

TYPE OF PRESENTATION

- Regular Reporting
- Strategic Topic
- Project
- General
- Public Relations

OBJECTIVES

- Information
- Approval/Decision

>> CASE STUDY 01 <<

TELLMANN CONSULTING GMBH  
- AUFBAU VON INTERNATIONALEN CALL CENTERN -

APRIL 2021

SOURCE THE BEST -  
FORGET THE REST

## Unternehmen

Deutsche Lufthansa AG

## Funktion

Referent Strategischer Einkauf Lufthansa Konzern / Star Alliance

## Herausforderungen

- Reduzierung von weltweit über 400 Telefoneinheiten auf ca. 8 neue globale Call Center
- Bis auf das deutsche Call Center in Kassel, mussten alle weiteren Call Center in einer Halbjahrestaktung neu aufgebaut werden
- Als Projektleiter die kaufmännische Einkaufsverantwortung, welche je Call Center ca. 10 Mio. EUR betrug
- Verifizierung von Standorten und Subventionen, Beschaffung von IT und NON-IT Gütern in den jeweiligen Ländern
- IT-Vernetzung der Call Center tws. in nicht regulierten Märkten

## Ergebnisse

- Aufbau der Call Center („Global Tele Sales“) Dublin, Melbourne, Kapstadt und Berlin in zwei Jahren
- Modulhafter Aufbau der Aktivitäten, womit alle Zeitvorgaben eingehalten werden konnten
- Standort-, Subventions-, Skill, Lieferanten- und Benchmarkanalysen
- Erfolgreiche Verhandlung von Subventionen / Wirtschaftsförderung an allen Standorten
- Global und Local Sourcing (think global, act local), Verhandlungen und Vertragsabschlüsse mit nationalen und internationalen Lieferanten
- Vertragliche und kaufmännische Vernetzung von Service Level Agreements in ein Gesamtkonzept
- Trotz regulatorischer Einschränkungen im Segment der Telekommunikation konnte mit entsprechenden Regulierungsbehörden Vereinbarungen eingegangen werden
- <https://lh-intouch.com/sites/>