
**E-learning:
la formazione on-line per il Call Center**

Carlo Cozza
Presidente e A.D. Opera Multimedia

Milano, 6 dicembre 2001



Agenda

- Il mercato dell'e-learning
- L'e-learning per il Call Center
- Le tecnologie



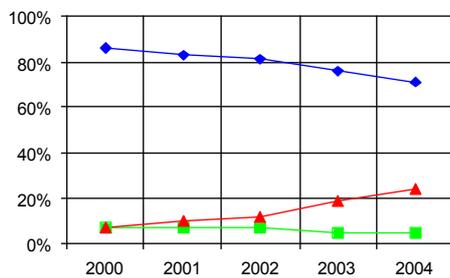
Agenda

- Il mercato dell'e-learning
- L'e-learning per il Call Center
- Le tecnologie

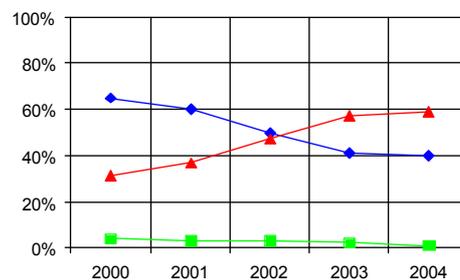
OPERA
multimedia

La formazione tradizionale sta lasciando spazio a nuove modalità di formazione basate sulla tecnologia

Europa
Mercato della formazione



Stati Uniti
Mercato della formazione



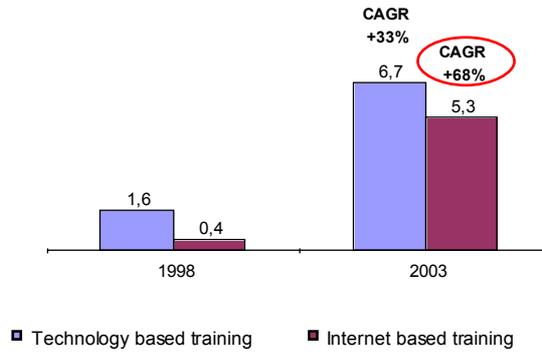
▲ Technology based training ◆ Instructor led training ■ Text based training

OPERA
multimedia

Fonte: Gartner Group, Dataquest

In particolare, è la formazione on-line fruibile tramite internet a presentare le più elevate potenzialità di crescita

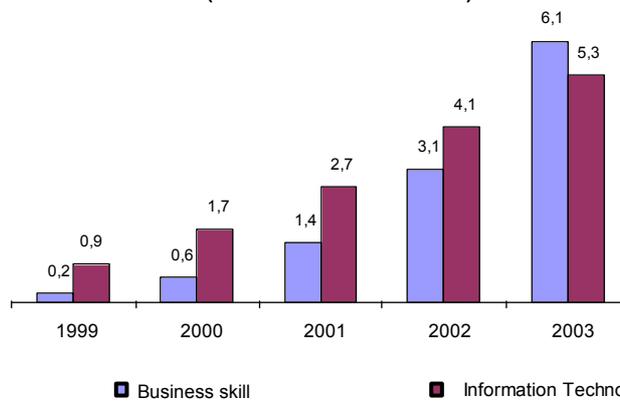
Tassi di crescita delle modalità di training
(valori in milioni di dollari)



Fonte: IDC

Inoltre, l'e-learning si sta diffondendo rapidamente anche a contenuti diversi dall'information technology

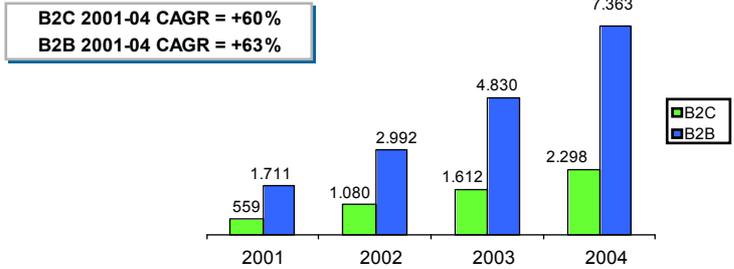
Tassi di crescita delle modalità di training
(valori in milioni di dollari)



