

モバイルワーカーのためのツールに関するホワイトペーパー

Alvaria Agent Experience の最近の調査によると、リモート作業はますます一般的になっています。実際、現在、コンタクトセンターのエージェントの 30% 近くがリモートで作業しています。Alvaria は、Alvaria Workforce™ の既に強力なデスクトップバージョンを踏襲したシンプルなモバイルアプリケーションをコンタクトセンターとそのエージェントに提供することで、この劇的な変化を受け入れています。この完全に統合されたワークフォース エンゲージメント マネジメント (WEM) は、モバイルワーカーを可能な限り効率的にするのに役立ちます。Alvaria Workforce Mobile™ は、24 時間 365 日スマートフォンから従業員管理スケジュールにアクセスできるようにするだけでなく、個人とチームの両方のパフォーマンス メトリックを提供することで、モバイルワーカーを強化します。スケジュールのニーズ、スケジュールの取引/変更、個人の KPI などは、単一の独自のモバイルアプリケーションにシームレスに組み込まれ、リアルタイムで更新されます。

電話が私たちの生活のいたるところにあることは驚くべきことではありません。実際、Asurion の社長である Cindy Christy は最近、次のように述べています。この傾向は、パンデミックの間に加速しました²。Christy の声明は、最近の Asurion の調査によると、人々は現在、自動車よりも携帯電話を最も重要な所有物として評価していることがわかりました²。その結果、コンタクトセンターは、モバイルデバイスを介してビジネス要件を伝え、従業員のエクスペリエンスを簡素化するために積極的に取り組む必要があります。Alvaria Workforce Mobile は、エージェントが自分の個人的な指標に簡単かつ迅速にアクセスできるようにし、迅速にスケジュールすることができ、監督者は外出先でもエージェントを効果的に管理できます!



エージェントの再エンゲージメント

世界中のコンタクトセンターのエージェントは、以前にも増してリモート

で働き、対面でのサポートが受けられなくなっています。2020年末のForbesの記事には、「2021年には、従業員は新しい機会にアクセスできるようにするために、バーチャルでのエンゲージメントを増幅することに特に力を入れる必要がある」と書かれています。従業員が主に電子メールでコラボレーションする遠隔地では、従業員がエンゲージメントを伝えることも、雇用主がエージェントを識別することも、はるかに難しくなります³。エージェントの士気を高めながら、効率的にコンタクトセンターの生産性を維持するために必要なツールを提供することで、エージェントの再活動を支援することができます。これを実現する最も効果的なツールの1つが Alvaria Workforce Mobile です。Alvaria Workforce Mobileを使用することで、エージェントは、自分のスケジュールやパフォーマンス指標を指先で確認することができ、いつでもどこからでも同僚や上司に連絡を取ることができます。これにより、エージェントは、スケジュールの決定やスケジュール変更の可能性、KPIの最新情報を得ることができ、最大の利便性と柔軟性を享受することができます。



エージェントのスーパーバイザーに力を与える

従業員のエンパワーメントは、オフィスの壁や机の上だけに存在するものではありません。Alvaria Workforce Mobileは、エージェントがいつでもどこでも更新情報を受け取り、対応できるようにします。エージェントは、これらの通知を受け取る方法 (SMS、電子メール、プッシュ通知) とタイミングをカスタマイズすることもでき、コン

「リモートワークは、COVID-19 以前のレベルの 300% まで増加しています。効果的なりもートワークが開発されていくにつれて、労働者の大部分はどこからでも仕事ができるテクノロジーと文化を期待するようになり、それが人材獲得に大きな変化を引き起こしています。」⁴

- Forrester

タクトセンターのモバイルワーカー全体でアプリケーションの採用率を高めることにつながります。エージェントは、Alvaria Workforce Mobile™アプリケーションと自動承認/拒否機能により、どこからでも簡単にスケジュールを変更することができます。スーパーバイザーは、スケジュールリング・プロセスを週単位で簡単に管理できるため、他の業務に集中する時間を確保することができます。

