

# Alvaria Performance™

对于大多数企业来说，联络中心是通往客户的门户，而门户的守护者则是座席。为了实现组织的业务目标，您需要确保所有座席、主管和经理在运营上都与这些业务目标保持一致，无论是降低成本、提高客户满意度、增加收入还是其他目标。对于一线员工而言，这些企业业务目标表现为 KPI，例如平均处理时间、首次呼叫解决率、进度遵守情况、销售转化率和许多其他指标。您需要一个适当的系统来管理所有这些个人和团队成功的衡量标准，以确保整个企业实现其业务目标。

Alvaria Performance 是一种高性能的联络中心管理和报告工具，用于收集、关联和显示与每个用户的角色和职责相关的信息，无论他们是座席、主管、经理还是业务分析师。这种灵活的工具可以通过使用来自许多联络中心系统的数据的广泛指标来跟踪个人和团队绩效与目标，从而快速揭示有价值的新见解。

Alvaria Performance 通过 Web 浏览器显示可配置的记分卡、仪表板和报告，安全性和访问权限由用户的特定角色决定。该软件还包括用于配置和管理数据负载、配置用户角色和安全设置、配置记分卡和报告、管理 KPI 和指标以及定义和配置指导的管理工具。

## ALVARIA 的主要区别

### 现代化的图形用户界面

高度简化的基于 Web 的图形用户界面，具有与其他 Alvaria Workforce Engagement Management (WEM) 组件相同的外观和感觉，显著提高了座席和主管的工作效率。

### 多维度查看座席绩效

查看由许多不同指标或指标组合衡量的座席和团队的绩效，并创建可以存储为仪表板小部件的数据视图。

### 基于标准化指标的自动辅导

通过建立合理表现的阈值来启动教练，而无需任何主管干预，然后通过教练分析得以评估教练过程和成功程度。

### 接近实时的多维数据

座席绩效数据以接近实时的定期间隔进行采样，Alvaria Performance 完全符合 GDPR。



## 业务分析师创建的 KPI

简化的管理界面允许非技术人员创建自己的 KPI。

## 访问外部 URL

创建指向其他企业系统的仪表板超链接。

## 灵活的部署选项

提供任何交付模式，以满足任何联络中心的需求。（本地、私有云或公共云）。

---

## 关键组件

### 整合的企业视图

跨联络中心运营综合数据，包括您的路由平台、劳动力管理系统（排班、预测等）、质量管理（座席评估、员工和客户调查结果等）语音分析和其他来源，如桌面分析和电子表格。利用从管理客户和业务流程（CRM、ERP 等）的企业系统中提取的指标扩展联络中心的洞察力。

### 联络中心智能

利用预先构建的报告、仪表板和 KPI 来深入了解您的资源的执行情况与运营和战略目标之间的关系。通过直观的交互式图表、热力图和图形可视化数据，帮助您了解性能不足的根本原因。趋势和多嵌套报告可以按时间、团队、报告组、位置和许多其他维度查看。Alvaria Performance™ 能够：

- 了解所有渠道内的资源绩效和质量，以确定最佳实践和改进机会
- 实时和历史视图，以了解当前挑战并探索业务驱动力
- 洞察客户行为，例如客户流失、满意度和购买模式
- 对您的业务至关重要的运营成果的驱动因素，例如处理时间、首次联系解决率 (FCR)、通话时间、交叉销售/追加销售率、收款率和服务水平达成率

### 劳动力优化用户界面

Alvaria Performance 与 Alvaria WEM™ 的其他组件无缝集成。Alvaria Workforce™ 的所有组件都为座席和主管提供了一个单一的图形用户界面，该界面具有现代、统一的外观和视觉，类似于 Apple iOS、Google Android 和 Microsoft Windows 使用的界面。这种响应式网页设计支持所有流行的浏览器，包括 Internet Explorer、Safari、Firefox 和 Chrome，并适应多种显示设备，包括不同尺寸的 PC、笔记本电脑、平板电脑和智能手机。与市场上其他一些劳动力优化提供商不同，无需浏览器插件即可实现全部功能。

### 以用户为中心的设计

通过这种以用户为中心的新设计，Alvaria 消除了用户与 Alvaria Performance 之间的技术障碍。通过易于理解的图形图标、小部件、仪表板和屏幕布局，座席将一目了然地了解关键绩效细节，简化的导航使座席能够更快速、更有效地进入程序的特定区域。条件格式和颜色允许用户更快地解释绩效。从本质上讲，座席可以比以往任何时候都更少的点击和更短的时间来完成他们的任务。

