

State Collection Service Inc

Alvaria Motivate™ 案例研究



结果总结

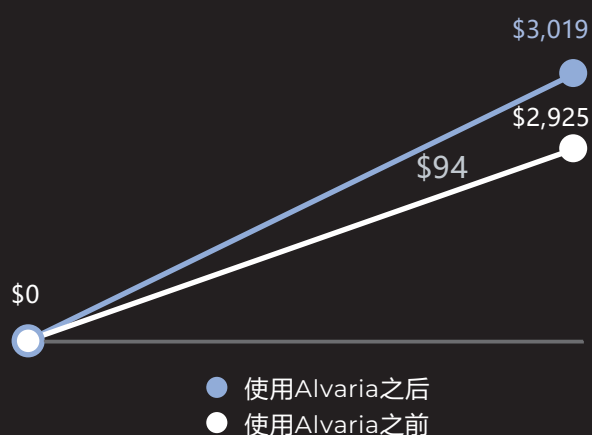
为座席、主管、业务经理和执行人员提供了生产环境的透明视图。该组织概述的公司目标很明确，并且很容易跟踪他们的进展。通过透明度进行的健康竞争在竞赛和对决中显而易见，这立即提高了生产力和效率。通过拍卖机制奖励座席以奖品兑换积分，确保积分价值保持高位。综合辅导使主管能够立即与他们在实现高度可见的公司目标方面的进展特别相关的座席进行互动。State Collection 的内部资源高度参与了该平台，该平台在座席和主管参与的成功中发挥了至关重要的作用。总之，利用 Alvaria Motivate 显著增加了联邦催收的投资回报率。

联邦催收服务 - 试点分析

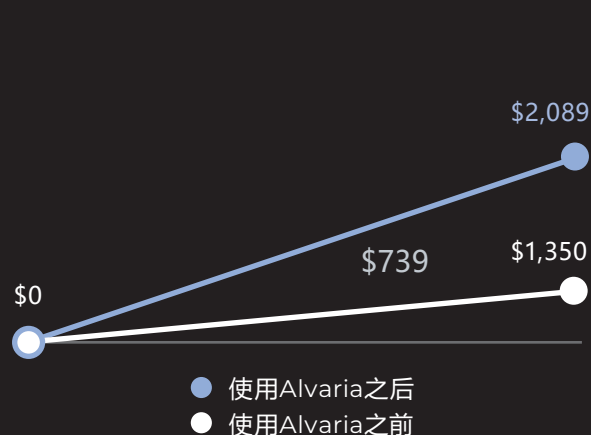
State Collection Service 使用 Alvaria Motivate 的试点数据不言自明...



