



Online Training



CERTIFIED CONTACT CENTER MANAGER

Certified Contact Center Manager (CCCM) disusun secara khusus dalam bentuk studi kasus dan benchmarking manajemen contact center. Materi pembelajaran dirancang dan dikembangkan berdasarkan berbagai kasus pengembangan contact center yang dapat menjadi bekal dalam merencanakan, mengelola dan mengembangkan operasional contact center.

Program ini dirancang untuk menjadi bekal kemampuan teknis dalam keseharian pekerjaan sebagai Manager Contact Center. Berbagai studi kasus yang diberikan memudahkan untuk mengenali tantangan pengembangan kontribusi dan operasional contact center, baik dari sisi pengembangan bisnis, pengembangan tenaga kerja, proses kerja maupun teknologi.

Objektif

1

Memperkenalkan peranan contact center dalam perusahaan dan organisasi serta mengenal tugas dan tanggung jawab Manager dalam merencanakan dan menjalankan operasional contact center.

2

Memperkenalkan ruang lingkup dan tantangan operasional contact center serta memahami kebutuhan sumber daya contact center yang mendukung ketersediaan pelayanan Contact Center.

3

Melatih kemampuan peserta dalam menguasai perencanaan kebutuhan tenaga kerja serta melakukan penjadwalan, perencanaan kebutuhan anggaran, serta perencanaan dan pengawasan kinerja contact center.

4

Melakukan sertifikasi atas kemampuan peserta dalam menjalankan operasional contact center.



TARGET PESERTA

Supervisor dan Manager Contact Center.



WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Informasi dapat dilihat melalui :
<https://telexindo.com/training>



0811-807-5599



@telexindobizmart



www.telexindo.com

MODUL	MATERI BELAJAR
Modul 1 : Peranan Contact Center	Membahas mengenai Fungsi Contact Center, Kebutuhan Sumber Daya, Kontribusi Contact Center dan Studi Kasus Kontribusi Bisnis Contact Center.
Modul 2 : Manajemen Anggaran	Membahas mengenai Komponen Biaya Pelayanan, Komponen Biaya Telekomunikasi, Komponen Biaya Tenaga Kerja, Investasi Teknologi, Analisa Biaya Pelayanan dan Studi Kasus Biaya Pelayanan.
Modul 3 : Manajemen Pelanggan	Membahas mengenai Analisa Nilai Pelanggan, Persepsi Kepuasan Pelanggan, Survey Kepuasan Pelanggan dan Studi Kasus Program Pengembangan Pelanggan.
Modul 4 : Teknologi Contact Center	Membahas mengenai Perkembangan Teknologi, Pengembangan Media Pelayanan, Alat Bantu Pelayanan, Alat Bantu Pengawasan, dan Analisa Biaya Pengembangan Teknologi.
Modul 5 : Manajemen Pelayanan	Membahas mengenai Kategorisasi Pelayanan, Studi Kasus Pelayanan Email dan Sosial Media, Proses Kerja Pelayanan, Penyelesaian dan Tindak Lanjut, Alur Antrian Pelayanan, Kecepatan Pelayanan dan Analisa Service Level.
Modul 6 : Manajemen Kualitas	Membahas mengenai Parameter Kualitas Pelayanan, Analisa Kasus Pelayanan, Kalibrasi Pelayanan dan Studi Kasus Program Pengembangan kinerja kualitas pelayanan.
Modul 7 : Manajemen Penjadwalan	Membahas mengenai Analisa Beban Pelayanan, Perhitungan Kebutuhan Agent, Simulasi Jadwal Kerja, Evaluasi Penjadwalan.
Modul 8 : Manajemen Tenaga Kerja	Membahas mengenai Tantangan Operasional, Struktur Organisasi, Program Pengembangan dan Retensi Sumber Daya Manusia, Perhitungan dan Dampak Turnover.
Modul 9 : Manajemen Kinerja	Membahas mengenai Produktivitas Kerja, Disiplin Kerja, Pengukuran Kinerja Agent, Analisa Kinerja Agent dan Analisa Kinerja Contact Center.

Catatan : Peserta menggunakan fasilitas video conference, menggunakan notebook yang dilengkapi dengan aplikasi Google Sheet atau Microsoft Excel.



UJIAN SERTIFIKASI

- Tes Online terdiri dari 50 soal dalam bentuk pemahaman parameter dan analisa kasus operasional Contact Center.
- Telah diujikan kepada peserta The Best Contact Center Indonesia sejak tahun 2008.
- Mendapatkan Sertifikasi dari Indonesia Contact Center Association (ICCA), dengan tingkat kelulusan minimum nilai 70.



BIAYA PELATIHAN

- Biaya Rp. 11.250.000,- per Peserta. (Biaya belum termasuk PPN 10%.)
- Free 2 Peserta untuk member Platinum ICCA (sesuai dengan konfirmasi membership)
- Termasuk: soft copy modul pelatihan, biaya ujian sertifikasi (termasuk 1 kali pengulangan), dan soft copy buku Contact Center.
- Biaya tidak termasuk: perangkat komputer dan jaringan internet.

Syarat & Ketentuan

- Penutupan pendaftaran 1 minggu sebelum kegiatan.
- Jumlah peserta tidak dibatasi.
- Pembatalan dalam waktu 7 hari dari tanggal mulai pelatihan tidak berhak untuk mendapatkan pengembalian biaya pendaftaran dan proses invoice tetap dilakukan.
- Jika Telexindo Bizmart harus membatalkan pelatihan untuk alasan apapun, Telexindo Bizmart akan bertanggung jawab untuk mengembalikan pembayaran sesuai dengan biaya pendaftaran yang diterima.

Pendaftaran Training :

<https://telexindo.com/pendaftaran-training/>