



W dniach 26-27 czerwca br. odbyła się II edycja Kongresu „Zarządzanie Contact Profit Center 2012”, w którym w roli prelegenta, jako przedstawiciel Contact Center sp. z o.o., wystąpił Jacek Koput - Dyrektor Departamentu Zarządzania Operacją.

Wydarzenie było w całości poświęcone dwóm najważniejszym aspektom dotyczącym efektywnego i skutecznego prowadzenia Contact Center pod kątem zarządzania zasobami ludzkimi oraz procesami operacyjnymi. **Jacek Koput**, jako ekspert w efektywnym zarządzaniu operacjami, zaprezentował modele zarządzania wielokanałowym contact center skoncentrowane na priorytetyzacji prowadzonych projektów oraz ich realizacji przy rozproszonej strukturze lokalizacji. W swoim wystąpieniu poruszył również tak istotne aspekty jak raportowanie oraz modele rozliczania efektywności pracy zespołu. Dużym zainteresowaniem wśród słuchaczy cieszył się także temat multiskillowości stanowisk oraz związane z nim zwiększenie efektywności i optymalizacja kosztów.

Jacek Koput od początku swojej kariery związany jest z branżą telekomunikacyjną. Początkowo związany był ze sprzedażą, później z realizacją usług i zarządzaniem projektami oraz produktami. W Contact Center funkcję Dyrektora Departamentu Operacji pełni od 2008 roku.

Kongres zorganizowany przez Business Media Solutions – organizatora warsztatów i konferencji branżowych - był wyjątkową okazją do wymiany doświadczeń i zapoznania się z najnowszymi i najciekawszymi rozwiązaniami na rynku contact center.

Contact Center to największa firma outsourcingowa w branży call/contact center w Polsce. Istnieje od 1999 roku, posiada ponad 2500 stanowisk w centrach outsourcingowych zlokalizowanych na terenie całej Polski. Specjalizuje się w usługach z zakresu sprzedaży, obsługi klienta, badań marketingowych, studia nagrań oraz wirtualnego contact center. Firma jest członkiem Stowarzyszenia Marketingu Bezpośredniego, Brytyjsko-Polskiej Izby Handlowej (BPCC) oraz Polsko-Niemieckiej Izby Przemysłowo-Handlowej (AHK).

Do grona klientów Contact Center należą duże i średnie przedsiębiorstwa z branży telekomunikacyjnej i IT, finansowej, paliwowej, turystycznej, FMCG, handlu, mediów i rozrywki.

Od 2010 roku Contact Center nieprzerwanie zajmuje I miejsce w rankingu Book of Lists w kategorii Firm Marketingu Bezpośredniego (Direct Marketing Companies). Firma uzyskała również tytuł Regionalnego Lidera Innowacji i Rozwoju – 2011 w kategorii Dynamicznie rozwijająca się firma oraz nominację do prestiżowego rankingu Gazele Biznesu organizowanego przez Puls Biznesu.

Więcej informacji: www.contactcenter.pl.

newss.pl

Zarządzania wielokanałowym Contact Center

[CONTACT CENTER \[PRESS BOX\]](#)