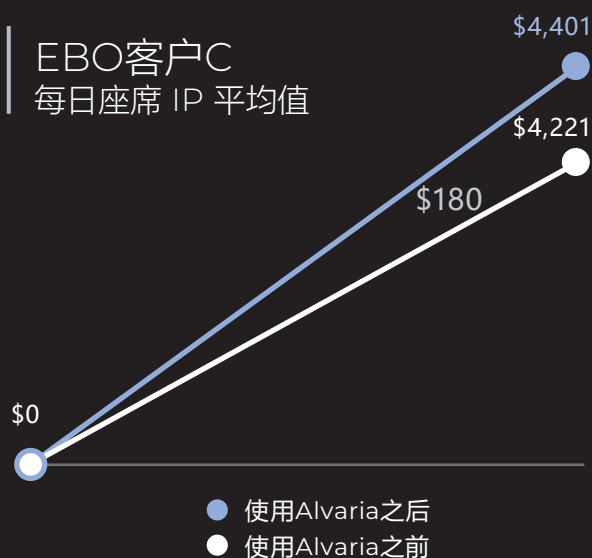
EBO客户A
每日座席 IP 平均值



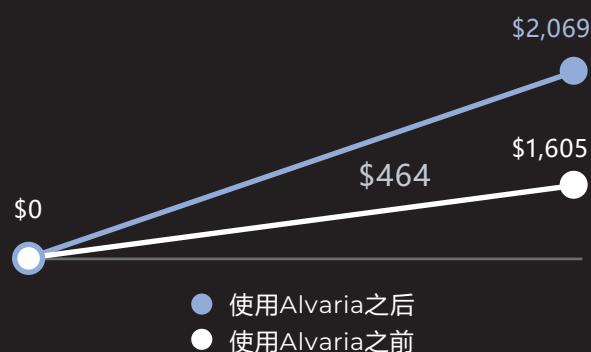
EBO客户B
每日座席 IP 平均值



EBO客户C
每日座席 IP 平均值



第三者
每日座席 IP 平均值



分析细节

活动	使用Alvaria前的结果	使用Alvaria的目标	使用Alvaria的目标
	每日座席 IP 平均值	每日座席 IP 平均值	每日平均 IP 收益
客户A	\$2,925.00	\$3,120.00	\$195.00
客户B	\$1,350.00	\$1,575.00	\$225.00
客户C	\$4,221.00	\$4,374.00	\$153.00
第三方	\$1,605.00	\$1,710.00	\$105.00

分析结果

每日平均 IP 收益	每日座席 IP 平均值	工作天数	每日座席平均总增幅
\$94.00	\$3,019.00	200	\$18,800.00
\$739.00	\$2,089.00	92	\$67,988.00
\$180.00	\$4,401.00	378	\$68,040.00
\$464.00	\$2,069.00	1,078	\$500,192.00
座席历史 IP 的总综合收益			\$655,020.00

成就

达到的平均座席级别		活动获得的徽章	
客户A	3.27	客户A	21
客户B	3.75	客户B	53
客户C	3.05	客户C	37
第三方	3.31	第三方	83

教练分析

活动	安排	平均支付	通话数量	即时支付	其他	质量 & 遵守	RPCs	认可	总催收额
第三方	7.69%	10.77%	6.92%	20.77%	19.23%	10.00%	1.54%	11.54%	11.54%
客户C	2.50%	5.00%	37.50%	5.00%	40.00%	2.50%	2.50%	2.50%	2.50%
客户B	无	无	无	无	无	无	无	无	无
客户A	无	无	无	无	无	无	无	无	无

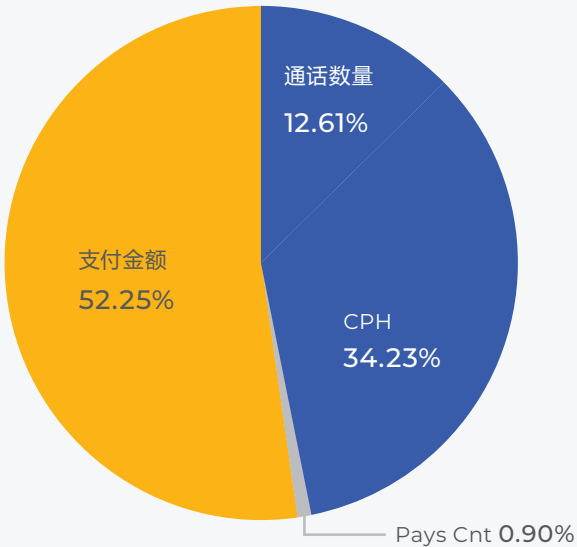
比赛

部门	类型	全部的
EBO		
支付金额	座席与座席	22 (100%)
第三方		
支付金额	座席与座席	6 (100%)

对决 - 客户 A

客户A	使用次数	占总数的百分比对决
通话数量	14	12.61%
CPH	38	34.23%
Pays Cnt	1	0.90%
支付金额	58	52.25%
座席历史 IP 的总综合收益	111	

