive Einblicke in ihren Unternehmensalltag.

- Wie können Sie von innovativen Ansätzen profitieren?
- Welche positiven Effekte lassen sich durch Auditierung und Zertifizierung der Kundendienst- und Vertriebspartner ziehen?
- Wie lässt sich der Spagat zwischen Kosteneffizienz und Qualitätsanspruch bewältigen?
- Wie ziehen Dienstleistersteuerer, Qualitätsmanager, Juristen, Personaler und Vertriebler an einem Strang?

Erwarten Sie **Außergewöhnliches** im Rahmen der Innovationsfabrik. Vor Ort erarbeiten Sie live neue Ideen, nehmen praktische Tools mit in den Arbeitsalltag und vertiefen wertvolle Kontakte. Unterschiedliche Perspektiven und überraschende Antworten sind somit garantiert.

Mit freundlicher Unterstützung von **Enghouse AG**



Call-Center Expert Site berichtet über das **Exzellenzforum Dienstleistersteuerung**



# eisq und qualitycube

Das **Exzellenzforum Dienstleistersteuerung** als Austauschplattform richtet sich im Speziellen an Führungskräfte, die für die Steuerung von Outsourcing Service Providern sowie für das Qualitätsmanagement verantwortlich zeichnen.

Experten tauschen sich aus und sichern sich ihren Wissensvorsprung: wertvolle Anregungen, praktische Erfahrungen und nützliche Innovationen inklusive. Teilnehmer der Aus- und Weiterbildung für Dienstleistersteuerer von eisq treffen sich wieder, 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 mit qualitycube Ihre Kundenservicequalität und Effizienz:

- 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“.

Mit eisqconsulting sind Sie gut beraten!

Viele Aufgaben, Ihre Lösung:  
Dienstleister effizienter  
steuern mit eisq

Wir optimieren den Ertrag Ihres Outsourcings.



eisqforen + eisqseminare =  
eisqacademy: [www.eisq.eu/seminare](http://www.eisq.eu/seminare)

# Zwei Tage Know-how: Die Agenda

12. September 2016 - Vortragstag

- 14:00 Uhr **Begrüßung**  
**Programm- und Teilnehmervorstellung**  
Günter Greff, Unternehmer, Autor und Pionier der dt. Call Center Branche
- 14:15 Uhr **Grußworte**  
**Mit Exzellenz und Innovationen überzeugen!**  
Rolf Lohrmann, qualitycube GmbH  
Bernhard Gandolf, eisq GmbH & Co. KG
- 14:45 Uhr **Impulsvortrag**  
**Transparenz, Datensicherheit und Flexibilität/Schnelligkeit bei der Steuerung externer Dienstleister dank Enghouse**  
Praxisbeitrag eines Enghouse Kunden
- 15:30 Uhr **Networking-Pause**
- 16:00 Uhr **Praxisvortrag I**  
**Zwischen Kosteneffizienz und Qualitätsanspruch - Benchmarkteams zur effizienten Steuerung des Kundenservices am Beispiel der ENTEGA**  
Antje Karsch, ENTEGA Energie GmbH
- 16:30 Uhr **Praxisvortrag II**  
**Kundenservice und Dienstleistersteuerung bei einem Industrie 4.0-Vorreiter**  
Stephan Gürtler, cewe Stiftung & Co. KGaA
- 17:00 Uhr **Praxisvortrag III**  
**Auditierung und Zertifizierung von Kundendienst- und Vertriebsdienstleistern der Telekom Deutschland**  
Michael Düppen, Telekom Deutschland GmbH
- 17:30 Uhr **Praxisvortrag IV**  
**Zahle ich zuviel? Das Vergütungsmodell für externe Partner**  
Kay Benthien, Europcar Autovermietung GmbH

- 18:00 Uhr **Résumé**  
Günter Greff
- 20:00 Uhr **Hafenrundfahrt**  
geselliger Austausch und Abendessen

### 13. September 2016 - Erlebnistag

- 09:00 Uhr **Begrüßung zum zweiten Tagungstag**  
Günter Greff
- 09:15 Uhr **Innovationsfabrik ,live'**  
Rolf Lohrmann, qualitycube GmbH  
Bernhard Gandolf, eisq GmbH & Co. KG
- 12:15 Uhr **Mittagessen und Networking-Pause**
- 13:15 Uhr **Vorstellung der Resultate**  
Bernhard Gandolf, eisq GmbH & Co. KG  
Rolf Lohrmann, qualitycube GmbH
- 13:45 Uhr **Résumé und Austausch zum Thema  
der Folgeveranstaltung**  
Günter Greff  
Rolf Lohrmann, qualitycube GmbH  
Bernhard Gandolf, eisq GmbH & Co. KG
- 14:00 Uhr **Verabschiedung**

Sponsor:



**Exzellenzforum Dienstleistersteuerung:  
12./13. September 2016  
Empire Riverside Hotel  
Bernhard-Nocht-Straße 97, 20359 Hamburg**

# Wissen in Person: Die Referenten



**Günter Greff**

führt Sie durch das Programm



**Kay Benthien**

Leiter Partner- und Qualitäts-  
steuerung

Europcar Autovermietung GmbH



**Michael Düppen**

Leiter Compliance & Auditierung  
Telekom Deutschland GmbH



**Bernhard Gandolf**

Geschäftsführer Certified  
Management Consultant  
eisq GmbH & Co. KG



**Stephan Gürtler**

Leiter Vertriebsinnendienst  
cewe Stiftung & Co. KGaA





### **Antje Karsch**

Leiterin Kundendialog  
ENTEKA Energie GmbH



### **Rolf Lohrmann**

Geschäftsführer  
qualitycube GmbH



### **Ralf Mühlenhöver**

Vorstand Enghouse AG

#### **Unsere Tipps:**

Sichern Sie sich **25 % Ersparnis** auf ein Modul der Ausbildung für Dienstleistersteuerer von eisq. Sichern Sie sich **25 % Ersparnis** auf die Teilnahme an der Ausbildung „Qualitätsbeauftragter Service Center mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation“ oder auf die GAP-Analyse Ihres QM-Systems zur ISO 9001 oder QMCC von qualitycube.

# 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 BDU-zertifizierter Berater für strategische Unternehmensplanung, QMCC- und ISO 9001-Auditor sowie EFQM-Excellence Assessor.

# Ihr kurzer Weg zur Teilnahme

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

## Exzellenzforum Dienstleistersteuerung

Mit Innovationen und Servicequalität überzeugen!

12./13. September 2016 · 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

Für die Teilnahme inkl. Unterlagen, Catering, Organisation und CO<sub>2</sub>-Kompensation fällt ein Beitrag in Höhe von **345,00 €** (exkl. USt.), für schnell Entschlossene **bis 31.7.2016: 295,00 €** (exkl. USt.), pro Person an. Wir haben für Sie ein Zimmerkontingent im Empire Riverside Hotel reserviert. Buchung unter dem Stichwort „qualitycube120916“, Telefon +49 40-31119-70600. Unsere AGB für Veranstaltungen finden Sie unter [www.eisq.eu/agb](http://www.eisq.eu/agb). Die eisqforen sind klimaneutral! eisq nimmt eine Kompensation der Veranstaltung und der Anreise aller Teilnehmer bei  vor.

**Unser Tipp:** Neben der Möglichkeit, im Empire Riverside Hotel zu übernachten, finden Sie in der nahen Umgebung viele Hotels in allen Preiskategorien.





**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  
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