

Alvaria Motivate

Aumente la Productividad y Motive a los Agentes de su Centro de Contacto

El 71% de todos los empleados no se siente comprometido con su trabajo y el centro de contacto promedio tiene una tasa de deserción del 26%. Alvaria Motivate cambia esos números con atractivos concursos, reconocimientos y recompensas. En resumen, esta es la solución de compromiso del agente que maximiza su ROI.

Alvaria Motivate ofrece soluciones diseñadas para aumentar la productividad y reducir la rotación de empleados en todas las generaciones, desde los Boomers y los Millennials hasta la fuerza laboral Gen-Z, que está creciendo rápidamente. Ya sea que sus empleados se sientan más motivados al recibir incentivos o reconocimiento, competencia o colaboración, lo tenemos todo cubierto. En resumen, Alvaria Motivate transforma las rutinas diarias en rivalidades gratificantes que dan a todos una razón para hacer lo mejor.

Automatica, Escale y Active la Competencia

Los días de las pizarras de competición y SPIFFS manual han terminado. Hoy en día, los centros de llamadas necesitan impulsar el desempeño de inmediato. Con el software Alvaria Motivate, nuestros clientes utilizan una lista de mecánicas de competencia que se pueden echar a andar en menos de un minuto. Cree un concurso en tan solo 5 campos. Lance fácilmente "duelos" cara a cara. Y aún mejor, nuestro Motor de Normalización le permite crear equidad entre agentes en campañas diferentes. Ya sea Agente vs. Agente, Equipo vs. Equipo o Centro vs. Centro, todo se gestiona de manera eficiente a través de nuestro Motor de Competencia.

Aproveche el Reconocimiento Público con las Tablas de Clasificación

Utilice las tablas de clasificación públicas de Alvaria Motivate para reconocer los logros de sus empleados. Esto facilita que los agentes más lentos puedan ver dónde se está quedando corto su desempeño y a quién pedir ayuda. También ofrece a los agentes de alto rendimiento un mayor reconocimiento por parte de sus equipos.

Aproveche la Mecánica de Juego para los Programas de Capacitación

Las herramientas de gestión del aprendizaje gamificado y un motor de encuestas para empleados están integrados de manera fluida dentro de la solución existente de Alvaria Motivate. Estas integraciones hacen que la capacitación sea más atractiva, lo que genera menores costos y un aumento en la satisfacción del cliente. También puede ayudarlo a comprender mejor qué recompensas prefieren los agentes y qué tipo de apoyo es el que necesitan para mantenerse comprometidos y para poder cumplir los objetivos.

CONFÍE EN LOS EXPERTOS

MOTIVE A LOS BOOMERS, MILLENNIALS Y MÁS.

Disponible on-premise y como servicio basado en Alvaria Cloud, se integra perfectamente con nuestro centro de contacto y soluciones WEM. Permítanos mostrarle cómo funciona.



Ejemplo de Duelos
Tabla de Puntuación

Importación de Datos de Terceros con KPI Import Manager

Con el KPI Import Manager de Alvaria Motivate, las organizaciones pueden asignar sus propios datos de terceros a los KPI de la solución, lo que le permite tomar datos de fuentes dispares y gamificarlos. Esto le permite aumentar la agilidad del agente con competencias y establecer metas claras para impulsar el comportamiento de su centro de contacto.

Unifique la Comunicación para Mejorar el Desempeño

Los clientes de Alvaria Motivate pueden aprovechar la colaboración entre pares o de supervisor a agente para compartir fluidamente las mejores prácticas entre la comunidad de empleados. Además, los supervisores tienen acceso al software de capacitación, integrado directamente en la interfaz de usuario y con corrección inmediata. De esa manera, todo el equipo tiene éxito.

Envíe Recompensas al Instante con Tarjetas de Regalo Digitales

¿Desea recompensar a sus agentes con facilidad? Aproveche la integración de Alvaria Motivate con el mayor proveedor de tarjetas de regalo electrónicas de los Estados Unidos. A través de ellos, permitimos que los agentes canjeen sus puntos por la recompensa de su elección. Nunca más tendrá que enviar a alguien a la tienda para conseguir una pila de tarjetas de regalo. Para añadir variedad, utilice nuestra Subasta en Vivo; con ella, los agentes pueden pujar por los premios en una subasta virtual, lo que crea más entusiasmo y competencia por obtener las recompensas clave.

Alinee Dinámicamente la Actividad del Agente con los Objetivos del Centro de Contacto

Enfoque a los agentes en los resultados que más importan para su centro de llamadas. Hacemos que sea fácil crear y establecer objetivos desde su "caja de arena". A medida que cambien los objetivos de su organización, los Agentes se mantendrán actualizados y alineados con las metas más recientes.

Aumente el Estatus de los Grandes Triunfadores

Hacer que los agentes y supervisores se sientan importantes entre sus pares es una valiosa motivación. Alvaria Motivate le ofrece la nivelación para crear clasificaciones de estatus entre los empleados. Estos símbolos de estatus los siguen a dondequiera que aparezcan dentro del juego.

