

# Alvaria™ Motivate

## Steigern Sie Produktivität und Motivation Ihrer Agenten im Contact Center

**71 % aller Mitarbeiter sind bei der Arbeit nicht engagiert, und die durchschnittliche Fluktuationsrate in Call Centern liegt bei 26 %. Unternehmen, die Alvaria Motivate einsetzen, können diese Zahlen mit attraktiven Wettbewerben, Anerkennungen und Belohnungen ändern. Kurz gesagt: Es ist die Engagement-Lösung, die Ihren ROI maximiert.**

**Alvaria Motivate bietet Lösungen zur Steigerung der Produktivität und zur Senkung der Mitarbeiterfluktuation für alle Generationen - von den Boomern über die Millennials bis hin zur wachsenden Gruppe der Gen-Z-Mitarbeiter. Unabhängig davon, ob Ihre Mitarbeiter am stärksten durch Anreize oder Anerkennung, Wettbewerb oder Zusammenarbeit motiviert werden, wir haben das Richtige für Sie. Kurz gesagt: Alvaria Motivate macht aus Alltagsroutinen bereichernde Wettstreite, die alle anspornen, ihr Bestes zu geben.**

### Automatisieren, skalieren und Wettstreit anregen

Die Zeiten von Whiteboards und manueller Handhabung von Prämien sind vorbei. Heute müssen Call Center ihre Leistung sofort steigern. Mit der Software Alvaria Motivate setzen unsere Kunden auf eine Reihe von Wettbewerbsverfahren, die in weniger als einer Minute gestartet werden können. Erstellen Sie einen Wettbewerb in nur 5 Feldern. So können Sie beispielsweise mühelos Kopf-an-Kopf „Duelle“ starten. Mit unserer Normalization Engine können Sie sogar Vergleichbarkeit zwischen Agenten in unterschiedlichen Kampagnen schaffen. Dabei können Agent gegen Agent, Team gegen Team oder Center gegen Center antreten, alles wird effizient durch unsere Competition Engine verwaltet.

### Nutzen Sie öffentliche Anerkennung mit Leaderboards

Nutzen Sie die öffentlichen Bestenlisten von Alvaria Motivate, um die Leistungen Ihrer Mitarbeiter zu würdigen. Auf diese Weise können schwächere Mitarbeiter leichter erkennen, wo ihre Leistung zu wünschen übrig lässt und wen sie um Hilfe bitten können. Und leistungsstarke Mitarbeiter erhalten so mehr Anerkennung von ihren Teams.

### Gamifizierung für Schulungsprogramme nutzen

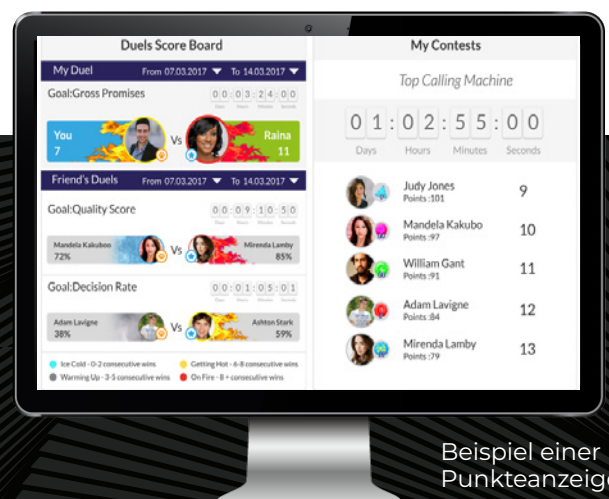
Gamifizierte Lernmanagement-Tools und eine Mitarbeiterumfrage-Engine sind nahtlos in die bestehende Alvaria Motivate-Lösung integriert. Durch diese Integrationen werden Schulungen attraktiver, was zu niedrigeren Schulungskosten und einer höheren Kundenzufriedenheit führt. Außerdem können Sie so besser verstehen, welche Belohnungen sich Ihre Mitarbeiter wünschen und welche Unterstützung sie benötigen, um motiviert zu bleiben und ihre Ziele zu erreichen.

### Vereinheitlichung der Kommunikation fördert die Performance

Die Kunden von Alvaria Motivate können auf die Zusammenarbeit zwischen Kollegen oder Vorgesetzten setzen, um Best Practices in der Mitarbeiter-Community zu teilen.

## VERTRAUEN SIE DEN EXPERTEN MOTIVIEREN SIE BOOMER, MILLENNIALS & ANDERE.

Verfügbar vor Ort und als Cloud-basierter Dienst, lässt Alvaria Motivate sich nahtlos in unsere Contact Center- und WEM-Lösungen integrieren. Lassen Sie uns Ihnen zeigen, wie es funktioniert.



