



座席代表的培训对客户联络中心的成功非常重要。但将所有必需的信息提供给座席代表非常困难，并且耗时又昂贵，而且培训还不仅限于提供信息。

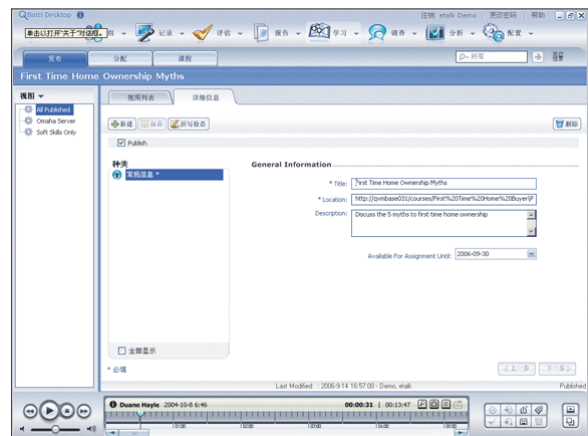
真正有效的训练方法应能帮助座席代表获取并运用有价值的知识。同时，座席代表在接听呼叫或进行其他形式的交流时，应能检索培训的内容以及其他参考资料。Qfiniti™ Expert™能够帮助他们获得这些甚至更多的技能。

Qfiniti Expert 是一种强大的电子学习工具，它通过智能方式有针对性地向日座席代表提供在线课程，从而使培训过程自动化。Qfiniti Expert 提供了增长技能与知识，提高座席代表的工作表现，以及提升座席代表的记忆能力与效率所必需的工具。除此之外，Qfiniti Expert 还提供了集成式搜索能力，这样即使在培训以后，座席代表仍能查找并参考相关内容。这些方便易用的搜索与电子学习工具有助于持续提高座席代表的工作表现以及联络中心的服务水平。

Qfiniti Expert 向您提供了目前最先进的电子学习解决方案。

Qfiniti Expert:

- 直接将学习内容送至桌面，以便在任何时间、任何地点进行培训
- 将学习与经过审查的记录与座席代表评估同时提供，方便在线指导和反馈
- 降低客户流失以及招聘员工费用
- 有效组织对多名成员及岗位进行的复杂培训项目
- 通过遵循并与业界领先的培训及发展应用相集成对现有的培训项目进行补充
- 根据优先情况将信息送至座席代表，引导其进行自我调速的电子学习
- 使座席代表能够在工作时在线搜索培训参考材料



经济而又易于进行的培训

Qfiniti Expert 能与整个 Qfiniti Enterprise 客户品质保证解决方案平台进行无缝交流。管理员在 Qfiniti 桌面发布、检查并跟踪课程，而座席代表在相同的桌面上学习课程，了解自己的评估结果，这大幅简化了培训座席代表的工作。管理人员在审查了记录的客户交流并对座席代表的工作表现进行评估后，可以将在线培训课程立刻发送给座席代表。这保证了培训内容的及时和有针对性。对于在企业中同步进行的培训，Qfiniti Expert 提供了完美的解决方案：从位于企业总部的管理团队到世界各地的外包培训合作伙伴都被联系起来。

了解座席代表

Qfiniti Expert 与 Qfiniti 平台集成的报告功能使监督人员和培训管理员可以跟踪进度和了解座席代表的记忆状况。报告可通过电子邮件快速传递，其中包含座席代表工作表现的细化信息。Qfiniti Expert 还能使管理人员浏览平台上的广泛资料，了解每个座席代表的信息，从而有助于发现分别针对座席代表、团队或部门存在的趋势与培训空缺。



开放并且符合标准的课程创建方式

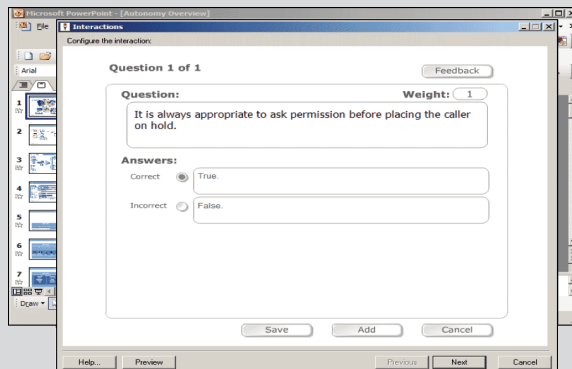
Qfiniti Expert 有效地组织了电子学习模块的创建过程,它能够与任何一种编写工具集成以提供 web 驱动并且符合标准的课件。管理员只需在企业内发布课程或通向课程的链接,也可以立即将快速信息发布至桌面。座席代表通过 Qfiniti 或电子邮件就可以立即了解课程的重点与内容。课程中会加入视频、FLASH、音频或其他 CBT 内容以丰富用户的体验。Qfiniti Expert 还可与 Qfiniti Observe 和 Advise 无缝集成,使座席代表能够查看带有注释记录的指导课程。

集中化信息

Qfiniti Expert 可将数据储存功能集中化形成座席代表的个人知识库,这样每位座席代表就能方便地访问课程内容。这些在线内容能减少搜索时间,保证教学的一致性,并且消除了对书面培训材料的需求。与智能信息操作层 (IDOL) 集成后, Qfiniti Expert 能进行有针对性的概念搜索,从而方便地将信息传送给座席代表。而与 etalk 的知识库应用程序 Qfiniti Assist 结合后, Qfiniti Expert 即可同时在文档存储库、intranet/internet 网页以及知识管理系统中搜索培训材料。

完整的培训方案

通过将电子学习,课堂教学以及多媒体内容相融合, Qfiniti Expert 可以补充现有的新雇员培训。而经常性的培训会为座席代表提供有关产品与服务的最新信息,使他们了解法律和其他热点问题,提高关键技能并追求专业进步。此外,通过各种测验和审查,并向表现优异的雇员提供特殊培训,您将进一步强化质量项目。



Qfiniti 企业解决方案的组成部分

Qfiniti Enterprise 是一种针对联络中心的记录分析解决方案,它使经营者能够了解客户交流的含义,并自动提供有针对性并且易于记录的用户信息。这种一体化并且集中管理的平台能帮助跨地域的国际企业提供出色的客户服务,保证对各种制度的遵守。Qfiniti Enterprise 提供了获取电话呼叫与桌面事件,对其进行分析与评估,调查客户满意程度,以及训练或协助座席代表的工具,从而帮助提升整个企业范围内的业务表现。

- Qfiniti Observe- 质量监查呼叫与桌面记录
- Qfiniti Explore- 客户通讯自动分析
- Qfiniti Advise- 评估计分与衡量
- Qfiniti Assist- 知识库自动协助
- Qfiniti Survey- 集成客户满意度调查
- Qfiniti Expert- 座席代表在线培训

如果客户的满意度对您的企业非常重要,您就需要当前功能最强大的质量监控解决方案。想了解 Qfiniti 更多的信息,请立即联络 etalk。



Corporate Headquarters:
4040 West Royal Lane, Suite 100
Irving, Texas 75063

主要联系电话: (800)-835-6357
国际联系电话: +44 (0)1223 448 000
电子邮件: info@etalk.com

etalk 中国
北京市朝阳区东三环中路39号建外
SOHO 16号楼19层1903室

邮编: 100022
电话: 010-58695575
传真: 010-58698065