



# CLAUDIA CLEMENS

BERATUNG BEGLEITUNG ENTWICKLUNG

## Kostprobe!

### Forecast (*und Personaleinsatzplanung*)

#### Problemstellung

- Trotz rechnerisch genug Personal, stimmt die Besetzung an der Hotline irgendwie nie.
- Oder das Geschäft lief immer gut und plötzlich stimmt der Servicelevel nicht mehr und auch die Erreichbarkeit lässt zu wünschen übrig.
- Die Wechsel zwischen Über- und Unterkapazitäten an der Hotline sind unwirtschaftlich.
- Es existieren keine kurzfristigen Strategien (sowohl für das Tagesgeschäft als auch bei ad hoc Situationen)

#### Für wen ist die Kostprobe- auch häppchenweise- interessant?

- Kundenserviceverantwortliche, Entscheider, operativ Verantwortliche, Teamleiter
- KMU, die ihren Inhouse Telefonservice gut aufstellen möchten

#### Ihr Vorteil und Nutzen

Mit lediglich geringem zeitlichen Aufwand erhalten Sie Zugriff auf Expertenwissen und eine Handlungsempfehlung zum weiteren Vorgehen. **Ein weiteres Investment ist für das Starter Paket nicht notwendig.**

Und da das Gespräch remote stattfindet, sind wir in der Planung maximal flexibel.

Bei unveränderter Situation in Ihrem Haus und nach ggf. erfolgreicher Umsetzung der ersten Handlungsempfehlungen können Sie auch später noch das Analyse- oder Konzept- Paket buchen.

Die Arbeitsergebnisse erfolgen dann auf Basis der im Starter Paket gewonnenen Erkenntnisse.



# CLAUDIA CLEMENS

BERATUNG BEGLEITUNG ENTWICKLUNG

## Starter Paket

### Analysegespräch (digital) 1-2 Stunden

- Wie ist die aktuelle Situation?
- Was sind die konkreten Schmerzpunkte?
- Wie ist das aktuelle Vorgehen?
- Welche Maßnahmen sind bereits getroffen und umgesetzt worden?
- Wer ist verantwortlich?
- Existieren Forecast- und PEP- Prozesse? Welche?

Aufbereitung der Ergebnisse des Analysegesprächs inkl. erster Handlungsempfehlungen

## Analyse Paket

Analyse bereits vorhandener Prozesse hinsichtlich Effizienz

Überprüfung auf Vollständigkeit (unter Betrachtung aller möglichen Einflussgrößen)

Anpassungsempfehlungen

*alternativ*

Empfehlung von zielführenden Forecast- und PEP- Prozessen

Wie?

Häufigkeit

Einflussgrößen

Stolpersteine

**Feedbackgespräch zu den Ergebnissen (digital) 1-1,5 Stunden**

**700€ (netto)**



# CLAUDIA CLEMENS

BERATUNG BEGLEITUNG ENTWICKLUNG

## Konzept Paket

### Workshop mit Entscheidern und Verantwortlichen (digital, bis 5 Personen, 2-3 Stunden)

Analyse bereits vorhandener Prozesse hinsichtlich Effizienz

Überprüfung auf Vollständigkeit (unter Betrachtung aller möglichen Einflussgrößen)

Konzeption von 1-2 PEP- und/oder Forecastprozessen

Workshop mit Verantwortlichen und Umsetzenden zur Implementierung der Prozesse (digital, 1-2 Stunden) **1300,00€ (netto)**

*\*eine darüber hinausgehenden Begleitung kann individuell und außerhalb des gebuchten Pakets vereinbart werden*

## FAQs

*Können wir das Angebot auch vor Ort nutzen?*

Das hier beschriebene Vorgehen ist auf ein reines Online- Angebot ausgerichtet. Wie das Angebot vor Ort aussehen könnte, können wir aber gerne im Erstgespräch besprechen.

*Wie sieht es aus, wenn ich mich nach dem Erstgespräch nicht direkt für ein weiteres Paket entscheiden kann?*

Die erweiterten Pakete können auch später gebucht werden. Voraussetzung dafür ist, dass sich die im Erstgespräch ermittelten Rahmenbedingungen nicht geändert haben. Sollte dies der Fall sein, finden wir zusammen aber sicher eine Lösung.

*Ist das Angebot auch etwas für uns, wenn wir bisher keine Forecast- und/oder PEP – Prozesse haben?*

Unbedingt! Gerade dann sollten wir uns unterhalten und Sie sich von mir Ihre Möglichkeiten zeigen lassen.

## Kontakt

Claudia Clemens - Beratung | Begleitung | Entwicklung

Düsterstraße 27, 44797 Bochum | Mobil 0176 20236027 | Email [claudia@clemens-beratung.de](mailto:claudia@clemens-beratung.de)