



[ teleakademia ]

TELEAKADEMIA

## **OFERTA SZKOLENIOWA**

### ***Miary jakości w Call Center***

TELEAKADEMIA to profesjonalne centrum szkoleniowe mające swoją siedzibę w Pomorskim Parku Naukowo-Technologicznym w Gdyni. TELEAKADEMIA realizuje szkolenia stacjonarne, których celem jest upowszechnianie dobrych praktyk i najwyższych standardów jakości w obszarze zdalnej obsługi klienta i telesprzedaży, nowoczesnego modelu zarządzania zespołem oraz efektywnego wykorzystania możliwości technologicznych.

Telefon: +48 58 350 86 37, [biuro@teleakademia.pl](mailto:biuro@teleakademia.pl)

---

#### **Podstawowe informacje o szkoleniu:**

System miar wpływa istotnie na kształt i efektów pracy Call Center. Celem szkolenia jest nabycie takich umiejętności, które pozwolą na wypracowanie modelu systemu miar usprawniającego organizację pracy personelu Call Center, a zarazem podnoszącego wyniki sprzedaży i obsługi, przy ograniczeniu kosztów związanych z prowadzeniem działu CC. Temat Miar jakości w Call Center na szkoleniu jest szczegółowo omawiany, od podstaw poprzez różne scenariusze działania w przypadku sytuacji alarmowych. Dyskusja i ćwiczenia pozwolą Uczestnikom weryfikację nabytej wiedzy w praktyce, we własnym środowisku Call Center.

Szkolenia TELEAKADEMII odbywają się w nowoczesnym ośrodku szkoleniowym Pomorskiego Parku Naukowo-Technologicznego w Gdyni i Warszawie. TELEAKADEMIA to nowoczesne środki techniczne, materiały edukacyjne, rzeczowe informacje i przede wszystkim ćwiczenia praktyczne.



[ teleakademia ]

### Informacje o prelegencie:



**Michał Sawicki** Absolwent Wydziału Inżynierii Produkcji Politechniki Warszawskiej ze specjalizacją Zarządzanie i Systemy Informatyczne. Jego zadaniem jest ulepszanie procesów biznesowych i wykorzystanie systemów informatycznych w przedsiębiorstwach. Dbą o to, by klienci podnosili efektywność swego biznesu przy pomocy właściwych narzędzi, realizując odpowiednie procesy. To również doradca biznesowy, specjalizujący się w organizacji Call Center. Od 2009 roku Dyrektor Zarządzający firmą doradcą OtherWise, odpowiedzialny m.in. za obszar CRM, Contact Center oraz Sprzedaż i Obsługę Klienta.

### Kto powinien wziąć udział w szkoleniu:

- kadra zarządzająca Call Center
- planiści i analitycy zajmujący się obszarem Call Center
- specjaliści: odpowiedzialni za opracowywanie informacji zarządowych, zajmujący się zagadnieniami jakości i szkoleniami, projektujący raporty i kokpity managerskie, pracujących przy projektach BI i Data Mining (obszar Call Center)

### Program szkolenia:

- wprowadzenie
- przegląd miar w Call Center
- destrukcja systemu miar
- rekonstrukcja systemu miar
- miary a czynniki sukcesu Call Center
- miary w kontekście modelu działania
- istotne informacje zarządcze
- wybrane zagadnienia raportowania
- źródła danych i narzędzia
- zarządzanie w oparciu o miary

### Korzyści płynące ze szkolenia:

- umiejętności skutecznego zarządzania Call Center
- umiejętność wyznaczania celów dla Call Center
- wiedza na temat przeprowadzania audytów systemu miar
- umiejętność projektowania nowego systemu miar
- umiejętność skutecznego wdrożenia systemu miar
- lepsza jakość decyzji managerskich
- umiejętność łatwej identyfikacji przyczyn problemów i optymalnych rozwiązań

### Każdy uczestnik szkolenia otrzymuje:

- drukowane materiały szkoleniowe
- kupon rabatowy na kolejne szkolenia w TELEAKADEMII
- imienny certyfikat TELEAKADEMII



[ teleakademia ]

