

Alvaria Motivate™

Aumente a Produtividade e Motive os Agentes em seu Contact Center

71% de todos os colaboradores não estão engajados enquanto estão no trabalho e o call center médio tem uma taxa de atrito de 26%. Os usuários de Alvaria Motivate mudam esses números com concursos, reconhecimento e recompensas. Em suma, é a solução de engajamento que maximiza seu ROI.

Alvaria Motivate oferece soluções projetadas para aumentar a produtividade e reduzir a rotatividade de colaboradores em todas as gerações – desde Boomers e Millennials até a força de trabalho da Geração Z em rápido crescimento. Independentemente de seus colaboradores serem mais motivados por incentivos ou reconhecimento, competição ou colaboração, nós temos o que você precisa. Em suma, Alvaria Motivate transforma as rotinas diárias em rivalidades gratificantes que dão a todos uma razão para dar o seu melhor.

Automatize, Dimensione e Acione a Competição

Os dias de quadros de competição e SPIFFS manuais acabaram. Hoje, os call centers precisam impulsionar o desempenho imediatamente. Com o software Alvaria Motivate, nossos clientes usam uma lista de mecânicas de competição que podem ser acionadas em menos de um minuto. Crie um concurso em apenas 5 campos. Lance “duelos” frente a frente cara com facilidade. Melhor ainda, nosso Mecanismo de Normalização permite que você crie equidade entre agentes em campanhas diferentes. Seja agente contra agente, equipe contra equipe ou centro contra centro, tudo é gerenciado de forma eficiente através do nosso Mecanismo de Competição.

Aproveite o Reconhecimento Público com Tabelas de Classificação

Utilize os rankings públicos da Alvaria Motivate para reconhecer as conquistas de seus colaboradores. Isso torna mais fácil para os agentes mais lentos ver onde seu desempenho está diminuindo e quem pedir ajuda. Também dá aos agentes de alto desempenho maior reconhecimento de suas equipes.

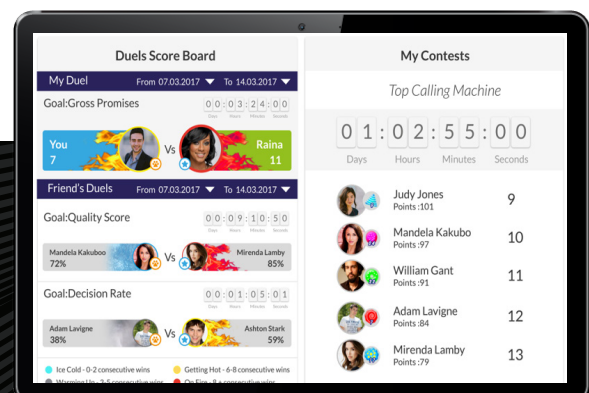
Aproveite as Mecânica de Jogos para Programas de Treinamento

As ferramentas de gestão de aprendizagem gamificadas e um mecanismo de pesquisa de colaboradores estão fluidamente integrados à solução Alvaria Motivate existente. Essas integrações tornam o treinamento mais envolvente, o que resulta em menores custos de treinamento e aumento na satisfação do cliente. Também ajuda você a entender melhor quais recompensas os desejam e que apoio eles precisam para permanecer engajados e atingir metas.

CONFIE NOS ESPECIALISTAS

MOTIVE BOOMERS, MILLENNIALS E MUITO MAIS.

Disponível on-premise e como um serviço baseado em Alvaria Cloud. Integra-se perfeitamente com nossas soluções de contact center e WEM. Vamos mostrar como funciona.



Exemplos de Duelo Placar

Importação de Dados de Terceiros com KPI Import Manager

Com o KPI Import Manager de Alvaria Motivate, as organizações podem mapear seus próprios dados de terceiros para os KPIs da solução, permitindo que você obtenha dados de fontes diferentes e os gamifique. Isso permite que você aumente a agilidade do agente com as competições e estabeleça metas claras para impulsionar o comportamento do seu contact center.

