



Zarządzanie procesami w środowisku Contact Center

Zapraszamy!

Środowisko Contact Center to obszar, gdzie nieustannie toczy się walkę o podniesienie wyników sprzedażowych, poprawę jakości obsługi, ograniczenie kosztów funkcjonowania operacyjnego. Logika podejścia procesowego pomaga w realizacji tych zadań, służy stałemu monitorowaniu wyników oraz doskonaleniu realizowanych działań.

Miejsce
Warszawa

Cena
800 zł

Kontakt
601 493 296
info@commone.pl

Cele szkolenia

1. Przekazanie podstaw i zasad zarządzania procesami
2. Przedstawienie zasad budowy procesów, tworzenia map procesów
3. Kształtowanie umiejętności analizy wybranych procesów (określanie kluczowych mierników efektywności danego procesu, przypisanie właścicieli procesu, wejść oraz wyjść danego procesu)

Najważniejsze korzyści dla uczestników

Po szkoleniu uczestnicy będą:

1. Samodzielnie budować mapy procesów.
2. Identyfikować miary procesów oraz właścicieli procesów, wejścia i wyjścia danych procesów oraz procesów powiązanych
3. Posiadać wiedzę, gdzie szukać optymalizacji procesowych oraz jak wprowadzać zmiany procesowe



Profil uczestnika

Szkolenie jest kierowane do kierownictwa wyższego i średniego szczebla. Osób, które w obszarze Contact Center są odpowiedzialne za realizowane procesy, ich efektywność, koszty realizacji i usprawnianie.

Stosowane metody

Wprowadzenie do omawianych treści w formie dyskusji uczestników, prezentowane metody i narzędzia ćwiczone w formie zadań grupowych. Wspólna prezentacja wyników i wniosków. Większość czasu to praca w małych grupach (60% czasu szkolenia).

Trener

Piotr Skrzypek. Wieloletnie doświadczenie w pracy w działach Contact Center (w roli Project Managera, Key Account Managera i Z-cy. Dyrektora Contact Center). Zarządzanie różnymi zespołami (w tym obejmującymi ponad 500 osób), współpraca z czołowymi firmami globalnymi i krajowymi w zakresie obsługi Klientów. Realizacja wielu projektów jakościowych, operacyjnych i rozwojowych.

Ponad to kilkuletnie doświadczenie akademickie i szkoleniowe w obszarze zarządzania, zarządzania strategicznego i operacyjnego, zarządzania projektami, usprawniania procesów (w tym procesów jakościowych).

Liczebność grupy

10-14 osób



Czas trwania

2 dni

Program szkolenia

Wstęp

Zasady współpracy w czasie warsztatów

Omówienie treści warsztatów

Polecana literatura

„Poznajmy się lepiej”

Zarządzanie procesami – wstępne informacje

Omówienie specyfiki Contact Center w zarządzaniu procesami

Podstawowe informacje o zarządzaniu procesami

Procesy w organizacjach

Elementy składające się na system zarządzania procesami

Pojęcie procesu

Mapa procesów jako narzędzie ilustracji funkcjonowania procesów

Mapowanie procesów

Postawy pracy z wybranymi narzędziami IT

Wykorzystywane modele budowania map procesów

Podstawy pracy z arkuszem Excel i Visio

Usprawnianie procesów

Procesy główne i wspierające

Powiązanie procesów w organizacji

3 | 4



Narzędzia pomiaru efektywności procesów

Metody i narzędzia wdrażania zmian

Uwaga: Wszystkie omawiane narzędzia i metody zarządzania projektami są ilustrowane rzeczywistymi, biznesowymi przykładami. W większości wykorzystywane są ćwiczenia warsztatowe zbliżone do rzeczywistości biznesowej uczestników.