

BC Services

通过增强员工体验来激励和提高效率



组织

BC Services 是一家领先的应收账款管理 (ARM) 公司，它看到了一个机会，可以在其呼叫中心利用游戏机制来激发积极性，从而提高效率。该组织雇用了 50 多名座席，每天处理数千个用于收债和客户服务的电话。

在本案例研究中，您将看到竞赛、奖励和辅导等游戏机制如何帮助带来积极的变化，从而提高呼叫效率、提高员工保留率，并最终为 BC Services 节省更多资金。

变革的动力

BC Services 希望合作伙伴在帮助企业提高效率和生产力方面拥有良好的业绩记录，并希望拥有丰富的、以利益为导向的功能集来游戏化其联络中心运营。选择了 Alvaria Motivate™，它提供团队竞赛、个人对决、奖励系统、辅导和更多功能。

Personal Record

Total Sales	5,560.62
Daily	
Warranty Renewals	
Year Best Score Melissa Parnham	5,560.62
All Time Best Score Precision Team 08/21/2018	11,270.57

Duels Scoreboard

My Duel: You 7

Goal: Gross Promises

Goal: Quality Score: 72%

Goal: Decision Rate: 38%

My Contests: Top Calling Machine

01:02:55:00
Days Hours Minutes Seconds
Judy Jones (Contacts: 101) 9
Mandela Kakubo (Contacts: 97) 10
William Gant (Contacts: 91) 11
Adam Lavigne (Contacts: 84) 12
Miranda Lamby (Contacts: 79) 13

Final Duel

Winner	#	Seed	Votes
1	#1	#2	#3
2	#4	#5	#6
3	#7	#8	#9

行业

应收账款管理

结果

Alvaria Motivate™ 总计节省
超过 70,000 美元

每天节省超过 1,600 美元

座席保留率提高 30%

每次通话成本: 提高 3%

每小时处理的呼叫: 提高 3%

好处

效率提升

每小时通话次数增加

座席流失减少

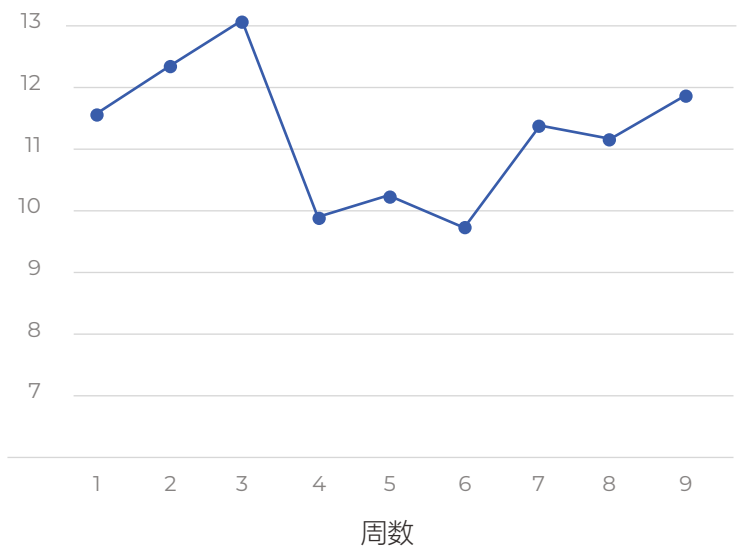
降低每次通话成本

整体节省

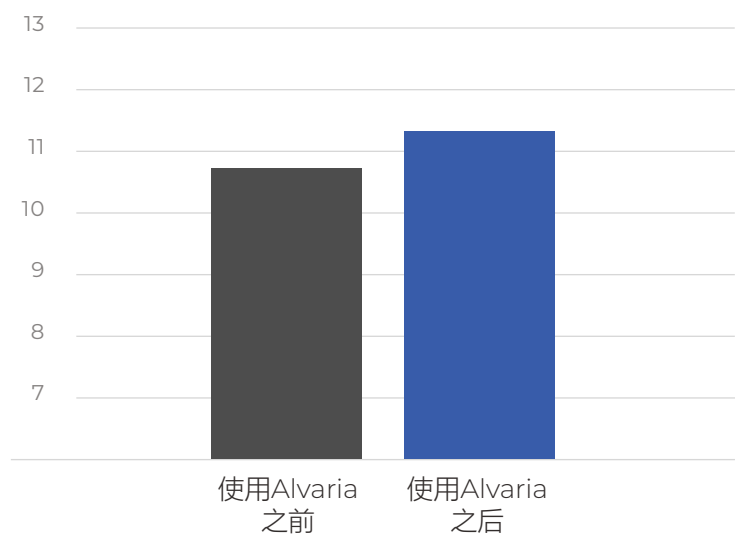
挑战

激励座席更有效地从一个电话交互转移到另一个电话交互是 BC Services 的首要任务。仅一周后, 每位座席每小时处理的呼叫量增长了近 6%, 自公司开始使用该平台以来平均增长了 3%。

每个座席每小时的呼叫次数



平均呼叫次数 (每个座席每小时)



提高员工保留率

在实施 Alvaria Motivate™ 之前，BC Services 保留了 55% 的座席。在实施后的短短四个星期内，这一数字就增长到 88%，帮助公司显着提高了呼叫中心员工的保留率。



