

# Alvaria™ Workforce Engagement Management

Ihr Contact Center ist ein strategischer Erfolgsfaktor für Ihr Unternehmen. Mit der zunehmenden Verbreitung und verbesserten Effektivität von Self-Service-Kanälen können einfachere Aufgaben im Kundenservice mit hoher Kundenzufriedenheit über automatisierte Kanäle wie Online-Chats und IVRs erledigt werden. Dadurch steigt das Qualifikationsniveau, das zur Bewältigung der verbleibenden komplexen Interaktionen erforderlich ist, weiter, so dass Ihre Mitarbeiter und ihre Zeit für den Erfolg Ihres Unternehmens immer wertvoller werden. Effektive Tools für Workforce Engagement Management sind unabdingbar, wenn Sie eine hervorragende Customer Experience bieten und gleichzeitig die Arbeitskosten unter Kontrolle halten wollen.

Unabhängig davon, ob Ihr Bedarf an Workforce Engagement und Optimierung in erster Linie in der Aufzeichnung und dem Qualitätsmanagement, der Personaleinsatzplanung (Workforce Management) oder der umfassenden Optimierung des Personaleinsatzes (Workforce Optimization) besteht, Alvaria hat eine Lösung für Sie. Die Alvaria Workforce Engagement Management (WEM) Suite ermöglicht es Ihnen, das Beste aus Ihrer Contact Center-Technologie herauszuholen, so dass Sie eine optimale Customer Experience auf eine für Ihr Unternehmen kosteneffiziente Weise bieten können. Alvaria bietet ein umfangreiches Portfolio an WEM-Tools, darunter Workforce Management, Performance Management, Aufzeichnung, Qualitätsmanagement, Gamifizierung, Sprachanalytik und vieles mehr.

## WICHTIGE UNTERSCHIEDUNGSMERKMALE VON ALVARIA

### Moderne, auf Symbolen und Widgets basierende Benutzeroberfläche

Die stark vereinfachte, webbasierte, grafische Benutzeroberfläche mit einheitlichem Erscheinungsbild für alle WEM-Komponenten steigert das Engagement und die Produktivität der Mitarbeiter erheblich.

### Zentralisierte, gemeinsame Funktionen in der Alvaria Workforce Engagement Management-Plattform

Eine vielseitige Plattform, die die gesamte zugrundeliegende Software-Infrastruktur zum Aufbau jeder beliebigen WEM-Konfiguration bereitstellt.

### Verfügbar vor Ort oder in der Cloud

Nutzen Sie Workforce Optimization so, wie es am besten zu Ihren Bereitstellungsanforderungen passt - ob vor Ort, in der öffentlichen Cloud, privat gehostet oder in einer hybriden Konfiguration.

### Support auf Weltniveau

Nach der Implementierung können Sie sich auf den Service und Support von Alvaria verlassen, der sicherstellt, dass Ihr Betrieb ohne Unterbrechung weiterläuft.



### Ein umfassendes Contact Center-Angebot

Alvaria versteht die Technologie in Ihrer Welt und bietet eine integrierte Omnichannel-Contact Center-Infrastruktur sowie ein voll funktionsfähiges WEM.

### Unterstützt komplexe Workflows über alle WEM-Komponenten hinweg

Die Alvaria-Plattform ermöglicht die gemeinsame Nutzung von Daten und vorprogrammierten Arbeitsabläufen, damit Sie den größtmöglichen Nutzen aus Ihrer WEM-Software ziehen können.

### Top-bewertete Workforce Management Funktionen

Alvaria wird regelmäßig als ein führender Anbieter für Workforce Management bewertet und stellt sicher, dass Ihre Mitarbeiter stets die beste Customer Experience zu den niedrigsten Kosten bieten.

