

善用

绩效管理软件

让您的

呼叫中心

全面

发挥潜能



ALVARIA®

呼叫中心绩效评估面临的挑战

联络中心的最终目标是帮助企业实现其战略目标。联络中心通过众多座席人员、主管和相关员工的集体努力来实现自身目标。因此，所有员工的目标必须与企业的关键战略和计划保持一致，员工必须了解他们在实现既定目标方面的绩效。

对于大多数企业来说，收集、汇总和呈现员工/团队的实际绩效与整体目标的关系，这是一个繁琐的手工操作，因为评估绩效的基础数据存在于不同的系统、报表和关键绩效指标 (KPI) 中。其中每一项都需要分析，并且缺乏简单的方式实现以所有利益相关者都能方便和理解的方式呈现绩效信息。



解决方案 绩效管理软件

绩效管理软件提供了灵活的工具，可以从多个系统中提取有价值的绩效数据，以有意义的方式操作和汇总这些数据，并以对每个角色最有用的形式将其呈现给座席人员、主管、经理和分析师。

这本电子书将引导您了解绩效管理系统中的最重要功能，并帮助您确定哪些措施对您的企业最为有利。

让所有员工的目标协调一致

每个联络中心都需要向上级机构汇总绩效目标，如预期费用、订单录入、客户满意度得分、营收、催收催缴和其他指标。在呼叫中心，这些大目标将转化为更精细的目标，如座席/团队的平均应答速度、客户满意度、排班表遵守率、服务水平和许多其他可测量的评分指标。向座席人员、主管和经理展示对实际得分与目标得分的深刻见解，将帮助所有人理解并认同座席人员、团队和整个组织的表现，这是一项艰巨的挑战。当所有员工的目标都得到最佳的协调，就会在所有员工都实现各自目标的同时，让呼叫中心的高管们收获很多值得庆祝的结果。

一套有效的绩效管理解决方案应该向呼叫中心的每个员工提供易于理解的信息，以便他们了解自己在各自岗位上的绩效表现。有了这方面的重要认知，每位员工，尤其是座席人员，就可以在不被经理人员介入的情况下进行自我修正。然而，以员工显而易见且易于理解的方式传达绩效评分需要深思熟虑的设计和现代化的用户界面技术，例如仪表盘、图标、小程序和含义清晰的色彩标识。

