

Sekure Merchant Solutions

Disminuyen la Deserción de los Agentes al Mejorar la Experiencia del Empleado



La Organización

Sekure Merchant Solutions es un proveedor líder de soluciones de procesamiento comercial. Ofreciendo servicio a más de 20.000 empresas mensuales, Sekure ha experimentado un crecimiento sustancial de más del 300% durante los últimos 10 años. Su negocio requiere una importante actividad de llamadas outbound con casi 120.000 llamadas al día realizadas en múltiples ubicaciones. Con sede en Montreal, Canadá y fundada en 2006, Sekure está a la vanguardia del aprovechamiento de la tecnología para mejorar la productividad y la eficiencia operativa y convertir su cultura en un entorno enfocado en los empleados.

Motivación para el Cambio

El esfuerzo continuo de Sekure para buscar formas de revolucionar las operaciones los llevó a seguir la tendencia actual de incorporar la mecánica del juego en el núcleo del call center. Sekure se propuso determinar cuál era el mejor proveedor de soluciones de mecánica de juegos, intentando encontrar un proveedor que cumpliera con los más altos estándares en robustez y eficacia del producto, que tuviera raíces profundas en la industria de los call centers, fuera rico en funciones para evitar la fatiga del producto, incluyera aprendizaje automático y tuviera un componente sólido del sistema de gestión del aprendizaje y la capacitación. Después de examinar a los principales proveedores del mercado, Sekure eligió a Alvaria Workforce Engagement Management (WEM) y Alvaria Motivate™.

Alvaria WEM brinda a las organizaciones las herramientas que necesitan para maximizar la eficiencia, monitorear, mejorar y recompensar el desempeño de los agentes y reducir la rotación. Alvaria WEM agrega capacidades de experiencia de agente centradas en los empleados, como la mecánica del juego. Esto da como resultado una solución integral y la más poderosa del mercado para el compromiso de la fuerza de trabajo.

Alvaria WEM incluye:

Alvaria Performance™

Una herramienta de generación de reportes y administración de centros de contacto de alto rendimiento que se utiliza para recopilar, correlacionar y mostrar información relevante para el rol y las responsabilidades de cada usuario. Esta flexible herramienta puede revelar rápidamente nuevas y valiosas perspectivas al permitir el seguimiento del desempeño personal y grupal frente a la meta utilizando una amplia gama de métricas con datos provenientes de muchos sistemas de los centros de contacto.

Alvaria Quality™

Evalúe la calidad de las interacciones con el cliente basadas en voz y texto a partir de múltiples fuentes de calidad, incluidos supervisores, analistas de control de calidad, clientes y otros. Estas características ayudan a las empresas a mejorar la satisfacción del cliente y la eficacia de los agentes, así como a cumplir con los crecientes requisitos legales y las preocupaciones acerca de la seguridad.

INDUSTRIA

Soluciones de Procesamiento
Comercial

VALOR

Atención al cliente, Cobranza,
Ventas

OBJETIVOS

Reducir la rotación de agentes

Aumentar la eficiencia operativa

Mejorar la productividad de los
agentes

Mejorar la productividad de los
supervisores

Mejorar la transparencia del
equipo

Expandir la actividad
competitiva con más opciones

RESULTADOS

62% de aumento en la retención
de agentes

1500 ahorradas en la gestión
anual

15% de aumento en clientes
potenciales generados

12.5% de aumento en la
conversión de transferencia

Récord máximo en ingresos y
rentabilidad

Alvaria Workforce™

Aspect Workforce Management es una herramienta de pronóstico, planificación, programación, autoservicio de empleados y administración en tiempo real fácil de usar que garantiza que cada empleado y supervisor sea productivo, esté comprometido y brinde una experiencia excepcional al cliente, al menor costo.

Alvaria Motivate™

Aumente la productividad y reduzca la rotación de empleados en todas las generaciones, desde Boomers y Millennials hasta la fuerza laboral Gen-Z que va en rápido aumento. Transforme las rutinas diarias en rivalidades gratificantes que brinden a todos una razón para hacer las cosas lo mejor posible.