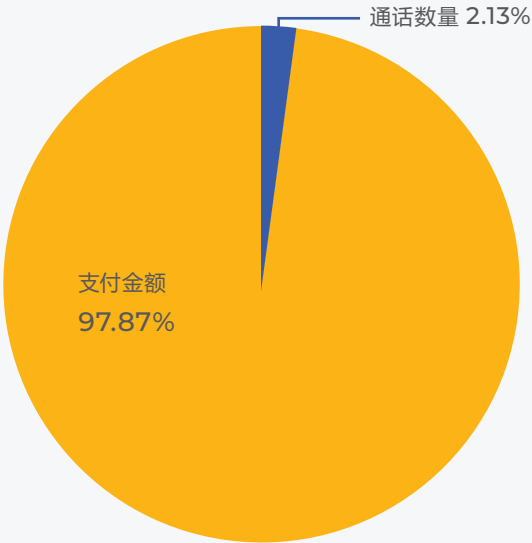
占总数的百分比对决



对决 - 客户 B

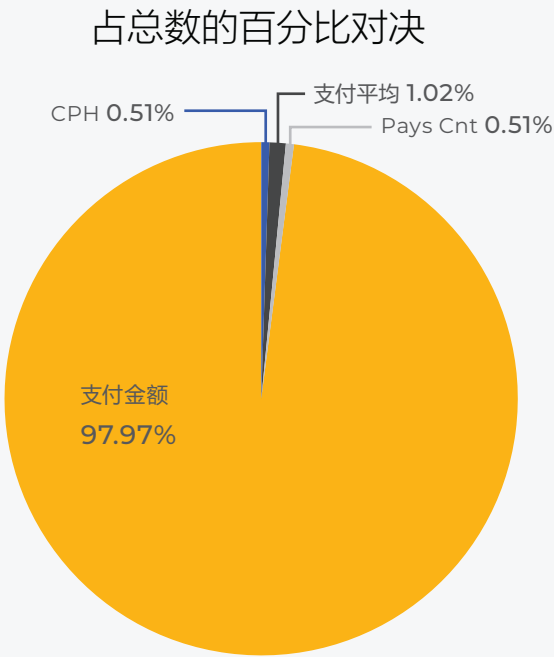
客户B	使用次数	占总数的百分比对决
通话数量	1	2.13%
支付金额	46	97.87%
总对决	47	

占总数的百分比对决



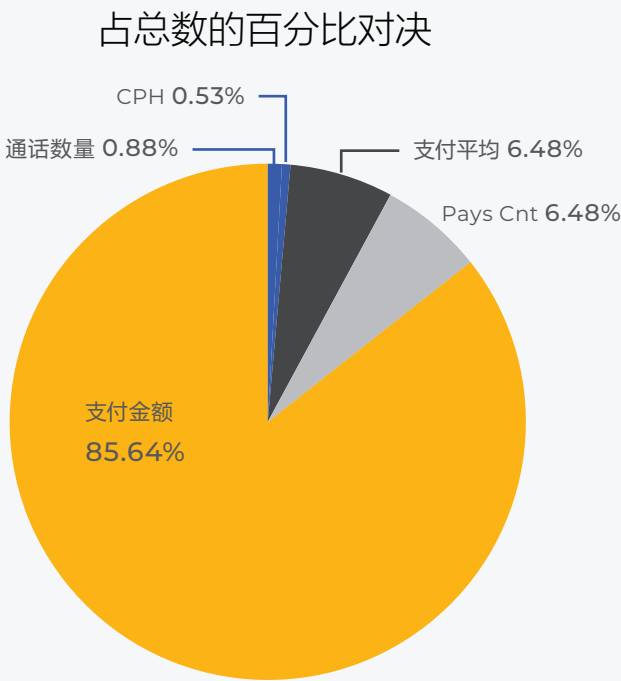
对决 - 客户 C

客户C	使用次数	占总数的百分比对决
CPH	1	0.51%
支付平均	2	1.02%
Pays Cnt	1	0.51%
支付金额	193	97.97%
总对决	197	



对决 - 第 3 方

第三方	使用次数	占总数的百分比对决
通话数量	5	0.88%
CPH	3	0.53%
支付平均	37	6.48%
Pays Cnt	37	6.48%
支付金额	489	85.64%
总对决	197	



