

Contact Center Mechanics



Demandez ICI votre formation

Sujets

- Principes de base d'un centre de contact.
- Service level et rapidité moyenne de réponse.
- Prévion, planification et horaires.
- Suivi des performances et adhérences.
- S'engager dans un environnement à compétences multiples.
- Gestion intraday.

Groupe cible

Senior Advisor, Teamcoach, Traffic Officer et Team Managers

Approche

Classical et interactif

Objectifs

1. Mieux comprendre les processus sous-jacents de prévision, de planification et des horaires.
2. Être capable de mettre en pratique les bases de la gestion des centres de contact, ainsi que d'analyser et d'utiliser des rapports.

Durée

0,5 jour

Demandez ICI votre formation