Disminuyen la Deserción de los Agentes al Mejorar la Experiencia del Empleado

La dinámica del call center siempre está cambiando, esa ha sido la naturaleza de la bestia desde la era de del “tablero”. En los últimos años, el ritmo del cambio parece haberse intensificado, desde los requisitos reglamentarios hasta el avance tecnológico y el espectro de empleados en sí.

También hay una cantidad cada vez mayor de datos disponibles para impulsar la toma de decisiones operativas. Los call centers de hoy en día parecen haber encontrado el punto óptimo para gestionar la marea de cambios asegurándose de que estén optimizados en todos los frentes.

Incluso con la gran cantidad de cambios dentro de los call centers actuales, los altibajos asociados al negocio siguen siendo muy similares. Esto es especialmente cierto cuando se trata de los factores que afectan la economía empresarial. La alineación de la línea superior e inferior sigue siendo la luz guía para la mayoría de las agendas organizacionales. Con frecuencia, las reuniones presupuestarias están dominadas por la forma en que los gerentes planean hacer crecer la “línea superior.” Sin embargo, el elemento oscuro y profundo en el que centrarse es el asesino silencioso de la línea inferior: la rotación de agentes. A nadie le gusta tocar este tema, principalmente porque es algo muy difícil de arreglar. Así había sido, hasta ahora.

Continúe leyendo para saber cómo una organización aprovechó la mecánica del juego para reducir de manera creativa la deserción de los empleados ante un espectro generacional en constante cambio y cómo utilizó esos ahorros recuperados para impulsar su crecimiento.

Incluso con un espectro generacional en constante cambio,
las empresas tienen el poder de reducir la deserción de los empleados.



“Revisé la oferta de todos los principales proveedores de gamificación y Alvaria Motivate fue, por mucho, la mejor solución que encontramos en el mercado. Su producto tiene las características más robustas y entienden completamente la industria de los call centers.”

– Matt Coffey, Gerente General, Proyectos Técnicos, Sekure Merchant Solutions

El Reto

Sekure Merchant Solutions lanzó Alvaria Motivate™ en su sede corporativa, el hogar de más de 250 agentes. El desafío inicial presentado a Alvaria fue multifacético: proporcionar una solución intuitiva para aumentar la eficiencia operativa, mejorar la productividad de los agentes y supervisores en indicadores clave de desempeño críticos, mejorar la transparencia en los objetivos organizacionales críticos en todos los niveles de empleados y expandir su actividad ultra competitiva existente con más opciones. **Sin embargo, su objetivo principal era ayudar a reducir la rotación de agentes.**

Con el fin de comparar los resultados y proporcionar un caso comercial para la expansión futura de la gamificación, el equipo de administración de Sekure proporcionó datos históricos sobre la rotación de agentes desde su plataforma WFM. Se proporcionaron datos adicionales como los KPI de actividad del administrador y el agente crítico, las métricas de productividad y el tiempo de incorporación del agente.

La Solución

Alvaria Motivate preparó cinco interfaces únicas, compuestas por una de las mejores aplicaciones de TV que transmite resultados y competiciones, reconoce logros y entrega mensajes de cinta de teletipo ad hoc en 16 pantallas individuales ubicadas en todo el call center. Además, Alvaria creó cuatro interfaces de usuario distintas que alinean las funciones con cada nivel de la jerarquía organizativa de Sekure.

El núcleo de la solución para la mecánica del juego era mostrar los objetivos de forma clara y cuantificable para cada agente, equipo y supervisor a través de cuadros de mando únicos de KPI. Estos objetivos fueron los catalizadores para impulsar decisiones fundamentales que permitieron aprovechar la mecánica del juego y obtener el resultado de comportamiento deseado.

Para ayudar a impulsar los esfuerzos de resultados, todos los cuadros de mando de KPI aprovechan el aprendizaje automático al aprovechar los datos históricos para pronosticar la probabilidad de que un agente, equipo o supervisor alcance sus objetivos. Estos



Una Rentabilidad Profunda

Los ingresos y la rentabilidad rompieron los máximos históricos anteriores.