Beispiel einer Punkteanzeige

Darüber hinaus haben Vorgesetzte Zugang zu einer Coaching-Software. Sie ist direkt in die Benutzeroberfläche integriert und ermöglicht eine sofortige Kurskorrektur. Auf diese Weise ist das gesamte Team erfolgreich.

### **Sofortige Belohnungen mit digitalen Geschenkgutscheinen**

Möchten Sie Ihre Agenten auf einfache Weise belohnen? Nutzen Sie die Integration von Alvaria™ Motivate mit dem größten eGift Card-Anbieter in den USA. Wir geben Agenten die Möglichkeit, ihre Punkte gegen eine Belohnung ihrer Wahl einzulösen. Sie müssen nie wieder jemanden in ein Geschäft schicken, um Geschenkgutscheine zu besorgen. Nutzen Sie unsere Live-Auktion, um für Abwechslung zu sorgen. Agenten können in einer virtuellen Auktion auf Preise bieten, was für Aufsehen und Wettbewerb um wichtige Prämien sorgt.

### **Agententätigkeit dynamisch an Contact Center-Zielen ausrichten**

Konzentrieren Sie Ihre Agenten auf die Ergebnisse, die für Ihr Call Center am wichtigsten sind. Wir machen es Ihnen leicht, Ziele aus Ihrer „Sandbox“ heraus zu erstellen und festzulegen. Auch wenn sich Ihre Unternehmensziele ändern, bleiben Ihre Agenten so immer auf dem neuesten Stand und können sich täglich an den neuesten Zielen orientieren.

### **Statusaufwertung von Leistungsträgern**

Es ist ein wertvoller Motivationsfaktor, wenn sich Agenten und Vorgesetzte unter ihren Kollegen wertgeschätzt fühlen. Alvaria Motivate bietet Vergleichsmöglichkeiten, um ein Statusranking unter den Mitarbeitern zu erstellen. Die entsprechenden Symbole für den Status werden im gesamten Spiel angezeigt.

---

## MERKMALE

### **WETTBEWERBE: Agentenduelle, Firmenwettbewerbe & Turniere**

- Automatisieren, skalieren und starten Sie Wettbewerbe; senken Sie den Zeitaufwand für die Einrichtung, Verwaltung und Belohnung von Wettbewerben
- Beeinflussen Sie die Leistung umgehend mit Live-Dashboards und automatisierten Belohnungen; keine manuelle Nachverfolgung und Prämienvergabe mehr
- Nutzen Sie unterschiedliche Formate wie Agent gegen Agent, Team gegen Team oder Center gegen Center, Standort gegen Standort oder benutzerdefinierte Gruppen gegeneinander

### **BELOHNUNGEN: Monetär und nicht-monetär**

- Ermöglichen Sie die umgehende Belohnung von Agenten durch ein integriertes Punktesystem
- Nutzen Sie die Integration von Alvaria Motivate mit einem Geschenkgutscheinanbieter, um Punkte schnell gegen konkrete Belohnungen einzulösen; steigern Sie die Effizienz durch den Wegfall manueller Prozesse und Abwicklung
- Bringen Sie Abwechslung mit verschiedenen Funktionen für die Einlösung, einschließlich Live-Auktion und Glücksrad, und verfolgen Sie Belohnungen nach

### **ZIELSETZUNG: „Meine Ziele“ sind der Antrieb für das Verhalten und das Ergebnis aller Spielaktivitäten**

- Zeigen Sie Agenten „Meine Ziele“, die sich aus individuellen Scorecards zusammensetzen, auf allen vier Benutzeroberflächen an
- Setzen Sie klare Ziele und kommunizieren diese, damit Agenten und Teamleiter wissen, was von ihnen erwartet wird
- Richten Sie die Aktivitäten der Agenten an den Zielen des Call Centers aus, selbst wenn sich diese häufig ändern, und richten die Aufmerksamkeit der Agenten auf die Ergebnisse, die für Ihr Call Center am wichtigsten sind

„Alvaria Motivate hat sich positiv auf unser Ergebnis ausgewirkt und uns geholfen, die wichtigsten Kennzahlen über alle Bereiche hinweg um fast 20 % zu verbessern. Wir haben die Lösung in unseren leistungsschwächsten Gruppen eingesetzt, und sie hat uns geholfen, die Leistung zu steigern und die Fluktuation der Mitarbeiter zu verringern. Ich empfehle es jedem Contact Center, das Arbeitsmoral und Produktivität verbessern möchte.“

– Matt Coffey, GM, Sekure Merchant Solutions

### **STATUS: Wenn sich Agenten und Vorgesetzte unter ihresgleichen wertgeschätzt fühlen, ist das ein wertvoller Antrieb**

