

## Prospectus détaillé – Formations LOEM

### E3. La planification stratégique des effectifs en multicompetences

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

La planification stratégique des effectifs est une méthode éprouvée qui permet de déterminer le nombre de ressources nécessaires pour répondre aux volumes d'appels ainsi qu'aux activités hors lignes sur une période de 12 mois.

Cette formation vous permettra d'analyser les tendances de votre CCC, de créer une planification stratégique des effectifs à long terme, de prévoir les volumes d'appels et les mouvements de personnel à l'aide d'un chiffrier Excel ou d'un logiciel conçu par LOEM.



Approche personnalisée



2 jours



Diffusion dans vos  
bureaux



Fichier personnalisé

#### Objectifs de la formation

- Acquérir les connaissances nécessaires pour effectuer une planification stratégique efficace à long terme.
- Apprendre à mettre à jour la planification stratégique des effectifs tout en intégrant l'acheminement par compétences.

#### Points forts de la formation

- Repartir avec un fichier personnalisé contenant les intrants de votre centre de contacts vous permettant de le réutiliser année après année.
- Aller plus loin dans la planification en intégrant l'acheminement multicompetences maintenant disponible dans de nombreux systèmes téléphoniques – Ce type d'acheminement ajoute un haut niveau de complexité dans la planification stratégique des effectifs d'un centre de contacts.

## Programme

Lors de cette formation, vous apprendrez les notions suivantes :

- Les étapes essentielles d'une planification stratégique des effectifs
- Les intrants à la planification stratégique – les méthodes de calcul utilisées pour déterminer :
  - o les volumes d'appels
  - o les activités hors-ligne
  - o les contraintes payées
- La clé du succès d'une planification réussie
- Les notions de base
- La prévision des contacts à court terme et à long terme
- La numérotation ISO 8601
- L'analyse des tendances et des résultats
- La normalisation des contacts
- SWPP – Des conseils sur les prévisions
- Le tableau de gestion du personnel
- Qu'est-ce qu'un EETC ?
- Le suivi des indicateurs de performance et des tendances mensuelles
- La présentation aux gestionnaires
- La planification des effectifs optimale en multi-compétences
- Le reflet exact de l'acheminement des appels
- L'acheminement des contacts
- La création de vos fichiers de planification stratégique en multi-compétences :
  - o La planification des effectifs
  - o La prévision des contacts
  - o Les mouvements de personnel multidisciplinaire

**NOTE : apportez vos propres intrants pour une planification personnalisée.**

**Préalable :** avoir une connaissance avancée du logiciel Excel.

## Formations complémentaires

E1. La gestion des effectifs : les meilleures pratiques, E2. La conception de modèles d'horaires pour centre de contacts