前 3 名座席 – 每个活动的对决状态

客户A			
总对决		大多数胜利	
座席JD	26	座席JD	22
座席OV	26	座席OV	17
座席SH	26	座席SH	13

客户B			
总对决		大多数胜利	
座席EJ	25	座席EJ	17
座席LT	23	座席LT	14
座席MJ	22	座席MJ	10

客户C			
总对决		大多数胜利	
座席CS	27	座席CS	16
座席DH	27	座席DH	16
座席DS	27	座席DS	16

第三方			
总对决		大多数胜利	
座席MK	30	座席MK	21
座席AB	29	座席AB	21
座席TJ	28	座席TJ	20

机会

- 在客户 A 和客户 B 上使用辅导平台将提高座席参与度和生产力，在试点期间，这两个活动的辅导活动为“0”。
- 在试点期间成功地对每个活动进行了拍卖。 为了进一步吸引座席以获得可兑换积分，我们建议使用 Rafbe 或 Egiftcard 商店来进一步促进这种行为。
- 扩大比赛的多样性和数量：具体包括运作团队与团队以及用户定义组与用户定义组之间的比赛。将改进程度最高的竞赛合并到呼叫中心60%的中间绩效层人群。
- 考虑利用已发布给State的对决投注。 这将促进竞争游戏机制的额外激励价值。
- 将其他部门/地点合并到游戏中。 利用团队竞赛激发归属感和凝聚力的绝佳机会。
- 审查目标的趋势，以确保座席和主管继续受到挑战。
- 如果某些活动始终如一地实现了目标，或者没有利用当前目标，我们应该考虑引入对执行团队更重要的新目标。

- 将即时薪酬目标当前的计算方式更改为更智能的目标，该目标按工作小时数而不是总日目标计算。这可能会导致座席级别的冷漠程度降低，座席级别的工作时间可能少于完整的八小时轮班，但仍有望达到一整天的目标。按照目前的设计，轮班工作时间少于 8 小时的座席更有可能错过调平。
- 添加专注于不同指标的新排行榜将使排行榜保持新鲜和令人兴奋。
- 利用Noble TV Leaderboard 通过同行认可增加额外动力。连接到 API 以获得更少的人机交互和更多的实时数据点。

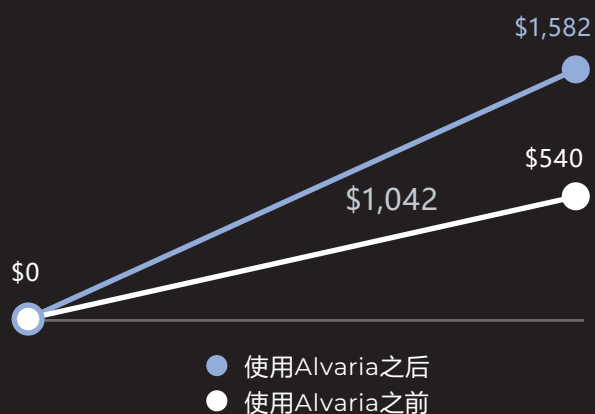
附加观察：客户 C

- 与前两周相比，试点前四个星期的平均工作天数增加了 45%。
- State可以考虑在座席输入大量数字时添加“故障保护”以验证他们的输入以确保他们打算以这种方式输入。有几次座席在即时付款上有额外的“0”。

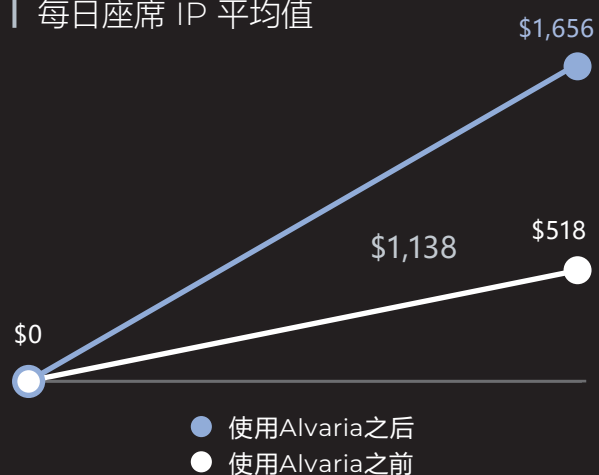
完整研究 的结果甚至更好...