- Verknüpfen Sie "Leveling" an die Ziele eines Agenten oder Supervisors und fördern so die Ausrichtung des Unternehmens
- Bauen Sie den Status unter den Mitarbeitern auf, da die Level-Indikatoren ihnen folgen, wo immer sie auf der Plattform erscheinen

### **COLLABORATION & SOCIAL: Leistungssteigerung durch ein einheitliches Kommunikationsprogramm**

- Nutzen Sie Peer-to-Peer- oder Supervisor-to-Agent-Zusammenarbeit für den reibungslosen Austausch von Best Practices in der Mitarbeiter-Community
- Nehmen Sie über die integrierte Supervisor-Coaching-Plattform, die direkt in den Benutzeroberflächen verfügbar ist, umgehend Kurskorrekturen vor

### **ANERKENNUNG: Schnelles Erkennen von Mitarbeiterleistungen & Mitarbeiterstatus durch Ranglisten**

- Einfacher Zugang zu dynamischen Ranglisten über verschiedene App-Stores, um den Wert durch öffentliche Anerkennung zu steigern
- Anzeige von Top-Down- oder Peer-to-Peer-Ergebnissen; einfache und intuitive Verbreitung von Informationen über den Newsfeed des Nutzers
- Etablierung der Statusanzeige unter den Mitarbeitern durch Sichtbarmachung von Erfolgen für Kollegen und Vorgesetzte
- Steigern Sie die Motivation der Mitarbeiter, Schulungen zu absolvieren, und bekämpfen Sie Langeweile und Fluktuation, indem Sie Mitarbeiter für neue Fähigkeiten belohnen

### **LERNEN & SCHULUNG: Integriertes Lernmanagementsystem (LMS)**

- Beschleunigen Sie den Schulungserfolg durch die Nutzung von Spielmechanismen, Gestaltung ansprechenderer Schulungsprogramme und Aktivitäten zur Steigerung der Motivation
- Laden Sie vorhandene Inhalte aus einer Vielzahl von Formaten hoch, z. B. XLSX, Docx, PPT, MOV, MP3, PDF, oder erstellen Sie neue Inhalte mit flexiblen Tools, wie z. B. YouTube, Vimeo, Quiz, Umfrage, eSign, WYSWYG Editor, etc.
- Verlinken Sie mit Scorecards: Alle Schulungsmaßnahmen können zu Dashboard-Scorecards gemacht werden; verlinken Sie mit Coaching: Alle Coaching-Sitzungen haben einen "schnellen Link" zu allen Schulungsinhalten innerhalb des LMS
- Erkennen Sie Wissenslücken und stellen Schulungsmaterial über die vereinheitlichte Plattform zur Verfügung oder senden Schulungshinweise auf den Desktop

### **COACHING: Helfen Sie den Mitarbeitern, ihre Leistung zu verbessern, um ihre Ziele zu erreichen: verbessern Sie das Engagement und die Gesamtergebnisse des Teams**

- Unterstützen Sie leistungsschwache Agenten mit 'Live-Coach'-Tools für Manager und Teamleiter
- Identifizieren Sie nachlassende Leistung; die Filterung nach Scorecard-Wert hilft bei der Herausarbeitung von Coaching-Maßnahmen
- Finden Sie Leistungslücken einfach auf; so erkennen Sie, wo Coaching erforderlich ist, um leistungsschwache Mitarbeiter aus dem roten in den grünen Bereich zu bringen
- Ermöglichen Sie es den Agenten, Coaching-Anfragen zu stellen, um ihnen zu helfen, ihre Ziele zu erreichen, und vergeben Sie nach Abschluss einer Coaching-Sitzung Erfahrungspunkte für Supervisoren und ausgabefähige Punkte für Agenten, um eine erfolgreiche Teilnahme zu fördern
- Erkennen Sie die Auswirkungen einer Coaching-Sitzung, indem Sie die Leistung im Coaching-Fenster verfolgen, und legen Sie Folgetermine fest, um Verbesserungen kontinuierlich zu fördern

#### **Über Alvaria**

Alvaria ist entstanden durch den Zusammenschluss von Aspect Software und Noble Systems, Technologieführern im Bereich Customer Experience (CX) und Workforce Engagement Lösungen. Unser Name leitet sich vom lateinischen Wort für "Bienenstock" ab - seit Millionen von Jahren eine perfekte Form der Natur, und wir bieten Ihnen Lösungen, die skalierbar, widerstandsfähig und sicher sind - mit Effizienz, Schnelligkeit und Zielgenauigkeit. ALVARIA™. Reshaping Customer Experience™.