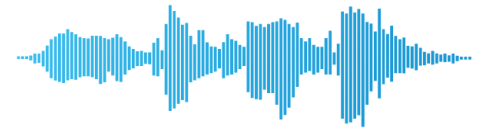


Олег Зельдин

Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг

ПРОГРАММА
WORKFORCE MANAGEMENT
ДЛЯ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ В ДЕТАЛЯХ

для руководителей отделов планирования, планировщиков, аналитиков, траффик-менеджеров, руководителей групп, супервизоров



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М



Олег Зельдин, управляющий партнер Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг, президент Национальной Ассоциации Контактных Центров России, ведущий аудитор EN15838:2009, вице-президент Европейской Конфедерации Ассоциаций Контактных Центров. Автор курса «Мастер управления Call-центром»:

- операционное управление;
- управление персоналом;
- управление клиентской базой;
- стратегия и тактика управления;
- управление коммерческим Call-центром.

2002 - 2005 – Глава Российского представительства консалтинговой компании «Fortnostress Consulting».

2003 - 2006 – Создание и развитие аутсорсингового Call Центра «Fortax».

2006 – Создание компании «Apex Berg Contact Center Consulting».

Клиенты:

Всероссийский Центр Изучения общественного Мнения, ЗАО «Страховая компания АIG Россия», ЗАО «Дельтабанк», ОАО «РОСНО», Инвестиционно-банковская группа «РусИнвестКлуб», Агентство «Русазро-тревел», ООО «Атлантик Карго Сервис», ООО «Мишлен. Русская компания по производству шин», ООО «Объединенная строительная компания ОСК-сервис», ООО «Пантек-сервис», ООО «РДВ-Медиа», ЗАО «Москва-Макдональдс», ЗАО «Мастердент», ЗАО «Первый украинский международный банк», Издательский дом «Афиша», «Росбизнесконсалтинг», КБ «НФК Уралсиб-Никойл», «Совинтел», «Сбербанк России», Страховая компания «РЕСО-Гарантия», Страховая компания «Согласие», «Райффазен Банк», «МЦ НТТ – Ростелеком», «Western Union», «Московский Международный банк», «Промсвязьбанк», Банк «ВТБ 24», Банк «ВТБ», Банк «BNPParibas», CISCO, SellByTel и др.



ПРОГРАММА

1. Введение

- 1.1. Критерии эффективности Контактного Центра
- 1.2. Непрерывные и дискретные контакты – особенности для применения процесса WFM

2. Назначение и основные компоненты процесса WFM

- 2.1. Цель процесса WFM
- 2.2. Роль процесса WFM в достижении стратегических задач КЦ
- 2.3. Основные компоненты процесса WFM

3. Прогнозирование

- 3.1. Объекты прогнозирования
- 3.2. Оценка максимально возможной точности прогнозирования
- 3.3. Интервалы времени для прогнозирования
- 3.4. Методы прогнозирования
 - 3.4.1. Тренд-сезонный метод прогноза
 - 3.4.2. Экспоненциальное сглаживание
 - 3.4.3. Линейная регрессия
 - 3.4.4. Использование медиан и сглаживание выбросов данных
 - 3.4.5. Модель с тестовой выборкой
- 3.5. Прогнозирование количества контактов
- 3.6. Прогнозирование среднего времени обработки контакта
- 3.7. Прогнозирование текучести и Absenteeism
- 3.8. Практические занятия – составление прогнозов

4. Расчет ресурсов

- 4.1. Математические модели при расчете ресурсов для входящих непрерывных контактов:
 - 4.1.1. Простая оценочная модель на основании показателей Occupancy и Utilization
 - 4.1.2. Модель Erlang_B
 - 4.1.3. Модель Erlang_C
 - 4.1.4. Модель Erlang_X
 - 4.1.5. Симуляторы
- 4.2. Обзор алгоритмов, используемых в специальных случаях расчета ресурсов, а также при составлении расписаний
- 4.3. Расчет ресурсов на микроуровне (смена – неделя – месяц)
- 4.4. Расчет ресурсов на макроуровне (месяц – квартал-год)
- 4.5. Специальные случаи при расчете ресурсов:
 - 4.5.1. Операторы Multiskill
 - 4.5.2. Blending – смешивание телефонов и email, входящих и исходящих обращений
 - 4.5.3. Расчет ресурсов для web-chat
- 4.6. Практические занятия – расчет ресурсов

5. Составление расписаний

- 5.1. Факторы, которые необходимо учесть при составлении расписаний операторов
- 5.2. Составление расписаний на микроуровне
- 5.3. Составление расписаний на макроуровне
- 5.4. Использование алгоритмов поиска решения Microsoft Excel для автоматизации составления расписаний



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

- 5.5. Учет пожеланий операторов при составлении расписаний
- 5.6. Практические занятия – составление расписаний

6. Оперативное управление

- 6.1. Мониторинг отклонений нагрузки и наличных ресурсов
- 6.2. Управление нагрузкой
- 6.3. Управление расписаниями и операторам
- 6.4. Реагирование на аварийные ситуации
- 6.5. Разбор кейсов – оперативное управление

Продолжительность курса: 3 дня

Даты и время проведения: 14-16 ноября 2018 г. с 10 до 18.00.

Стоимость участия: 714 евро в т.ч. НДС 20%. Оплата производится в белорусских рублях по курсу НБРБ на день оплаты.

В стоимость участия включены раздаточные материалы, обеды и кофе-паузы.