

IL CORSO SULLE TECNOLOGIE CHE FUNZIONANO, SULLE NOVITÀ, SU COME OTTENERE RISULTATI

Le Tecnologie del Call Center: Panoramica e Focus sulle Novità

Roma - Regus Business Center 19 giugno 2009

Introduzione

Nelle aziende moderne è di fondamentale importanza la gestione integrata dei rapporti con i clienti, il mercato e i fornitori. In questo contesto il Contact Center può rivestire una funzione strategica che permetta alle aziende di incrementare il valore del cliente, controllare o persino ridurre i costi, soddisfare pienamente le attese del cliente e gestire i crescenti volumi di contatti con l'esterno, migliorando quindi il proprio posizionamento sul mercato di riferimento. I manager preposti alla gestione dei Call Center integrati vivono costantemente la sfida di seguire l'evoluzione tecnologica e decidere dove e come investire per il loro sviluppo. Eppure non è facile conoscere a fondo e valutare le potenzialità di tutte le tecnologie che supportano il Contact Center, quali l'integrazione con il Web, la CTI, le applicazioni di customer contact operativo e analitico, la gestione delle email, il monitoring, lo speech analytics, il networking e il VoIP che rappresentano oggi le nuove frontiere dell'evoluzione dei Call Center. Lo scopo del corso è quello di presentare le tecnologie del call center per offrire ai partecipanti il metodo per sviluppare le soluzioni adeguate alla propria realtà aziendale. I partecipanti apprenderanno come: creare un ponte che faciliti la comunicazione tra il personale dell'ICT e i Call Center manager, ottimizzare il valore degli investimenti già effettuati in tecnologie, stabilire priorità realistiche ai progetti di sviluppo, prepararsi ancora prima di investire agli effetti e alle ricadute delle scelte in tecnologie, sviluppare una strategia per la gestione del customer contact pienamente supportata dalle tecnologie, comprendere opzioni e tematiche chiave sulle infrastrutture tecnologiche, applicare tecnologie di base e avanzate al miglioramento delle operations, orientarsi in uno scenario dell'offerta spesso confuso, costruire soluzioni integrate per supportare un Call Center di classe mondiale.

Destinatari

Il corso, che si rivolge a tutti coloro che a vari livelli di management si occupano di CRM, Call Center, Assistenza Tecnica e Customer Service, è di concezione USA e ha registrato anche in altri paesi elevati livelli di soddisfazione. Alle passate edizioni hanno preso parte responsabili di Call Center e di Help Desk, manager del servizio clienti e delle vendite, così come manager dell'ICT in cerca delle più recenti novità sulle odierne tecnologie dei Contact Center e delle loro applicazioni. Complessivamente le passate edizioni hanno registrato oltre 1.000 partecipanti provenienti da numerose aziende dei più diversi settori merceologici: il corso può essere erogato in una o due giornate. Nell'edizione di una giornata ci si concentra sulle tecnologie di maggior rilevanza, ma ai partecipanti si consegna ugualmente il manuale completo.

Programma del corso (1 giorno)

Impostazione di un modello di riferimento, i fondamentali delle tecnologie del Call Center

- L'evoluzione del customer contact
 - Importanza della strategia
 - Assegnare un preciso ruolo alla tecnologia - Fondamenti delle tecnologie per il CRM
 - Comunicazioni in fonia e dati
 - Client/server e modelli di elaborazione distribuita
 - Middleware e interfacce applicative
- Infrastrutture ed evoluzione delle tecnologie
 - Opzioni per la commutazione delle chiamate
 - Trend nell'infrastruttura dei PBX/switch e nell'infrastruttura per il trasporto
- Instradamento delle chiamate: opzioni e strumenti
 - Routing basico e avanzato, CTI e multimedialità
- Strumenti per il reporting e la gestione
 - Nucleo del reporting e strumenti essenziali
 - Strumenti accessori per la gestione delle prestazioni

Funzionalità avanzate disponibili - Prima Parte

- Il deployment della Computer Telephony Integration
 - Applicazioni consentite dalla CTI e benefici
 - Come funziona e architetture odierne

- Le potenzialità da cogliere nelle applicazioni di CRM aziendali e nei data base

- Processi, sistemi e strumenti applicativi per il CRM
- Perché è importante
- Alternative al CRM

- Self-service e Voice Processing

- Strumenti per il self-service
- IVR e strategie per il self-service
- Applicazioni della risposta vocale e architetture
- Tecnologie per il riconoscimento del parlato

