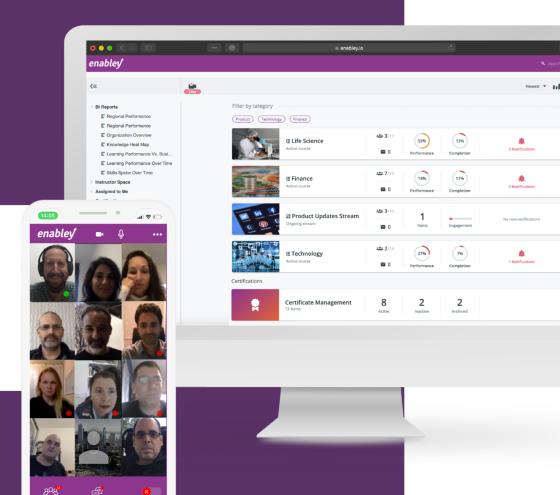


¡BIENVENIDOS!

[Webinar]

¿Cómo hacer de la Capacitación una ventaja competitiva en tiempos de incertidumbre?









[Webinar] ¿Cómo hacer de la Capacitación una ventaja competitiva en tiempos de incertidumbre?



Presentan:



Gonzalo Saenz Co-Foundador de BlueBlöck Consulting



Emmanuel Hernández CEO de Konka y Leko



Jaime Izquierdo Gerente de ventas para Latinoamérica, Enabley



Yura Mykhaylov
Consultor
Tecnológico para
Centros de Contacto



Daniel Redel
Chief Operating
Officer (COO), Enabley

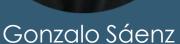


Ido Miran VP Product, Enabley

¿Cómo hacer de la Capacitación una ventaja competitiva en tiempos de incertidumbre?









+ 20 AÑOS EN LA INDUSTRIA



Emmanuel Hernández

NeuroLiderazgo

Habilidades y Competencias



NeuroAprendizaje

Modelos de Aprendizaje

¿Cuáles son los retos hoy día?



- Aumentaron los factores de distracción
- Desarrollo de personal talento (Virtual)
- Baja motivación & compromiso
- Retención de talento
- Presión en estructura de costos
- Nuevas Competencias y habilidades a desarrollar en ésta nueva normalidad.

Racional

Emocional

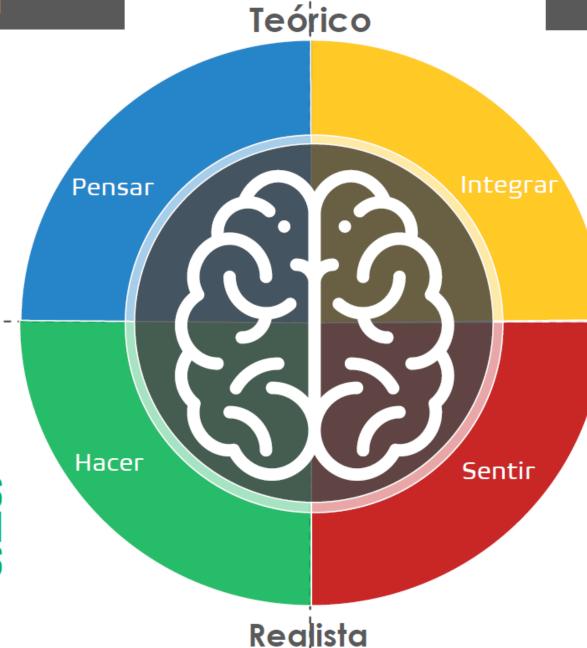
HABILIDADES DE APOYO & GESTION

Analítico

Racional -

Estructurado

HABILIDADES DE SOLUCIÓN & RESULTADOS



HABILIDADES DE DESCUBRIMIENTO & CO-CREACIÓN

Experimental

Intuitivo

Relacional

HABILIDADES DE RELACIÓN & CONEXÍON EMOCIONAL



MODELO DE CERTIFICACIÓN







INTRODUCCIÓN **ENCUADRE | REPASO**

COACHING

OBSERVACIÓN



EVALUACIÓN



DESTREZAS | SESIONES DE ROLL PLAYS DINÁMICAS DE EXPERIENCIAS

CERTIFICACIÓN



SEGUIMIENTO | TAREAS **EVALUACIÓN**



POR ETAPAS — MÓDULOS DE CERTIFICACIÓN



On-demand



Webinar















Game Rooms



Contenido

Cápsulas

Gamification

Neuro Tools

Salas-Aulas





www.blueblock.mx

EnablesConectando el Entrenamiento con los Resultados del Negocio



enabley reestructura la forma en que las organizaciones entregan conocimiento y capacitación.

