

Alvaria Motivate

提高生产力并激励 您的联络中心座席人员

百分之71的员工在工作时缺乏专注参与度，呼叫中心的平均人员流失率为百分之26。Alvaria Motivate用户通过引入入胜的竞赛、认可和奖励来改善上述指标。简而言之，这套员工参与度解决方案将使您的投资回报率最大化。

Alvaria Motivate提供的解决方案旨在提高生产力，减少各个年龄段座席人员的流动性——跨越婴儿潮一代和千禧一代以及快速增长的Z世代劳动力。无论您的员工最受激励的是奖励还是认可、竞争还是合作，我们都为您提供保障。简言之，Alvaria Motivate将日常工作转化为奖励竞赛，让每个人都有动因获得激励

自动化、规模化并激发竞争

竞赛公告板和手动SPIFFS的时代已经一去不复返了。如今，呼叫中心需要立刻提高绩效。运用Alvaria Motivate 软件，我们的客户可以在一分钟内启动一系列竞赛机制。仅用5个因素即可创建一场竞赛。轻而易举即可发起“挑战赛”。更进一步，我们的标准化引擎支持您在不同活动的座席人员之间创建公平竞赛机制。无论是座席对座席、团队对团队，还是呼叫中心对呼叫中心，都得到了有效的管理。

通过排行榜来获得普遍认可

运用Alvaria Motivate的公共排行榜来表彰员工的成就。这使得行动较慢的座席人员更容易发现他们的绩效不足之处，并且知道应该向谁寻求帮助。这也让表现出色的座席人员获得了他们团队的更多认可。

采用游戏机制编制训练计划

游戏化学习管理工具和员工调查引擎可以顺畅地集成在现有的Alvaria Motivate 解决方案中。这些功能集成化使培训更具吸引力，从而降低了培训成本，提高了客户满意度。它还可以帮助您更好地了解奖励座席人员想要什么以及他们需要什么样的支持来保持参与度并实现目标。

使用 KPI 导入管理器导入第三方数据

借助 Alvaria Motivate KPI 导入管理器，组织可以将他们自己的第三方数据映射到解决方案的 KPI——允许您从不同来源获取数据并将它们游戏化。这使您能够通过竞争提高座席敏捷性，并设定明确的目标来推动您的联络中心行为。

以一体化的沟通激发绩效

Alvaria Motivate的使用者还有一种能力就是通过一对一或主管对座席人员之间的协作，在员工社区中顺畅地共享最佳实践。此外，主管人员可以使用教练软件。它直接集成在用户界面之中，允许立即进行课程修正。由此，整个团队都会胜券在握。

使用数字礼品卡即时发送奖励

希望及时地奖励您的座席人员吗？Alvaria Motivate与美国最大的eGift卡提供商实现整合为您提供支持。我们让座席人员可以自由地兑换他们的获奖积分。您再也不需要派专人去商店购买礼品卡了。如果要增加多样性，还可利用我们的现场拍卖功能。座席人员可以对奖品进行竞价，为关键性奖励创造更多的热度和竞争性。



相信专家

激励婴儿潮一代、千禧一代&更多世代

提供内部部署和基于Alvaria云的服务。与我们的呼叫中心和WEM解决方案无缝集成。请让我们向您展示它是如何工作的。

对决示例
记分板

动态调整座席人员活动与联络中心目标

让座席人员关注于对呼叫中心最重要的事情。我们可以在您的“沙盒”中轻松创建和设定目标。这样一来，当企业目标发生变化时，座席人员每天都会及时知情并与最新目标保持一致。

提升高成就人员的身份

让座席人员和主管在同事中感到自己的重要性，这是一个有价值的激励因素。Alvaria Motivate提供等级衡量机制，以便为员工创建状态排名。这些象征竞技水平的符号在游戏中始终跟着他们。

特色

竞赛：座席对决，公司竞赛&排名赛

- 自动化、规模化& 即时展开竞赛；大幅缩短竞赛设立、管理和奖励所需的时间
- 通过实时仪表盘和自动奖励机制即时改善绩效；免除手动跟踪和SPIFFS
- 适用于座席对座席、团队对团队、中心对中心、地点对地点或自由组队等各种形式