Unifique a Comunicação para Impulsionar o Desempenho

Os clientes da Alvaria Motivate têm a capacidade de aproveitar a colaboração entre colegas ou entre supervisores e agentes para compartilhar fluidamente as melhores práticas entre a comunidade de colaboradores. Além disso, os supervisores têm acesso ao software de treinamento. É integrado diretamente na interface do usuário e permite a correção imediata do curso. Dessa forma, toda a equipe tem sucesso.

Envie Recompensas Instantaneamente com Vale-Presentes Digitais

Quer recompensar seus agentes com facilidade? Aproveite a integração da Alvaria Motivate com o maior provedor de eGift Card dos Estados Unidos. Damos aos agentes a capacidade de resgatar seus pontos por uma recompensa de sua escolha. Você nunca mais precisará enviar alguém à loja para obter uma pilha de vale-presente novamente. Para adicionar variedade, utilize nosso Leilão Ao Vivo. Os agentes podem dar lances em prêmios em um leilão virtual, criando maior envolvimento e competição para recompensas importantes.

Alinhe Dinamicamente a Atividade do Agente com os Objetivos do Contact Center

Concentre os agentes nos resultados mais importantes para o seu call center. Facilitamos a criação e a definição de metas dentro da sua "sandbox". Dessa forma, à medida que seus objetivos organizacionais mudam, seus agentes permanecerão atualizados e alinhados com as metas mais recentes a cada dia.

Suba o Nível do Status de Grandes Realizadores

Fazer com que agentes e supervisores se sintam importantes entre seus colegas é um motivador valioso. Alvaria Motivate oferece nivelamento para criar rankings de status entre os colaboradores. Esses símbolos de status os seguem onde quer que apareçam dentro do jogo

RECURSOS

COMPETIÇÕES: Duelos de Agentes, Concursos da Empresa e Torneios

- Automatize, dimensione e inicie competições instantaneamente; diminua drasticamente o tempo de gestão necessário para configurar, gerenciar e recompensar competições
- Impacte o desempenho imediatamente com painéis ao vivo e recompensas automatizadas; elimine o rastreamento manual e o SPIFFS
- Acomode agente contra agente, equipe contra equipe, centro contra centro, filial contra filial ou formatos personalizados de grupo contra grupo

“Alvaria Motivate mudou nossos resultados e nos ajudou a melhorar as principais métricas em quase 20% em todo o quadro. Colocamos em nossos grupos de menor rendimento e isso nos ajudou a aumentar o desempenho e reduzir a rotatividade de agentes. Eu recomendo a qualquer contact center que queira melhorar o moral e a produtividade.”

– Matt Coffey, Gerente Geral, Sekure Merchant Solutions

RECOMPENSAS: Monetárias e Não Monetárias

- Facilite a gratificação instantânea do agente com um sistema de pontos integrado
- Aproveite a integração da Alvaria Motivate com um provedor de vale-presentes para resgatar rapidamente pontos por recompensas tangíveis; ganhe eficiência removendo processos e preenchimento manuais
- Adicione variedade com diversos recursos de Resgate, incluindo Leilão Ao Vivo e Roda de Sorteio, e acompanhe recompensas

KPI IMPORT MANAGER: Capacidade de Importação de Métricas de Terceiros

- Com mais de 160 KPIs disponíveis em Alvaria Motivate, o KPI Import Manager permite a importação adicional de KPIs de fontes externas e de terceiros – permitindo impacto imediato no desempenho por meio de competições, capacitações ou treinamentos gamificados.
- Estabeleça e alinhe metas para impulsionar o comportamento do contact center.

