

XLACollab



powered by:

 **APMG** International

 **HDI**

 **XLACollab**

 **tso**
a Williams Lea company

XLA FOUNDATION

Ementa do curso



Visão geral

XLA Foundation é um curso com certificação internacional que prepara os participantes para elaborar e planejar um projeto de XLA (Experience Level Agreements / Acordos de Nível de Experiência). Ele explica os fundamentos dos XLAs e por que eles são fatores essenciais para o gerenciamento de experiência do cliente e do usuário.

Os participantes aprenderão a compor e propor um projeto/programa de gerenciamento de experiência, e a partir daí, estarão familiarizados com o Experience Optimization Framework e o escopo de cada fase do programa. Junte-se a nós e dê este primeiro passo para se tornar uma autoridade reconhecida em gestão de experiência!

Quem deve participar

- Profissionais que desejam liderar projetos de gerenciamento de experiência
- Profissionais encarregados de definir o escopo de um projeto de gerenciamento de experiência
- Profissionais que precisam compreender como satisfazer os desejos e necessidades de funcionários, fornecedores ou clientes em termos de experiência desejada
- Profissionais que precisam estabelecer o cenário de experiência atual para identificar potenciais XLAs.
- Profissionais que precisam entender o papel da tecnologia no apoio a uma estratégia de XLA eficaz
- Profissionais que precisam entender como criar uma equipe para implementar, gerenciar e melhorar os XLAs
- Equipes e profissionais que constroem XLAs
- Profissionais que fazem parte da jornada de atendimento em funções de apoio e suporte
- Profissionais que querem melhorar e ampliar suas possibilidades de carreira



O que você vai aprender

1. Explore

- Estabelecendo o cenário da experiência
- Q.S.T.A.C
- Identificando indicadores de experiência
- O gato e o rato da análise de sentimento

2. Envision

- Experience ambition
- O espetáculo da experiência
- A estratégia Bridging versus Extending
- A arquitetura do XLA
- Mapeando XLAs para os cinco valores econômicos
- As métricas de gestão de experiência em comparação com a gestão de serviços
- Escalonamento abstrato da experiência do funcionário

3. Enable

- O papel da tecnologia
- Configurando os blocos de construção de um XLA
- O XRM (Experience Reference Matrix / Matriz de Referência de Experiência)

4. Execute

- Estratégia de comunicação
- XMO (Experience Management Organization / Organização de Gerenciamento de Experiência)
- O modelo Güngör para comparação XLA versus SLA
- A importância do sentimento sombrio

5. Embrace

- O ecossistema do XLA
- Buscando a sua média de performance
- Paridade de experiência