Mayor Productividad

Ventas potenciales generadas por agente y por cliente potencial el % de conversión creció.



Mejoras en la Eficiencia

La eficiencia de la gestión se disparó e inmediatamente afectó la línea de fondo.



Mejoras en la Retención de los Agentes

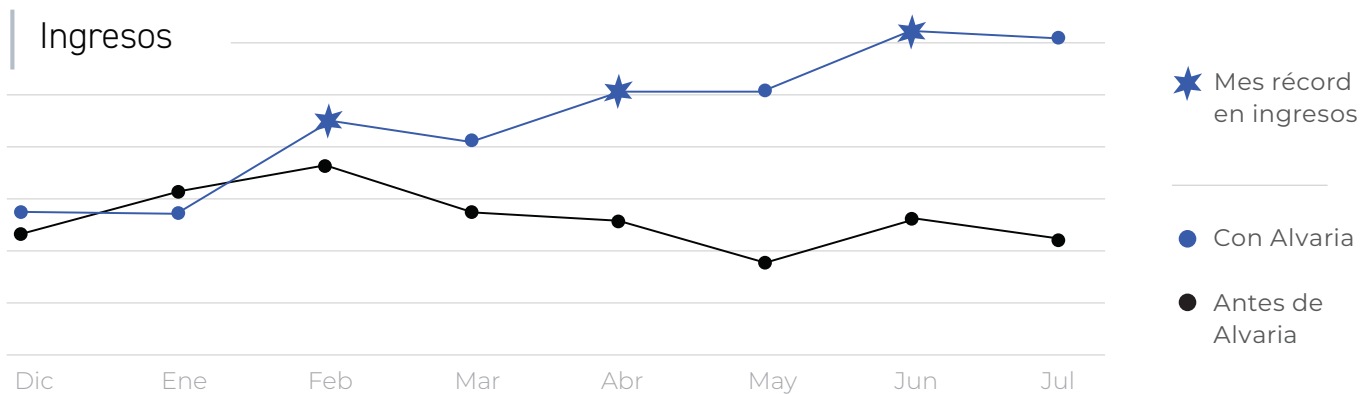
La retención de agentes aumentó de manera asombrosa.

cuadros de mando también se vinculan con el Coaching y con una solución de gestión del aprendizaje para vincular estrechamente al agente con la enseñanza en tiempo real.

Para garantizar la capacidad de Sekure de amplificar su cultura ultra competitiva y de recompensas, la solución Alvaria estaba repleta de mecánicas de juegos de competencia que vinculaban recompensas tanto monetarias como no monetarias. La gerencia de Sekure identificó a un maestro de juego interno que entendía a fondo los objetivos del centro de llamadas y que estaba capacitado para aprovechar la mecánica del juego para garantizar que se logran esos objetivos.

Beneficios en Rentabilidad y Productividad

El impacto de Alvaria Motivate™ fue profundo. Los ingresos y la rentabilidad batieron récords. En tres meses, Sekure Merchant Solutions estaba logrando mayores ingresos y rentabilidad que nunca.



El punto focal de KPI de Sekure giraba en torno a dos actividades principales de los agentes: Clientes Potenciales generados por agente y Conversión de clientes potenciales.