ESTABELECIMENTO DE METAS: Minhas Metas é a Unidade de Resultado do Comportamento de Todas as Atividades do Jogo

- Exiba Minhas Metas para os agentes em todas as quatro interfaces de usuário, compostas por placares individuais
- Defina e comunique metas claras; agentes e supervisores sabem o que se espera deles
- Alinhe a atividade do agente com os objetivos do call center, mesmo quando eles mudam com frequência e concentre os agentes nos resultados que mais importam para o seu call center

STATUS: Fazer com que Agentes e Supervisores se Sintam Importantes Entre Seus Colegas é um Motivador Valioso

- Vincule o “Nivelamento” aos objetivos de um agente ou supervisor, impulsionando ainda mais o alinhamento organizacional
- Configure Status entre os colaboradores, à medida que os indicadores de nível os seguem onde quer que apareçam na plataforma

COLABORAÇÃO E SOCIAL: Aumente o Desempenho Por Meio de um Programa de Comunicação Unificado

- Aproveite a colaboração entre colegas ou entre supervisores e agentes para compartilhar fluidamente as melhores práticas entre a comunidade de colaboradores
- Corrija imediatamente o curso por meio da plataforma integrada de Treinamento do Supervisor, disponível diretamente nas interfaces do usuário

RECONHECIMENTO: Reconheça Rapidamente as Conquistas e o Status dos Colaboradores Usando Tabelas de Classificação

- Acesse facilmente os placares dinâmicos por meio de várias lojas de aplicativos para aumentar o valor aproveitando o reconhecimento público
 - Exibir resultados de cima para baixo ou entre colegas e envie informações de forma fácil e intuitiva através do Feed de Notícias do usuário
 - Estabeleça status entre os colaboradores, tornando as conquistas visíveis para colegas de trabalho e gestores up-line
 - Aumente a motivação dos agentes para concluir o treinamento e combata o tédio e a rotatividade recompensando os agentes por novas habilidades
-

APRENDIZAGEM E TREINAMENTO: Sistema Integrado de Gestão de Aprendizagem (LMS)

- Acelere os resultados do treinamento aproveitando as mecânicas de jogo, crie programas de treinamento mais envolventes e atividades para melhorar a motivação
- Carregue conteúdo existente de uma variedade de formatos, incluindo: .XLSX, .Docx, .PPT, .MOV, .MP3, .PDF ou crie novos conteúdos com ferramentas flexíveis, tais como: YouTube, Vimeo, Quizzes, Survey, eSign, WYSWYG Editor, etc.
- Link para o Placar: todas as iniciativas de treinamento podem ser transformadas em placares do painel; Link para Treinamentos: todas as sessões de treinamento têm um link rápido para todo o conteúdo de treinamento dentro do LMS
- Identifique as lacunas de conhecimento facilmente e lance material de treinamento da plataforma unificada ou envie alertas de treinamento para a área de trabalho

TREINAMENTO: Ajude os Agentes a Melhorar o Desempenho para Atingir Metas, Aumentar o Engajamento e os Resultados Gerais da Equipe

- Forneça assistência a agentes com baixo desempenho com ferramentas de 'treinador ao vivo' para gestores e supervisores da empresa
- Identifique tendências de desempenho descendentes; filtrar pelo valor do placar ajuda a isolar os esforços de treinamento
- Localize facilmente as lacunas de desempenho; para que você possa ver onde o treinamento é necessário para mover agentes com baixo desempenho do vermelho para a zona verde
- Permita que os agentes enviem solicitações de treinamento, ajudando-os a atingir suas metas e conceda Pontos de Experiência para supervisores e Pontos Gastáveis para agentes na conclusão de uma sessão de treinamento para incentivar a participação positiva
- Veja o impacto de uma sessão de treinamento rastreando o desempenho na janela de treinamento e defina acompanhamentos para promover melhorias contínuas

Sobre a Alvaria™

A Alvaria ajuda as organizações a gerenciar e engajar com eficiência a força de trabalho moderna e a se conectar de forma compatível com clientes e prospects. Nossa multiplataforma aberta e inovadora foi criada especificamente para duas competências principais; uma plataforma de gestão do engajamento da força de trabalho rica em recursos, intuitiva e inteligente e uma plataforma de contato proativo em conformidade e multicanal. A Alvaria, produto da fusão de líderes mundiais – Aspect Software e Noble Systems – comemora orgulhosamente 50 anos nos negócios, remodelando a experiência do cliente e do colaborador. ALVARIA. Reshaping Customer Experience™.