Nuestra solución integral de capacitación y aprendizaje permite a todos crear fácilmente contenido, distribuirlo y obtener insights, todo en la misma plataforma.

Creemos en el aprendizaje combinado activo para brindar a sus usuarios una experiencia única y atractiva









Tu única parada – todo en una plataforma



Fácil creación de contenido





Capacitación Activa





Insights Accionables



Capacitación Social



Áreas de Conocimiento Visión Holística

Cumplimos con todos los tipos de entrenamiento



COMPLIANCE

Entrenamiento
periódico
Bases "Obligatorias"
Entrenamiento alto/bajo
Empleados externos e
Internos



Habilidades profesionales

Contenido estándar de la industria
Otorgado por expertos externos
Entrenamiento de alta gama



Habilidades Blandas

Usualmente entrenamiento de una única vez Propio de RH y Capacitación High-end training Internal Employees

Frecuentemente olvidado pero vital para las organizaciones



Habilidades Especificas de la Compañía

Flujo continuo de actualizaciones

El tiempo es critico

El conocimiento es interno en la

organización

Empleados internos/ externos, Socios y

Clientes



DESAFIOS







Desde el lanzamiento de una nueva línea de productos hasta la expansión de nuevas geografías, el crecimiento empresarial conduce a un aumento inmediato de la actividad de servicio al cliente, sin las herramientas adecuadas esto se convierte en un punto critico.



Tiempos de respuesta elevados

La calidad del servicio de un agente es directamente proporcional a la calidad de formación que recibió. Si esta no es efectiva los agentes toman demasiado tiempo para dominar y aprender cosas nuevas como productos y servicios y, por tanto los tiempos de formación son más largos.



Alto tiempo de entrenamiento de preparación funcional

La inversión realizada en el proceso de formación se justifica generalmente contra los resultados comerciales obtenidos. Cuando las organizaciones no están comprometidas con la calidad de la formación, se retrasa el tiempo necesario para iniciar la actividad.



Altos costos

El soto de los entrenadores, tiempo y muchas variables mas generan una seuma importante para la compañía si estas no son aprovechados de forma correcta la rentabilidad del negocio puede sufrir un gran impacto.

Algunos de los Valores que enabley aporta a los contact center



Onboarding Rápido!

Aumenta la velocidad de finalización en el entrenamiento con contenido extremadamente ágil.

Crea rutas de aprendizaje especificas que aumentan la velocidad para obtener una certificación

Reduce los costos de capacitación.

Crear una base de conocimientos sofisticada que contenga contenido interactivo y tutoriales.

Genera sesiones en vivo para tus entrenamientos a distancia reduciendo los costos de instructores y centros de trabajo Obtén información constante de tus agentes que te ayude a tomar decisiones en tiempo real.

Mantén al personal siempre actualizado y reduce la rotación

Con la constante innovación y cambio en los procesos y productos la capacitación efectiva juega un papel vital para garantizar el desempeño de los agentes.

Mediante una formación adecuada y efectiva que se genera y entrega de una forma rápida puedes homologar el conocimiento de tus empleados.

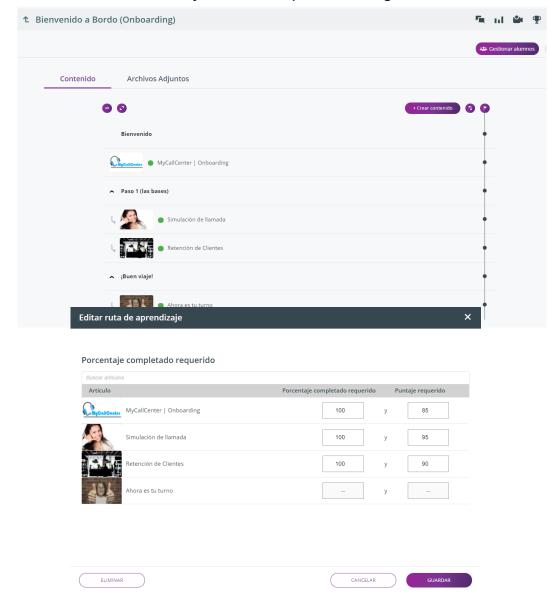
Reduce los costos de reclutamiento y capacitación

Utilizar la plataforma en proceso de reclutamiento para filtrar candidatos y obtener información de ellos genera una mayor efectividad en el proceso y por tanto reducción de costos.

Onboarding



enabley te permite crear rutas de aprendizaje de forma sencilla que permiten delimitar el avance de los usuarios. También puedes crear certificados de los cursos. Estas rutas y cursos se pueden asignar automáticamente por medio de grupos y perfiles.

