

Alvaria Quality™

効果的な顧客エンゲージメントには、エージェントの品質管理を重視する必要があります。品質監視を録音および調査機能と統合することで、最も適切なやり取りを識別し、エージェントのパフォーマンスを評価し、リアルタイムの顧客フィードバックを取得して、ビジネス上の問題と問い合わせの品質に関する洞察を得ることができます。

Alvaria Quality は、スーパーバイザー、QA アナリスト、顧客などを含む複数の品質源を利用して、音声およびテキストベースの顧客との対話の品質を評価する効果的な方法を提供します。これらの機能は、小規模、中規模、大規模の企業が顧客満足度を高め、エージェントの生産性を改善し、増加する法的要件とセキュリティ上の懸念に準拠するのに役立ちます。

ALVARIA の主な差別化要因

さまざまなソースからの総合的な品質の観点

スーパーバイザー、顧客、エージェント、自動分析など、あらゆる観点から潜在的な品質問題を早期に明らかにします。

最新のグラフィカル ユーザー インターフェイス

他の WEM 構成と同じ外観と感覚を備えた、非常に簡素化された Web ベースのグラフィカル ユーザー インターフェイスにより、エージェント/スーパーバイザーの生産性と士気が大幅に向上します。

統合的音声ソリューション

通話中に識別されたキーワード/フレーズを簡単に表示し、[スピーチ] タブを使用してそれらのキーワード/フレーズにジャンプします。

スピーカーの分離

音声分析をより効果的に使用するために、音源を分離することができます。

詳細なフォーム構築

動的なフォーム構築により、ユーザーはニーズに基づいてさまざまな種類の質問を作成できるため、注意が必要な行動をより詳細に発見できます。

統合されたパフォーマンスと品質の監視

ネイティブ ワークフローを使用して Alvaria 品質評価ページ内からコーチングを割り当てる機能により、新しいレベルのパフォーマンス向上を実現します。

災害復旧機能の強化

記録データベースの複製プロセスを簡素化するツールが含まれています。

コンタクトセンター全体で一貫した評価

使いやすいスコア調整機能により、品質スコアの一貫性と公平性を確保します。

主要コンポーネント

ワークフォース エンゲージメント ユーザー インターフェイス

Alvaria Quality™ は、Alvaria Workforce Engagement Management (WEM) 製品の他の構成とシームレスに統合されています。エージェントには、Alvaria WEM のすべての構成に対して単一のグラフィカル ユーザー インターフェイスが提供されます。これは、Apple iOS、Google Android、および Microsoft Windows で使用されているインターフェイスと同様の、最新で統一された外観と感覚を備えています。このレスポンス Web デザインは、Internet Explorer、Safari、Firefox、Chrome などの一般的なブラウザをすべてサポートし、さまざまなサイズの PC、ラップトップ、タブレット、スマートフォンなどの複数のディスプレイ デバイ스에 適応します。Alvaria WEM インターフェイスは、ユーザーが好きなツールを使用できるようにし、システム全体を学習および使用しやすくし、Alvaria Quality ユーザーに刺激的な新しい品質監視オプションを提供します。

この新しいユーザー中心の設計により、Alvaria はエージェントと複雑な品質監視の間の技術的障壁を取り除くことができましたので、エージェントとスーパーバイザーは目標に集中し続けることができます。使いやすいグラフィカルアイコン、ウィジェット、ダッシュボード、および画面レイアウトにより、エージェントとスーパーバイザーは、対話を表示してスコアリングするためのよりシンプルでクリーンな方法を提供されます。直感的なダッシュボードにより、エージェントは画面を一目で把握できます。本質的に、ユーザーはこれまでよりも少ないクリック数と短い時間で作業を完了することができます。

エージェント評価

Alvaria Quality には、完全なカスタマー エクスペリエンスを把握し、エージェントの品質とパフォーマンスの向上に役立つ堅牢な監視および評価ツールが含まれています。Alvaria Recording™ を使用して音声および画面セッションを記録し、その後、簡単に作成された動的評価フォームで評価できます。さらに、スーパーバイザーは、オフィス内および在宅勤務のエージェントの音声と画面の対話をライブ監視して、リアルタイムの支援を促進し、コーチングを強化し、効率を向上させることができます。

最新の直感的なインターフェイスを使用して、エージェントは、録音された通話と、コーチが通話を改善できると指摘した記録のポイントにマーカーが付いた画面を使用して、自己評価したり、コーチからアドバイスを受け取ったりすることができます (Alvaria Motivate™ - コーチング経由)。記録は標準の Windows メディア形式でダウンロードできます。また、PC からスマートフォンまで、ほぼすべての一般的なコンピューティング デバイスを使用して、高得点の例をエージェントに配布してレビューすることができます。これらの機能は、エージェントが優れたカスタマー エクスペリエンスを提供する方法を観察し、新しいスキルをすぐに適用できるようにするのに役立ちます。

