

CONTACT CENTER MECHANICS



[Schrijf u HIER in](#)

Omschrijving	Via de opleiding Contact Center Mechanics krijgt men meer inzicht in de onderliggende processen en basisprincipes die in een contact center van toepassing zijn.
Topics	<ul style="list-style-type: none"> • Basisprincipes van een contact center • Service Level & Average Speed of Answer • Forecasting, Scheduling en Planning • Performance monitoring en Adherence • Engaging in a Multiskilled environment • Intraday Management
Doelgroep	Senior Advisors, Teamcoaches, Traffic officers en Teammanagers
Aanpak	Klassikaal theorie met oefeningen
Leerdoelen	<ul style="list-style-type: none"> • Deelnemers krijgen een beter inzicht in de onderliggende processen van forecasting, planning en roostering. • Deelnemers zijn in staat zijn om de basisprincipes van contact center beheer in praktijk te brengen, en om rapporten te analyseren en te gebruiken.
Duur	0,5 dag

[Schrijf u HIER in](#)