

CORSO

METRICHE DEL CALL CENTER

Le metriche capaci di assicurare il successo di moderne strutture di customer service, assistenza tecnica, vendite inbound e outbound.

Milano, 24 novembre 2011

Hotel Felice Casati in via Felice Casati, 18

Il corso, appositamente progettato per essere erogato a valle del corso *Conoscenze e Skill Vitali per la Corretta Gestione di Call Center*, serve a identificare cosa deve essere misurato, perché deve essere misurato e come raccogliere le informazioni che contano. Poiché i **contact center** stanno aumentando in complessità, sta diventando più difficile da misurare ciò che ne caratterizza l'efficacia. I report infatti possono generare una quantità di metriche, ma quali sono quelle che contano veramente? Quali sono le metriche che guidano verso comportamenti desiderati il singolo teleoperatore/consulente telefonico, i gruppi di teleoperatori e i diversi responsabili gestionali? Dedicate un'ulteriore giornata con Vanguard per comprendere queste metriche e per capire quali misurazioni sono appropriate per il vostro contact center. Troverete le risposte alle precedenti domande e molto di più. Andate oltre i banali benchmarking per comprendere come fissare i risultati migliori per l'unicità del vostro contact center.

Le metriche, che saranno discusse da una molteplicità di prospettive, si concentreranno su queste aree chiave:

- Qualità
- Accessibilità
- Efficienza
- Costi
- Impatto strategico

OBIETTIVI DEL CORSO

La first contact resolution è una misura appropriata per il vostro centro?

Come raccogliere i dati per supportarne la misurazione?

Conoscete i quattro modi di base per calcolare il livello di servizio? Sapete quale il vostro ACD segue?

Sapete cosa include l'occupancy? Cosa sapete del rispetto puntuale del turno?

Una crescita del costo per contatto può essere una nota positiva? Cosa potrebbe indicare?

Il calcolo del turnover è accurato? Come altri calcolano questa misura chiave?

PERCHÈ FREQUENTARE QUESTO CORSO

- Per avere fiducia che ciò che si misura sia quello che importa di più
- Per spiegare i risultati attuali nel contesto di misure intercorrelate
- Per determinare come misurare le prestazioni del singolo operatore
- Per valutare l'efficacia del delivery del servizio lungo i diversi canali
- Per comprendere la relazione tra le numerose misurazioni chiave del contact center
 - Per saper come muoversi dopo il riscontro dei risultati

Programma

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Comprendere le metriche
Report e benchmarking possono indurre in errore
Interrelazione tra le metriche
Iniziare con la strategia ben in evidenza
Esigenze del cliente, dell'azienda/ente e del personale • Accessibilità
Calcolare il livello di servizio
Scegliere il proprio livello di servizio
Valutare il livello di servizio
Tempo di Risposta
Abbandoni
Tempo medio alla risposta vs. livello di servizio • Qualità
Valutare la qualità attraverso l'osservazione dei contatti
Valutare la qualità attraverso la reazione del cliente
Costo degli errori e dei rifacimenti
Definire la soluzione al primo contatto
Errori comuni nella misura della soluzione al primo contatto • Efficienza
Misurare l'accuratezza delle previsioni
Stabilire il rispetto del turno coerentemente con i risultati attesi
Comprendere l'occupancy (tasso di occupazione)
Gestire il tempo di trattamento medio | <ul style="list-style-type: none"> • Risultati economici
Prestazioni e budget
Scegliere un KPI per i ricavi
Valutare il costo per contatto
Determinare il valore medio del contatto
ROI complessivo del call center • Impatto strategico
Quantificare l'impatto del servizio sulla soddisfazione del cliente
Valutare la soddisfazione del personale
Calcolare il turnover
Attività di supporto • Applicazione dei concetti presentati
Correlazione tra le misurazioni
Reporting
Comunicazione continua
Esempi di report
Discussione delle metriche UNI 11200:2010 e COPC
Peculiarità delle metriche per contatti outbound |
|--|--|

**È POSSIBILE PARTECIPARE SOLO DOPO AVER
FREQUENTATO IL CORSO "CONOSCENZE E SKILL VITALI
PER LA CORRETTA GESTIONE DI CALL CENTER"**

(Hai avuto la brochure di questo corso?)

Destinatari

Questo corso è ideale per le figure professionali che nell'azienda/ente/ organizzazione con responsabilità/compito di:

- presidiare funzioni di governo, gestione, controllo e supporto di un call/contact center
- partecipare a gruppi di lavoro intra/interaziendali e clienti-fornitori per il miglioramento delle prestazioni del contact center
- aggiornare/rivedere il contratto sui livelli di servizio del call/contact center
- valutare le prestazioni del call/contact center
- controllare i costi del call/contact center.

Sede e Orari:

Il corso si tiene a Milano presso:

Hotel Felice Casati in Via Felice Casati, 18 - (tel.02 29404208).