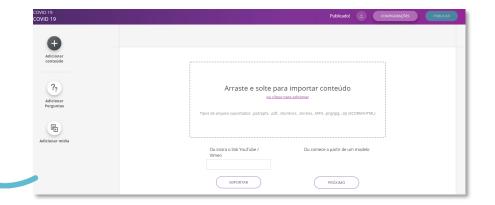


e grupos y permes.			
Crear certificado			
1) Buscar contenido 2) Establecer Requisitos	3) Vista de certificado	_	
b a Añadir variable ▼			
	El siguiente		
Cei	rtifica	do	
H	a sido otorgado a	э	
[Nor	mbre] [Apelli	do]	
	oletado el curso c	_	ón
	nbre del certifica		
[IVOII]	en	adoj	
Editar certificado			
Buscar contenido 2) Establecer Requisitos	3) Vista de certificado		
Requisitos			
Buscar contenido			
Seguridad e Higiene Nuevas reglas	Porcentaje de	finalización requerido	Puntaje requerido
Nuevas regulaciones	·,-		у 10
Covid 19		30	у 10
Tips		30	у 10
Evaluación Evaluación		80	у 80

Actualizaciones continuas (Flujos)

UNIFIED CONTENT

Unifique todos los tipos de archivos (videos, mp4, videos de youtube, ppt / pptx, .doc, .ppt, .pdf, .xls / xlsx, .zip, HTML5, SCORM, .png / jpg, .zip) y transformelos en contenido de entrenamiento.

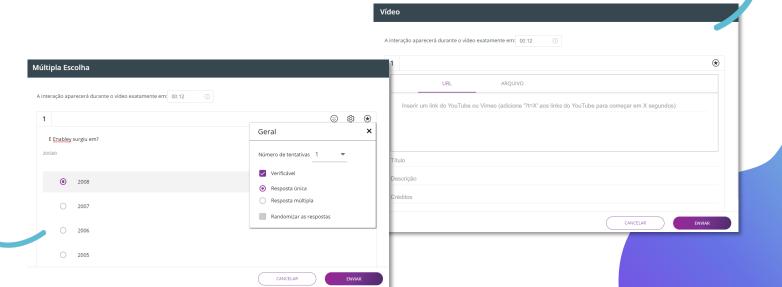


ENRIQUECIMIENTO

Enriquezca su contenido con la inclusión de medios en los momentos que considere relevantes y haga que su capacitación / contenido sea mucho más interactivo.

MICROLEARNING

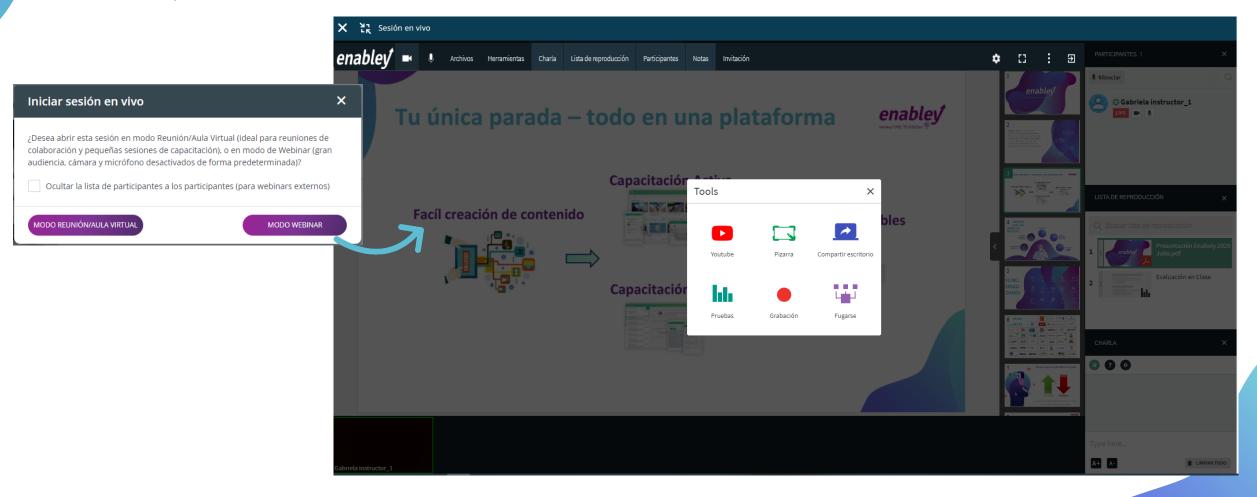
El micro aprendizaje se trata con unidades de aprendizaje relativamente pequeñas y actividades de aprendizaje a corto plazo. Incluya preguntas en momentos específicos en su archivo para reforzar la comprensión.



