



CALL CENTER DAY

УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ

20 апреля 2023 г.

Международный образовательный центр им. Йоханнеса Рау (IBB)

г. Минск, пр-т Газеты Правда, 11



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЯ

9.00 – 9.30	Приветственный кофе. Регистрация участников.
9.30 – 9.40	Открытие мероприятия. Владимир Коваленко, директор Мастертелеком (Минск, Беларусь).
9.40 – 10.10	Пять важнейших этапов процесса управления изменениями. Юрий Мельников, исполнительный директор Апекс Берг (Москва, Россия).
10.10 – 11.30	Интерактивная дискуссионная сессия «Как провести диагностику системы управления контактными центрами на соответствие требованиям международных стандартов и лучших практик. Методика Апекс Берг». Михаил Тришкин, директор по диагностике и сертификации Контактных Центров Апекс Берг (Москва, Россия).
11.30 – 12.00	Кофе-пауза
12.00 – 13.00	Мастер-класс «Оценка экономической целесообразности управленческих решений в Контакт-Центре». Юрий Мельников, исполнительный директор Апекс Берг (Москва, Россия).
13.00 – 14.00	Обед
14.00 – 15.30	Продолжение мастер-класса
15.30 – 16.00	Кофе-пауза
16.00 – 17.30	Продолжение мастер-класса
17.30 – 18.00	Торжественная часть, лотереи и розыгрыши призов от партнеров, награждение победителей.



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

СОДЕРЖАНИЕ ВЫСТУПЛЕНИЙ

Доклад «Пять важнейших этапов процесса управления изменениями».
Юрий Мельников, исполнительный директор Апекс Берг, Президент Национальной Ассоциации Контактных Центров.

В любой компании ежедневно происходит множество изменений, информация о которых жизненно необходима сервисным подразделениям для корректного консультирования клиентов. От того, насколько качественно будут выстроены процессы работы с изменениями, во многом зависит и получаемый клиентами опыт.

Доклад посвящен ключевым этапам процесса работы с изменениями для сотрудников сервисных подразделений:

- как вовремя узнать об изменениях, «добыча» и учет изменяющейся информации;
- все ясно, но ничего не понятно, адаптация контента для персонала;
- точно в срок и для всех, доведение информации об изменениях до персонала;
- а точно все прочитали, поняли и применяют измененный контент, верификация.
- уверены, что это не устаревшая информация, аудит контента.

Интерактивная дискуссионная сессия «Как провести диагностику системы управления контактными центром на соответствие требованиям международных стандартов и лучших практик. Методика «Апекс Берг».

Михаил Тришкин, директор по диагностике и сертификации Контактных Центров.

Сейчас контакт-центр – это важнейшая часть бизнеса любой современной компании. При правильно выстроенной системе управления контакт-центр позволяет максимально увеличивать выручку в продажах, снижать затраты, повышать лояльность клиентов и сотрудников, а также выступать гарантом высокого качества сервиса.

Очевидно, что если система управления недостаточно зрелая, то это будет негативно сказываться на клиентах, приводить к неоправданному росту затрат, снижать вовлеченность и удовлетворенность сотрудников.

Одним из эффективных инструментов повышения эффективности системы управления КЦ и приведение ее в соответствие с лучшими мировыми практиками управления, является проведение комплексной диагностики по методике «Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг».

В ходе сессии будут рассмотрены следующие вопросы:

- что такое система управления контакт-центром и почему она так важна;
- что представляет из себя комплексная диагностика элементов системы управления КЦ;
- структура диагностической карты «Апекс Берг» – как основа процесса;
- используемые международные и отраслевые стандарты;
- методика проведения диагностики системы управления КЦ;
- что получает контакт-центр по итогам диагностики.



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

Участие в сессии позволит:

- узнать о современных требованиях к различным процессам управления КЦ и системе показателей деятельности КЦ;
- обсудить с ведущими и участниками сессии собственные проблемы и задачи развития системы управления КЦ;
- получить доступ к сводной структуре требований к системе управления КЦ, построенной на основе международных стандартов и лучших практик;
- получить информацию о подходах к проведению диагностики системы управления КЦ.

Мастер-класс «Оценка экономической целесообразности управленческих решений в Контакт-Центре»

Юрий Мельников, исполнительный директор Апекс Берг, Президент Национальной Ассоциации Контактных Центров.

Стратегической целью Контактного Центра является содействие компании в увеличении прибыли. Это означает, что управленческие решения руководства и менеджмента Контакт-Центра должны быть направлены на достижение этой цели. Для того чтобы понять, насколько проводимые в результате таких решений изменения, приближают или отдаляют Контакт-Центр от достижения цели, нужно уметь рассчитывать экономический эффект от планируемых и уже проведенных изменений.

Также менеджменту контакт-центра часто требуется обосновать определенное решение у руководства компании, особенно если это решение требует инвестиций. Такую защиту решений лучше проводить «на языке бизнеса», оперируя финансовыми показателями.

В ходе мастер-класса участники познакомятся с методикой расчета себестоимости обработки контактов и подходом к принятию/обоснованию управленческих решений в Контакт-Центре с применением анализа финансовых данных.

ПРОГРАММА

- 1. Основные задачи управления финансами в контакт-центре**
- 2. Учет затрат на обработку контактов**
 - 2.1. Структура бюджета контакт-центра
 - 2.2. Центры финансовой ответственности
 - 2.3. Прямые и косвенные затраты. Аллокация затрат
 - 2.4. Постоянные и переменные затраты
 - 2.5. Капитальные и операционные затраты



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

3. Расчет себестоимости обработки контактов в контакт-центре

- 3.1. Виды показателей себестоимости. Операционная и полная себестоимость
- 3.2. Требования международных стандартов к расчету себестоимости
- 3.3. Связь метрик производительности КЦ и себестоимости обработки контактов
- 3.4. Практика по расчету себестоимости

4. Расчет экономического эффекта от принятия различных управленческих решений:

- 4.1. Понятие инвестиционных расходов
- 4.2. Общая концепция анализа эффективности инвестиционных проектов
- 4.3. Денежный поток. Принятие управленческих решений на основе анализа cashflow
- 4.4. Построение диаграммы Cash Flow
- 4.5. Практическое задание по оценке экономической целесообразности реализации проекта
- 4.6. Показатели эффективности инвестиционных проектов: ROI, NPV, IRR, PBB

5. Завершение Мастер-Класса, ответы на вопросы

Материалы мастер-класса можно будет получить в электронном виде для детального изучения и применения расчетов на практике.

Стоимость участия составляет 456 бел. руб. с НДС

В рамках технологической панели гости Call Center Day смогут ознакомиться с речевой аналитикой, голосовой биометрией, умным ботом и голосовым помощником, видео-консультациями, использованием мессенджеров и социальных сетей и многими другими современными решениями для контактных центров.

ПАРТНЕРЫ | МЕРОПРИЯТИЯ



Информационный партнер



ООО Мастертелеком
220004, РБ, г. Минск,
ул. М.Танка, 30, пом. 1Н
www.callcenter.by

УНП: 7900490731
Р/С: 3012032750017 в
ЗАО «МТБанк» код 117
г. Минск, Партизанский пр-т, 6

+375 29 738-22-22;
+375 29 134-87-78;
+375 17 306-07-97;
info@callcenter.by