完整分析

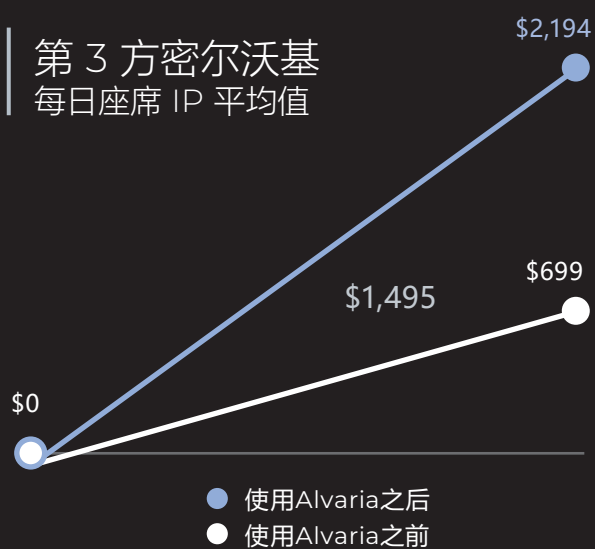
第三方芝加哥
每日座席 IP 平均值



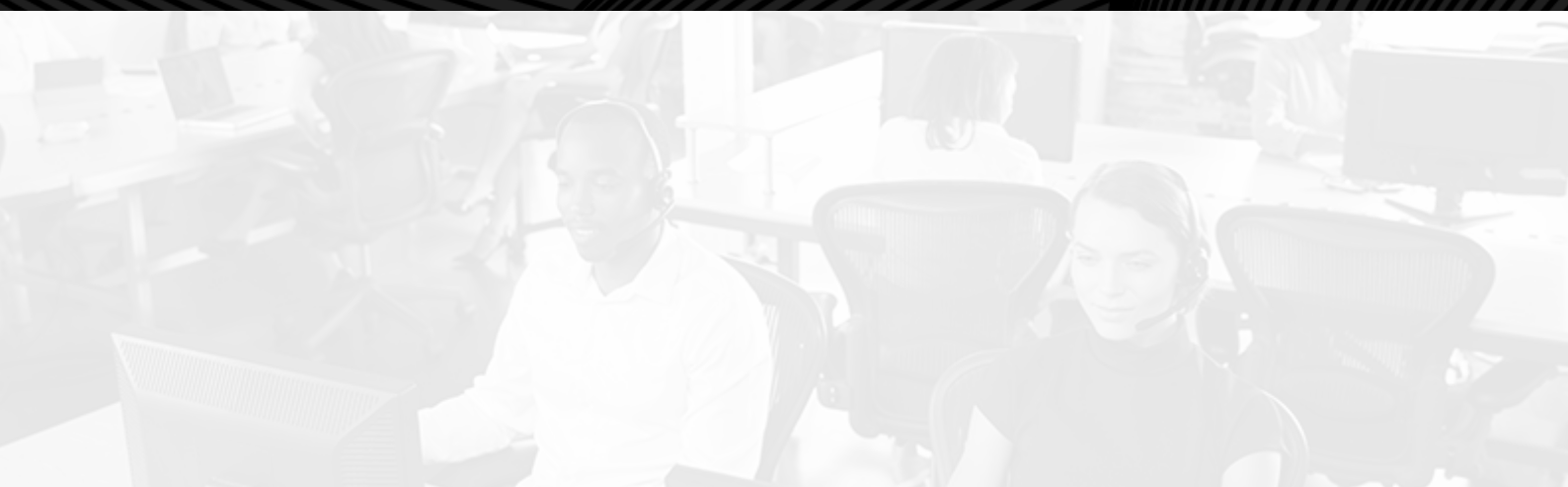
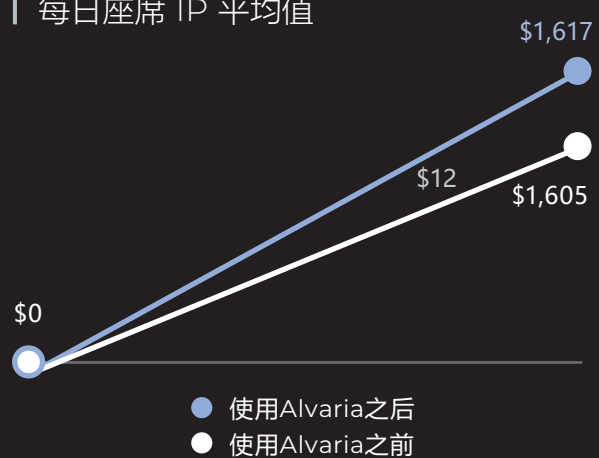
第 3 方麦迪逊
每日座席 IP 平均值



