

### Cordonnées Agence

6 av de Castelnau immeuble le Ravel 34090 Montpellier France

Tél : 04 67 50 91 44 Fax : 09 61 23 04 41

site web : <http://www.prodevcommercial.com>

## Programme formation : Dimensionner son centre d'appels

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les enjeux du dimensionnement d'un centre d'appels
- Maîtriser l'adéquation entre les flux d'appels et la taille des équipes de traitement
- Optimiser la gestion des plannings
- Optimiser la gestion budgétaire

### PRÉ-REQUIS

- Travailler dans un environnement de centre d'appels

### PROGRAMME DE LA FORMATION

**+ d'Infos**

#### ■ Analyse préalable du trafic

Rechercher et recueillir les données : statistiques ACD, reporting de flux et de traitement, etc. en traitement et post-traitement d'appels

Définir des hypothèses dans le cas d'un nouveau service

Constitution d'un historique complet ou partiel et ses implications sur la validité des analyses

Analyse statistiques des données : moyennes, écart-type, tranche horaire, poids jours et semaine, périodicité et phénomènes exceptionnels ...

Modélisation du trafic sous tableur

#### ■ Dimensionnement théorique

Définition du niveau de qualité de service

Extraction des données cibles pour exploitation

Erlang ou la loi statistique des centres d'appels

Simulation en Erlang du trafic

Définitions des plans de charges théoriques (adaptation de la taille des équipes au trafic)

#### ■ Définition des plannings opérationnels

Modélisation des plans de charges sous forme de planning théorique

Analyse de la faisabilité des plannings (cadre légal et cohérence avec la gestion du temps)

Adaptation des plannings

Modélisation financière

Contrôle de la qualité de service

Réadaptation ou validation

Mise en oeuvre

Contrôle a posteriori des prévisions de trafic

Ajustement des plannings

Prévisions à terme

