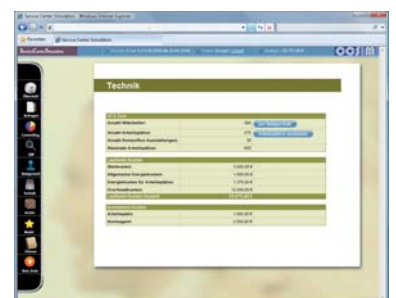
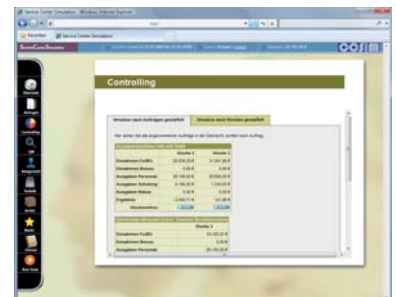
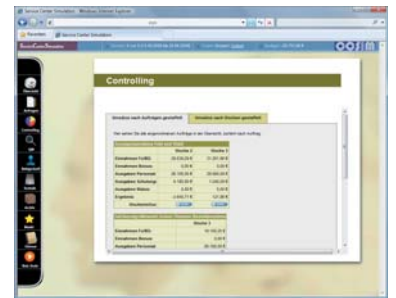
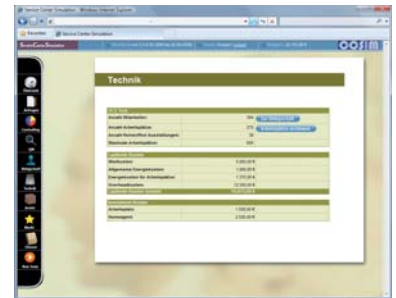
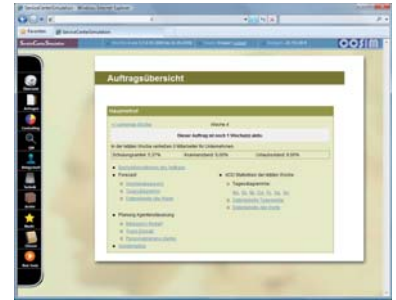


**CCSIM**

Managementtraining mit dem CallCenterPlanspiel

## Die CallcenterSimulation CCSIM

- ❖ ist ein rundenbasiertes Wirtschaftsplanspiel
- ❖ ist ein ideales Instrument der Führungskräfteentwicklung
- ❖ verfügt über eine individuell adaptierbare Konzeption
- ❖ ist ohne Installation über das Internet einzusetzen
- ❖ führt Teams zusammen
- ❖ macht das Wirkungsgefüge des Inbound-Callcenters deutlich
- ❖ passt in bestehende Curricula
- ❖ ist als eigenständiges Schulungsinstrument einsetzbar
- ❖ wird unternehmensintern oder in offenen Wettbewerben gespielt
- ❖ ist ein Hybrid aus Online- und Präsenzveranstaltung
- ❖ fokussiert mehrere Siegkriterien
- ❖ verdeutlicht Komplexität durch variable Schwierigkeitsgrade



Wissen ist Macht und Macht allein genügt nicht. Verstehen, erkennen, entscheiden und Verantwortung übernehmen - in komplexen Wirkungsgefügen Dreh- und Angelpunkte des Erfolgs.

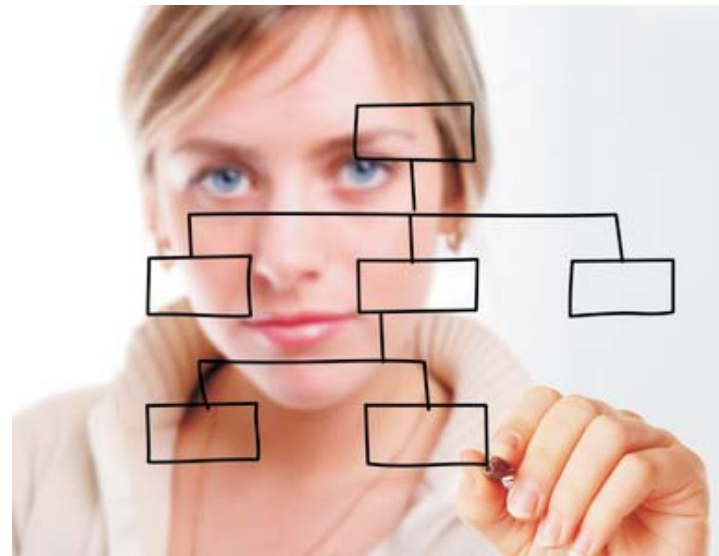
Verstehen und Verständnis schaffen. Wirkungen erkennen und Taten durchdenken.

Was gehört wie zusammen? Was ist Ursache, was ist Wirkung? Callcenter sind schnelle Welten, oft sogar die schnellsten im Unternehmen; Fehlentscheidungen sind sofort teuer.

