

## IL CORSO SU COME AVERE AL POSTO E AL MOMENTO GIUSTO IL PERSONALE E LE RISORSE DI SUPPORTO NECESSARIE

### *Previsione, Pianificazione & Gestione del Tempo Reale di Call Center*

*Come preparare le persone addette ai sistemi di work force management e sviluppare una cultura di pianificazione che assicuri performance elevate e stabili*

**Milano - 16-17 marzo 2010**

**Introduzione** - Un corso progettato per migliorare le abilità professionali dei responsabili della gestione operativa del personale dei call center così da ottimizzarne le prestazioni attraverso pratiche di gestione del personale più efficaci. Con il crescere della complessità dei call center diventa sempre più importante e vitale per il successo poter "mettere le risorse giuste nei tempi e ai posti giusti". Nel seminario *Previsione, Pianificazione & Gestione del Tempo Reale di Call Center* si impara a sviluppare la cultura di pianificazione che serve proprio a far migliorare in maniera consistente le prestazioni. Viene usato l'approccio *workshop* che porta la teoria a farsi concreta, a incoraggiare la partecipazione e a produrre risultati. Il partecipante imparerà i modi più efficaci per: migliorare la qualità dei dati storici, usare strumenti avanzati per costruire previsioni e turni migliori, integrare nei turni le esigenze di personale di altri canali, sviluppare un approccio a strati per la turnazione che migliora l'efficienza e il morale, creare piani per rispondere in anticipo, tener conto dell'impatto di schemi di routing avanzati, pianificare il futuro con modelli a lungo termine.

Il partecipante porterà un contributo significativo alla propria azienda perché migliorerà l'accuratezza delle previsioni, eliminerà il caos nel call center, migliorerà la consistenza dei risultati delle operations, favorirà più alti livelli di soddisfazione del personale e del cliente, curerà più efficacemente il budget e la pianificazione a lungo termine. Il ROI è evidente: migliorare l'accuratezza delle previsioni e dei turni fa risparmiare decine di migliaia di euro ogni mese!

**Destinatari** - Questo innovativo seminario è stato sviluppato per soddisfare le esigenze uniche di coloro che hanno la responsabilità di pianificare e gestire le attività e gli operatori del call center. Meno di un terzo del tempo è destinato a coprire gli aspetti di base, il resto è dedicato a principi e applicazioni di livello intermedio e avanzato. Coloro che sono nuovi alle tematiche otterranno una introduzione dei concetti di base e immediatamente dopo un corso per acquisire i principi più avanzati. Persone più anziane nel ruolo avranno rinfrescati i concetti fondamentali prima di portare le proprie competenze al livello successivo.

**Il seminario è ottimo per un'erogazione in casa, attraverso una personalizzazione del materiale sulle proprie tematiche.**

### Programma del corso

- **Pulire i dati**
  - *Livello basilico*
    - Usa appropriato degli stati del telefono
    - Tener conto di eventi speciali
  - *Livello avanzato*
    - Tener conto dei giorni lavorati del mese
    - Segmentare il volume delle chiamate
    - Definire le varianze nell'AHT (tempo medio di trattamento)
- **Previsione:**
  - *Livello basilico*
    - Previsione storica e guidata da eventi
    - Usare fogli elettronici e sistemi di WFM (work force management)
  - *Livello avanzato*
    - Previsione basata su driver
    - Sistemi commerciali per le previsioni
    - Previsione attraverso gli intervalli standard di osservazione
- **Presidio (dimensionamento orario) del personale :**
  - *Livello basilico*
    - Erlang C
    - Livello di servizio vs. occupancy
  - *Livello avanzato*
    - Simulazione al computer
    - Modelli di dimensionamento orario/infraorario
- **Turnazione:**
  - *Livello basilico*
    - L'assegnazione dei turni
    - Programmazione delle ferie
    - Gestire i picchi
  - *Livello avanzato*
    - Turni a strati
    - Turni su più canali
- **Gestione del tempo reale:**
  - *Livello basilico*
    - Metriche chiave
    - Correzioni infragiornaliere
  - *Livello avanzato*
    - Reagire in anticipo
    - Prevedere le lunghezze di coda probabili
- **Misurare e creare report:**
  - *Livello basilico*
    - Misurazioni accurate per intervalli
    - Identificare le cause dei risultati sotto standard -
  - *Livello avanzato*
    - Grafici
    - Rispetto puntuale del turno

Le esercitazioni delle due giornate consistono in: verifica dell'apprendimento in aula; case history; applicazione ad un caso aziendale.

## Il Corso

Il corso fa parte di un pacchetto formativo sui contact center che si tiene con successo in Italia 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 pianificazione e gestione dei Call Center, per controllarne efficacemente i costi e per migliorare la qualità del servizio offerto.

Scaricare la brochure informativa alla pagina  
<http://www.vanguard.net/eventi.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

## 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](http://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 e 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).

## 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](mailto:formazione@vanguard.it). Tutte le quote di partecipazione comprendono la documentazione completa, i coffee break e le colazioni di lavoro.

## Previsione, Pianificazione Gestione del Tempo Reale nel Call Center: Come preparare gli addetti ai work force management systems

- Euro 1.395,00 + IVA a partecipante;
- Per due o più iscritti della medesima azienda: - 10% per ogni iscritto (da applicarsi alla tariffa su esposte).

**Il prezzo suindicato prevede il pagamento prima del corso o a presentazione fattura, in caso di registrazioni nei giorni immediatamente precedenti il corso. In tutti gli altri casi il prezzo è di Euro 1.595 + IVA per partecipante. Lo sconto del 10% per eventuali registrazioni multiple si applica al nuovo prezzo base.**

Al Partecipante viene dato il seguente materiale:

Manuale del corso, completo di copia delle diapositive presentate, le esercitazioni e le soluzioni, studi di settore e ristampa di articoli, un attestato di partecipazione e il volume *Call Center Staffing* di TCCS.

## Sede del Corso: Milano

Hotel Felice Casati, Via Felice Casati, 18 – 20124 Milano  
tel. 02 2940 4208 (MM1 – stazione Porta Venezia)



Confermo la mia partecipazione al corso:

### **Previsione, Pianificazione & Gestione del Tempo Reale di Call Center**

Milano, 16-17 marzo 2010

Nome \_\_\_\_\_

Cognome \_\_\_\_\_

Funzione \_\_\_\_\_

Società \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_

CAP/Città/Prov. \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

Cell. \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

### **Segreteria Organizzativa**

Vanguard Communications, Via di Vigna Murata, 40 - Roma  
06 5483 2800 - fax 06 5483 4000  
email [formazione@vanguard.it](mailto:formazione@vanguard.it) [www.vanguard.it](http://www.vanguard.it)

## SCHEDA DI ISCRIZIONE

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

**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. – 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 \_\_\_\_\_