

# Alvaria Quality™

**有效的客户参与需要高度重视座席质量控制。通过将质量监控与记录和调查功能集成，您可以确定最合适的交互、评估座席绩效并捕获实时客户反馈，以提供有关业务问题和联系质量的见解。**

**Alvaria Quality 提供了有效的方法来评估语音和基于文本的客户交互的质量，这些交互来自多个质量来源，包括主管、QA 分析师、客户和其他人。这些功能可帮助中小型和大型企业提高客户满意度、提高座席效率并遵守日益增长的法律要求和安全问题。**

---

## ALVARIA 的主要差异化因素

### 全面了解不同来源的质量

从包括主管、客户、座席和自动分析在内的所有角度尽早发现潜在的质量问题。

### 现代的图形用户界面

高度简化、基于 Web 的图形用户界面与其他 WEM 组件具有相同的外观和感觉，可显着提高座席/主管的工作效率和士气。

### 综合语音解决方案

轻松查看通话期间识别的关键词/短语，并使用语音选项卡跳转到这些关键词/短语。

### 扬声器分离

可以分离音频源以更有效地使用语音分析。

### 先进的表单构建

动态表单构建允许用户根据需要创建许多不同类型的问题，从而推动对需要注意的行为进行更详细的发现。

### 集成性能和质量监控

通过使用本机工作流从 Alvaria 质量评估页面中分配辅导的能力，实现新的性能改进水平。

## 增强的灾难恢复功能

包括用于简化复制记录数据库过程的工具。

## 跨联络中心的一致评分

通过易于使用的评分校准确保质量评分的一致性和感知公平性。

---

## 关键部件

### 劳动力参与用户界面

Alvaria Quality™ 与 Alvaria Workforce Engagement Management (WEM) 产品的其他组件无缝集成。座席为 Alvaria WEM 的所有组件提供了一个单一的图形用户界面，它具有现代、统一的外观和感觉，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，包括各种尺寸的 PC、笔记本电脑、平板电脑和智能手机。Alvaria WEM 界面让人们使用他们喜欢的工具，使整个系统更易于学习和使用，并为 Alvaria Quality 用户提供令人兴奋的新质量监控选项。

通过这种以用户为中心的新设计，Alvaria 已经能够消除座席和质量监控复杂性之间的任何技术障碍，因此座席和主管可以专注于他们的目标。通过易于使用的图形图标、小部件、仪表板和屏幕布局，座席和主管可以更简单、更清晰地查看和评分交互。直观的仪表板通过快速浏览屏幕使座席保持在正轨上。从本质上讲，用户可以用比以往更少的点击次数和更少的时间来完成他们的任务。

### 座席评估

Alvaria Quality 包括强大的监控和评估工具，可让您深入了解完整的客户体验并帮助提高座席质量和绩效。可以使用 Alvaria Recording™ 录制语音和屏幕会话，然后使用轻松创建的动态评估表进行评估。此外，主管还可以实时监控在办公室和在家工作座席的音屏交互，方便实时协助，加强辅导，提高效率。

使用现代和直观的界面，座席可以使用录音电话和屏幕进行自我评估或听取教练的建议（通过 Alvaria Motivate - Coaching™），并在录音中教练指出可以改进电话的地方标记屏幕。录音可以标准 Windows 媒体格式下载，得分最高的示例可以分发给座席，以使用从 PC 到智能手机的几乎任何常见计算设备进行审查。这些功能可帮助您的座席观察如何提供出色的客户体验并使他们能够立即应用新技能。

### 校准

为确保所有教练都为呼叫评分提供统一措施，Alvaria Quality 校准界面包括 workflow 功能，可自动安排所有教练对某些预先合格的呼叫进行评分，将评分请求转移到他们的工作队列，并给他们一个特定的时间- 在其中进行校准评分的框架。这种一流的校准系统可确保座席获得最公平和最易于理解的分数，以便他们可以改进呼叫处理技术并知道质量分数是公平的。