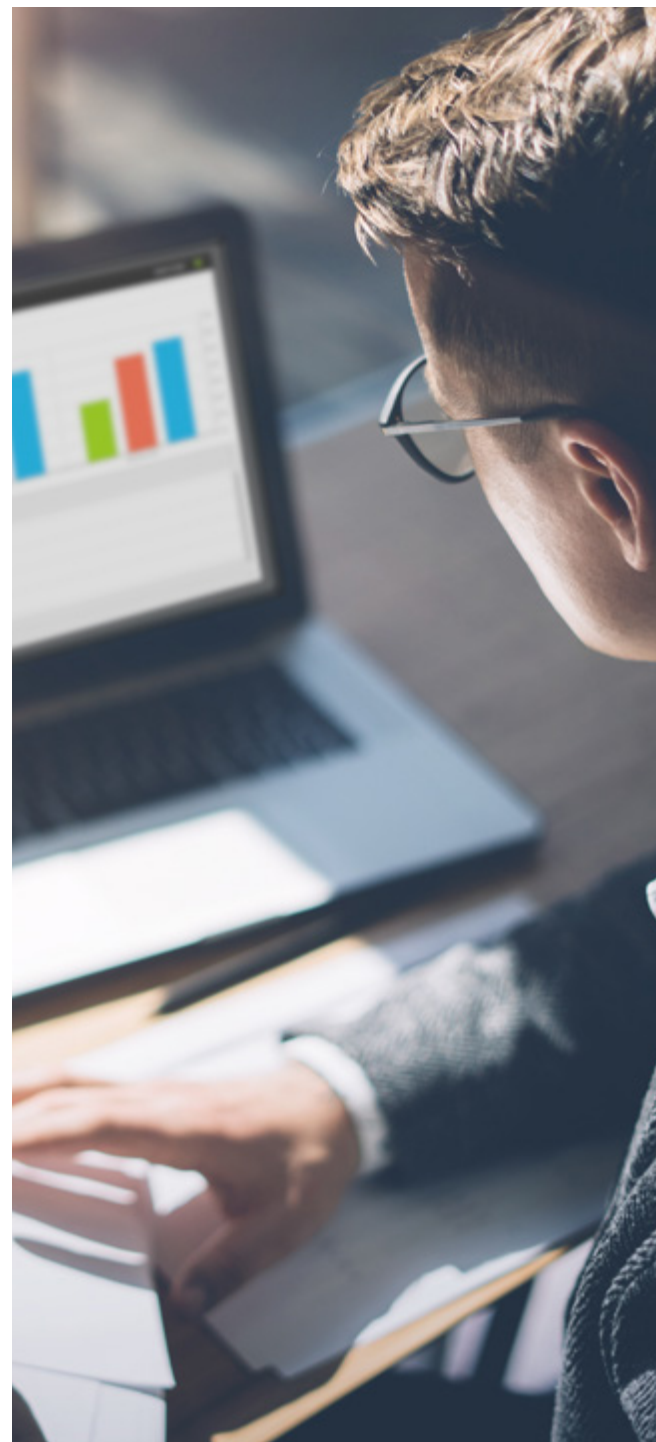


收集和汇总有价值的数 据

业界平均离职率为24%，培训新员工的平均成本为7500美元，因此员工必须得到他们认为客观公正的持续绩效评估。对于经理和业务分析师来说，获得一个集中化的工具来调阅分布广泛的数据也很重要，这样他们就可以确定数据之间的关系和基本趋势，明白自己应该采取的行动。业内一些人把这种集中化的数据称为“唯一的真相来源”，由此准确无误地把数据转成员工绩效评估法则。简而言之，绩效管理解决方案必须能够轻松、可扩展地访问广泛的历史和实时数据源。



¹ LOMA。《呼叫中心人员流动率的成本》，2018





有效的绩效管理解决方案最重要的功能之一是能够轻松接收来自其他系统的数据流。标准化数据接口应该是“开箱即用”的，服务于ACD、劳动力管理、质量管理、语音分析和其它WFO组件。通常，重要的绩效数据存储在CRM、ERP和其他非联络中心系统中，因此更好的绩效管理解决方案应该支持用户轻松为这些多供应商系统创建定制的数据接口。最后，通过Excel和纯文本文件导入数据对于接收手动创建的信息至关重要，例如组织汇总和外部Excel电子表格中计算的指标。

访问更多更高质量数据的明显好处是联络中心可以深入了解KPI，例如：结束通话和等待接通时间、挂断和平均通话时间。Alvaria对电信、电子商务和银行业客户的案例研究发现，Alvaria Performance™帮助他们提升生产率及效率的情况如下：

✓
百分之8的营收
增长

✓
百分之12的
销售转化率增长

✓
增加41点的
NPS指标

✓
降低挂断率约2.5%=
42.5万美元/年

✓
减少25秒的
结束通话及等待时间

✓
AHT/效益提升 =
~每年成本节省40万美元

✓
Alvaria Performance客户的实际效果

采用更先进的分析工具

Ventana的一项研究发现，只有25%的企业对他们目前用于呼叫中心绩效分析的技术感到满意或非常满意。仅能访问广泛的联络中心数据是不够的。绩效管理还必须为用户提供数据操作和分析工具，以便从原始数据中提取有价值的信息，并以对每个用户的角色最有益的方式对其进行格式化。对于座席人员来说，分析工作可能很简单，只需将客户sat分数在两个时间点之间隔离，找出平均值，并将该分数描述为每天在座席仪表板上更新的速度表指针。

