

EXPERT CLASS

CONTACT CENTER LEADERSHIP

Datum

Onderwerp

21 april

Introductie: Historiek, doelstellingen & opbouw Expert Class

21 april

Inleiding tot het Contact Center Operating Model & maturiteitsniveau

21 april

Visie & missie van customer Service

28 april

Kanaalpreferentie & contactstrategie

5 mei

Leadership in contact centers:
wetenschappelijke bevindingen vertaald naar de praktijk

12 mei

Cx in de praktijk van klantencontact

19 mei

Contact center budget, business case en cost control

26 mei

Business activity monitoring: objectieven & metingen
(KPI dashboard)

2 juni

Forecasting & strategisch capaciteitsmanagement

9 juni

AI in contact centers met praktijkcases

16 juni

Tech day: overzicht van het contact center systeemlandschap

23 juni

EZE Service Delivery: het contact center operating model vertaald naar de
praktijk