Führen und Steuern, Entscheiden und Planen. Menschen motivieren im Umfeld emotionaler Arbeit, beständige Führungskraft sein in stetem Wandel.

Das Planspiel ist die ideale Plattform, um Gelerntes in eine simulierte Praxis umzusetzen.

Personalentwickler haben mit CCSIM ein Tool, das beides fordert und fördert: Zusammenhänge erkennen und Erkanntes vermitteln. CCSIM ist team- und wettbewerbsorientiert angelegt, nichts für Einzelkämpfer.



Es eignet sich für angehende Führungskräfte; und auch erfahrenen Profis macht es Spaß, das eigene Wissen zwischendurch aufzufrischen.

Ob Sie ein Inhouse-Inbound CC betreiben oder ein CC Dienstleister sind: Mit CCSIM lernen Sie richtig.



Das Spiel verläuft in Runden. Jede Runde symbolisiert einen virtuellen Zeitraum. Die Spieler beginnen mit einem Auftrag, starten mit einer Produktion. Sie erhalten die Ergebnisse aus vergangenen Runden und gestalten mit ihren Entscheidungen die jeweils nächste Periode.

Die erste Runde ist eingebettet in ein Präsenzseminar, während dessen sich die Teilnehmenden in Teams zusammenfinden, die Web-Applikation und den Ablauf des Spiels kennen lernen.

Im ersten Präsenzseminar werden sowohl die Termine für die kommenden Online-Runden festgelegt als auch die Entscheidungen für die erste Runde getroffen.

Die Runden 2 - 4 finden dezentral als Online-Runden statt. Die Spieler verabreden ihre Spieltermine individuell. Pro Runde ist mit einem Zeitaufwand von 60 - 90 Minuten zu rechnen.



Runde 5 ist die letzte Runde. Sie wird ebenfalls im Rahmen eines Präsenzseminars gespielt. Die Teilnehmenden treffen letztmalig ihre Spielentscheidungen. Gemeinsam mit dem Spielleiter sind alle Spielrunden detailliert nachvollziehbar - jetzt wird deutlich, welche Entscheidung warum zu diesen Ergebnissen geführt hat.

Im Rahmen des Präsenzseminars werden natürlich auch die Gewinner gekürt.

Dank dieser Konzeption unterstützt CCSIM sowohl das Teambuilding als auch die Vermittlung relevanten Callcenter-Wissens.



Zentrale Elemente der Simulation sind die Facetten des Inbound.

Die Spieler haben pro Runde mindestens einen neuen Auftrag in ihre Produktion aufzunehmen.

Zuvor definieren sie ihr Marketingbudget, sichten Anfragen aus und wählen dann gemäß ihrer Strategie zusätzliche Aufträge aus, die sofort zu produzieren sind.

Auftraggeber können kündigen, Mitarbeiter verlassen bei schlechter Behandlung das Unternehmen.

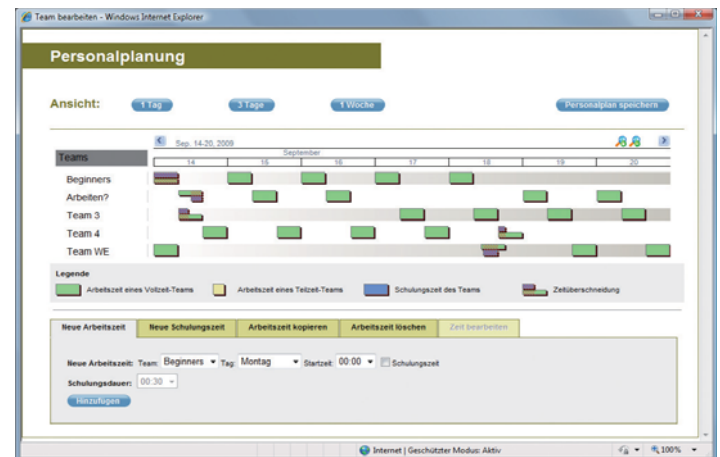
Die Spieler werden konfrontiert mit Grippewellen, ACD-Ausfällen, trickreichen Vergütungsmodellen und verschiedenen Schulungsniveaus.

Die Spieler haben zu reagieren auf Krankheitsquoten, Urlaubstage, Gleitzeit und Mehrarbeitsregelungen und natürlich: auf Service Level Anforderungen.

Die Spieler definieren Agententeams, teilen Teamleiter ein, planen den Teameinsatz für die kommende Runde.

Arbeiten sie mit Home-Office Agenten? Gibt es Prioritäten für Back-Office Arbeiten? Können Agenten eher Feierabend machen bei entsprechend geringerem Call Volumen?

Personaleinsatzplanung - zugunsten des Lerneffekts sehr anschaulich nach ErlangC.