第 3 方密尔沃基
每日座席 IP 平均值

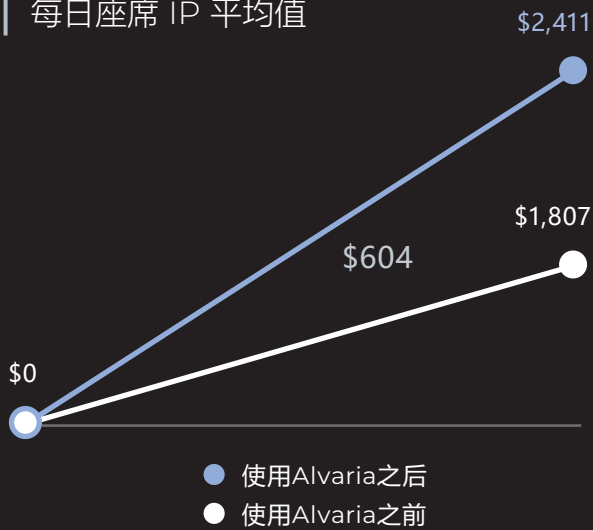


第 3 方贝洛伊特
每日座席 IP 平均值

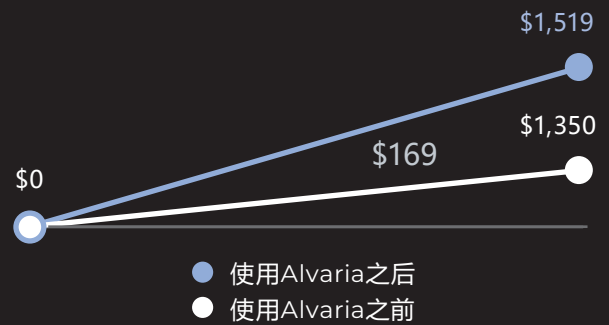


完整分析 (续)

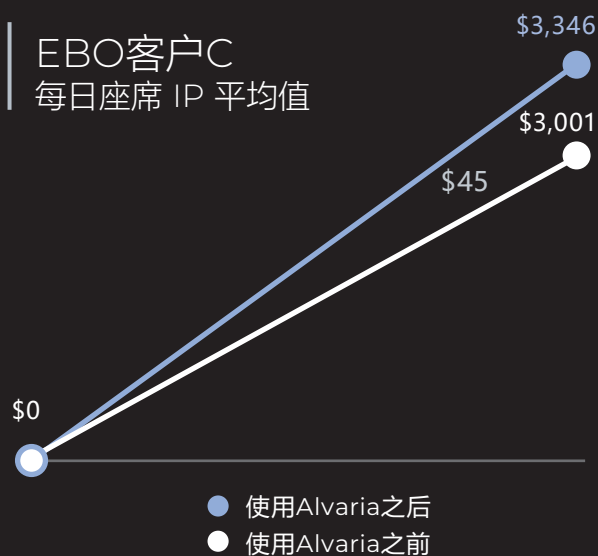
EBO客户A
每日座席 IP 平均值



EBO客户B
每日座席 IP 平均值



EBO客户C
每日座席 IP 平均值



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

