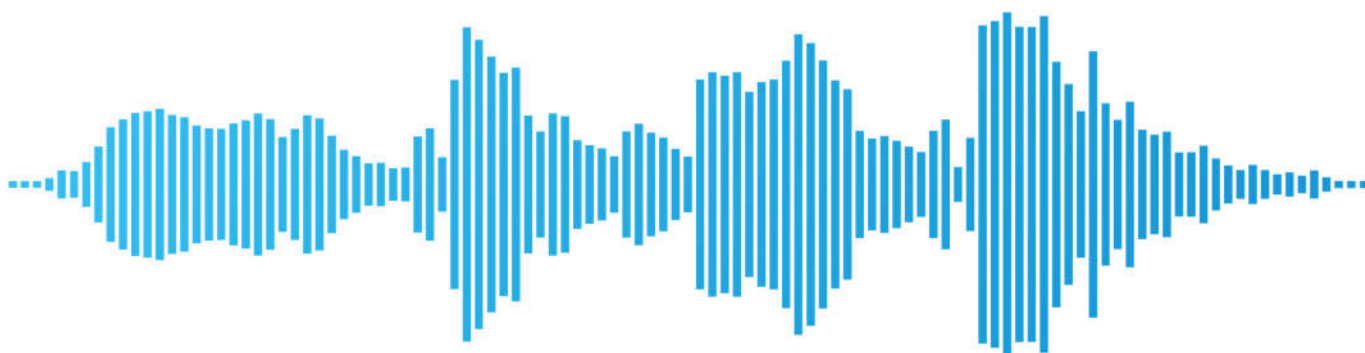




Ирина Величко

ДВУХДНЕВНЫЙ КУРС

БЮДЖЕТ ВНУТРЕННЕГО КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

для руководителей корпоративных контакт-центров, супервизоров, участников проектов по созданию контактных центров



МАСТЕРТЕЛЕКОМ



Ирина Величко, бизнес-тренер, независимый консультант по контакт-центрам.

В 2005 г. осуществила Start-up проект первого в Украине контактного центра по приему ставок — «Украинский Тотализатор». В 2006 г. осуществила в Киеве Start-up проект лучшего контакт-центра в мировой сети «Метро Кэш энд Кэрри». В 2007 г. осуществила Start-up проект контактного центра по платному сервису — «Скайинформ — авиасправка 657». В 2008 г. осуществила проект по перестройке самого большого украинского контактного центра в системе страхования — ООО «Гарант Ассистанс». В этом же году получила награду от компании «ИНКОМ» — «Лучшая серия проектов 2007 года». В 2009 г. в рамках консалтинга, проводимого компанией «Алекс Берг Контакт Центр Консалтинг» (Россия), участвовала в создании полного пакета документации для Start-up проекта КЦ ООО «Киевгаз».

В 2009-2010 г. — шеф-редактор портала www.callcenterguru.ru. С 2010 г. — независимый консультант по построению и оптимизации Контактных Центров.

В 2010 г. стала соучредителем и первым Президентом Всеукраинской Ассоциации Контактных Центров (ВАКЦ). Член Совета ВАКЦ, руководитель Исследовательского комитета ВАКЦ, представитель Украины в Европейской Конфедерации организаций Контактных центров (ECCCO).

С момента основания является членом Экспертного Совета Клуба директоров Колл-центров «Hot Skills» (УАДМ, Украина).

Председатель Жюри профессионального Конкурса «Лучшие интерьерные решения в контакт-центрах», член жюри конкурса «Хрустальная Гарнитура 2010» (Россия), член жюри конкурса «Direct Hit» (Украина, 2009), член жюри Всеукраинского конкурса DZWINNER (2014, 2015 гг.).

С 2014 по 2016 г. — директор аутсорсингового контактного центра Simply Contact (г. Днепр). За этот период АКЦ вырос более чем в 2 раза.

Автор большого количества статей по теме контактных центров, выступлений на различных конференциях, исследований рынка контактных центров Украины и Европы.