TELEAKADEMIA

### Agenda szkolenia:

<b>Dzień pierwszy</b>	Plan dnia przewiduje 8 godzin wykładów, w tym 2 przerwy kawowe × 15 minut oraz przerwę na obiad (1 godzina). Pierwszego dnia szkolenia omówione zostaną następujące zagadnienia:
08.45 – 09.00	Rejestracja uczestników, rozdanie materiałów szkoleniowych
09.00 – 10.30	<b>I część merytoryczna</b> <b>Wprowadzenie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Podstawowe pojęcia</li><li>▪ Celowość prowadzenia pomiarów</li><li>▪ Związek celów z horyzontem czasowym</li><li>▪ Znaczenie miar dla decyzji menedżerskich</li></ul> <b>Przegląd miar w Call Center</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cele biznesowe, a miary w Call Center</li><li>▪ Wpływ miar na zarządzanie i pracę w Call Center</li><li>▪ Omówienie wybranych miar w Call Center</li><li>▪ Dopuszczalne zakresy wartości i sytuacje alarmowe</li><li>▪ Metody wyliczania wskaźników i ich wpływ na pracę Call Center</li></ul>
10.30 – 10.45	Przerwa (W trakcie przerw - kawa i napoje)
10.45 – 12.30	<b>II część merytoryczna</b> <b>Destrukcja systemu miar</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Najpopularniejsze miary w Call Center</li><li>▪ Badanie wrażliwości parametrycznej wybranych miar</li><li>▪ Ocena efektywności miar</li><li>▪ System ocen</li><li>▪ Związek systemu ocen z miarami Call Center</li><li>▪ Ocena kosztu utrzymywania systemu miar</li><li>▪ System miar a cel i strategia Call Center</li></ul>
12.30 – 13.30	Obiad
13.30 – 15.00	<b>III część merytoryczna</b> <b>Rekonstrukcja systemu miar</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Przesłanki do rekonstrukcji systemu miar</li><li>▪ Wybrane metody audytu systemu miar</li><li>▪ Top-down modelowanie systemu miar</li><li>▪ Decyzje o obszarach objętych pomiarem</li><li>▪ Decyzje menedżerskie w procesie modelowania systemu miar</li><li>▪ Cykl życia pomiaru</li><li>▪ Kompletna definicja miary</li><li>▪ Wskaźniki</li><li>▪ Dane statystyczne i doświadczenie w procesie konstruowania systemu miar</li><li>▪ Proces przebudowy systemu miar</li></ul>
15.00 – 15.15	Przerwa



[ teleakademia ]

TELEAKADEMIA

15.15 – 17.00	<b>IV część merytoryczna</b> <b>Miary a czynniki sukcesu Call Center</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Efektywność i dochodowość</li><li>▪ Kontrakt</li><li>▪ Zespół</li><li>▪ Procesy</li><li>▪ Organizacja</li><li>▪ Planowanie</li><li>▪ Zarządzanie</li><li>▪ Wiedza i umiejętności</li><li>▪ Zaplecze ICT</li></ul>
17.00	Zakończenie zajęć  <b>Dyskusja, zakończenie dnia.</b>

<b>Dzień drugi</b>	Plan drugiego dnia przewiduje 8 godzin wykładów (4 bloki wykładowe), w tym 2 przerwy na kawę × 15 minut oraz przerwę na obiad (1 godzina).
09.00 – 10.30	<b>I część merytoryczna</b> <b>Miary w kontekście modelu działania</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Infolinia i obsługa</li><li>▪ Sprzedaż</li><li>▪ Ruch przychodzący</li><li>▪ Projekty wychodzące</li><li>▪ Konkurujące zadania i zmienne priorytety</li></ul>
10.30 – 10.45	Przerwa
10.45 – 12.30	<b>II część merytoryczna</b> <b>Istotne informacje zarządcze</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Plan i realizacja planu</li><li>▪ Zmienność i elastyczność w Call Center</li><li>▪ Wiarygodność i użyteczność prognozy</li><li>▪ Efektywność struktury zarządzania</li><li>▪ Rotacja i absencje vs. jakość obsługi</li><li>▪ Ocena procesów wspierających</li><li>▪ Alarmy</li></ul>
12.30 – 13.30	Obiad
13.30 – 15.00	<b>III część merytoryczna</b> <b>Wybrane zagadnienia raportowania</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Wprowadzenie do raportowania - grupy odbiorców informacji</li><li>▪ Horyzont czasowy raportowania jako kryterium podziału</li><li>▪ Związek systemu raportowania i struktury organizacyjnej</li><li>▪ Kompromis pomiędzy uniwersalnością i użytecznością raportu</li></ul>
15.00 – 15.15	Przerwa



[ teleakademia ]

TELEAKADEMIA

15.15 – 16.30

#### IV część merytoryczna

##### **Źródła danych i narzędzia**

- Przykłady danych źródłowych i omówienie
- źródeł informacji o pracy Call Center
- Wady i zalety wykorzystania benchmarkingu w Call Center
- Prezentacja zastosowania narzędzi analitycznych w Call Center
- Porównanie możliwości prezentacji wyników
- Technika drill-down a miary

##### **Zarządzanie w oparciu o miary**

- Zarządzanie operacyjne
- Zarządzanie taktyczne
- Perspektywa dyrektorska
- Epilog – zarządzanie przez bywanie

16.30 – 17.00

Zakończenie zajęć

**Dyskusja. Pytania. Zakończenie szkolenia.**

### **Koszt szkolenia: 1900,00 zł netto/os. (2337,00 zł brutto /os.)**

Cena zawiera: udział w szkoleniu, materiały szkoleniowe, certyfikat, obiad, kawę i napoje. Warunkiem uczestnictwa w warsztatach jest dokonanie wpłaty na rachunek na 7 dni przed terminem szkolenia. Ewentualną rezygnację z uczestnictwa należy złożyć pisemnie najpóźniej 7 dni przed terminem szkolenia.

#### **Dodatkowe informacje i zapisy:**

W celu uzyskania dodatkowych informacji zapraszamy do odwiedzenia naszej strony internetowej. Z chęcią odpowiemy również na wszelkie pytania pod podanym numerem kontaktowym. Zapisów na szkolenie można dokonywać e-mailem (biuro@teleakademia.pl).

#### **Kontakt:**

MASTER TELECOM  
Al. Zwycięstwa 96/98, 81-451 Gdynia  
Telefon: +48 58 350 86 37  
E-mail: biuro@teleakademia.pl  
Info: <http://www.teleakademia.pl>



5

