



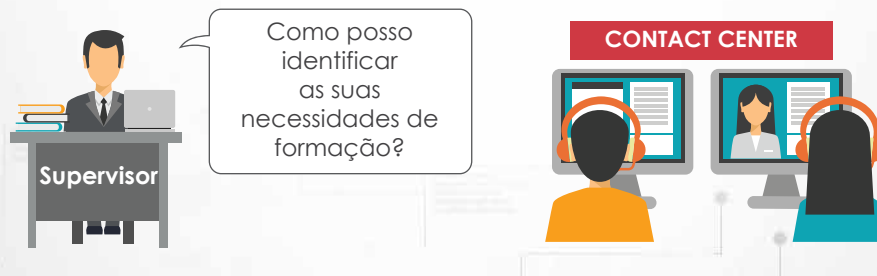
OneContact eLearning

Sistema de Gestão de Formação

Os contact centers são geralmente o primeiro ponto de contacto para os clientes, especialmente em casos de emergência e em situações complexas, como suporte técnico, reclamações, informações sobre o produto, entre outros. Para responder eficazmente a expectativas cada vez mais elevadas, os agentes necessitam de estar continuamente atualizados sobre os produtos, serviços e campanhas. Por isso, a formação e melhoria das competências individuais / coletivas é crítica, não só para os contact centers, mas para todas as organizações que adotem metodologias que visem o aperfeiçoamento do seu desempenho.

Desta forma, os contact centers têm dificuldade em:

- **Avaliar** quando os agentes necessitam de formação;
- **Identificar** que competências devem ser melhoradas;
- **Relacionar** as competências do agente com os indicadores-chave de negócio (KPI)
- **Investir** em sessões dispendiosas de formação;



A Collab desenvolveu um sistema de eLearning desenhado para:

- Oferecer **treino rápido** a um número elevado de colaboradores;
- Disponibilizar a **formação adequada** no momento certo;
- **Cativar e motivar** os agentes com uma aprendizagem interativa;
- **Gerir** todo o currículo de **formação** dos agentes durante as suas carreiras;
- **Reduzir** os **custos elevados** da formação presencial;

Quando são descobertas potenciais falhas na performance dos agentes (detetadas por sistemas de monitorização da qualidade ou de avaliação de clientes), os supervisores podem atribuir **módulos de eLearning** (durante ou depois do trabalho), de acordo com as **necessidades específicas** de cada **colaborador**.



O **OneContact eLearning** permite proporcionar uma experiência **interativa** de aprendizagem. Quando o agente tem um conjunto de competências que devem ser melhoradas, o sistema de monitorização da qualidade envia uma notificação para o supervisor. Este pode escolher através do **Catálogo de Formação do OneContact eLearning** cursos genéricos ou específicos para o agente. Os cursos online podem, no final, ter uma avaliação, cujos resultados podem mudar as competências do agente.



Funcionalidades:

- **Cursos** que incluem diferentes metodologias (eLearning, presencial e blended learning)
- Aulas, suportando a criação de **ofertas modulares**
- **Aulas e sessões** (horários)
- **Recursos de formação**, tais como salas de aula, formadores e equipamentos
- **Gestão de conflitos**
- **Conteúdo de eLearning**
- **Certificação** (avaliações)
- **Inquéritos** de avaliação da formação
- **Perfis**
- **Notificações e alertas**
- **Relatórios**

Interface simples e intuitivo de navegação

A interface é baseada em padrões consistentes de navegação e em standards de usabilidade, o que permite aos seus utilizadores terem uma experiência intuitiva e user-friendly.

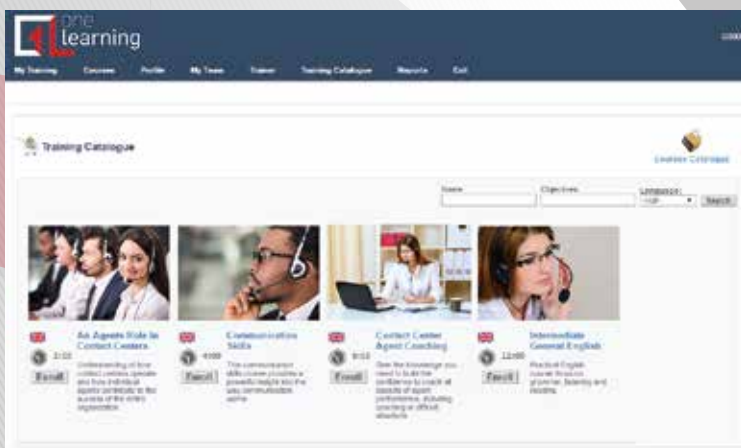
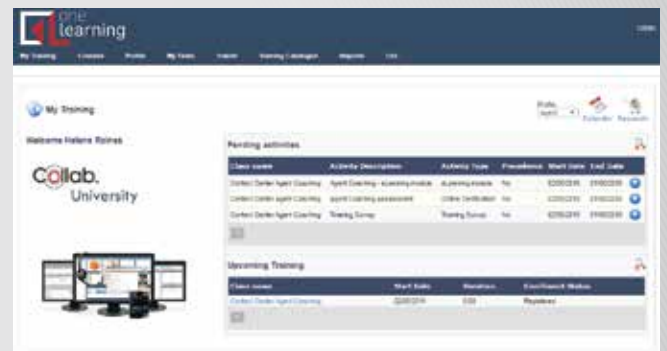