## Typische CCSIM Fragen:

Welche Gehälter erhalten Teamleitungen und Agenten?

Setzen wir Leih- und Zeitarbeitskräfte ein?

Reichen die Arbeitsplätze?

Stimmt die Belegung?

Lohnt sich dieser Auftrag?

Ist es sinnvoller auszusteigen oder weiterzumachen?

Wie groß werden die Teams?

Wie oft wird geschult?

Callcenter sind komplexe Welten. Callcenter sind besondere Produktionsumgebungen, bedürfen besonderer Konzepte. CCSIM macht es deutlich.



START

Die Simulation eignet sich sowohl als unternehmensinterner Wettbewerb im Rahmen der Aus- und Weiterbildung als auch als offener Online-Wettbewerb.

Der große Unterschied zwischen beiden Variationen liegt in der Adaptionsfähigkeit:

Während der offene Online Wettbewerb für alle möglichen Teilnehmergruppen den für alle gleichen, unspezifizierten Schwierigkeitsgrad bietet, ist der geschlossene, unternehmensinterne Wettbewerb variabel.

Hier können je nach Zielvorgaben und Teilnehmerfeld Elemente des Spiels individuell zugeschnitten werden.

Die Simulation -als Tool der unternehmensinternen Aus- und Weiterbildung- ist äußerst flexibel: sei es zeitlich, sei es inhaltlich, sei es von den Vorgaben her. Damit macht CCSIM den spielerischen und lehrreichen Umgang mit unternehmenseigenen Themen möglich.

In beiden Variationen sind die Präsenzseminare obligatorischer Bestandteil des Konzepts. CCSIM basiert auf IT und arbeitet mit einem erfahrenen, externen Spielleiter.

Die Rolle des Spielleiters besteht vor allem darin, das Spiel zu erklären, Ergebnisse zu analysieren und die Callcenter-Relevanz der getroffenen Entscheidungen zu diskutieren und zu moderieren. Die einzelnen Runden gibt jeweils der Spielleiter frei. Somit bleibt ein hoher Grad an unabhängiger Zeiteinteilung bei den Spielenden.

Im offenen Wettbewerb wird erst gestartet, wenn die Mindestteilnehmerzahl erreicht ist. Offene Wettbewerbe finden unregelmäßig statt. Bei der Vorbereitung unternehmensinterner Wettbewerbe ist im Vorfeld zu klären, welche Lernziele die Teilnehmenden verfolgen bzw. verfolgen sollen.



## Welche Lernziele wollen Sie erreichen?

Die Teilnehmenden finden ihre Entscheidungen durch Diskussion und Abwägung, durch das gemeinsame Gespräch. So ist CCSIM ein ganz hervorragendes Instrument auch der Teamentwicklung.

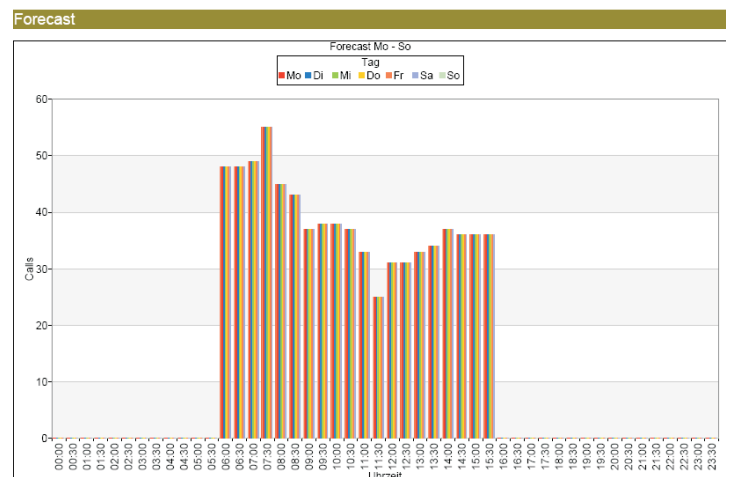
Welche Maßnahmen der Personalentwicklung- und Qualifizierung werden eingesetzt?

Wie passen Spiel und existierende Curricula zusammen?

Wer nimmt teil? Berufseinsteiger im Callcenter oder auch aus anderen Abteilungen?

Unternehmensinterne Wettbewerbe sind zeitlich äußerst flexibel und passen sich den Gegebenheiten der Unternehmen an.

Es sind keine Installationen erforderlich. Das Spiel funktioniert über gängige Webbrowser, idealerweise mit dem MS Internet Explorer ab Version 7.0. JavaScript ist zu aktivieren.