Fonte: IDC

In Europa il mercato dell'e-learning sta crescendo rapidamente, sia nel segmento B2C che nel B2B

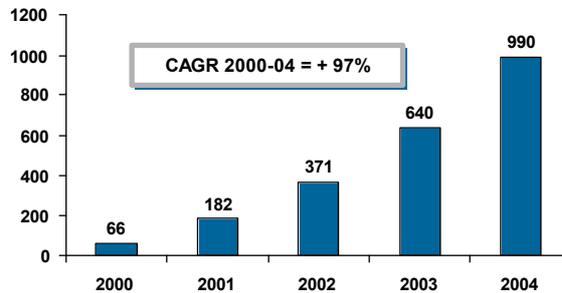
**Mercato e-learning in Europa
(milioni di dollari)**



Fonte: Gartner Group

Anche in Italia il mercato dell'e-learning crescerà in misura significativa nell'arco dei prossimi anni ...

**Mercato e-learning in Italia
(milioni di dollari)**



Fonte: IDC

... trainato da alcuni fattori legati all'affermarsi di un'economia "knowledge-based"

Economia tradizionale		Economia "knowledge-based"
Diploma/Laurea	➔	Formazione continua
Mobilità dello studente	➔	Mobilità dei contenuti
Formazione come costo aziendale	➔	Formazione come fonte di vantaggio competitivo e fidelizzazione dipendenti
Formazione a distanza	➔	Formazione "distribuita" sul territorio
Comunicazione via posta e video	➔	Centri multimediali ad alta tecnologia
Un modello standard per tutti	➔	Programmi su misura
Utenti di formazione isolati	➔	Comunità di utenti di formazione

OPERA
multimedia

Agenda

- Il mercato dell'e-learning
- **L'e-learning per il Call Center**
- Le tecnologie

OPERA
multimedia

Il call center ha alcune caratteristiche che rendono importante la possibilità di accedere a corsi on-line (continua)

Criticità

- Elevato numero di risorse da formare in tempi brevi

- Necessità di formare le risorse su skill differenti (es. servizi inbound vs. outbound)

Vantaggio da e-learning

- Riduzione dei **costi** della formazione dei dipendenti
- Formazione "**just in time**", con aggiornamento dei contenuti in tempo reale

- Formazione **personalizzata** in base alle esigenze dell'azienda e dei dipendenti



Il call center ha alcune caratteristiche che rendono importante la possibilità di accedere a corsi on-line

Criticità

- Elevato tasso di turn-over fra i dipendenti

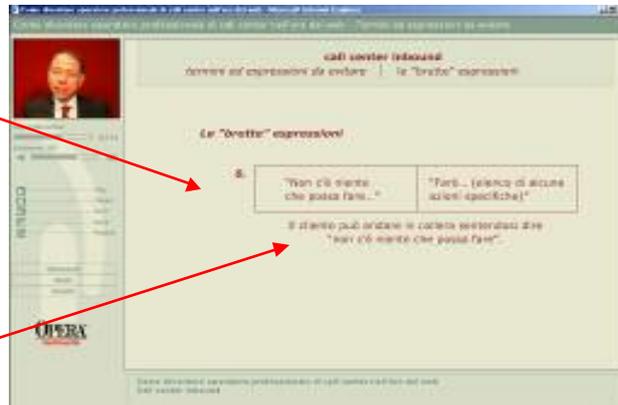
Vantaggio da e-learning

- Maggiore fedeltà dei dipendenti, che possono beneficiare di programmi di **formazione continua**
- **Dialogo interattivo** tra dipendenti e azienda durante il percorso formativo