对于经理和业务分析师来说，可能需要进行更复杂的分析工作。例如，业务分析师可能希望进行探索性工作，以揭示潜在的趋势。分析师可能想要搜索、过滤、排序、转置、有组织地向上提取、有组织地向下提取或创建多变量算术表达式。分析师可能希望在网格、记分卡、报告、图标、小程序、Excel导出表或任何数量的图形可视化中显示数据。一套良好的绩效管理解决方案必须能够完整地分析和处理数据，以满足许多不同的呼叫中心用户需求。

¹ Ventana Research. 《呼叫中心绩效管理业务案例》



为您改善绩效指明道路

强大的绩效管理解决方案还有另一个好处是，它使管理员和主管能够随时访问重要的联络中心指标和KPI，以便他们可以确定哪些员工需要辅导，然后亲自指派辅导人员。主管还应该能够使用该系统来设置最低绩效阈值，因此当这些最低标准未达到时，绩效管理系统就会自动通知座席人员并启动适当的指导计划。自动化的培训教练消除了主管人员的任何个人偏见，这有助于确保座席人员满意度并用心工作。座席人员应该能够在仪表板上以超链接小程序的形式查看辅导历史和辅导状态的完整配置文件。

在完成实际的辅导课程之后，主管还应该能够使用辅导分析来确定哪些辅导课程最有效，其方法可以是征求座席人员对这些课程的直接反馈，也可以分析辅导前后的绩效差异。



为了确保最有效的辅导工作流程，绩效管理体系应与质量管理体系紧密结合。例如，绩效管理辅导信息应易于从质量管理体系内获得，并且在安排辅导时，可以从绩效管理系统内获得互动记录。

¹ 客户联络周。《2019年预测联络中心的未来》

² Alvaria. 《消费者体验调查》2017.

案例分析

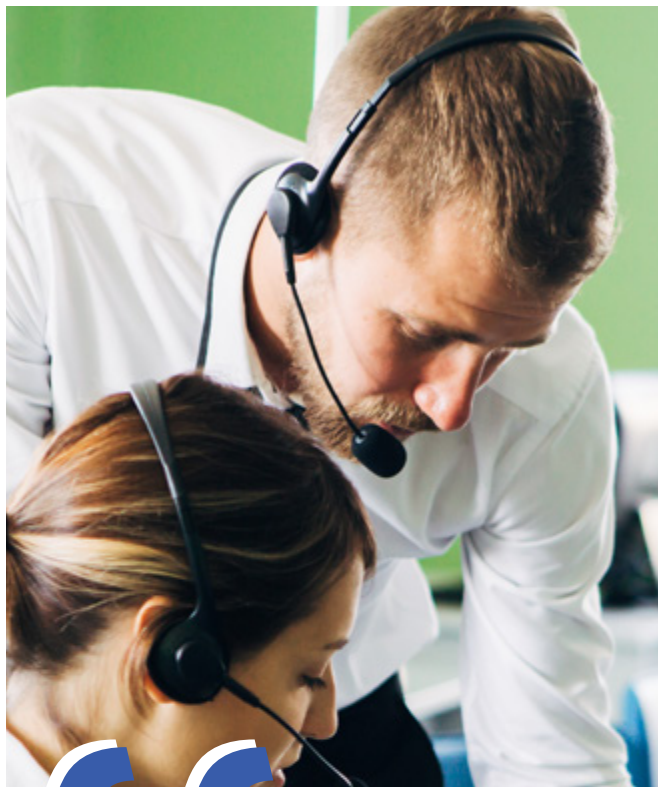
绩效管理在RCN

RCN为美国居民、中小企业和企业客户提供业界领先的高速互联网、全数字电视和电话服务。

挑战

为了更好地为客户服务，RCN有意从基于流程的文化转变为包含改善客户体验及提高一线员工生产力的文化。RCN很快遇到了重大挑战，因为其现有系统无法有效评估员工的绩效。