較正

すべてのコーチが統一的なコールスコアリング基準を提供することを保証するために、アルバリア品質較正インターフェイスにはワークフロー機能が含まれており、この機能により、すべてのコーチが特定の事前に合格したコールをスコアリングし、スコアリング要求をワークキューに転送し、較正スコアリングを行うための特定の時間枠を提供することができます。このような一流のキャリアレーションシステムは、エージェントが最も公平で理解しやすいスコアを獲得することを保証し、それによって彼らはコール処理技術を改善し、品質スコアが公平であることを知ることができる。

品質の観点からのパフォーマンス

Alvaria Quality™ を Alvaria Performance™ と統合することで、コンタクトセンターのスーパーバイザーは、他のタイプのエージェント パフォーマンスとの関連で品質を表示し、最高のパフォーマンスと最低のパフォーマンスを特定するための強力なツールを提供できます。Alvaria Quality でスコアリング プロセスを実行した後、結果をパフォーマンス管理ソリューションに転送できます。パフォーマンス管理ソリューションは、WEM、Speech Analytics、CRM、Sales などのパフォーマンスのさまざまなソースを使用して、パフォーマンス スコアカードと重要な KPI を表示します。パフォーマンス管理ソリューションは、事前定義されたしきい値に基づいて、最初にコーチングを生成したやり取りの正確なポイントへの明確なリンクを使用して、完全なコーチング ワークフローを開始できます。この品質とパフォーマンスの統合ビューは、エージェントが新しいレベルのパフォーマンス向上に到達することを保証するために利用できる最も効果的な手段の1つです。統合されたパフォーマンスおよび品質システムにより、スーパーバイザーは、特定のコーチング アクションの有効性を測定して、将来使用するものを決定することもできます。

エージェント、スーパーバイザー、および顧客からのフィードバック

すべての顧客とのやり取りの中心には、顧客とエージェントの2人がいます。両方を品質プロセスに直接関与させることで、壊れたプロセスが重大なビジネス上の問題になる前に識別することができます。エージェントは、やり取りにフラグを立てて記録し、スーパーバイザーがレビューすることで、品質プロセスに参加できます。エージェントは、エージェントとスーパーバイザーの両方が同じやり取りを評価し、システムのキャリブレーション インターフェースを使用してオンラインでスコアを比較できるコーチング セッションを開始することにより、自己評価の機会を与えることもできます。Alvaria Performance 内の Alvaria Insights™ の音声分析スコアと Alvaria Quality の品質スコアを組み合わせることで、品質プロセスに顧客を関与させることもできます。

使いやすさを追求した設計

Alvaria Qualityの設計は可用性を考慮している。グラフィカルなWebユーザーインターフェースに加えて、Alvaria Qualityは、再生Windowを分離し、サイズを変更して別のモニターに移動できる画面ポップアウト、検索グリッド画面に残しながらやり取りや関連メタデータを簡単に表示できるクイックビューなど、さまざまな便利さを提供しています。

The screenshot displays the Alvaria Quality interface. On the left, a video player shows a call interaction with a timestamp of 00:06:12 / 00:00:30. Below the video is a table of interactions:

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%

On the right, the 'Evaluation' section shows a scorecard for 'Administrator AQM.Pass 83%, Agent Performance Scorecard Template'. The overall status is 'Complete: Pass 83%'. The evaluation details are as follows:

- Greetings Section**: Pass 83%
 - 1. Yes/No Type Question: Yes Pass 100%
 - 2. True/False Type Question: False Fail 0%
 - 2A. Dependent Question: Yes Pass 100%
 - 3. Custom Options Question Type: Excellent Pass 100%
 - 4. Free Form Question Type: N/A
- Agent Performance Section**: N/A
 - 1. List Type Question: Excellent N/A

主な機能

- スーパーバイザー、エージェント、顧客、および自動分析によって評価されたエージェントの品質の総合的なビュー
- 最新の直感的なブラウザベースのユーザー インターフェイスにより、テクノロジーの障壁が取り除かれ、学習曲線が大幅に短縮されます
- 高性能で完全に統合されたサードパーティの音声分析ソリューションにより、100% の顧客とのやり取りが可能になり、貴重な洞察が得られます
- Alvaria Performance™ スコアカードの貴重な品質データ ソースを提供します
- Alvaria Cloud™ カスタマー エンゲージメント センター、Aspect® Unified IP®、および Alvaria Performance との緊密な統合
- 音声録音をコーチング モジュールに簡単に変換
- 使いやすいスコア調整システム
- 依存する質問と割り当て可能な重みを使用して、動的な評価テンプレートを簡単に作成できます
- オンライン コーチングによるエージェントの自己評価およびフィードバック ツール
- ストレージ容量を最適化するための画面録画の可変解像度
- オンプレミス、プライベート クラウド、または Alvaria Cloud Platform で利用可能
- 保存および共有された検索により、QA 従業員は特定の通話タイプのフィルターを簡単に開発および共有できます

Alvaria™について

Alvariaは、エンタープライズ規模のカスタマー経験 (CX) および従業員エンゲージメント管理 (WEM) ソリューションの世界的リーダーです。私たちの名前はラテン語で「hives」(何百万年の間自然の完璧な形) に由来し、効率、速度、正確さを備えた柔軟性と弾力性のある安全なソリューションを提供します。ALVARIA. カスタマー経験®。