Beneficios de la Eficiencia

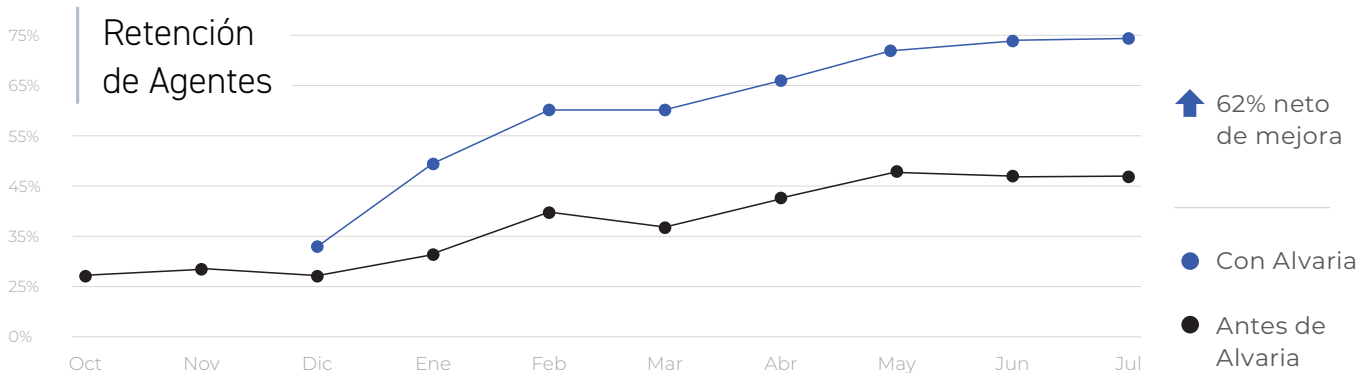
La eficiencia de la gestión se disparó e inmediatamente trajo más dólares a los resultados finales. Sekure calculó un ahorro de 1500 horas de gestión.

Qué hizo posible el aumento en la eficiencia:

- Los supervisores alcanzan los objetivos de su equipo con un 40-60% más de frecuencia.
- Costos de implementación reducidos en \$ 35,000.
- El primer día en las entrevistas de salida del trabajo al preguntar si el nuevo empleado entendía sus objetivos esto se disparó de un 45% a un 90% después de implementar Alvaria Motivate.

Beneficios en Retención de Agentes

Sin embargo, nada fue tan significativo como el impacto que tuvo Alvaria Motivate™ en la rotación de agentes: un asombroso efecto neto del 62%. Esto se debió en gran parte al aprovechamiento de los datos de WFM y Alvaria Motivate.



Resultados

DERROTA A LA BESTIA DE LA ROTACIÓN DE AGENTES

“Todo comienza cuando nuestros clientes establecen los objetivos que quieren alcanzar”, dice Brett Brosseau, Vicepresidente, Estrategia de Producto de Alvaria. Sekure Merchant Solutions, bajo el liderazgo de Matt Coffey, director general de proyectos técnicos, hizo precisamente eso. Establecieron sus indicadores clave de desempeño macro y los destilaron inteligentemente hasta los puntos de datos que eran críticos para ser alcanzados por los agentes.

Sekure también quería asegurarse de poder centrarse en las actividades críticas de gestión. Al colocar varias interfaces en toda la jerarquía de empleados, la empresa pudo aprovechar todo el espectro de la mecánica del juego para garantizar el máximo compromiso organizacional.

El resultado final fue sin duda resultados de primera línea que se tradujeron en ventas e ingresos récord. Sekure también pudo impactar los objetivos operativos críticos, lo que le permitió reducir sustancialmente la rotación de agentes y hacer contribuciones sostenibles e inmediatas a sus resultados finales.



“No atribuiría nuestro éxito a un solo aspecto de Alvaria Motivate Su solución nos ayudó en tantos ángulos, que creo que el éxito que tuvimos, y seguimos teniendo, es sostenible.”

– Matt Coffey, Gerente General, Proyectos Técnicos,
Sekure Merchant Solutions

Acerca de Alvaria™

Alvaria ayuda a las organizaciones a administrar e involucrar de manera eficiente a la fuerza de trabajo moderna y a conectarse de manera compatible con clientes y prospectos. Nuestra multiplataforma abierta e innovadora está diseñada específicamente para dos competencias esenciales; una plataforma de gestión del compromiso de la fuerza de trabajo rica en recursos, inteligente e intuitiva y una plataforma de contacto proactivo en cumplimiento y multicanal. Alvaria, el producto de la fusión de los líderes mundiales, Aspect Software y Noble Systems, celebra con orgullo 50 años en el negocio, remodelando la experiencia del cliente y del empleado. ALVARIA. Reshaping Customer Experience™. Para obtener más información, visite www.alvaria.com. Siga a Alvaria en Twitter en [@Alvaria_Inc](https://twitter.com/Alvaria_Inc). #ReshapingCX