МАСТЕРТЕЛЕКОМ

ТРЕНИНГ «БЮДЖЕТ ВНУТРЕННЕГО КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА»

Данный курс предназначен для предоставления менеджерам контактного центра инструментов оптимизации работы уже существующего внутреннего контактного центра, создания возможности посмотреть на работу служб контактного центра через призму экономической целесообразности и бизнес-подхода. В рамках курса рассматриваются специфика процесса бюджетирования контактного центра, основные метрики и способы повышения эффективности. На практических заданиях курса слушатели самостоятельно составят бюджет контактного центра, просчитают различные показатели эффективности.

Цели курса

Ознакомить слушателей с базовыми положениями процесса бюджетирования со спецификой работы контактного центра. Дать слушателям метрики и инструменты повышения эффективности работы контактного центра, а также возможность аргументированно общаться с руководством и аутсорсерами.

Методы проведения тренинга

Во время тренинга будут использованы мини-лекции, дискуссии, групповая и индивидуальная работа. Более половины времени будет посвящено практическим занятиям.

ПРОГРАММА

1. Введение. Знакомство, организационные вопросы
2. Модуль 1. Основные понятия и определения.
 - 2.1. Виды бюджета
 - 2.2. Основные принципы планирования бюджета
 - 2.3. CapEx и OpEx.
 - 2.4. Основные метрики
 - 2.5. Занятость и загруженность рабочих мест. Практическое занятие.
3. Модуль 2. Структура бюджета.
 - 3.1. Статьи бюджета
 - 3.2. Принцип формирования бюджета КЦ
 - 3.3. Практическое занятие по формированию операционного бюджета
 - 3.4. Статьи инвестиционного бюджета
4. Модуль 3. Параметры расчета эффективности работы КЦ
 - 4.1. Стоимость рабочего места. Практическое занятие.
 - 4.2. Стоимость часа работы оператора. Практическое занятие.
 - 4.3. Стоимость контакта. Практическое занятие.
 - 4.4. Зависимость стоимости контакта от размера КЦ.
5. Модуль 4. Продажи и аутсорсинг
 - 5.1. Понятие ROI. Практическое занятие.
 - 5.2. Метрики продаж.
 - 5.3. Расчет стоимости лида и продажи. Практическое занятие.
 - 5.4. Способы повышения внутренней эффективности.
 - 5.5. Работа с аутсорсером.
6. Заключение. Подведение итогов, обратная связь.



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

ТРЕНИНГ «БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА»

- 1. Знакомство, план работы, правила работы**
- 2. Модуль 1. Общие понятия и определения.**
 - 2.1. Общее понятие бизнес-процесса (БП)
 - 2.2. Категории процессов
 - 2.3. 3 базовых «кита» создания процессов
- 3. Модуль 2. Создаем схемы бизнес-процессов**
 - 3.1. Стандартное представление БП
 - 3.2. Основные символы
 - 3.3. 4 базовых правила
 - 3.4. Шаги БП
 - 3.5. Участники БП и их роли
 - 3.6. Руководитель БП
- 4. Модуль 3. Процессный подход**
 - 4.1. Реестры шагов и процессов
 - 4.2. Методика SIPOC
 - 4.3. Требования к показателям
 - 4.4. Система работы с показателями
 - 4.5. Внешние и внутренние БП
- 5. Модуль 4. Контроль процессов**
 - 5.1. Инструменты контроля регламентов и процедур
 - 5.2. Виды аудита
 - 5.3. Этапы процесса внедрения системы внутреннего контроля
 - 5.4. Процесс ликвидации отклонений от нормы
 - 5.5. Техника анализа процесса 5W+1H
 - 5.6. Типичные ошибки
 - 5.7. Риск-менеджмент
- 6. Заключение. Подведение итогов, обратная связь**

Дата и время проведения: 18-19 апреля 2018 года с 9.45 до 18.00.

Стоимость участия в курсе «Бюджет внутреннего контактного центра» (1-й день) — 240 евро, в т.ч. НДС 20%.

Стоимость участия в курсе «Бизнес-процессы контактного центра» (2-й день) составляет 240 евро, в т.ч. НДС 20%.

Стоимость участия в курсах «Бюджет внутреннего контактного центра» и «Бизнес-процессы контактного центра» (1-й и 2-й день) составляет 400 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.

ООО Мастертелеком
220004, РБ Минск, пр. Победителей, 19а, оф. 42
www.callcenter.by

УНП: 7990490731
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