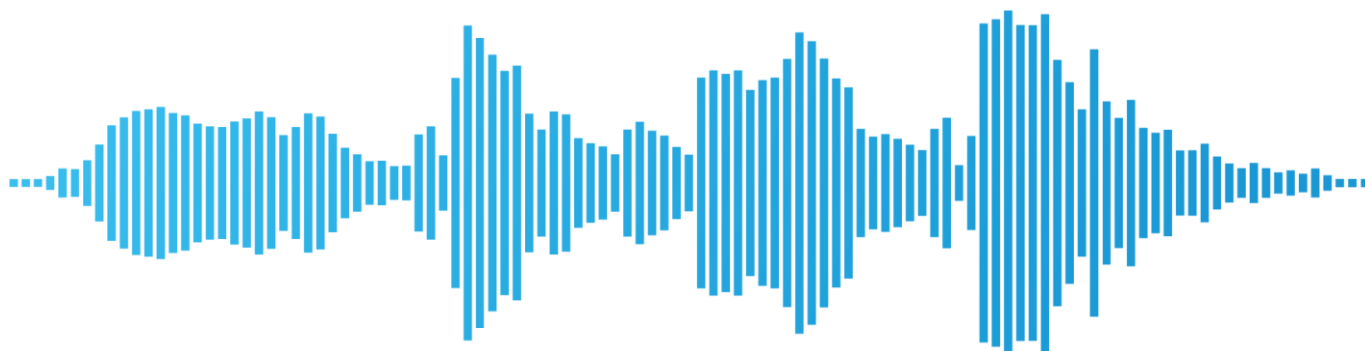




Юрий Мельников

Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг

ПРОГРАММА

УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСАМИ В СЕРВИСЕ

ДЛЯ НЕФИНАНСИСТОВ

для руководителей корпоративных и аутсорсинговых call- и контакт-центров,
супервизоров, участников проектов по созданию контактных центров,
специалистов служб контроля качества



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М



Исполнительный директор Апекс Берг, Президент Национальной Ассоциации Контактных Центров, ISO 18295/EN15838 Lead Auditor.

В индустрии Контактных Центров работает с 2000 года. Прошел путь от оператора контакт-центра до куратора клиентского сервиса в руководстве компаний. Имеет практический опыт организации процессов обслуживания клиентов в различных отраслях. Успешно реализовал проекты по оптимизации процессов контактных центров в компаниях разных сфер деятельности.

Специализируется на сервисной составляющей контактных центров и внедрении подхода к управлению процессам обслуживания на основе анализа данных. Data-driven подходы применяются как в обучении менеджмента, например, в курсах «Управление по показателям для линейных руководителей КЦ», «Операционное управление КЦ», так и при проведении диагностики/аудитов КЦ и разработки рекомендаций для Заказчиков проектов.

Математическая и инженерная подготовка и образование способствуют успешно применять на практике инструменты работы с данными для поиска и устранения причин тех или иных проблем в КЦ и развития процессов взаимодействия с клиентами для любого Заказчика.

ПРОГРАММА

1. Вступление, знакомство, цели и задачи курса.
2. Стратегическая задача контактного центра и её детализация
 - 2.1. Клиентский опыт, Удовлетворенность, Лояльность – связь понятий
 - 2.2. Детализация стратегической задачи сервисного подразделения



- 2.3. Направления снижения затрат на обслуживание клиентов
- 2.4. Направления повышения доходов компании
- 3. Цели и задачи управления финансами в сервисе**
 - 3.1. Для чего в сервисе необходимо разбираться в финансовых вопросах
 - 3.2. Управленческие решения в сервисе, требующие финансового анализа
 - 3.3. Типовые сложности в управлении финансами в КЦ
- 4. Основные понятия и определения**
 - 4.1. Виды учета на предприятиях. Управленческий учет.
 - 4.2. Выручка и затраты
 - 4.3. Способы принятия управленческих решений
- 5. Бюджет сервисного подразделения**
 - 5.1. Виды и примеры бюджетов
 - 5.2. Центры финансовой ответственности
 - 5.3. Капитальные и операционные затраты
 - 5.4. Постоянные и переменные затраты
 - 5.5. Прямые и косвенные затраты. Аллокация затрат
 - 5.6. Структура бюджета сервисного подразделения
 - 5.7. Процесс бюджетирования. Подходы к планированию бюджета
 - 5.8. Практика – составление бюджета сервисного подразделения
- 6. Показатели себестоимости в сервисе**
 - 6.1. Показатели себестоимости в сервисном подразделении
 - 6.2. Практика: расчет показателей себестоимости обработки контактов в КЦ
 - 6.3. Принятие управленческих решений на основе прогноза изменения себестоимости
 - 6.4. Практика: анализ эффективности изменения структуры skill-групп
- 7. Управленческие решения, требующие дополнительных инвестиций**
 - 7.1. Понятие инвестиционных расходов
 - 7.2. Общая концепция анализа эффективности инвестиционных проектов
 - 7.3. Денежный поток. Принятие управленческих решений на основе анализа cashflow
 - 7.4. Практика: принятие решения о передаче проекта в аутсорсинговый КЦ
 - 7.5. Показатели эффективности инвестиционных проектов: ROI, NPV, IRR, PBB
 - 7.6. Практика: расчет эффективности инвестиций при внедрении чат-бота



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

8. Анализ эффективности затрат в продажах

- 8.1. Статусы исходящих контактов
- 8.2. Воронка продаж
- 8.3. Показатели процесса обработки исходящих контактов
- 8.4. Выручка и себестоимость продаж
- 8.5. Практика – расчет себестоимости продаж в контакт-центре

9. Анализ влияния сервиса на выручку компании

- 9.1. Влияние сервиса на лояльность клиентов
- 9.2. Анализ взаимосвязи лояльности и выручки
- 9.3. Практика – анализ финансовой эффективности сервиса

10. Управление финансами в работе с персоналом.

- 10.1. Расчет стоимости набора сотрудников
- 10.2. Расчет стоимости текучести сотрудников

11. Завершение тренинга. Ответы на вопросы, выдача сертификатов