## 从质量角度看绩效

通过将 Alvaria Quality™ 与 Alvaria Performance™ 集成，联络中心主管可以在其他类型座席绩效的背景下查看质量，为他们提供了一个强大的工具来识别最佳和最差绩效者。在 Alvaria Quality 中执行评分流程后，结果可传输到绩效管理解决方案，该解决方案使用各种绩效来源，例如 WEM、语音分析、CRM 和销售，以显示绩效记分卡和重要的 KPI。基于预先确定的阈值，绩效管理解决方案可以启动一个完整的指导工作流程，并带有一个明确的链接，可以返回到最初产生指导的交互中的确切点。这种质量和绩效的综合观点是确保座席达到新的绩效改进水平的最有效方法之一。借助集成的绩效和质量系统，主管还可以衡量特定辅导行动的有效性，以确定将来使用哪一个。

## 座席、主管和客户反馈

每个客户互动的核心都有两个人，即客户和座席。直接让两者都参与质量流程可以帮助您在损坏的流程成为关键业务问题之前识别它们。您的座席可以通过标记要由其主管记录和审查的交互来参与质量过程。座席也可以通过启动辅导课程来获得自我评估的机会，座席和主管都可以在其中评估相同的交互，并通过系统的校准界面在线比较他们的分数。您还可以通过将来自 Alvaria Quality 的质量分数与来自 Alvaria Performance 内部的 Alvaria Insights™ 的语音分析分数相结合，让您的客户参与质量流程。

## 专为易于使用而设计

Alvaria Quality 的设计考虑了可用性。除了图形 Web 用户界面外，Alvaria Quality 还具有许多便利功能，例如允许分离重放窗口、调整大小和移动到另一台监视器的屏幕弹出窗口以及允许用户轻松查看交互和相关联的元数据的快速视图。数据，同时保留在搜索网格屏幕上。

The screenshot displays the Alvaria Quality interface for evaluating an interaction. The top navigation bar shows the Alvaria logo and the user 'Administrator, AQM'. The main content area is titled 'INTERACTION' and includes a video player on the left and an evaluation summary on the right. The video player shows a recording of a customer interaction with a play button and a progress bar. The evaluation summary on the right lists various questions and their results, such as 'Greetings Section' with a 'Pass 83%' result, and 'Agent Performance Section' with an 'Excellent' result. The interface includes a navigation menu at the top left, a user profile at the top right, and a table of interactions at the bottom left.

Channel	Direction	Type	Date Time	Agent	Duration	Ex
	None	Task	9/18/2019 5:33:58 AM	Matt Forte	0:00:00	
	Inbound	Inbound Direc...	8/27/2019 9:09:17 PM	Matt Forte	0:00:31	257%
	Inbound	Inbound Direc...	8/27/2019 9:06:52 PM	Matt Forte	0:00:47	257%
	Inbound	Inbound Direc...	8/27/2019 8:41:27 PM	Matt Forte	0:01:11	257%
	Outbound	Outbound Dir...	8/27/2019 8:11:23 PM	Matt Forte	0:01:20	257%
	Outbound	Outbound Dir...	8/27/2019 9:09:17 PM	Matt Forte	0:00:31	257%
	Outbound	Outbound Dir...	8/27/2019 9:06:52 PM	Matt Forte	0:00:47	257%
	Outbound	Outbound Dir...	8/27/2019 8:41:27 PM	Matt Forte	0:01:11	257%
	Inbound	Inbound Direc...	8/27/2019 8:11:23 PM	Matt Forte	0:01:20	257%



## 主要特征

- 由主管、座席、客户和自动分析评估的座席质量综合视图
- 现代、直观、基于浏览器的用户界面消除了技术障碍并显著缩短了学习曲线
- 高性能、完全集成的第三方语音分析解决方案 100% 的客户交互并提供有价值的见解
- 为 Alvaria 绩效记分卡提供有价值的的质量数据来源
- 与 Alvaria Cloud™ 客户互动中心、Aspect® Unified IP® 和 Alvaria Performance™ 紧密集成
- 轻松将录音转换为辅导模块
- 易于使用的评分校准系统
- 易于创建具有相关问题和可分配权重的动态评估模板
- 座席自我评估和反馈工具以及在线指导
- 可变分辨率的屏幕录像以优化存储容量
- 可在本地、私有云或 Alvaria 云平台上使用
- 保存和共享的搜索使 QA 人员可以轻松地为特定呼叫类型开发和共享过滤器

### 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。