RECURSOS

COMPETICIONES: Duelos de Agentes, Concursos y Torneos de la Compañía

- Automatice, amplíe y active las competiciones al instante; disminuya drásticamente el tiempo de gestión necesario para configurar, gestionar y recompensar las competiciones
- Impacte el desempeño inmediatamente con paneles en vivo y recompensas automatizadas; elimine el seguimiento manual y SPIFFS
- Acomode agente contra agente, equipo contra equipo o centro contra centro, ubicación contra ubicación, o defina grupos personalizados para formatos de grupo contra grupo

RECOMPENSAS: Monetarias y no Monetarias

- Facilite la gratificación instantánea del agente con un sistema de puntos integrado
- Aproveche la integración de Alvaria Motivate con un proveedor de tarjetas de regalo para canjear rápidamente puntos por recompensas tangibles; obtenga mayor eficiencia al eliminar los procesos manuales y de cumplimiento
- Agregue variedad con diversas funciones de Canje, incluidas la Subasta en Vivo y la Rueda de Sorteó, y realice un seguimiento de las recompensas

“Alvaria Motivate ha movido nuestros resultados y nos ha ayudado a mejorar las métricas clave en casi un 20% en todos los ámbitos. Lo colocamos en nuestros grupos de menor rendimiento y nos ha ayudado a aumentar el desempeño y a reducir la rotación de agentes. Lo recomiendo a todos los centros de contacto que busquen mejorar la moral y la productividad.”

– Matt Coffey, Gerente General, Sekure Merchant Solutions

KPI IMPORT MANAGER: Capacidad de importación de métricas de terceros

- Con más de 160 KPIs disponibles en Alvaria Motivate, el KPI Import Manager permite la importación de KPIs adicionales desde fuentes externas de terceros, lo que permite un impacto inmediato en el rendimiento a través de competiciones, entrenamientos o capacitaciones gamificadas.
- Establezca y alinee metas para impulsar el comportamiento del centro de contacto.

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS: Mis Objetivos se refiere al Resultado Conductual de Toda la Actividad de Juego

- Muestre Mis Objetivos a los agentes en las cuatro interfaces de usuario, compuestas por cuadros de mando individuales
- Establezca y comunique objetivos claros; de esta manera, los agentes y supervisores saben lo que se espera de ellos
- Alinee la actividad del agente con los objetivos del centro de llamadas, incluso cuando estos cambian con frecuencia. Enfoque a los agentes en los resultados que más importantes para su centro de llamadas

ESTATUS: Hacer que los Agentes y Supervisores se Sientan Importantes entre sus Compañeros es un Valioso Motivador

- Vincule la “nivelación” a los objetivos de un agente o supervisor, impulsando aún más la alineación organizacional
- Construya Estatus entre los empleados, ya que los indicadores de nivel los siguen a dondequiera que aparezcan dentro de la plataforma

COLABORACIÓN Y REDES SOCIALES: Mejore el Desempeño a Través de un Programa de Comunicación Unificado

- Aproveche la colaboración de igual a igual o de supervisor a agente para compartir fluidamente las mejores prácticas entre la comunidad de empleados
- Corrija el rumbo inmediatamente a través de la plataforma integrada Capacitación de Supervisor, disponible directamente en las Interfaces de Usuario

RECONOCIMIENTO: Reconozca Rápidamente los Logros y el Estatus de los Empleados Utilizando las Tablas de Clasificación

- Acceda fácilmente a las tablas dinámicas de clasificación, a través de varias tiendas de aplicaciones, para mejorar el valor al aprovechar el reconocimiento público
- Muestre los resultados de Arriba hacia Abajo o de Igual a Igual e impulse la información de forma fácil e intuitiva a través del Newsfeed del usuario
- Establezca el estatus entre los empleados haciendo que los logros sean visibles para los compañeros de trabajo y para los gerentes de línea ascendente
- Aumente la motivación de los agentes para completar la capacitación y combatir el aburrimiento y la rotación, recompensando a los agentes por obtener nuevas habilidades

APRENDIZAJE Y CAPACITACIÓN: Sistema Integrado de Gestión del Aprendizaje (LMS)

- Acelere los resultados de la capacitación aprovechando la mecánica de juegos; diseñe programas y actividades de capacitación más atractivos para mejorar la motivación
 - Cargue contenido existente desde una variedad de formatos, incluyendo: .XLSX, .Docx, .PPT, .MOV, .MP3, .PDF o cree nuevo contenido con herramientas flexibles, como: YouTube, Vimeo, Quizzes, Survey, eSign, WYSWYG Editor, etc.
 - Enlace a Cuadros de Mando: Todas las iniciativas de capacitación se pueden convertir en cuadros de mando; Enlace a la asesoría; todas las sesiones de asesoría tienen un “enlace rápido” a todo el contenido de capacitación dentro del LMS
 - Identifique fácilmente las brechas de conocimiento y lance material de capacitación desde la plataforma unificada, o envíe alertas de capacitación al escritorio
-

CAPACITACIÓN: Ayude a los Agentes a Mejorar el Desempeño para Cumplir los Objetivos, Aumentar el Compromiso y los Resultados Generales del Equipo

- Ofrezca asistencia a los agentes con bajo desempeño con herramientas de “asistencia en vivo” para gerentes de negocios y supervisores
- Identifique tendencias de desempeño a la baja; filtrar por el valor del Cuadro de Mando ayuda a aislar los esfuerzos de asesoría
- Localice fácilmente las brechas en el desempeño para que pueda ver dónde se necesita capacitación y para mover a los agentes con bajo desempeño de la zona roja a la zona verde
- Permita que los Agentes envíen solicitudes de asesoría, ayudándoles a alcanzar sus objetivos y fomente la participación positiva otorgándoles Puntos de Experiencia para Supervisores y Puntos Gastables para Agentes al completar una sesión de asesoría
- Mida el impacto de una sesión haciendo un seguimiento del desempeño en la ventana de asesorías y establezca seguimientos para promover la mejora continua

Acerca de Alvaria™

Alvaria es el líder mundial en soluciones de experiencia del cliente (CX) y la gestión del compromiso de la fuerza de trabajo (WEM) a escala enterprise. Nuestro nombre deriva del latín para la palabra “colmenas”, la forma perfecta de la naturaleza durante millones de años, brindándole soluciones escalables, resistentes y seguras, con eficiencia, rapidez y precisión. ALVARIA. Reshaping Customer Experience™.