

Simply Business

Alvaria Motivate™ 案例分析



该组织

Simply Business 是英国最大的商业和房东保险提供商之一。它成立于 2005 年，已帮助超过 300 万小企业和个体经营者找到适合他们的保障。该公司的主要业务目标是通过引入简单性、选择和价值来为客户减少时间、麻烦和套话——不影响质量或成本。这种理念使其能够通过建立强大的座席团队来服务客户并利用数据和技术的力量并授权其团队提供最好的服务来创新和发展。

变革的动机

Simply Business 拥有一个大型联络中心，总部位于英国北安普敦。在大流感之前，它具有混合远程工作的能力，但需要一种解决方案来帮助推动座席参与并鼓励他们“加倍努力”。Simply Business 的经理已经实施了小型人工激励计划，并取得了积极成果；然而，这些很难量化，并且在不同团队之间并不一致。

该公司的游戏化之旅始于 Alvaria Motivate 的一项试点计划，将 50% 的代理放在平台上。Alvaria 提供了一个软件解决方案，Simply Business 可以“加载”到其现有的联络中心解决方案。游戏化将游戏机制应用到员工活动中，以便能够采用和应用变革来提高业务绩效。



到目前为止，我们对 Alvaria Motivate 的成果印象深刻，顾问和经理都喜欢使用它。公司对每小时销售额增长 6% 感到高兴，而且系统在短短几个月后就已经收回了成本！”

– Brendan Mckee, Simply Business 运营经理

行业

金融服务 – 保险

应用

客户管理、销售和辅导

解决方案

Alvaria Motivate

座位

90

客户自

2020

Alvaria Motivate™ 迅速展示了每小时销售额的增长，这是 Simply Business 的一个关键指标。几乎立即，与不使用该系统的人相比，使用 Alvaria Motivate 的座席增加了 6% 的销售额。在公司的“荣誉”计划中，座席可以通过实现相当于货币价值的目标获得积分，他们可以选择将其用于各种奖励或参加抽奖和拍卖。

Simply Business 运营经理 Brendan Mckee 说：“到目前为止，我们对 Alvaria Motivate 的结果印象深刻，座席和经理都喜欢使用它。公司对每小时销售额增长 6% 感到高兴，而且系统在短短几个月后就已经收回了成本！”

用于 Simply Business 的 Alvaria 解决方案的主要优势之一是能够在每个团队之间保持一致性。经理可以快速进行即时更改，例如添加用户或更改指标。自试点活动以来，他们在推动参与方面取得了积极成果——尤其是在教练领域——使他们能够全面保持一致，并提供一个集中记录已完成哪些培训以及由哪些团队成员完成的培训。

Simply Business
使用 Alvaria Motivate 每小时
可提高 6% 的销售额。



解决方案

借助 Alvaria Motivate™, Simply Business 使用可在一分钟内设置的竞争机制列表。这是一个简单的解决方案，它的经理只需输入五个字段即可轻松发起正面“对决”，从而创建比赛。这些对决得到了座席的支持，经理们也很高兴，因为相较于以前设计一个奖励计划，他们现在能够节省更多的时间。

Alvaria 解决方案的另一个优势是标准化引擎，它允许管理人员在不同活动和不同经验水平的座席之间创建公平。无论是座席对座席、团队对团队、还是小组对小组，都可以通过竞赛引擎进行有效管理。

Simply Business 的销售团队经理（兼游戏大师）Oliver Curley 说：“Alvaria Motivate 的主要优势之一是所有团队的一致指导。它使我们能够通过集中日志查看顾问指导，并为所有团队提供一致有效的方法。”

以前，座席每天早上都会收到他们的 KPI（关键绩效指标）。借助 Alvaria Motivate，管理层能够实时将他们的座席聚焦在他们的优先事项上。座席可以通过在其个性化仪表板中全天随时查看其 KPI 来进行自助服务。

“我们发现 Alvaria 非常灵活，不会被僵硬的结构束缚来完成任务。我们与 Alvaria 团队有着良好的关系，包括我们的客户经理，他总是乐于提供帮助并确保我们从解决方案中获得最大收益，”运营创新主管 Daniel Cotton 说。



Alvaria Motivate 的主要优势之一是所有团队的一致指导。它使我们能够通过集中日志查看顾问指导，并为所有团队提供一致有效的方法。”

– Oliver Curley, Simply Business 销售团队经理（兼游戏大师）

成果

Simply Business 从试点试验开始就接受了最佳实践，并得到了高层的参与；团队经理从一开始就表示支持，这有助于取得令人难以置信的成果。反过来，座席也跟随这一领先优势，享受了早期采用的好处，这也提供了积极的推动。

为了通过游戏化帮助优化员工敬业度，公司利用了“Alvaria 成功计划”，其中包括与 Alvaria Motivate™ 成功总监的专门时间。该计划旨在确保所有 Gamification 客户都能从解决方案中获得最大收益，并确保他们的座席得到正确的激励以满足其特定的 KPI。在与 Simply Business 的 Game Master 协商后，Alvaria 提供了一个满足他们要求的计划，以确保在持续的水平上实现最大的投资回报率。目标 KPI 分析用于将使用 Alvaria Motivate 之前的历史平均值与团队自实施以来的绩效进行比较。这些结果将焦点放在最有影响力的结果上，并有助于优化投资回报率。



Simply Business 发现 Alvaria 非常灵活，不会被僵化的结构束缚来完成工作。我们与 Alvaria 团队建立了良好的关系，包括我们的客户经理，他总是愿意提供帮助并确保我们从解决方案中获得最大收益。”

– Simply Business 运营创新主管 Daniel Cotton

关于 Alvaria

Alvaria™ 是企业级客户体验 (CX) 和员工敬业度管理 (WEM) 解决方案的全球领导者。我们的名称源自拉丁语中的“蜂巢”——大自然数百万年来的完美形态——为您提供可扩展、弹性和安全的解决方案，并具有效率、速度和精确度。阿尔瓦利亚。重塑客户体验™。欲了解更多信息，请访问 www.alvaria.com。Follow Alvaria on Twitter at @Alvaria_Inc. #ReshapingCX