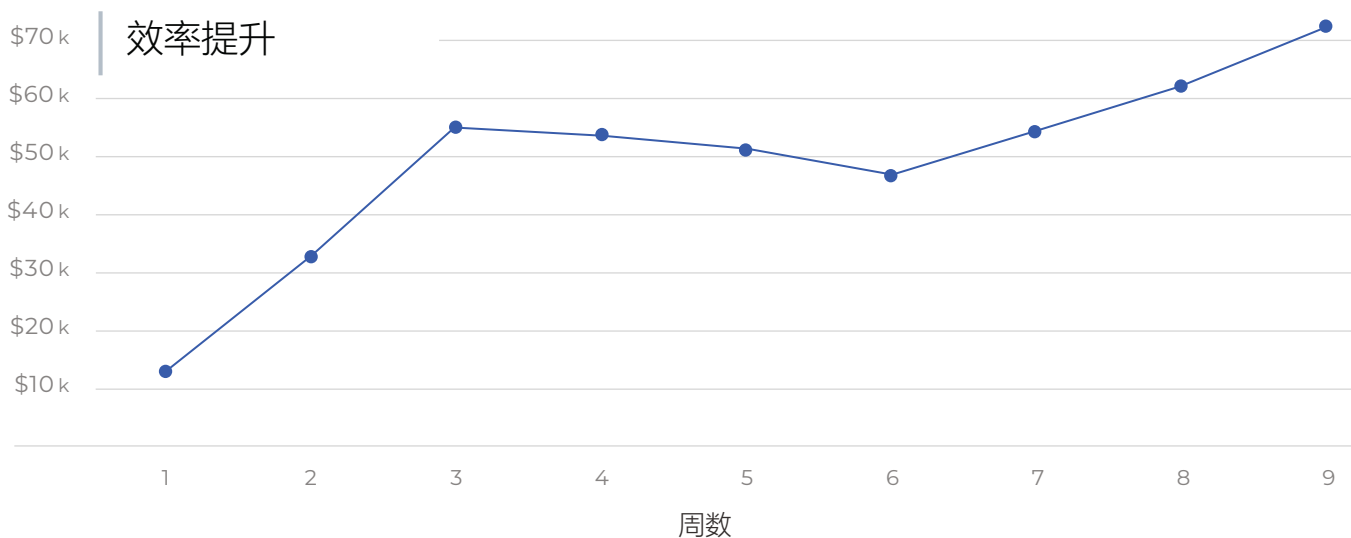
使用Alvaria之前的保留率



使用Alvaria之后的保留率

节省更多

在使用 Alvaria Motivate 的第一周内，BC Services 就看到了超过 10,000 美元的效率节省。在接下来的几周内，效率节省的总收益显着增加。



以游戏化目标驱动的Alvaria Motivate可以对效率、员工保留和节约产生巨大影响。



成果

动力、效率、节省

BC Services 通过竞争、奖励和辅导相结合，实现了激励员工和提高效率的目标。团队竞赛和个人“对决”满足了员工对归属感和自主权的基本需求，而金钱/非金钱奖励则使座席的价值观与公司目标保持一致。教练功能被用来提高目标技能组合的能力，从而直接减少了电话后的工作。

积极性的提升与座席保留率的提高相关（敬业的员工是对工作感到满意的员工）。公司员工的整体经验和技能水平得到提高，这也有助于提高效率。

得益于更高的积极性、更熟练的座席团队，管理的交互更多，BC Services 的每次呼叫成本有所降低。这转化为在九周内节省了 70,000 多美元的效率——远远超过该组织在实施员工体验产品之前的预期。

竞争、奖励和指导是激发动力和提高效率的有力组合。

完整结果

总计 Pre-Alvaria Motivate™			
关键绩效指标	平均	座席平均	周转
每天呼入电话	1353	25	45%
每天外呼	2155	40	
每天通话分钟数	9387	175	
每天工作的总分钟数	19472	364	

自 Alvaria Motivate 上线以来的总计						
关键绩效指标	平均	座席平均	% 改变	座席 % 改变	周转	效率节省
每天呼入电话	1410	25	4%	1%	12%	\$70,922
每天外呼	2623	48	22%	19%		
每天通话分钟数	10188	179	9%	2%		
每天工作的总分钟数	21673	377	11%	3%		

每次通话费用		
关键绩效指标	使用Alvaria前	使用Alvaria后
平均座席人数	54	56
每个玩家/天的成本 (平均年薪50k/238个工作日)	\$210.08	\$210.08
玩家总成本/天 (每位玩家每天的成本 x 玩家数量)	\$11,344.54	\$11,764.71
工作时间总成本 (所有玩家的成本 x 工作时间/带薪时间)	\$9,090.57	\$10,118.04
每小时通话次数 (总通话次数/总工作时间)	10.81	11.16
工作时间总成本 (每位玩家每天的费用/每天的通话数量)	\$2.59	\$2.51

节省	
关键绩效指标	等于
每次通话节省 (使用Alvaria之前的成本 - 使用Alvaria之后的成本)	\$0.08
依据原始的通话量节省的费用/天 (每次通话节省 x 使用Alvaria前的通话次数)	\$289.30
额外通话节省/天 (使用Alvaria前成本 x 额外通话)	\$1,360.05
每天节省 (每次通话节省 + 额外通话节省)	\$1,649.35
自上线以来的效率节省 (每天节省 x 43天)	\$70,922.19

关于 Alvaria™

Alvaria 帮助组织有效地管理和吸引现代劳动力，并与客户和潜在客户建立合规联系。我们开放、创新的多平台专为两个核心能力而构建：一个功能丰富、直观且智能的劳动力参与管理平台，以及一个多渠道主动合规外展平台。Alvaria 是世界领导者 - Aspect Software 和 Noble Systems 合并的产物 - 自豪地庆祝 50 周年重塑客户和员工体验的业务。阿尔瓦利亚。重塑客户体验™。如需更多信息，请访问 www.alvaria.com。通过@Alvaria_Inc 在 Twitter 上关注 Alvaria。#重塑CX