スーパーバイザーがスケジュールを変更した場合（残業や自主休暇の申し出など）、エージェントは変更を反映した通知をリアルタイムでモバイルデバイスに直接受け取ります。さらに、Alvaria Workforce Mobile™はAlvaria Workforce™のバックグラウンドで常に行われており、従業員のスケジュール遵守状況をチェックし、ルールにもとづき従業員に通知しますので、スーパーバイザーの介入を必要としません。この自動化されたプロセスにより、スーパーバイザーが従業員に手動で連絡する必要がなくなります。Alvaria Workforce Mobileを通じて、エージェントの追加または削減のスケジュール設定、個々のパフォーマンスメトリックの表示、スケジュールトレードの手配などがすべて合理化されます。

Alvaria Workforce Mobileは、スーパーバイザーがエージェントの日中のパフォーマンス指標をモニターすることやチームおよび各メンバーの具体的なIDP指標を簡単に確認することができます。同様に、エージェントは、各自のデバイスでAlvaria Workforce Mobileの個々の指標を確認することができます。



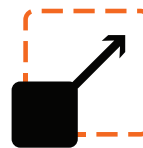
管理、スケジュール、動機付け

現代のコンタクトセンターの最大の課題の1つは、離職率が高く、エージェントの定着率が低いことです。Quality Assurance & Training Connectionの最近の調査によると、コンタクトセンターの平均離職率は30% - 45% (他の職種の平均の2倍以上)⁵です。Alvaria Workforce Mobileは、エージェントが外出先でもスケジュールを管理できる独自の機能を提供することで、離職率とコストを削減するのに役立ちます。

従業員がサポートされていると感じることは非常に重要であり、Alvaria Workforce Mobileはエージェントとスーパーバイザーの両方にそれを提供し、より良いワーク/ライフバランスを提供します。Kentikがグローバルネットワークングプロフェッショナル

を対象に行った最近の調査では、働くプロフェッショナルの半数以上がワークライフバランスに関心を持っていることがわかりました。⁶ Alvaria Workforce Mobileの使いやすさにより、従業員はスケジュールされた時間を簡単に調整しながら非常に柔軟性を維持できます。シームレスなモバイルインターフェイスは、従業員が既に慣れ親しんでいるAlvaria Workforceのデスクトップバージョンを踏襲しています。Alvaria Workforce Mobileの使いやすさ、柔軟性、機動性により、従業員の仕事と生活のバランスが改善され、士気が向上し、離職率の低下に繋がります。

Alvaria Workforce Mobileは、コンタクトセンターの経営陣とその従業員が効率的に働くために必要なツールを提供する優れたアプリケーションであるだけでなく、これらのエージェントの経験をより良いものにするものでもあります。エージェントは、外出先でもワークライフバランスを自由にコントロールしたいと考え、スーパーバイザーは、コンタクトセンターの生産性を維持しながらそれを可能にしたいと考えます。Alvaria Workforce Mobileは、その実現を支援します。