Ad esempio, le funzionalità interattive dei corsi on-line consentono di simulare situazioni reali

- Il corso on-line presenta esempi pratici di situazioni che l'operatore deve affrontare situazioni reali
- Con esempi pratici, l'utente apprende le corrette modalità di gestione delle chiamate



Esempio tratto dal corso on-line "Come diventare operatore professionale di call center nell'era del web", Opera Multimedia 2001

Inoltre, la modularità dei corsi on-line permette all'azienda di far fruire al personale i moduli rilevanti per la loro attività professionale

- Ad esempio, è possibile scegliere il solo modulo "Call center inbound"



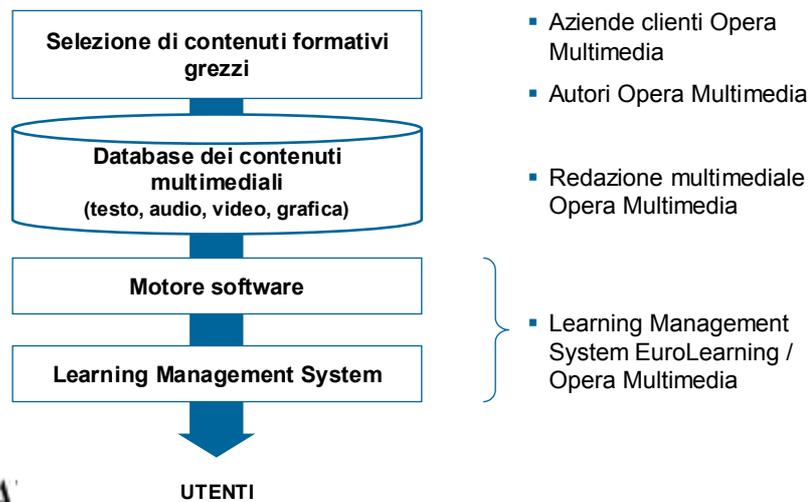
Esempio tratto dal corso on-line "Come diventare operatore professionale di call center nell'era del web", Opera Multimedia 2001

Agenda

- Il mercato dell'e-learning
- L'e-learning per il Call Center
- **Le tecnologie**

OPERA
multimedia

Il Learning Management System è il “cuore” della tecnologia che consente la trasformazione dei contenuti grezzi in corsi online ...



OPERA
multimedia

... tramite un sistema di applicazioni client/server e web-based

- Il Learning Management System è un sistema integrato di applicazioni Client/Server e Web-based che permette di gestire tutte le attività di Learning Service Provider: costruzione corsi, erogazione, tracking e tutoring

- Il Learning Management System è accessibile in qualsiasi momento e da qualsiasi postazione di lavoro collegata ad Internet da:
 - Studenti
 - Manager
 - Amministratori
 - Training coordinator
 - Tutor



Il Course Builder è un insieme di strumenti che consentono alle aziende di realizzare corsi online in modo semplice ed efficace (continua)

- All'interno del Learning Management System è presente il **Courses Builder**, un insieme di strumenti che permette alle **aziende** di realizzare corsi di eLearning in modo semplice ed efficace

- Le aziende devono occuparsi esclusivamente dei contenuti mentre il Courses Builder si occupa di assemblare tutte le componenti e di predisporre il corso pronto per l'esecuzione

- I corsi consistono in una serie di unità didattiche, quindi è possibile creare nuovi corsi utilizzando unità didattiche già esistenti



Il Course Builder è un insieme di strumenti che consentono alle aziende di realizzare corsi online in modo semplice ed efficace

- Le principali caratteristiche dei corsi prodotti sono:
 - Presenza di audio, video e animazioni
 - Interazione con l'utente tramite fasi di apprendimento
 - Gestione di sessioni di verifica
 - Gestione glossari
 - Gestione FAQ (Frequently Asked Question)
 - Tecnologia WEB-Based con richiesta di banda scalabile

OPERA
multimedia