L'Hotel è raggiungibile con la MM Linea 1 (fermata Porta Venezia).

Per facilitare l'arrivo a Milano, l'orario del corso è il seguente:

9.30 (registrazione), inizio corso 10.00, termine: 18.00

Il docente

Sergio Caserta Ha circa 30 anni di esperienza nell'ICT. Dal 1990 lavora nella computer telephony applicata ai Call Center. Oggi è country manager Italia di Vanguard (www.vanguard.it), società di consulenza e formazione indipendente specializzata nei contact center e nelle unified communications. Ha affrontato le tematiche dei contact center e del CRM per diverse realtà aziendali. Progetta e conduce corsi di formazione sui Contact Center e sul CRM. Ha progettato un master universitario nella gestione di contact center: fa opera di acculturamento per migliorare gli standard di performance e di gestione del personale delle strutture di customer contact. L'ing. Caserta è: membro ACM; ICMI Certified Associate; consigliere del CDTI di Roma (associato a FIDA Inform).

Esercitazioni

Le esercitazioni consistono in momenti di interattività con lo scopo principale di far assimilare i concetti esposti e discussioni di case history.

Documentazione consegnata ai partecipanti

Oltre al manuale del corso viene consegnata documentazione di supporto. Alla fine del corso sarà rilasciato un attestato di partecipazione.

Modalità e quote di partecipazione

È possibile iscriversi al corso inviando la scheda di iscrizione al fax 06 2332 6625, oppure scrivendo un'e-mail con i dati richiesti a formazione@vanguard.it. Tutte le quote di partecipazione comprendono la documentazione completa, i coffee break e le colazioni di lavoro.

Misurare l'Efficacia del Call Center

- Euro 895,00 + IVA a partecipante.
- Per due iscritti della medesima azienda: - 10% per ogni iscritto (da applicarsi alla tariffa su esposta)

Sconti: 795,00 € + IVA a partecipante, per chi effettua il pagamento all'atto dell'iscrizione

Lo sconto del 10% per eventuali iscrizioni multiple si applica al nuovo prezzo base .

IMPORTANTE

Per esigenze didattiche può partecipare al corso solo chi ha preso parte a **CONOSCENZE E SKILL VITALI PER LA CORRETTA GESTIONE DI CALL CENTER** o chi possa dimostrare una padronanza degli argomenti trattati.

Opportunità

Chi partecipa al corso **Conoscenze e Skill Vitali per la Corretta Gestione del Call Center** nei due giorni precedenti usufruisce del prezzo speciale - per 3 gg. di formazione - di 2.241,00 € + IVA (o di 1.971,00 € + IVA per pagamenti all'atto dell'iscrizione).

Per due o più iscritti sconto del 10% da applicarsi agli importi qui esposti.



SCHEDA D'ISCRIZIONE

(Per iscrizioni multiple si prega di utilizzare fotocopie della presente scheda)

Confermo la mia partecipazione al corso:

Metriche del Call Center

Milano 24 novembre 2011

Nome _____

Cognome _____

Funzione _____

Società _____

Via _____

CAP/Città/Prov. _____

Tel. _____ Fax _____

Cell. _____

Email _____

Per chiarimenti contattare la segreteria organizzativa

Vanguard Communications, Via di Vigna Murata, 40 - Roma

per telefono 06 5483 2800 o email formazione@vanguard.it

www.vanguard.it

Modalità di pagamento: Bonifico Bancario

Le istruzioni saranno tempestivamente fornite

Intestare fattura a:

Società: _____

Via: _____

CAP/Città: _____

P.IVA: _____

In caso di cancellazione del corso la responsabilità di Vanguard Communications Europe è limitata al rimborso delle quote di iscrizione versate. Sostituzioni possono essere fatte in qualsiasi momento prima dell'inizio del corso. In caso di rinuncia non effettuata almeno 7 gg. prima dall'inizio del corso verrà addebitato un importo di 300,00€. Si informa il Partecipante ai sensi del D.Lgs. 196/03: (1) che i propri dati personali riportati sulla scheda di iscrizione saranno trattati da questa società per l'adempimento di ogni onere relativo alla Sua partecipazione al corso, per finalità statistiche e per l'invio di materiale promozionale di Vanguard; (2) il conferimento dei dati è facoltativo: in mancanza, tuttavia, non sarà possibile dar corso al servizio. In relazione ai dati, il Partecipante ha diritto di opporsi al trattamento sopra previsto. Titolare e Responsabile del Trattamento è Vanguard Communications Europe Ltd. - 10 Sundial Court, Surbiton, Surrey, KT5 9RN, England, UK nei cui confronti il Partecipante potrà esercitare i diritti di cui al D.Lgs. 196/03 (accesso, correzione, cancellazione, opposizione al trattamento, indicazione delle finalità del trattamento)

Data _____ Firma _____