---

## SCHLÜSSELKOMPONENTEN

### Ein umfangreiches Portfolio von WEM-Softwarekomponenten

Die Alvaria WEM-Suite gibt Ihnen einen hervorragenden Einblick in Ihre Kunden, Ihre Mitarbeiter und Ihre Abläufe, so dass Sie stets umgehend Maßnahmen ergreifen können, um Ihre Ressourcen optimal zu nutzen. Alvaria umfasst die folgenden integrierten Softwarekomponenten::

- Aufzeichnung
- Textanalyse
- Sprachanalyse
- Qualitätsmonitoring
- Coaching
- Personaleinsatzplanung
- Performance Management
- Gamifizierung

Mit der Alvaria WEM-Suite verfügen Sie über alle Tools, die Sie benötigen, um ein effizientes Contact Center zu betreiben und Ihren Kunden hochwertige Interaktionen zu bieten.

### Eine moderne Benutzeroberfläche auf der Alvaria-Plattform

Mitarbeiter in allen Contact Center-Rollen arbeiten mit einer einzigen grafischen Benutzeroberfläche für alle Komponenten von Alvaria WEM, die ein modernes, einheitliches Erscheinungsbild aufweist, das den Oberflächen ähnelt, wie sie von Apple iOS, Google, Android und Microsoft Windows verwendet werden. Das responsive Webdesign unterstützt alle gängigen Browser, darunter Internet Explorer, Safari, Firefox und Chrome, und passt sich an verschiedene Anzeigegeräte wie PCs, Laptops, Tablets und Smartphones unterschiedlicher Größe an. Im Gegensatz zu einigen anderen WEM-Anbietern auf dem Markt sind keine virenanfälligen Plug-ins erforderlich, um die volle Funktionalität zu erhalten.

Mit diesem neuen, benutzerorientierten Design ist es Alvaria gelungen, die technologische Hürde zwischen den Mitarbeitern des Contact Centers und den komplexen Abläufen von Workforce Engagement und Optimization abzubauen. Agenten, Teamleiter und andere Mitarbeiter können die wichtigsten Leistungsdetails mit Hilfe von visuellen Symbolen, Widgets, Dashboard-Ansichten und Bildschirmlayouts auf einen Blick erkennen. Die optimierte Navigation zeigt die wichtigsten Leistungsdetails auf einen Blick, und die optimierte Navigation ermöglicht es allen Mitarbeitern, schneller und effizienter zu bestimmten Programmbereichen zu gelangen. Im Wesentlichen bedeutet dies, dass alle Mitarbeiter des Contact Centers ihre Aufgaben mit weniger Klicks und in kürzerer Zeit erledigen können, als dies bisher möglich war.

## Aufzeichnung

Die Aufzeichnung ist vielleicht das grundlegendste aller WEM-Tools und wird häufig eingesetzt, um die Qualität der Kundeninteraktion und die Einhaltung der zahlreichen Vorschriften zu verbessern, die für Contact Center gelten. Alvaria™ Recording bietet die Möglichkeit, alle Kundeninteraktionen aufzuzeichnen (Sprache und Bildschirm) und so einen wertvollen Bestand zu schaffen, mit dem sich Erkenntnisse über einzelne und mehrere Agenten hinweg gewinnen lassen und Audio-/Video-Schulungsmaterial für effektive Coaching-Sitzungen vorbereitet werden kann. Alvaria Recording ist eng mit Alvaria™ Quality für ein durchgängiges Qualitätsmanagement integriert und verfügt über eine 256-Bit-AES-Verschlüsselung sowie eine Pause-/Wiederaufnahmefunktion, die PCI- und HIPAA-konforme Aufzeichnungen ermöglicht. Zusätzlich zu den Integrationen mit ACDs von Avaya, Cisco und Alvaria können auch Aufzeichnungen von Drittanbietern importiert werden.

