

Workforce Management – Bemanningsplanering

Två dagar för dig som schemalägger för callcenter, kontaktcenter eller kundtjänst

Du lär dig

- Hitta den prognosmodell för bemanning som passar er verksamhet bäst
- Nyckeltal för att beräkna bemanningsbehov för månad, vecka och dag
- Flexibel bemanningsplanering som tar hänsyn till personalen
- Förhindra känslan av kaos med bra ledning i realtid
- Ta fram rätt rapporter och data för beslutsstöd

Varför ska du gå kursen i Workforce Management?

Gör arbetet lättare genom att lära dig enkla beräkningsmetoder som ger dig en prognos du kan lita på. Det är alltid din planering det hänger på om det ska bli en dag med nöjda kunder och glada medarbetare.

På kursen får du lära dig de metoder som gör dig till en professionell bemanningsplanerare . Satsa två dagar och spara veckor av arbetet med bemanningsplanering. Kursen är intensiv och ger dig på två dagar de metoder och verktyg du behöver för att bli en skicklig bemanningsplanerare.

Vem ska gå kursen?

Kursen vänder sig till dig som arbetar med eller skall börja arbeta med planering och schemaläggning i kontaktcentret. Du som har mest nytta av utbildningen i bemanningsplanering är kontaktcenterchef, callcenterchef, teamledare, kundtjänstansvarig eller gruppchef.

Begränsat deltagarantal

För att försäkra oss om att du får största möjliga utbyte av de praktiska övningarna under kursen så har vi begränsat deltagarantalet.

Anmäl dig redan idag!

Lars-Ola Lundqvist
Kursansvarig CallCenter Institute/Support Services Institute
lars-ola.lundqvist@ccinst.se

Kursprogram två dagar:

Analys och rensning av data

- Styrning av telefoni
- Redovisning av avvikelser
- Klassificering och indelning av historiska data
- Segmentera samtalsvolym
- Analysera variansen för genomsnittlig samtalstid

Prognoser

- Historiska data och händelsedrivna prognos
- Kalkylark och system för bemanningsplanering
- Prognoser baserade på faktorer som påverkar ditt callcenter mest
- Kommersiella prognosystem
- Cross-over interval forecasting

Bemanning

- Beräkningar med Erlang C
- Hitta den rätta balansen mellan servicenivå och beläggning
- Simulering med dator
- Modeller för bemanning

Schemaläggning

- Uppnå nöjdare personal genom möjlighet att påverka schemat
- Planering av ledighet och semester
- Schemaläggning för belastningstoppar
- Jämnare och mer exakt schemaläggning med Tiered Scheduling
- Hur planlägger du för flera parallella kommunikationskanaler

Styrning i realtid

- Vilka är de viktigaste parametrarna och mätvärdena
- Justeringar av bemanning under innevarande dag
- Agera proaktivt vid förändrad volym
- Prognoser för kötider

Mätning och återkoppling

- Jämför resultat och prognos i rätt intervall
- Hur du analyserar orsakerna till avvikelser från schema
- Minimering av varians – nyckel till kvalitet i servicenivåer
- Grafiska metoder för uppföljning och rapportering
- Hur du följer upp att medarbetarna följer sitt schema – Adherence to Schedule