

Prospectus détaillé – Formations LOEM

E2. La conception de modèles d'horaires pour centres de contacts

Programme dédié à l'équipe de gestion des effectifs de votre centre de contacts clients.

Produisez vos propres horaires à l'aide du logiciel Excel afin d'avoir le bon nombre de ressources au bon moment.

Créez vos prévisions d'appels, assurez-vous d'atteindre vos objectifs de niveau de service et d'avoir un suivi avec le service de la paie.

Cette formation s'adresse aux centres de contacts qui n'ont pas d'outil de gestion des effectifs et qui disposent de ressources limitées.



Approche personnalisée



4 heures



Diffusion dans vos
bureaux



Fichier personnalisé

Objectifs de la formation

- Être en mesure de distinguer les prédictions des volumes d'appels de vos CCC
- Cerner les indicateurs incontournables afin de produire un horaire efficace
- Analyser les données de votre centre de contacts clients
- Produire un horaire qui répondra à vos indicateurs de gestion

Points forts de la formation

- Repartir avec un fichier Excel complet et adapté à vos besoins
- Avoir en main une version optimale d'un modèle d'horaire pour vos agents
- Être en mesure de prévoir les bons volumes d'agents à céduer, selon les besoins quotidiens de votre centre de contacts
- Avoir l'aptitude d'ajuster vos horaires de manière indépendante et ponctuelle

Programme

- Formation complètement bâtie et enseignée sur le programme Office Excel
- Analyse des informations du client
- Analyse des indicateurs du client
- Viabilité des indicateurs de l'entreprise
- Création des tendances et des prévisions
- Création d'horaires efficaces et optimaux
- Analyse rétrospective des horaires et recommandations pour l'avenir 1

Formations complémentaires

E1. La gestion des effectifs : les meilleures pratiques, E3. La planification stratégique des effectifs en multi compétences