## Alvaria Motivate™ - 教练

座席表现是联络中心成功与否的主要决定因素。在像联络中心这样复杂的环境中，挑战在于确定需要改进的特定座席和技能，然后采取适当的纠正措施。Alvaria Performance™ 为主管提供了解座席缺陷所需的信息以及实施教练的能力（通过可选的 Alvaria Motivate - 教练许可证）以减轻这些缺陷。Alvaria Motivate - Coaching 提供了启用临时和自动指导的工具。主管可以设置最低绩效阈值，如果未达到该阈值，将自动通知座席需要特定的辅导。同样，从记分卡内部，主管可以根据他或她的观察手动启动个人或整个团队的指导。Alvaria Performance 支持 Alvaria Performance 和 Alvaria Quality™ 之间的简化工作流程。在 Alvaria Quality 的评分交互搜索窗口中，如果您选择分配了指导的单个记录，则可以通过单击图标打开相关的指导详细信息。在 Alvaria Performance 中，您可以直接打开已通过 Alvaria Quality 中执行的评估分配了指导的交互记录。Alvaria Motivate - 教练还提供来自座席的教练反馈以及对许多教练指标的分析，这些指标可以显示教练对单个座席的有效性以及特定教练行动在所有座席中的有效性。

## 管理和易用性

与其他用户界面一样，Alvaria Performance 旨在使用户对系统的管理尽可能简单。管理 100% 基于浏览器，并保持与最终用户界面相同的图形直观外观。可用的管理操作集由用户的角色决定，无论是座席、主管、业务分析师还是其他角色。角色可以分配给个人或整个组织，当个人进入组织时，他们将继承为该组织定义的相关角色。一些易于使用的屏幕允许您管理用户、角色、记分卡、数据馈送、作业、KPI 和其他基本系统参数。Alvaria Performance 还包括增强的指标和 KPI 编辑器，可显着简化创建和维护 KPI 的任务。

## 标准化数据连接器

Alvaria Performance 与流行的 Alvaria Workforce™、Alvaria Engagement Analytics™ 和 ACD 产品以及第三方系统预先集成。Alvaria Performance 可以轻松实施，只需极少的专业服务集成需求，并成为来自所有联络中心系统的绩效数据的中心位置，即“单一事实来源”。“附加”功能使用 Excel 文件格式或使用带有 Alvaria Performance 的签名 URL 从任何来源（例如，部门指标目标）导入数据变得简单易行。

## 基于角色的分析

向联络中心内和整个企业的每个利益相关者提供适当权限级别的正确数据。基于角色的分析可确保主管和经理拥有制定运营决策所需的报告，高管拥有支持战略决策的洞察力，座席能够了解自己的绩效以进行自我管理和持续改进。

“Alvaria Performance 所做的每一件事都对我有益。作为一种指导工具，它通过提供每日数据和深入研究问题的能力帮助我更好地管理。例如，通过半小时分解，我可以确定为什么目标是 14%“未准备好”的人实际上是 18%。因此，如果我发现在休息前未准备好时间显着增加，有一种简单的方法可以让座席意识到这一点并解决问题。”

— 英国一家主要金融机构的团队经理

## 主要特征

- 现代、简化的图标和基于小部件的 Web UI，带有易于理解的图形仪表板
- 灵活的显示选项，包括表格、记分卡、报告、图表、图标、小部件、热图、Excel/PDF 导出
- 座席能够使用明确的绩效指标进行自我纠正，而无需主管干预
- 易于定制的表单开发，以实现手动数据采集
- 主管可以查看一段时间内的趋势和其他方面，以揭示有价值的见解
- 与 Alvaria 联络中心解决方案预集成，包括 Alvaria Engagement Analytics
- 与 Alvaria Quality 紧密集成的临时和自动指导
- 设置座席绩效阈值以启动自动警报或指导
- 按整个组织、团队/座席视图或表格视图过滤和查看记分卡数据更深入的细节。
- 直接从座席征求教练反馈，并对教练过程指标进行分析
- 业务分析师可以轻松提取有价值的商业情报，指出重大的运营改进
- 将来自多个来源的数据与标准化数据连接器、易于定制的第三方连接器和 Excel 或平面文件数据导入相结合
- 复杂的数据操作（例如搜索、排序、过滤、转置、向上钻取、向下钻取、创建算术表达式）
- 启用对 Excel 数据提取的多维数据集的直接访问
- 历史分析和实时更新
- 软件随附的即用型最佳实践 KPI
- 提供多种语言版本，包括英语、德语、繁体中文、简体中文、法语、西班牙语、巴西葡萄牙语、韩语、日语和俄语
- 灵活的部署选项（本地、托管或公共/私有云）
- 使用 Alvaria Engagement Analytics 的语音和文本分析结果来衡量 100% 客户互动的绩效

“自从 Alvaria Performance 出现以来，我们使用座席测量的几乎所有指标都有所改善。”

- RCN 客户服务高级副总裁 Bill Sievers

### 关于 Alvaria™

Alvaria は、組織が現代の労働力を効率的に管理して関与させ、顧客や潜在的な顧客とコンプライアンスを遵守して連絡するのを支援します。当社のオープンで革新的なマルチプラットフォームは、2つのコア競争力を実現することを目指して構築されています。機能が豊富で直感的でインテリジェントなワークフォース エンゲージメント管理プラットフォーム、およびマルチチャネル プロアクティブなコンプライアンス アウトリーチ プラットフォームです。Alvaria は、世界のリーダーである Aspect Software と Noble Systems の合併の産物であり、顧客と従業員の経験を再構築するビジネスで 50 周年を誇らしげに祝っています。ALVARIA。カスタマーエクスペリエンス™の再構築。阿尔法利亚。重塑客户体验™