

Workshop at



Workshop with **ESK Course** in Korea

(Essential Skills & Knowledge for Effective Callcenter Management))



산업자원부지정
한국콜센터산업정보연구소
Korea Callcenter Information Research Center



한국콜센터산업정보연구소에서는 KT가 공동으로 콜센터 관리자들을 위한 워크샵을 개최합니다.

특히 이번 워크샵에는 ICMI (Incoming Calls Management Institute)의 Brad Cleveland를 초청하여 효과적인 콜센터 운영을 위해 콜센터 관리자들이 필수적으로 갖추어야 할 기술과 지식들에 대해서 함께 고민하고 의견을 나누고자 합니다.

글로벌 베스트 콜센터들의 사례와 효과적인 콜센터 관리 방법을 배울 수 있는 좋은 기회가 될 것으로 확신합니다.

관심있는 분들의 많은 관심과 참여를 바랍니다.

워크샵 주제

- **Essential Skills & Knowledge for Effective Callcenter Management**

· **행사일정 : 2005. 10. 4(화) ~ 2005. 10.5(수)**

· **초청강사 : Brad Cleveland**

· **개최장소 : 서울 그랜드힐튼호텔 2층 White Heron Room**



Brad Cleveland

**Incoming Calls Management Institute (ICMI, Inc.),
President & CEO**

<활동사항>

- ICMI CEO이면서 북미, 유럽, 환태평양 지역에서 컨설턴트, 강연, 저술가로 활동
- 캐나다, 독일, 미국에서 콜센터 관리자 프로그램에 참여
- 최근 Smithsonian Institute pioneering award에 노미네이트

<주요저서>

- ICMI's Call Center Management Dictionary
- Call Center Management on Fast Forward



Incoming Calls Management Institute (<http://www.incoming.com>)

- 콜센터 관련 교육과정 운영
- 국제 컨퍼런스 및 세미나 개최
- 콜센터 운영 및 구축 컨설팅

WORKSHOP PROGRAM 1

10월 4일 (화)

주 제	세 부 내 용
An Inside Look At The Call Center Profession	<ul style="list-style-type: none"> • How skills and knowledge are developing • How the best call centers operate
Understanding The Driving Forces Of Incoming Call Centers	<ul style="list-style-type: none"> • Random call arrival • The visible and invisible queue • The 7 factors affecting caller tolerance
Establishing An Effective Planning Process	<ul style="list-style-type: none"> • The 9 inter-related planning steps • Developing a proven planning process
Understanding Service Level and Response Time	<ul style="list-style-type: none"> • Service level and response time in the multi-channel environment • How quality and service level interrelate • Choosing the right objectives
Acquiring The Data You Need	<ul style="list-style-type: none"> • Spanning organizational boundaries • Avoiding "info-glut"
Forecasting The Calling Load	<ul style="list-style-type: none"> • Understanding call volume and call load • Proven forecasting methods • Blending quantitative and judgmental approaches • Avoiding 10 common forecasting mistakes • How accurate should your forecast be?
Staffing The Right Way	<ul style="list-style-type: none"> • Defining answer groups • Erlang C versus computer simulation • Staffing for e-mail, networks, skills-based routing, long calls and blended environments

· 본 행사는 동시통역으로 진행됩니다. / 10월 4일은 오후(1시)부터 워크샵이 진행됩니다.

WORKSHOP PROGRAM 2

10월 5일 (수)

주제	세 부 내 용
The Implications Of The "Immutable Laws"	<ul style="list-style-type: none"> • Service level versus occupancy • The powerful pooling principle • Staff versus trunks and network costs • The dynamics of group size • The law of diminishing returns
Organizing Effective Schedules	<ul style="list-style-type: none"> • Available alternatives • Preparing for exceptions • Getting buy-in from staff • Schedule adherence — without autocracy
Cultivating Collaboration And Buy-in Throughout	<ul style="list-style-type: none"> • Why (and how) your agents should be involved in the planning process • Making a case to senior management • Coordinating with other departments
Real-time Management	<ul style="list-style-type: none"> • The information to watch • The "where is everybody?" issue • Understanding caller behavior • Identifying feasible real-time actions • Utilizing real-time strategies appropriately
Performance Measurements	<ul style="list-style-type: none"> • How "actions" may conflict with objectives • What to measure – individuals • What to measure – the call center as a whole • Effective monitoring and coaching
Improving Quality And Efficiency	<ul style="list-style-type: none"> • Service level with quality • Beyond platitudes – improving the process • Assignments that will yield proven results • The structure of your call center
Leading Practices And Your Professional Development	<ul style="list-style-type: none"> • Characteristics of leading call centers • Your professional career path and development • Action Plan

· 본 행사는 동시통역으로 진행됩니다. / 10월 5일은 오전 10시부터 오후 5시까지 워크샵이 진행됩니다.

등록 안내

- 등록방법 : 등록신청서 작성 후 Fax나 E-mail로 신청
- 등록비 : 70만원 (등록비, 교재비, 중식 포함)
- 등록마감 : 2005. 9. 27 (화)
- 결제방법 : 계좌 입금
- 입금계좌 : 우체국 501072-01-006785
(예금주 : 한국콜센터산업정보연구소)
- 좌석이 한정되어 선착순 마감될 수 있습니다.

등록 문의

- 담당자 : 류성곤 연구원
- 연락처
 - E-mail : kenshin@callcenter.or.kr
 - 전화 : 062) 530-0283
 - 팩스 : 062) 530-5119

Workshop 등록 신청서

신청자 정보			
소속		주소	
성명		직급	
전화번호		E-mail	
교육대상자 정보			
성명	부서	직급	E_mail

세금계산서가 필요하신 경우 사업자등록증 사본을 팩스 (062-530-5119)로 송부바랍니다.



We are Callcenter Professionals !

Tel : +82-62-530-0365 Fax : +82-62-530-0119

<http://www.callcenter.or.kr>

E-mail : webmaster@callcenter.or.kr