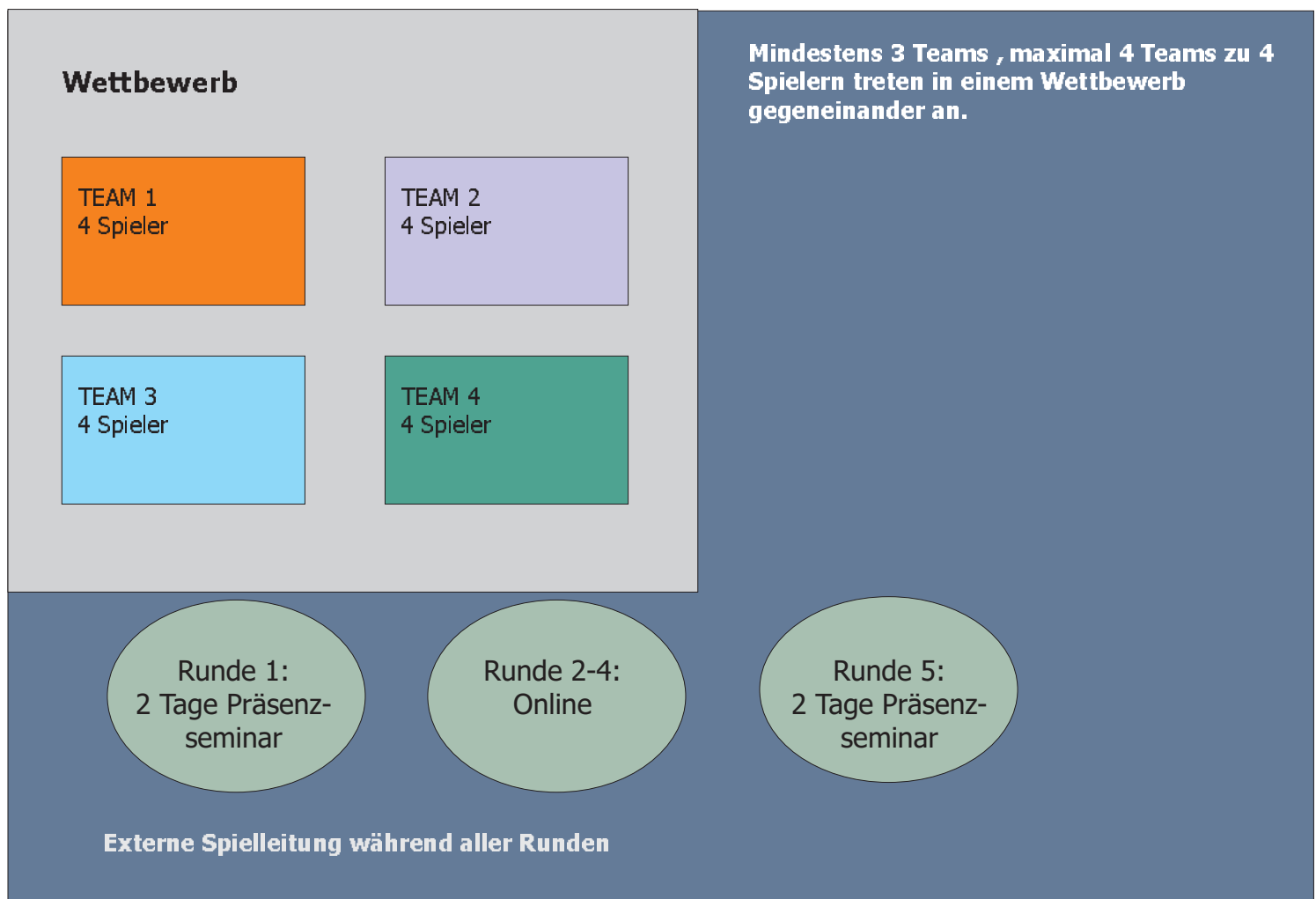
Der Darstellung einer Wettbewerbssituation erhöht den Reiz des Spielens. In jeder Runde sehen die Spieler zumindest eine wirtschaftliche Kennzahl aus den anderen Spielgruppen.

Ob die Mannschaft, die mehr Geld verdient hat, auch am Ende der Sieger sein wird?

CCSIM erfolgt im Wettbewerb. Idealerweise sind es drei Teams mit jeweils 4 Teilnehmenden, die einen

Wettbewerb bestreiten. Je nach Absprache sind auch kleinere oder größere Wettbewerbe möglich.

5 Spielrunden ermöglichen Erkenntnisgewinn. Je nach Konzeption können auch weitere Runden gespielt werden.



**CCSIM: Planspiel zur Führungskräfteentwicklung im Callcenter**



Bettina Burmester  
Anja Kossak  
Hartmut Reinke

Schulterblatt 36  
20357 Hamburg  
040 4017 2944

Am Deich 61-62  
28199 Bremen  
0421 7901 1956

[www.bkr-callbusiness.de](http://www.bkr-callbusiness.de)

---