

METRICHE DEL CALL CENTER

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

**24 maggio 2012
MILANO**

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 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

Obiettivo del corso è fornire ai partecipanti le nozioni per rispondere alle seguenti domande: 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?

DESTINATARI

Questo corso è ideale per le figure professionali che nell'azienda/ente/organizzazione hanno la responsabilità 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

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

La quota indicativa di partecipazione al corso è di € 800,00/1.000,00 +iva.

INFORMAZIONI E ISCRIZIONI

Tel. 3484108411 formazione@cmimagazine.it