最新のコンタクトセンターに遅れずについていく

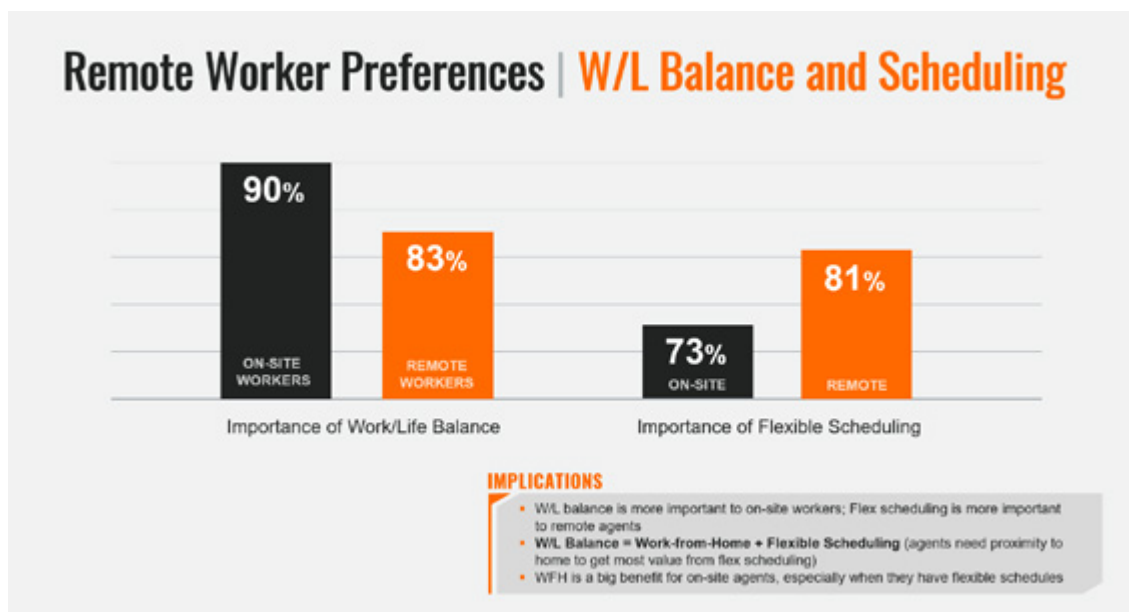
変化するビジネスニーズに迅速に対応できる拡張的なWEMソフトウェアは、現代の企業にとって重要です。Alvariaは、業界の変化と進歩に歩調を合わせ、コンタクトセンターに、監督者がいつでもどこでも労働力を利用できるようにするさらに別の驚異的なツールを提供しています。

リモートで働くエージェントが増えるなか、成功するために必要な手段を提供し、柔軟に対応し、ワークライフバランスをしっかりと感じられるようにすることが極めて重要です。Alvariaの最新のAgent Experience Index Surveyによると、オンサイトワーカーの90%がワークライフバランスを重要視しており、リモートワーカーの81%が柔軟なスケジュール管理を重要視しています。¹ Alvaria Workforce Mobile™は、柔軟性の余地を残し、従業員がスケジュール変更を行う際にコンタクトセンターが人員過剰や人員不足にならないように自動的に調整するため、リモートとオフィスの両方のエージェントが仕事のスケジュールのバランスを取るのに役立ちま

す。Alvaria Workforce Mobileは、自分が望むにシフトをスケジュールするだけでなく、必要なときに（急な予定でも）シフトを変更できるようなエージェント・インターフェースを提供します。エージェントは、明らかにコントロール、柔軟性、機動性を求めています。Alvaria Workforce Mobile は、エージェントにこれら 3 つの要素を備えた使いやすいモバイル アプリケーションを提供します。

ソース

1. Alvaria Inc, "[Alvaria Agent Experience Survey, 2020](#) "
2. Asurion, [「電話は車よりもアメリカ人にとって重要になりました」](#)、2021 年 2 月 11 日
3. Forbes, [「これが 2021 年のリモートワークの未来です」](#)、Caroline Castrillon、2020 年 12 月 27 日
4. Forrester, [「Predictions 2021: Technology And Customer Obsession Help Firms Emerge From Crisis Model」](#)、Sharyn Leaver、2020 年 10 月 15 日
5. DailyPay, [「2018 年のコール センター売上統計」](#)、Megan Wells、2019 年 2 月 7 日
6. Kentik, [「2020 年のネットワーク運用のニューノーマル」](#)、Michelle Kincaid、2020 年 6 月 23 日



[\(ALVARIA エージェント エクスペリエンス調査、2020 年\)](#)

Alvaria™ について

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. カスタマー経験™