



Ende 1999 wurde gemeinsam mit der Decida Call Center Services GmbH (vormals DTKS), Softlab und Herrn Hans-Thomas Baderschneider, derzeit noch Mitarbeiter der CURE AG und heutiger Geschäftsführer der Baderschneider Consulting Hamburg GmbH ein Projekt zur Optimierung und Effizienzsteigerung des Call Centers in Potsdam aufgesetzt.

Zu den Bestandteilen dieses Projektes gehören folgende Inhalte:

- Kundenpotentialanalyse
- Istanalyse der Abläufe
- Sollkonzeptionierung für die Bereiche Personal, Organisation, Technik und Raumplanung
- Erstellung eines technischen Pflichtenheftes
- Ausschreibung

Das Projekt wurde von Beginn an bis hin zur Implementierungsphase von Herrn Thomas Baderschneider begleitet. Zu den Beratungsschwerpunkten zählen:

- Beobachtung und ggf. Korrigierung der entsprechenden Teilprojektziele
- Kontrolle auf Einhaltung der Vorgaben gemäß Pflichtenheft
- Bei Bedarf Problemanalyse und Korrekturmaßnahmen