

为了在竞争中脱颖而出，金融服务机构需要员工深入了解其产品和服务。另外，这些机构亦必须通过遵守严格流程、制定规则要求和认证，以执行法规遵循，但这个问题随着您要管理多个岗位和工作地点而变得极为复杂。

全球众多金融服务公司采用SumTotal® Enterprise Suite™ 进行学习和绩效管理，以提高个人生产率，实现业务成果，提高组织效率，并同时适应独特的工作流程和业务流程。SumTotal通过变革人才与知识的管理、优化和部署等方面来提高客户的绩效与生产率。我们创新的软件产品、在产品种类方面的领先地位、以及在应用方面的洞察力，可以增强客户的业务能力并提高效率。

## 提高收入与客户满意度

在联络中心无论是销售各种产品还是向高价值客户提供精选金融服务，只要您的员工和话务员拥有充足的知识并对自己有信心，他们就能够更积极地与客户沟通。

借助于SumTotal Enterprise，您可以：

- 根据职责和地点划分学员，自动指派学员的学习计划和活动
- 轻松混合在线和离线活动，包括在职培训、讨论会和指导
- 一次注册同一课程计划中的多种活动，从而节省学员的时间，并且减少混乱模糊的情况
- 通过在闲散时间、离线或者轮班后休假时提供易于学习的简短模块，从而提高员工与客户沟通的时间并且提高重要来电指标
- 把来电分配给最熟练的话务员

## 开发企业领导能力

更好的人才才会带来更好的成果，因此关键是尽快确定并且开发企业最优秀、最精锐的人才。此外，提供有助于挽留员工的职业成长道路和奖励，可以帮助公司控制人才流失的成本，同时缩短培养熟练员工的时间。

借助于SumTotal Enterprise，您可以：

- 自动设置并且向员工、合作伙伴和新雇员推行所要求的培训
- 利用现有课程和学习元件创建自动的混合培训计划
- 推荐和指定主要员工接受领导力培训
- 评估员工发展所需的技能，确定继任计划

## 在集中地点轻松跟踪、监督和管理认证与法规遵从

为了满足资格认可与合规性标准，金融服务机构有责任根据相应岗位职能培训每一名员工，同时能够按照政府部门的要求，提供相关培训证明。对于内部质量流程 - 如：SOX 或SOP，提供培训证明至关重要，不过，企业还应当根据所需要的范围，把培训整合到相应的工作流程中。借助于SumTotal Enterprise，您可以

- 轻松了解特定岗位或地点的员工是否完成了培训以及/或者面临即将资格到期问题

# Financial Services

## SOLUTION DATASHEET

- 单独的报告和业务面板可以定期根据地点、机构或个人提供有关培训缺陷和对营运影响的最新信息，以提高生产率
  - 通过集中追踪培训和完成情况来降低诉讼和罚款的风险
  - 通过定期评估以及包含在职培训和讨论会的混合离线学习来保持能力
  - 预先管理认证和即将到期问题以避免认证失效
  - 真正的混合式学习，能够创建多元化混合培训计划，而在学习活动或资源方面没有任何限制
  - 认证管理提供期满通知，能够指定所要求的认证，以及查看持有的和到期的认证
  - 审计跟踪和强大的版本管理功能
  - 整体学习计划的单一自动注册
  - 跟踪功能可以帮助制订学习活动中的不同学习路线
  - 实现活动功能允许采用“等效”或替代活动，以达致某项学习的要求
  - 智能候选名单功能具有优先级分派、自动通知和等待时间等功能
- 使金融企业特别受益的**SumTotal Enterprise Suite**其他特性包括：
- 灵活的架构可以在符合用户的商务术语、结构和工作流程的情况下，适应个人、组织和企业的需求
  - 具有拖放功能、易于定制的现成报告，以及能够创建可立即使用的单独报告的报告框架
  - 对象功能对用户进行分类，更易于进行有针对性的学习和管理学习

SumTotal Office China  
14/F, IBM Tower, Pacific Century Place,  
2A Workers Stadium Road North  
Chaoyang District, Beijing 100027  
Tel: +86 10 65391021  
Fax: +86 10 65391060

SumTotal Systems Headquarters  
1808 North Shoreline Boulevard  
Mountain View,  
CA 94043 USA  
Tel: +1 650 934 9500  
Fax: +1 650 962 9411

Copyright ©2008 SumTotal Systems, Inc. All rights reserved.  
SumTotal Systems, and the SumTotal Systems logo are trademarks  
of SumTotal Systems, Inc. All other company and product names  
are the property of respective owners.

SumTotal 