eLearning, avaliações e inquéritos

Os agentes podem aceder à lista de atividades de formação a serem executadas, como: iniciar um curso de eLearning, submeter avaliações, inquéritos e visualizar documentos eletrónicos (PDFs, imagens e vídeos). O OneContact eLearning gere avaliações e inquéritos, sendo possível criar pools de vários tipos de perguntas (escolha múltipla, preencher os espaços em branco, etc.).

Gestão de Blended Learning

De acordo com cada **formação** é possível efetuar a **gestão** de datas, duração, hora de início e de fim, localização, participantes. Depois de agendada a formação com todos os recursos logísticos alocados, o sistema permite a inscrição verificando se existe algum conflito com o horário do agente. No fim da aula, é possível gravar a participação nas sessões, bem como editar e inserir os resultados da certificação.



Gestão do Catálogo de Formação

Os agentes ou supervisores podem fazer pedidos para frequentar cursos ou agendar aulas (com **workflow de aprovação**) no Catálogo público. Os managers podem aprovar pedidos de formação ou submeter relatórios diretamente nas aulas.

○ Perfil de agente e Gestão do Currículo de Formação

○ **OneContact eLearning** efetua a gestão dos **detalhes** de cada **agente** (formações agendadas e plano de treino). A informação de registo do utilizador é bastante completa, reunindo dados pessoais e profissionais. Estes incluem dados relativos às competências do colaborador, função e plano de desenvolvimento.

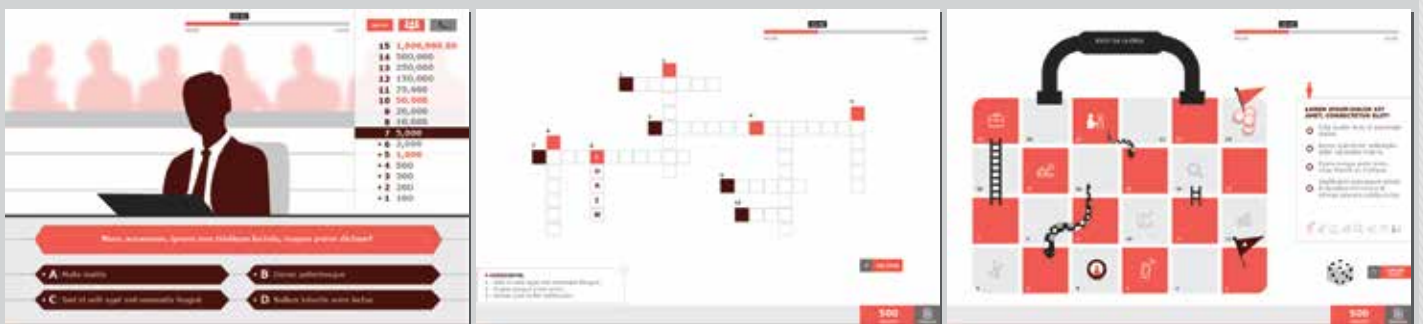
○ Relatórios

Há um conjunto de **relatórios standard** disponíveis para os vários perfis. Ex. Lista de formações frequentadas por colaborador por ano (currículo de formação) ou média de dias de formação por empregado por ano. Existe ainda possibilidade de criar relatórios **personalizados**.

○ O OneContact eLearning no Ecosistema Collab

Esta solução pode ser integrada com nossos produtos: **OneContact CC**, **OneContact WFO** ou com motor de **Gamification** da Collab. Quando incorporada com estas soluções, os seus benefícios serão maximizados, permitindo:

- Identificar de **forma ágil** os agentes que precisam de **formação**;
- **Organizar** a equipa de acordo com os períodos de maior e menor volume do contact center;
- **Garantir** que a formação é disponibilizada atempadamente;
- **Motivar e atrair** agentes para a aprendizagem através de estratégias de jogo;
- **Aumentar** a taxa de resolução no primeiro contacto;
- **Aumentar** a satisfação dos colaboradores;
- **Melhorar** o desempenho da operação;
- **Reduzir** os custos de operação.



○ **OneContact eLearning** está disponível nos modelos “**on premises**” e “**cloud**”.
 Contacte-nos para marketing@collab para mais informação.
 Peça já uma **demonstração gratuita**.



www.collab.com | info@collab.com

Av. D. João II, 43, piso 4,- 1990-084 Lisboa, Portugal

Telefone: +351 210 927 840 - Fax: +351 210 927 841