

**Corso di Specializzazione in  
Information Communication Technology  
per il Management del Call Center**

**Milano, Giugno - Settembre 2003**

Risorse *callcenter*, società specializzata nella Gestione delle Risorse Umane che operano nei Call Center e Club CMMC presentano il primo Corso di Specializzazione in Information Communication Technology.

## **Obiettivi:**

### **MODULO BASE "Tecnologie e Innovazioni"**

Aggiornare il bagaglio di conoscenze ICT di tutti coloro che occupano posizioni di responsabilità nell'ambito di un Call Center.

In particolare, vengono analizzate le recenti evoluzioni del settore per ciò che concerne tecnologie e soluzioni disponibili, modelli di gestione e fruizione del servizio, criteri di analisi e valutazione dell'offerta. Allo scopo di creare una base di conoscenza comune su cui sviluppare il modulo avanzato, vengono anche affrontate, in maniera introduttiva, problematiche di valutazione delle performance e di calcolo del ROI.

### **MODULO AVANZATO "Soluzioni Gestionali"**

Approfondimento delle tematiche di maggiore criticità per i responsabili di Call Center, quali il monitoraggio delle performance, la misurazione del ROI e la gestione "industriale" delle risorse umane.

## **Destinatari:**

Tutti coloro che, operando in un Call Center, ritengono di dover sviluppare per la propria crescita professionale, le competenze relative all'Information Communication Technology:

### **MODULO BASE "Tecnologie e Innovazioni"**

- Supervisor e Call Center manager;
- Manager dell'area IT che operino a stretto contatto con il Call Center

### **MODULO AVANZATO "Soluzioni Gestionali"**

- Supervisor;
- Call Center Manager;
- Responsabili Tecnologie;
- Analisti di Produzione

## **Metodologia didattica**

Il Corso prevede l'alternarsi di momenti di docenza, condivisione di esperienze e lavori di gruppo che permettano l'acquisizione di competenze teoriche e pratiche. Parte integrante del percorso formativo è la partecipazione di esperti, che porteranno le loro testimonianze con casi applicativi. Alla fine del percorso verrà rilasciato un attestato di partecipazione al Corso di Specializzazione.

### **Contenuti principali Modulo Base - TECNOLOGIE E INNOVAZIONI (26 - 27 Giugno):**

- Panoramica del settore in Italia e prospettive di sviluppo
- Evoluzione del Call Center: Contact Center e CRM
- Infrastruttura e nuove soluzioni tecnologiche IP
- Posizionamento: fabbriche di servizi e call center strategici
- Modelli di gestione, organizzazione e risorse umane
- Modelli di fruizione: in house, outsourcing, asp
- Il Call Center tra IT e Utenza: ruoli e relazioni in azienda
- Criteri di analisi e valutazione dell'offerta
- Introduzione alla misurazione delle performance
- Introduzione alla determinazione del ROI (Return On Investment)

### **Contenuti principali Modulo Avanzato - SOLUZIONI GESTIONALI (18 - 19 Settembre):**

- Misurazione strutturata delle performance di business e tecnologiche di un Call/Contact Center
- Modelli di calcolo del ritorno sugli investimenti in progetti di Contact Management
- Gestione avanzata delle risorse di un Call/Contact Center (Workforce Management)

### **Sede e durata del Master:**

Sono state prenotate due sale di diverse dimensioni. Alla scadenza delle iscrizioni, a seconda del numero di iscritti, verrà definita la sala e ne verrà data comunicazione ai partecipanti, prima dell'inizio del corso stesso.

Il Corso è strutturato su 2 moduli di 2 giornate full immersion.

### **Calendario:**

Modulo Base: "Tecnologie e Innovazioni"  
26 - 27 Giugno (giovedì - venerdì)

Modulo Avanzato: "Soluzioni Gestionali"  
18 - 19 Settembre (giovedì - venerdì)

Il corso si terrà dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30

**Costo:****Modulo Base: "Tecnologie e Innovazioni"**

Per gli iscritti CMMC: 490 Euro + Iva

Per i non iscritti: 700 Euro + Iva

**Modulo Avanzato: "Soluzioni Gestionali"**

Per gli iscritti CMMC: 490 Euro + Iva

Per i non iscritti: 700 Euro + Iva

Per quanti fossero interessati a tutte e 4 le giornate

**(Modulo Base + Modulo Avanzato):**

Per gli iscritti CMMC: 910 Euro + Iva

Per i non iscritti: 1300 Euro + Iva

**Modalità di iscrizione:**

Comunicare la propria adesione **indicando il modulo (o i moduli) di interesse**, via mail a: [formazione@risorsecallcenter.com](mailto:formazione@risorsecallcenter.com) indicando i propri dati anagrafici e di fatturazione, verrà così inviata la scheda di iscrizione da compilare e rinviare con la ricevuta di avvenuto bonifico bancario.

**Estremi per il pagamento:**

c/c n.18082      Beneficiario: CPS      Causale : Corso ICT Risorsecallcenter Modulo.....

CAB 01628

ABI 5584

Banca Popolare di Milano Ag.28 Via Rubens, 7 Milano

**Scadenza per l'iscrizione:**

Modulo Base: 19 Giugno

Modulo Avanzato: 11 Settembre

Per ulteriori informazioni rivolgersi a:

Risorse *callcenter*

Bastioni di Porta Volta, 11

20121 Milano

Tel +39 02 62912386

[www.risorsecallcenter.com](http://www.risorsecallcenter.com)

[formazione@risorsecallcenter.com](mailto:formazione@risorsecallcenter.com)