

## Организация работы Call / Contact center

Call / Contact center — основной канал взаимодействия между компанией и ее клиентами. Чтобы создать его, научиться грамотно управлять им и развивать его, необходимо уметь стратегически мыслить, ориентироваться в сервисных технологиях обслуживания клиентов, управлении персоналом и инструментах организации процессов.

Посетив семинар, вы освоите организацию работы Call / Contact center, что поможет вам добиться роста компании и лояльности своих клиентов.

**Внимание! Вы можете посетить полный курс [«Управление Call / Contact center в современных условиях»](#).**

### Расписание

**Город:** Санкт-Петербург

**Дата:**

- 5 июня `19
- 11 сентября `19
- 11 декабря `19
- 11 марта `20
- 8 июня `20

---

В результате обучения вы:

- проанализируете имеющуюся структуру и распределение функций своего Call / Contact center
  - узнаете, в каких направлениях вам необходимо работать для повышения эффективности Call / Contact center
  - рассмотрите способы автоматизации процессов обслуживания и проанализируете необходимость применения различных средств автоматизации в своем Call / Contact center
  - получите практические рекомендации по организации процессов работы с клиентами
  - рассмотрите и проанализируете различные варианты KPI для Call / Contact center
  - спланируете шаги по оптимизации работы и внедрению намеченных изменений
-

# Программа семинара

## Структура и механизмы работы Call / Contact center

- Задачи Call / Contact center
- Виды структур Call / Contact center
- Схема распределения функций внутри Call / Contact center
- Организация работы Call / Contact center
- Опора на стратегию бизнеса и имеющиеся стратегические цели

Практикум «Анализ организационной структуры и распределения функций своего Call / Contact center»

## Автоматизация: польза и способы применения программных решений

### Знакомство с инструментами и определение необходимости их использования

- Телефонная станция с системой автоматического распределения вызовов (Automatic Call Distribution)
- Интерактивное речевое взаимодействие IVR (Interactive Voice Response)
- Отчетность и управление CMS (Call Management System)
- Компьютерно-телефонная интеграция (Computer Telephony Integration)
- Автоматический исходящий обзвон
- Базы знаний операторов (Knowledge Management)
- Контроль качества работы операторов (Quality Management)
- Управление взаимодействием с клиентами CRM (Customer Relationship Management)
- Организация рабочего времени операторов (Workforce Management)

Практикум «Анализ необходимости применения автоматизации в своей организации»

## Организация рабочих процессов Call / Contact center

- Определение стандартов качества сервиса: KPI для Call / Contact center
- Организация процессов корректного и эффективного IVR, callback, телемаркетинга, Welcomecalls, продажи на входящем звонке дополнительных услуг, технология Cross sale для действующих клиентов, сегментация клиентской базы
- Способы улучшения показателей KPI

Практикум «Определение направлений развития своего Call / Contact center, исходя из стратегии бизнеса, и выбор целевых KPI»

---

---

## Стоимость участия

Стоимость участия в семинаре составляет **12900 руб.** с учетом всех налогов.

**В стоимость обучения входит:**

- Комплект авторских материалов
  - Кофе-паузы, обеды
  - [Сертификат Moscow Business School](#)
  - [Удостоверение о повышении квалификации\\*](#)
  - [Диплом о профессиональной переподготовке\\*\\*](#)
- 

## Преподаватели семинара

- **Лебединская Антонина Игоревна**

Сертифицированный бизнес-тренер, специалист в области продаж, эксперт-практик в сфере управления и развития персонала, личной эффективности