## Qualitätsmonitoring

Alvaria Quality bietet effektive Möglichkeiten zur Bewertung der Qualität von sprach- und textbasierten Kundeninteraktionen unter Einbeziehung verschiedener Quellen wie Vorgesetzte, Analysten der Qualitätssicherung, Kunden und andere. Alvaria Quality unterstützt den dynamischen Aufbau von Formularen, was es ermöglicht, Verhaltensweisen, die Aufmerksamkeit erfordern, detaillierter zu erkennen. Auf einer einzigen Webseite haben die Auswerter Zugriff auf alles, was sie zur Durchführung einer Evaluation benötigen, darunter die flexible Wiedergabe der zu bewertenden Aufzeichnung, das auszufüllende Bewertungsformular, die Möglichkeit, Markierungen an Stellen in der Aufzeichnung zu setzen, an denen der Bewerter festgestellt hat, dass der Anruf verbessert werden könnte, sowie die Möglichkeit, relevante Dokumente an die Bewertung anzuhängen. Die enge Integration mit den Coaching-Funktionen von Alvaria™ Performance ermöglicht es den Bewertern, auf einfache Weise Coachings zu verordnen, wenn es für notwendig erachtet wird. Alvaria Quality bietet auch umfangreiche Kalibrierungsoptionen, die den gesamten Kalibrierungsprozess vereinfachen.

## Personaleinsatzplanung (Workforce Management)

Alvaria™ Workforce ist eine leistungsstarke Softwarelösung für Contact Center, die Prognosen, Planung, Terminierung, Mitarbeiter-Self-Service und Echtzeit-Agententracking bietet, um sicherzustellen, dass alle Agenten und Supervisoren produktiv sind, sich in ihre Arbeit einbringen und ein außergewöhnliches Kundenerlebnis bieten. Alvaria Workforce, die Nummer 1 in Nordamerika, stellt sicher, dass Sie die richtigen Mitarbeiter mit den richtigen Fähigkeiten zur richtigen Zeit einsetzen, und unterstützt Sie bei der Planung und Verwaltung der Leistung von Inbound-, Outbound- und gemischt eingesetzten („blended“) Personalressourcen über alle Kundenkanäle hinweg. Die zentralen Prognose-, Planungs- und Nachverfolgungsfunktionen der Software ermöglichen es Unternehmen, den zukünftigen Personalbedarf genau zu prognostizieren, um das erwartete Kundenkontaktvolumen zu unterstützen, optimierte Personaleinsatzpläne mit individuellen Dienstplänen für jeden Agenten zu erstellen und die Leistung und Einhaltung der Vorgaben durch die Mitarbeiter während des Arbeitstages in Echtzeit zu monitorieren, um die Besetzung im Bedarfsfall umgehend anzupassen und weitere korrigierende Maßnahmen ergreifen zu können.

Alvaria Workforce ist ein wichtiges Werkzeug, das von vielen Personengruppen im Contact Center genutzt wird. Die Agenten geben damit ihre persönlichen Dienstplanpräferenzen ein, erhalten ihre offiziellen Dienstpläne und beantragen Änderungen an ihren Dienstplänen. Alvaria Workforce verwendet integrierte Geschäftsregeln, um vorgeschlagene Änderungen automatisch zu genehmigen oder abzulehnen, so dass die Mitarbeiter sofort wissen, ob ihre Änderung genehmigt wurde. Die Agenten können außerdem die für sie wichtigsten Informationen auf ihren Dashboards einsehen, einschließlich Tagesplan, beantragte Änderungen, Schichttausch-Status, eigene Leistung und vieles mehr. Supervisoren und Manager nutzen Alvaria Workforce, um die Dienstpläne der einzelnen Teammitglieder zu verwalten, die Aktivitäten der Agenten mit den geplanten Aktivitäten im Tagesverlauf abzugleichen und aggregierte Informationen auf Team- und Gruppenebene anzuzeigen. Personaleinsatzplaner nutzen die Fülle der Daten in Alvaria Workforce, um Anpassungen an Prognosen und Schichtplänen vorzunehmen, während sie die Echtzeitdaten der ACD nutzen, um Entscheidungen über die Personalbesetzung nahezu in Echtzeit zu treffen.