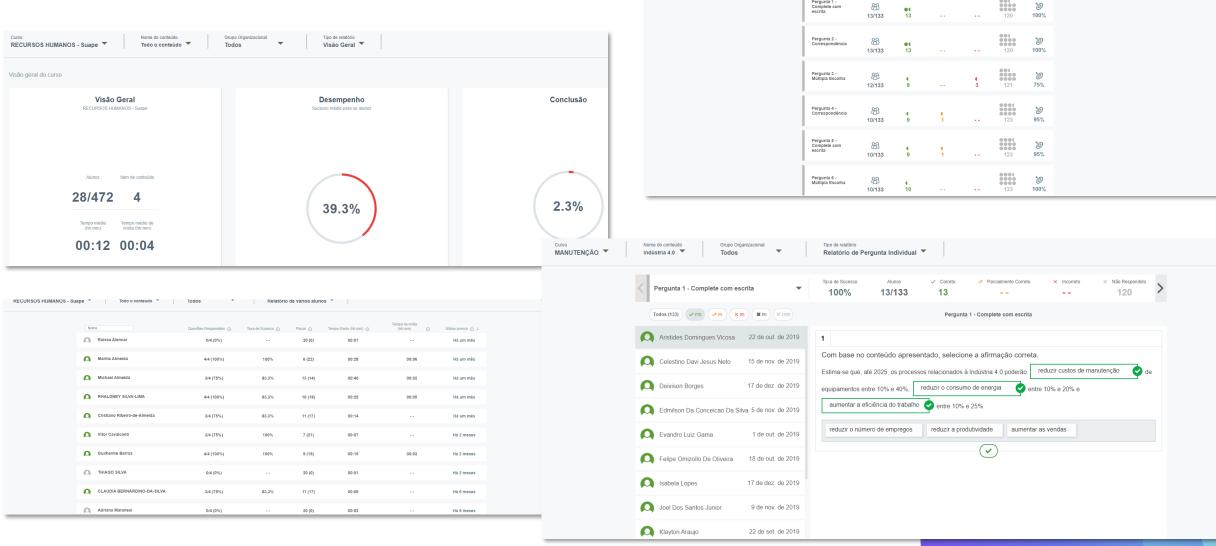
SESIONES EN VIVO- Informe del día

Realice reuniones y webinars en cualquier momento por medio de la plataforma sin necesidad de invitaciones todo en un mismo lugar.

Graba tus cursos, comparte las notas divide el salón en aulas, realiza exámenes en vivo comparte pantalla, comparte videos, da permisos para hacer anotaciones, reportes, etc.



REPORTES ANALÍTICOS



FUNCI ONALI DADES



PLATAFORMA SAAS



MICRO LEARNING



CREACIÓN RÁPIDA



VENTA DE CURSOS ONLINE



APRENDIZAJE MOBILE (online y offline)



CAPACITACIÓN INTERNA Y EXTERNA



DESCUBRA QUIEN SABE QUIEN



BLENDED LEARNING



COMUNICACIÓN CON USUARIO ONLINE



HERRAMIENTAS COLABORATIVAS



ANALYTICS



SESIONES EN VIVO



ADMINISTRACIÓN DE CURSOS



ENGANCHE Y SORPRENDA A SU EQUIPO





Reducción de tiempo de onboarding



Reducción de la rotación del personal



Incremento en respuesta con la primera llamada



AHT
Reduciendo el tiempo medio

En resumen...

La rotación tiene impacto directo en la calidad de servicio, la productividad del agente y como resultado rentabilidad de negocio.

Tasa de rotación de agentes – promedio de 10%

81% de las empresas de Centros de Contacto aprovechan la capacitación como parte de la estrategia de retención de empleados y estimulación de desarrollo de liderazgo.

Las empresas consideran la capacitación como elemento **2do más importante** para la retención de talento, solo por debajo del sueldo competitivo.

Gracias

Jaime Izquierdo

<u>Jaime.izquierdo@enabley.io</u>

Enabley Gerente Latam

Cel.55 3444-8274

Yura Mykhaylov Enabley Business Partner <u>yura@nesherteam.com</u> Cel. 81 1778-8783 Gonzalo Sáenz gs@blueblock.mx Blueblock Cel. 5543192743

Emmanuel Hernández KONKA em@konka.mx Cel. 5543192743





Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT)

iGRACIAS!

Contáctanos



foros@imt.com.mx



www.imt.com.mx



(55) 5340-2290 Ext. 4030



(55) 7211-7446





Síguenos en nuestras redes