虽然数据随时可用，但无法以一致、连贯的方式收集和存储数据，也无法与联络中心的利益相关者进行适当沟通。数据存储在许多数据库中，但是只能在电子表格上以手动方式操作。RCN需要一套能够将所有联络中心信息整合在一起的系统，这样他们就可以有效地管理他们的座席人员，并使他们能够提供卓越的客户体验。



Alvaria Performance™ 是改善客户体验的核心，因为如果不能准确衡量结果，就无法确定所作变更的有效性。

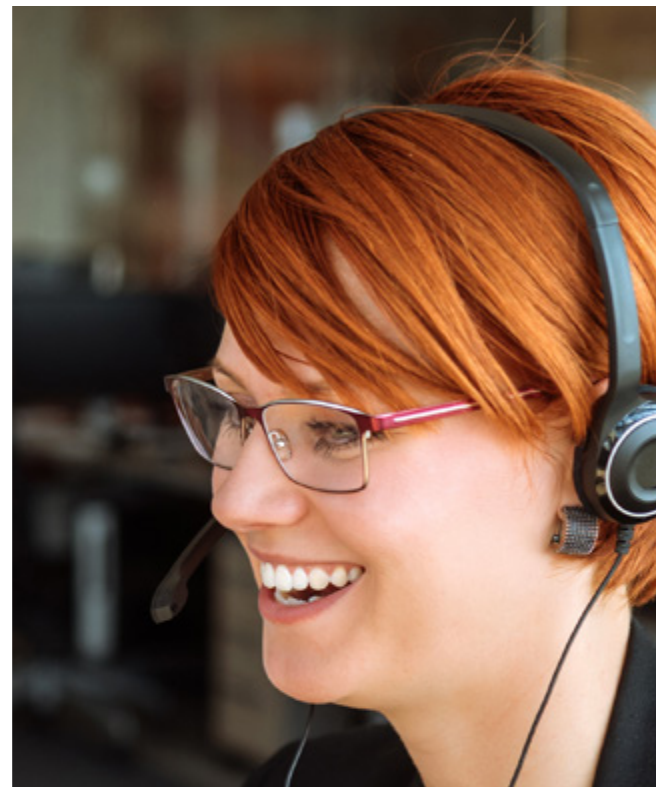
Bill Sievers
RCN客户关怀高级副总裁



案例分析

成效

在采用Alvaria Workforce Engagement Management之后，所有的客户联络中心都可以通过Alvaria Performance™和Alvaria Quality™在他们的桌面上以接近实时的方式获得KPI和各项指标报告。联络中心的每个成员都可以在仪表盘上查看绩效信息。自应用部署以来，几乎所有座席人员指标都有所改善，如下结果所示：



借助于Alvaria Performance，我们基本上可以实时跟踪推动公司收入增长的因素，如果发现任何差异，我们可以当即进行调整，而且不会对客户体验或我们的利润造成任何负面影响。整个公司对Alvaria的表现都充满信心。

Bill Sievers
RCN客户关怀高级副总裁





绩效管理的下一步

在竞争日益激烈的世界中，联络中心需要采用更复杂的软件工具，以提供卓越的客户体验，同时不断提高效率并改善座席人员参与度。绩效管理软件提供了一种灵活的方法，可以从众多系统收集与分析绩效数据，不论是对呼叫中心基础设施还是员工优化系统内部还是外部都会得到极大的改善。由于能够计算历史和实时性能指标，并针对呼叫中心每个用户的角色以最有效的方式呈现这些指标，所有员工都将会了解他们自己应该采取

哪些行动，以确保呼叫中心按计划实现其目标。采用这套绩效指标来实现有针对性的指导和游戏化，可以提供更大的价值和更高的绩效。

Alvaria Performance™是市场上功能最丰富的解决方案之一。

有关更多信息，请联系：
888-547-2481 或网站 www.alvaria.com。

