



etalk Expert™

... su solución integrada de eLearning

La capacitación de los representantes de servicio es un elemento crítico para el éxito de un centro de contacto.

Pero suministrar a los agentes la información que requieren para hacer su labor puede resultar complicado, laborioso y caro -y la información es tan sólo una parte de la respuesta. Para que sean realmente eficaces, las iniciativas de capacitación deben ayudar a sus agentes a adquirir y retener conocimientos fundamentales en el valor. Y deben darle a usted una herramienta para medir y evaluar el éxito de su programa de capacitación.

Expert forma parte integral de las soluciones etalk Performance IMPACT. Esta poderosa herramienta de eLearning automatiza la formación de los agentes mediante la entrega inteligente y dirigida de programas de capacitación en línea. Expert suministra las herramientas necesarias para desarrollar las habilidades y conocimientos no sólo para mejorar el desempeño del representante sino además para mejorar su retención y productividad. Y eso se traduce en resultados positivos para la administración de la calidad en su organización. Expert pone al alcance de sus manos las soluciones más avanzadas de eLearning disponibles hoy en día.

Es eficaz:

- Complementa los programas de capacitación existentes
- Fomenta el desarrollo profesional

Es accesible:

- Lleva el contenido directamente a la computadora, de modo que los cursos pueden tomarse en cualquier momento y en cualquier lugar
- Facilita la medición de parámetros críticos de capacitación

Es económico:

- No se sacrifica la productividad de los representantes, pues éstos pasan menos tiempo lejos de su puesto
- Las instrucciones van incorporadas, por lo que se acorta el tiempo necesario para que los agentes puedan empezar a trabajar
- Reduce la rotación y los costos de reclutamiento

Es flexible:

- Puede distribuir fácilmente temas de interés general a muchos participantes

Ventajas que ofrece Expert:

■ Integración total con las soluciones etalk

Expert le ofrece el verdadero valor del eLearning.

- Expert interactúa de manera totalmente transparente con todos los productos que integran la suite de soluciones etalk para aseguramiento de la calidad en la atención al cliente y se conecta directamente con etalk Advisor™: Evaluaciones, Áreas de Desempeño y Preguntas de Lineamiento específicas.
- Expert simplifica la labor de asignar la capacitación adecuada a cada representante. Los cursos de eLearning se pueden asignar manualmente, con base en los puntajes de calidad o con base en las evaluaciones de Advisor.
- Expert aprovecha la función de “Minado de Habilidades” de Advisor para manejar evaluaciones detalladas de las habilidades de cada representante y permite dirigir la capacitación idónea a cada uno en función de sus necesidades individuales.

■ Definición de responsabilidades

Expert mide el éxito de la capacitación.

- Expert les permite a los gerentes de capacitación y a los supervisores analizar información crítica sobre retención de conocimientos, mejorar sus técnicas de orientación (“coaching”) y dar retroalimentación instantánea a los representantes de servicio.
- Usted puede usar Expert para analizar la retención de conocimientos incorporando exámenes sorpresa (“quizzes”) que ponen a prueba la capacidad del agente para recordar y poner en práctica información aprendida en los cursos.
- Expert permite enviar comentarios de orientación a los representantes cuando sus respuestas son incorrectas.
- Los agentes pueden ver de inmediato los puntajes que obtuvieron y repasar los cursos necesarios para reforzar sus conocimientos.

■ Una solución para todo el ciclo de vida de la capacitación

Expert mejora todas las fases de la formación.

- Usted puede complementar la capacitación existente para agentes recién contratados con una mezcla de eLearning, instrucción en aula y contenido multimedia.
- Mediante programas de capacitación recurrente se puede mantener a los representantes al día sobre las nuevas ofertas de productos y servicios, orientarlos sobre cuestiones legales o algún otro tema urgente, pulir sus habilidades y fomentar su desarrollo profesional.
- Expert fortalece los programas de calidad mediante pruebas y evaluaciones que permite distribuir capacitación especializada a los representantes que tengan el mejor desempeño.

■ Información centralizada

Expert es como una base de conocimientos personal para sus agentes.

- Expert almacena la información de manera centralizada, lo que permite a cada agente acceder con facilidad al material de los cursos y hacer repasos cuando lo requiera.
- El contenido en línea reduce el tiempo de búsqueda, garantiza consistencia en la enseñanza y elimina la necesidad de tener materiales en papel.

■ Poderosa funcionalidad para la creación de cursos

Expert facilita la creación de módulos de eLearning.

- Expert incluye una herramienta basada en Windows para la creación de contenido con una interfaz simplificada y gran flexibilidad gracias a que funciona con HTML.
- Esta poderosa herramienta le permite al diseñador de cursos importar a sus cursos fácilmente datos, presentaciones, video, Flash y pruebas.
- Los desarrolladores de cursos de capacitación también pueden importar contenido ya existente en su biblioteca de cursos.

■ Optimiza la organización y la distribución de los programas de capacitación

Expert simplifica la distribución gracias a su accesibilidad en línea.

- Los desarrolladores de capacitación pueden usar la interfaz de web de Expert para asignar cursos a determinados grupos o personas, organizar a los representantes por tipo y programar un plan de capacitación eficaz desde un solo lugar.
- Expert permite coordinar la disponibilidad de los cursos para cada Lineamiento de Evaluación de Advisor.
- Expert le brinda a su personal de capacitación las herramientas necesarias de organización y desarrollo de programas, al instante y sin necesidad de instalar software en los equipos cliente.

■ Análisis de tendencias de capacitación

Expert multiplica su capacidad de medición

- Expert les da a los supervisores y gerentes poderosas herramientas analíticas que les permiten monitorear la distribución de los programas de capacitación, dar seguimiento a la eficacia de los cursos, analizar tendencias de retención y extraer información para correlacionarla con otros parámetros del centro de contacto.
- Gracias a su interfaz basada en un navegador, Expert permite contar con una fuente centralizada para un universo prácticamente ilimitado de materiales educativos. Expert es la solución ideal para crear una capacitación perfectamente sincronizada en toda su empresa... desde un equipo directivo en el corporativo hasta un socio global contratado bajo outsourcing en cualquier parte del mundo.

Una solución completa

etalk Expert es un elemento muy poderoso de las soluciones etalk Performance IMPACT. Además de Expert, la familia de productos etalk también incluye a etalk Advisor, un sistema completo para medir y evaluar el desempeño de los agentes, etalk Recorder, una solución de monitoreo para aseguramiento de calidad e etalk Survey, un juego de herramientas muy completo para la administración de encuestas de clientes. etalk respalda estas innovadoras soluciones de software con servicio y soporte técnico de la más alta calidad. Juntas, las soluciones etalk constituyen, hoy por hoy, el medio más poderoso y fácil de usar para monitorear y administrar el desempeño de su estructura de servicio a clientes.

e-talk Corporation
4040 West Royal Lane, Suite 100
Irving, TX 75063

Línea principal de voz: 972-819-3100
FAX: 972-819-3300
E-mail: info@etalk.com
Web Site: <http://www.etalk.com>

Línea para soporte en E.U.:
1-800-346-4436

Línea para soporte internacional:
972-819-3590

Información de ventas:
1-800-835-6357

“Datamonitor considera que sólo mediante la integración de soluciones de monitoreo de la calidad podrá el eLearning ofrecer un auténtico valor”.

- Datamonitor
“eLearning in Contact Centers”, 2001