奖励：货币和非货币

- 可将获得的积分兑换成员工选择的奖品，促进座席人员的即时满足感。
- 借助于Alvaria Motivate与礼品卡提供商的整合，员工们可以快速兑换积分以获得有形的奖励；通过免除人工作业流程来提高效率。
- 添加多种多样的兑换功能，包括现场拍卖和抽奖轮，并且跟踪奖励效果。

目标设定：“我的目标”是全部游戏活动的行为结果驱动力

- 通过由单独记分卡组成的四个用户界面向座席人员显示“我的目标”。
- 设定并传达明确的目标；座席人员和主管明白公司对他们的期望。
- 确保座席人员的行动与呼叫中心目标保持一致，即便这些目标经常变化，也能让座席人员专注于对您的呼叫中心最重要的目标。

KPI Import Manager：第三方指标导入能力

- Alvaria Motivate 中有超过 160 个 KPI 可用，KPI 导入管理器允许从外部、第三方来源导入额外的 KPI - 允许通过游戏化比赛、指导或培训立即影响绩效。
- 设定并调整目标以推动联络中心的行为。

状态：让座席人员&主管都感受到自己在群体中的重要性，这是一个值得重视的激励因素。

- 让“水平”与座席人员及主管的目标相关联，进一步推动企业团队的协调性。
- 在员工中建立“身份感”，无论他们出现在平台内的任何地方，水平指标都会跟着他们。

合作&社区：通过一体化的沟通机制提升绩效

- 借助于一对一或主管对座席人员之间的协作，在员工社区中顺畅地共享最佳实践。
- 通过直接在用户界面上提供的集成导师指导平台，立即纠正问题。

“Alvaria Motivate已经提升了我们的基础，帮助我们将关键指标全面提高了近20%。我们把它应用于绩效最差的群体中，而它帮助我们提高了绩效，降低了座席人员的流失率。我会向任何希望提高士气和工作效率的联络中心推荐这套产品。”

– Matt Coffey, Sekure Merchant Solutions总经理

认可：通过排行榜快速认可员工的成就&身份

- 通过多个应用商店轻松访问动态排行榜，利用公众认可度提升价值。
- 显示自上而下或对决结果，并通过用户的消息群组轻松直观地推送信息。
- 通过让同事和上级经理看到成绩，在员工中确立“身份”。
- 提高座席人员完成培训的积极性，并通过奖励座席人员新技能来解决无聊和离职问题。

学习&培训：集成了学习管理系统(LMS)

- 通过利用游戏机制、设计更具吸引力的培训计划和活动来提高动机，提升培训效果。
- 可采用各种格式来上传现有内容，包括：.XLSX、.Docx、.PPT、.MOV、.MP3、.PDF，或使用灵活的工具创建新内容，例如：YouTube、Vimeo、Quizzes、Survey、eSign、WYSWYG Editor等。
- 链接到记分卡：所有培训计划都可以做成仪表盘记分卡；链接到教练：所有教练课程都有一个“快速链接”至LMS内的所有培训内容。
- 轻松发现知识差距，从统一平台发布培训材料，或将“培训提醒”推送到桌面。

教练：帮助座席人员提高绩效以实现目标，增加契合度&团队总体绩效

- 以面向业务经理和主管的“人工教练”工具向绩效不佳的座席人员提供帮助。
- 发现绩效下降趋势；按记分卡值筛选有助于提高教练的针对性。
- 轻松发现绩效差距；因此您可以发现需要在哪些方面进行教练，才能将绩效不佳的座席人员从红色区域转移到绿色区域
- 允许座席人员提交教练请求，帮助他们实现目标，并在完成教练课程后为主管奖励经验分数，为座席人员奖励可消费分数，以鼓励积极参与。
- 通过在教练窗口中跟踪绩效，查看教练课程的效果，并设置后续行动以促进持续改进。

关于Alvaria™

Alvaria是企业级客户体验 (CX) 和员工参与度管理 (WEM) 解决方案的全球领导者。我们的名字来源于拉丁文，意为“蜂巢”——自然界数百万年形成的一种完美结构——为您带来可扩展、高弹性、高安全、高效率、快速且精确的解决方案。