



## Zarządzanie projektami w środowisku Contact Center

Zapraszamy!

Środowisko Contact Center jest narażone na bardzo częste zmiany i usprawnienia. Szkolenie mają pomóc uczestnikom wdrażać je szybko i skutecznie.

Miejsce  
Warszawa

Cena  
800 zł

Kontakt  
601 493 296  
info@commone.pl

### Cele szkolenia

1. Kształtowanie umiejętności budowy założeń projektów (określanie celów i sposobów ich realizacji, budowa zespołu projektowego, wstępne szacowanie kosztów realizacji)
2. Przedstawienie najbardziej użytecznych metod i narzędzi zarządzania projektami w środowisku Contact Center
3. Omówienie najczęstszych błędów w realizacji projektów – wskazanie sposobów ich unikania

### Najważniejsze korzyści dla uczestników

Po szkoleniu uczestnicy będą:

1. Samodzielnie budować założenia do danego projektu, tak by uzyskać zgodę sponsora projektu na jego realizację.
2. Znać i potrafić wykorzystywać w praktyce główne metody i techniki występujące w każdej z faz zarządzania projektami (tj. inicjacji, planowania, wdrażania i zakończenia projektu).
3. Posiadać wiedzę, potrzebną by prowadzić projekty w roli lidera projektu albo być sprawnym i skutecznym członkiem zespołu projektowego



## Profil uczestnika

Szkolenie jest kierowane do osób, które w obszarze Contact Center mają prowadzić projekty lub pełnić rolę kluczowych członków zespołu projektowego. Realizowane projekty mogą dotyczyć np. wdrożenia nowego systemu motywacyjnego, zmiany/wdrożenia programu poprawy jakości, rozwoju nowych kanałów komunikacji z Klientem, zakupu nowej infrastruktury technicznej, wdrożenia nowego oprogramowania, zmiana lokalizacji CC itp.).

## 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 projektami – wstępne informacje

Omówienie specyfiki Contact Center w zarządzaniu projektami

### Faza inicjacji projektów

Podstawowe informacje oraz dokumentacja projektowa

### Faza planowania projektów

Harmonogram

Diagram sieciowy

Wykres Gantta

Finansowa dokumentacja projektowa

### Faza realizacji projektów

Zasady i formy komunikacji

Spotkania oraz dokumentacja po spotkaniowa

### Faza zamykania projektów



Podstawowe informacje oraz dokumentacja projektowa

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