

亲爱的读者：

爱立信培训服务电子期刊是爱立信中国学院定期出版的电子刊物。本刊将向读者提供与技能发展、技能管理及培训相关的新闻资讯。希望通过这一平台与同行进行经验交流。非常欢迎您的[意见和建议](#)。

### 合作领域 Partnership



## 能力发展、能力管理的交流平台

### — 技术、能力与竞争优势研讨会

2004年8月26-27日，在风和日丽的海滨城市威海，爱立信中国学院和中国移动集团公司网络部在共同举办了“技术、能力与竞争优势研讨会”。就如何将技术技能优势转变为市场竞争优势这一主题进行了广泛深入研究和探讨。

[详细内容](#)

### 学院动态 Happening



## 为客户服务中心服务

### — 爱立信中国学院为中国移动成功提供呼叫中心管理培训解决方案

2004年4月，在中国移动通信集团公司各省市呼叫中心整合工作告一段落后，集团公司呼叫中心业务主管部门拟就整合后进一步提升呼叫中心的资源利用和运营成效、拓展交叉销售工作进行培训。其中，希望通过此次培训 1) 对中国移动集团目前电话营销的水平进行分析和评估；2) 对各省呼叫中心和地市级保留单位间的业务协调作出分析和建议；3) 针对集团公司主推服务产品开展电话营销作出分析和建议，并开发相应模板。基于与爱立信中国学院的战略伙伴关系，中国移动培训中心和中国移动呼叫中心业务主管部门希望爱立信中国学院帮助实施此培训项目。[详细内容](#)

## 新型培训服务—学习方案

在当今日益严峻的市场竞争环境中，每个运营商都面临着业务增加、网络演进和管理费用降低的挑战。什么样的能力在什么时间获得才能使人们从容应对以上的挑战呢？

2004年九月十四至十六日，爱立信国际服务部在爱立信中国学院举办了推广“学习方案”的专题讨论会。[详细内容](#)

### 精品园地 Courses



## 关注 3G — 课程推荐

随着第三代移动通信的日趋临近，越来越多的运营商把 3G 技术技能的培养放到了议事日程。再此，我们以连载的方式，介绍爱立 WCDMA 系统培训的系列重点课程。在这一期，我们首先向大家介绍“WCDMA 核心网信令（LZU 108 897/1）”。

[详细内容](#)

### 显微镜 Microscope



## 看不见的手 — 能力模型背后的心理学

很多企业在人力资源管理和开发领域都发展出自己的能力模型。能力模型在建立时通常会根据公司的战略、行业和竞争环境，将完成岗位职责所需的技能的成分和水平作出详细的界定，并以此作为人员招聘、发展以及考核的依据。[详细内容](#)

## 浅析人才培养与网络质量

在以人为本的经济时代，高度重视人力资源投资与开发已不仅仅是一种时尚了。在移动通信领域，网络质量已经越来越成为运营商的核心竞争力的重要组成部分。勿庸置疑，合理的网络设计，稳定的网络设备性能，和厂家及时有效技术支持都会对保证网络质量产生直接的影响。而通过培训投入提高技术队伍自身的运行维护水平，同样会对网络的稳定产生长远和积极的作用。[详细内容](#)

[Contact Us](#)

[Course Catalog](#)

[Learning Solutions](#)