

**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

