



# Call-Center-Simulation

## Ein Planspiel zur Führungskräfteentwicklung

Seminare haben oft einen geringen Nachhaltigkeitsfaktor – das eben Gelernte verschwindet schnell und sicher in der Praxis. Ein paar Monate nach dem Training ist nicht mehr viel davon übrig.

Hier setzt CCSIM an.

### 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 Call-Centers 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



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 verfügen mit CCSIM über ein Tool, das beides fordert und fördert: Zusammenhänge erkennen und Erkanntes vermitteln. CCSIM ist team- und wettbewerbsorientiert angelegt, nichts für Einzelkämpfer. CCSIM eignet sich für angehende Führungskräfte; und auch erfahrenen Profis macht es Spaß, das eigene Wissen zwischendurch aufzufrischen.

Das Spiel verläuft in Runden. Jede Runde symbolisiert einen virtuellen Zeitraum. Die Spieler beginnen mit einem Auftrag, starten mit einer Produktion, sie gründen also kein Unternehmen, sie übernehmen einen laufenden Job. 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 kennenlernen.

# Call-Center-Simulation - Ein Planspiel zur Führungskräfteentwicklung

Im ersten Präsenzseminar werden sowohl die Termine für die kommenden Online-Runden festgelegt als auch die Entscheidungen für die erste Runde getroffen. Die folgenden Runden finden online statt. Die Spieler verabreden ihre Spieltermine individuell. Pro Runde ist mit einem Zeitaufwand von 60 - 90 Minuten zu rechnen.

Die Länge des Präsenzseminars variiert nach Teilnehmerkreis. Sollen die Teilnehmer mit den Grundlagen der Personaleinsatzplanung Inbound und Outbound vertraut gemacht werden, ohne entsprechende Vorkenntnisse zu haben, wird der Seminaranteil der Präsenzveranstaltung um die theoretischen Anteile erweitert.

Die letzte Runde wird auch im Rahmen eines Präsenzseminars gespielt. Die Teilnehmenden treffen letztendlich 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 Call-Center-Wissens.

## Komplexität

Die Spieler haben pro Runde mindestens einen neuen Auftrag in ihre Produktion aufzunehmen. Zuvor definieren sie ihr Marketingbudget, sichten Anfragen 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 die Anforderungen des Auftrags selbst.

## Typische CCSIM-Fragen

- Welche Gehälter erhalten Teamleitungen und Agenten?
- Setzen wir Leih- und Zeitarbeitskräfte ein?
- Reichen die Arbeitsplätze?
- Stimmt die Belegung? Wie groß werden die Teams?
- Lohnt sich dieser Auftrag?
- Wie oft wird geschult?

## Für Personalentwickler: Welche Lernziele wollen Sie erreichen?

Die Teilnehmenden finden ihre Entscheidungen durch Diskussion und Abwägung, durch das gemeinsame Gespräch. So ist CCSIM ein Instrument auch der Teamentwicklung. Welche Maßnahmen der Personalentwicklung- und Qualifizierung werden eingesetzt? Wie passen Spiel und existierende Curricula zusammen? Wer nimmt teil? Berufseinsteiger im Call-Center oder auch aus anderen Abteilungen? CCSIM findet im Gespräch mit den PE Verantwortlichen die passende Antwort.

## Zusammenfassung

CCSIM bringt Wissen und Mitarbeiter zusammen, vereint Menschen und Medien. Zentral ist die Anpassungsfähigkeit der Szenarien und Abläufe. Dank der Zusammenarbeit mit 4Com steht in diesem Frühjahr die Integration der 4Com Dialer-Technologie in CCSIM auf dem Plan, um die bisher ausschließlich Inboundprozesse simulierende Planspiellösung auch um realistisches Outbound zu erweitern.

Modellierte Realität ist immer vereinfacht, gekürzt, gröber als die Wirklichkeit. Um bei all den notwendigen Vereinfachungen so realistisch und plausibel zu bleiben wie möglich, wächst und entwickelt CCSIM sich gern in Praxispartnerschaften und Pilotprojekten. Der Traum der CCSIM-Erfinder? In Zusammenarbeit mit den Kräften des Marktes irgendwann einen CCSIM-Wettbewerb geschaffen zu haben, der als allgemeingültige Wettbewerbsplattform angenommen wird. So ließe sich dann im fairen und vergleichbaren Wettstreit ermitteln, wer die Besten sind.

### 4Com GmbH & Co. KG

Hamburger Allee 23 · 30161 Hannover

Tel. 0800 4 888 999 · Fax 01802 90 20 90 99\*

\*nur 6 Cent je Anruf aus dem dt. Festnetz, max. 42 Cent pro Minute aus dem Mobilfunknetz

vertrieb@4com.de · www.4com.de

### In Kooperation mit

bkr callbusiness UG

www.bkr-callbusiness.de

