

**Il workshop direzionale per la pianificazione ed esecuzione efficace di strategie vincenti
Nuova edizione 2011 del corso ideato nel 2002 (oltre 150 presenze in 12 edizioni)**

Budget, Pianificazione e Gestione dei Costi per il Contact Center e le Tecnologie di Customer Interaction

Bologna, 26-27 ottobre 2011

SAV Hotel – Via Parri, 9

Introduzione - Il workshop presenta sia le tematiche della pianificazione a lungo termine (da tre mesi in avanti) applicabili al contact center e alla customer interaction, sia due metodi per quantificare e valutare costi e ritorni dell'innovazione, di processo e di prodotto: uno per transazione e uno basato sull'analisi delle attività (activity based). Vengono forniti schemi di valutazione dei costi delle risorse più rilevanti (tecnologie, uffici, personale) e tutti i report dettagliati per una gestione operativa (l'unità temporale è il mese/trimestre) ed economico - finanziaria delle strutture a supporto della customer interaction. L'enfasi è anche posta sul confronto di costi e di scenari tecnico-operativi per valutare con rigore i costi attuali e quelli dell'innovazione desiderata. Viene anche presentato un modello che su base mese collega le previsioni del carico di lavoro, le risorse umane necessarie e i fattori esterni di rilevanza aziendale (i c.d. business driver). In tal modo le previsioni del carico di lavoro sono legate alle strategie aziendali e in ultima analisi al conto economico.

Obiettivi - I partecipanti apprenderanno come determinare, analizzare e comparare previsioni, politiche gestionali e indici quali: riconoscimento e analisi dei clienti più costosi da assistere, realizzazione di politiche di contenimento dei costi per migliorare il servizio, stima dei costi in relazione al canale di contatto e analisi del miglior mix di canali, valutazione dei prezzi di un nuovo servizio, previsione dei costi/benefici derivanti dall'estensione di un servizio ai clienti, valutazione del ROI di progetti e valutazione dell'outsourcing, di personale e/o tecnologie. Il tutto in coerenza con il posizionamento aziendale del contact center e delle strutture di customer interaction.

PIANIFICARE A LUNGO TERMINE

VALUTARE LE ALTERNATIVE STRATEGICHE, L'OUTSOURCING E L'INNOVAZIONE

OTTENERE I FONDI PER SOSTENERNE LA MISSIONE E LA VISIONE DI FONDO

REDIGERE UN PIANO DI SPESE E INVESTIMENTI COMPLETO E DETTAGLIATO

Destinatari - Il workshop si rivolge a responsabili di Contact Center, delle Operations, del Customer Care, e a tutti coloro con responsabilità di budget e strategiche che operano per migliorare le prestazioni del Contact Center, per ottimizzare i costi, per definire il budget del contratto di outsourcing. Il workshop è un passo essenziale per acquisire strumenti chiave di crescita professionale.

Esercitazioni - Il workshop prevede esercitazioni guidate e individuali sugli argomenti presentati esemplificative dei concetti esposti. Ogni partecipante riceverà oltre al manuale copia delle diapositive anche un CD ricco di documentazione di supporto, di fogli Excel, di template utili per sapere in dettaglio le informazioni da gestire nel processo di budget e di pianificazione.

Programma del workshop

1° GIORNO

- Visione di fondo, missione e strategie di supporto
- Esecuzione della strategia e attuazione della *vision*
- L'innovazione nella customer interaction in questa nuova era
- Costruzione del processo di budget e pianificazione
- Costi delle funzioni operative, di supporto e delle tecnologie
- Richiami del dimensionamento di risorse (FTE) per attività in tempo reale e in differita
- Analisi dei costi basati sui volumi delle transazioni

2° GIORNO

- Analisi dei costi basata sulla conoscenza delle attività
- Presentazione della previsione attraverso i business drivers
- Presentazione di previsione secondo metodi di tipo statistico e guidata da eventi
- Costruzione di business case
- Analisi costi - benefici e metodi di valutazione finanziaria degli investimenti (VAN, IRR, PayBack, ROI)
- Baseline, scenari, risk analysis
- Inclusione dei ricavi nel modello finanziario

Durante il workshop sono previsti due brevi interventi di contact center manager e/o responsabili di funzione con sessioni di Q&A

Il Workshop

Il workshop fa parte di un pacchetto formativo di corsi sulla gestione di contact center che si tiene in Italia con successo dal 2002, tutti 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/contact center, per controllarne efficacemente i costi e per migliorare la qualità del servizio offerto.

Orari del workshop

Per facilitare gli spostamenti e contenere i costi di soggiorno l'orario dei corsi/workshop di 2 gg. è il seguente:

- I giorno: 9.30 Inizio registrazione dei partecipanti e caffè di benvenuto
10.00 - 18.00 workshop, con colazione di lavoro dalle 13.00 alle 14.00 e coffee break pomeridiano
- II giorno: 9.00 - 17.30 corso, con colazione lavoro dalle 13.00 alle 14.00 e due coffee break (di mattina e nel pomeriggio)

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 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 2332 6625**, o telefonando al numero: **06 5483 2800** o inviando un'email 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.

Budget, Pianificazione e Gestione dei Costi per il Contact Center e le Tecnologie di Customer Interaction

- Euro 1.695,00 + IVA a partecipante

Sconti: 1.495,00 € + IVA per chi effettua il pagamento all'atto dell'iscrizione.

Il materiale del corso consiste in: copia delle slide, documentazione allegata, un CD con fogli Excel e ulteriore documentazione sui temi presentati, attestato di partecipazione.

Sede del workshop: Bologna
SAV Hotel – Via Parri, 9 - Tel. 051 361361

Per raggiungere l'hotel:
http://www.savhotel.it/dove_siamo.html



SCHEDA DI ISCRIZIONE

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

Confermo la mia partecipazione al corso:

Budget, Pianificazione e Gestione dei Costi per il Contact Center e le Tecnologie di Customer Interaction

Bologna, 26-27 ottobre 2011

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 2332 6625
email formazione@vanguard.it www.vanguard.it

Modalità di pagamento: Bonifico bancario
(le istruzioni saranno tempestivamente fornite dopo la registrazione)

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 _____