



# Contact Center Management

## Två dagar för dig som leder och planerar arbetet i ett kontaktcenter

Anmäl dig till den mest efterfrågade av CCIs utbildningar för chefer och ledare inom kontaktcenter. Du får tillfälle att bygga en solid bas av kunskaper som ger dig och ditt företag möjlighet att ta fram effektiva strategier och tekniker för att kunna leverera stor kundnytta. Dessutom ger kursen dig en utmärkt möjlighet att ta ett steg framåt i karriären som ledare.

### Under två intensiva dagar lär du dig

- Ta fram effektiva planer för att bibehålla konstanta servicenivåer
- Tillförlitligt prognostisera bemanningsbehov
- Schemalägga personal
- Hantera köer i realtid
- Förstå och förklara de unika förutsättningarna i ett callcenter
- Ta fram de bästa nyckeltalen och målen för ditt callcenter ska nå framgång
- Hitta de individuella målen som ger rätt beteende hos medarbetarna
- Förbättra kvalitet och effektivitet inom budget
- Försäkra dig om tillräckliga resurser genom att vinna företagsledningens förtroende
- Hantera flera kommunikationskanaler
- Medarbetarens utveckling
- Leva upp till kundens förväntning
- Kontaktcentrets roller
- Den perfekta kontaktcenterorganisationen
- Förbättra resultatet och minska kostnaderna

### Hur hanterar du kraven på förändring i ditt kontaktcenter?

De ökande kraven på kontaktcenter kräver ständiga förändringar och förbättringar. Kraven kan verka svåra att leva upp till men med de rätta kunskaperna i att leda ett kontaktcenter får du helt nya möjligheter att klara uppgiften. Kursen Contact Center Management ger dig alla nödvändiga verktyg för att planera och leda arbetet i ditt kontaktcenter. Framgångsrik ledning av ett kontaktcenter kräver en förståelse för den miljön och en effektiv process för planering och ledning.

### Två kursdagar som sparar en timme varje dag

Du får lära dig principerna för mätning av kundnytta och prestation för att uppfylla servicenivåer. Kursen tar upp hur du sätter rätt mål för svarstider, prognoser för bemanning och schemaläggning. Lika viktigt är att lära sig mer om hur du kommunicerar värdet av era tjänster till övriga organisationen, en förutsättning för att du ska försäkra dig om tillräckliga resurser för ditt kontaktcenter. På kursen får du konkreta praktiska råd baserade på erfarenheter. Metoderna kan du direkt börja använda i ditt callcenter och på kort tid uppnå positiva resultat. Varje tips du får på kursen förenklar din vardag och frigör tid till andra uppgifter.

## **Vem vänder sig kursen till?**

Utbildningen är speciellt framtagen för dig som är chef för kontaktcenter, kundtjänst eller callcenter. Även du som kommer att ledarroll i ett kundcenter eller kontaktcenter har stor nytta av kursen.

## **Vilka förkunskaper krävs för att gå kursen?**

Kursen kräver en allmän kunskap om kontaktcentrets uppgifter.

## **Kursprogram**

- Vad innebär Contact Center Management
- Vad innebär uppdraget för dig som chef för Kontaktcenter

## **Planerings- och ledningsprocessen**

- Hur du driver ett kontakcenter framåt?
- Betydelsen av en effektiv planeringsprocess
- Servicenivåer och svarstider
- Samla in nödvändig data för att följa upp verksamheten
- Prognosticera arbetsbelastningen
- Bemanna på rätt sätt
- Nödvändiga kalkyler och prognoser
- Grundläggande regler för planering
- Upprätta effektiva scheman

## **Effektiv ledning i realtid och åtgärdsplan**

- Vad är bäst beslut leda i realtid eller åtgärda i efterhand?
- skapa en plan för styrning i realtid
- Vilka alternativa åtgärder kan du välja mellan?

## **Kvalitet och produktivitet**

- Hur du förbättrar kvalitet och effektivitet
- Att klara av ständiga kvalitetsförbättringar
- Att välja mätvärden för prestation
- Varför känna medarbetarens drivkraft är viktigt
- Mäta och följa upp medarbetarens prestation
- Mäta och följa upp kvalitet

## **Organisation i ett kontaktcenter**

- Roller i kontaktcentret
- Organisationsutmaningar
- Den perfekta organisationen
- Organisatorisk hemvist

## **Nästa steg**

- Hitta möjligheter att utveckla din egen yrkeskompetens
- Ta fram åtgärder som förbättrar ditt kontaktcenter