Funzionalità avanzate disponibili - Seconda Parte

- Soddisfaccimento delle richieste per un contatto con più canali e media

- Significato aziendale della multimedialità
- Strumenti per gestione e-mail
- Servizi Web, Sms e altri canali interattivi
- Coda multimediale

- Unire le varie componenti in modo funzionale: starter kit per l'implementazione delle tecnologie per il CRM

- Costruire una strategia per il Customer Contact
- Modello per pianificare l'implementazione di complessi progetti ICT
- Panoramica dei fornitori e opzioni per l'acquisizione

Nel corso di un giorno si offre una panoramica delle tecnologie, si introducono le novità e ci si sofferma su quelle più rilevanti per la gestione, per la customer experience e la business intelligence.

Il Corso

Il corso fa parte di un pacchetto formativo sui contact center che si tiene con successo dal 2002, i corsi hanno riscosso l' apprezzamento dei partecipanti per la loro comprovata efficacia. La metodologia didattica interattiva e moderna prevede l'uso di tecnologie per l'apprendimento che permettono di confrontare le proprie esperienze con quelle dei colleghi e dei docenti, esperti del settore. I corsi rientrano in un piano di formazione proposto da Vanguard che rappresenta un'opportunità vincente per aggiornare i team preposti alla gestione dei Call Center, per controllarne efficacemente i costi e per migliorare la qualità del servizio offerto.

Scaricare la brochure informativa alla pagina
www.vanguard.net/formazione.asp

Orari dei corsi:

Per tutti i corsi l'orario è il seguente:

Primo giorno: 8.30-9.00 Registrazione dei partecipanti
9.00-17.30 corso,
con pausa pranzo dalle 13.00 alle 14.00
Secondo giorno: 9.00-17.30, corso,
con pausa pranzo dalle 13.00 alle 14.00

La progettazione del corso e 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 dell'ufficio italiano di Vanguard. 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.

L'ing. Caserta è membro ACM (www.acm.org); è ICMI Certified Associate (www.icmi.com) per la docenza su tematiche organizzative e gestionali di contact center.

ICMI sta per International Customer management Institute, parte di Think Services, divisione di United Business Media. Vanguard è global partner per l'Italia di ICMI. Il presente corso è di Vanguard Communications Europe, Ltd.

Modalità e quote di partecipazione

È possibile iscriversi al corso tramite l'invio della scheda di iscrizione al fax 06 5483 4000, oppure telefonando al n. 06 5483 2800 o inviando un'e-mail con i dati richiesti all'indirizzo: formazione@vanguard.it. Tutte le quote di partecipazione comprendono la documentazione completa, i coffee break e le colazioni di lavoro.

Le Tecnologie del Call Center: Panoramica e Focus sulle Novità

- Euro 895,00 + IVA a partecipante;
- Euro 750,00 + IVA a partecipante, per chi si prenota almeno un mese prima dell'effettuazione del corso, per chi ha partecipato a precedenti corsi Vanguard.
- Per due o più iscritti della medesima azienda: - 10% per ogni iscritto (da applicarsi alle tariffe su esposte).

Lo sconto rispetto al prezzo base si applica solo nei pagamenti prima del corso o a 30 gg. data fatturazione.

Il materiale del corso consiste in copia slide, checklist delle tecnologie, best practice sul customer contact, best practice di applicazioni di risposta vocale interattiva, metriche raccomandabili, toolkit per la pianificazione della multimedialità, glossario, articoli di settore, starter kit per la pianificazione, progettazione e implementazione di efficaci soluzioni di customer contact, attestato di partecipazione

Sede del Corso: ROMA

Centro Regus Barberini
Via Antonio Salandra, 18 – 00187 Roma
(Metro A - stazioni Repubblica o Barberini); tel. 06 4227 1



SCHEDA DI ISCRIZIONE

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

Confermo la mia partecipazione al corso:

Le Tecnologie del Call Center: Panoramica e Focus sulle Novità

Regus Business Center – Roma, 19 giugno 2009

Nome _____

Cognome _____

Funzione _____

Società _____

Via _____

CAP/Città/Prov. _____

Tel. _____ Fax _____

Cell. _____

Email _____

Segreteria Organizzativa

Vanguard Communications Europe,

Via di Vigna Murata, 40 - Roma

06 5483 2800 - fax 06 5483 4000

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 500,00€. 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., 145 Ewell Road, Surbiton, Surrey KT66AW, 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 _____