

FORMATION MANAGEMENT : MANAGEMENT COMMERCIAL

Dimensionner son centre d'appels

TEL.13

PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables de centres d'appels souhaitant optimiser leur équipe (taille, planning et budget)

Prix HT par session : 1020€

Durée : 2 jours

Dates des sessions :

11/10/2010 - 12/10/2010

20/12/2010 - 21/12/2010

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Réflexions de groupe guidées par l'animateur
- Tests et autodiagnostic
- Simulations informatiques
- Etudes de cas

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les enjeux du dimensionnement d'un centre d'appels
- Maîtriser l'adéquation entre les flux d'appels et la taille des équipes de traitement
- Optimiser la gestion des plannings
- Optimiser la gestion budgétaire

PRÉ-REQUIS

- Travailler dans un environnement de centre d'appels

PROGRAMME

• Analyse préalable du trafic

Rechercher et recueillir les données : statistiques ACD, reporting de flux et de traitement, etc. en traitement et post-traitement d'appels

Définir des hypothèses dans le cas d'un nouveau service

Constitution d'un historique complet ou partiel et ses implications sur la validité des analyses

Analyse statistique des données : moyennes, écart-type, tranche horaire, poids jours et semaine, périodicité et phénomènes exceptionnels

...

Modélisation du trafic sous tableur

• Dimensionnement théorique

Définition du niveau de qualité de service

Extraction des données cibles pour exploitation

Erlang ou la loi statistique des centres d'appels

Simulation en Erlang du trafic

Définitions des plans de charges théoriques

(adaptation de la taille des équipes au trafic)

• Définition des plannings opérationnels

Modélisation des plans de charges sous forme de planning théorique

Analyse de la faisabilité des plannings (cadre légal et cohérence avec la gestion du temps)

Adaptation des plannings

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1340€

Durée conseillée : 2 jours

Participants : 6

FORMATION INTER

CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE
38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94
Internet : www.cnfce.com E-mail : info@cnfce.com - FAX : 01.64.72.03.69

Modélisation financière
Contrôle de la qualité de service
Réadaptation ou validation
Mise en oeuvre
Contrôle a posteriori des prévisions de trafic
Ajustement des plannings
Prévisions à terme