

PROGRAMA TRAINING CARE CALL CENTER SOLUTIONS

Dimensionamento & Produtividade de Equipas



Módulo 1- Dimensionamento

- O nº de linhas
- Volume de tempo
- Congestionamento provável
- Como elaborar um dimensionamento ideal?
- Projecção de volumes
- Planeamento da capacidade

Módulo 2- A teoria Erlang

- Conceitos principais
- Num call-center com 100 linhas, qual o tempo produzido, se cada linha recebe em média 2 chamadas hora e essas têm a duração média de 3 minutos?
- Tráfego em Call-center

Módulo 3- índices de controlo de qualidade

- Nível de serviço
- Tempo médio de atendimento
- Distribuição de ligações
- Volume das ligações
- Tempo de login
- Produtividade: conceito 1 e 2

Módulo 4- Demonstração Software de Dimensionamento de call Center

- Como calcular o número de agentes
- Como calcular o número de ligações

Modalidade da Formação:
Comportamental
Metodologia da Formação:
Métodos pedagógicos activos e interactivos com ênfase no trabalho de grupo, debates, simulações e estudos de caso – o nosso modelo step by step
Metodologia de Avaliação:
Avaliação da reacção dos formandos.
Acompanhamento de resultados.
Avaliação da eficácia da formação.
Local, Data, Horário e Duração:
Lisboa / Luanda.
5 dias - 20 horas
Formador(a): Dra. Sónia Karitsis
Formadora certificada

Inscrição:

trainingcare@trainingcare.pt



Step by Step

POPULAÇÃO-ALVO: Supervisores, Tem Leaders Call – center/ Call-Center