## Performance Management

Contact Center müssen den Agenten und Teams eine eindeutige und leicht verständliche Zusammenfassung darüber geben, wie gut die persönlichen Ziele erreicht wurden, und Schulungen und andere Korrekturmaßnahmen

empfehlen, um von unzureichenden Leistungen zum Erfolg zu kommen. Agenten, die einen klaren Hinweis darauf erhalten, wie sie mit ihrer Leistung im Vergleich zu den Erwartungen und/oder der Leistung ihrer Kollegen dastehen, korrigieren sie sich selbst, ohne dass ein Vorgesetzter eingreifen muss.

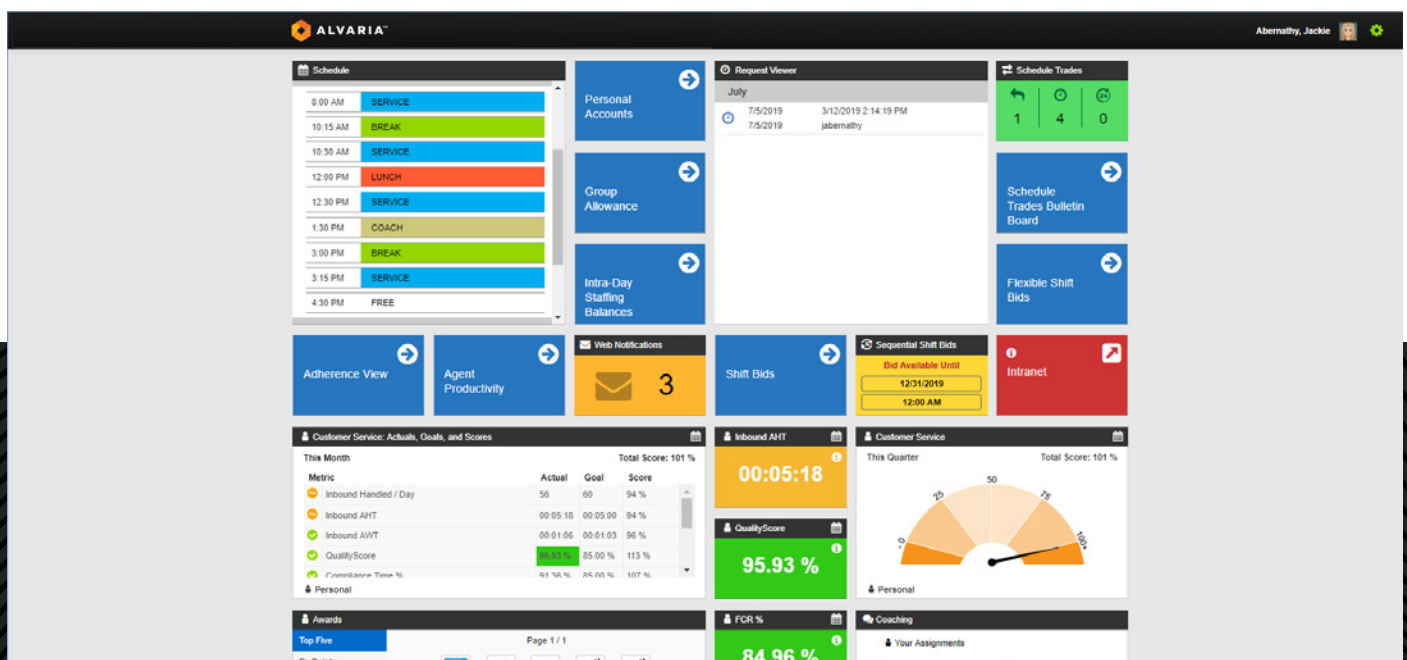
Alvaria™ Performance befähigt Mitarbeiter auf allen Ebenen des Unternehmens, ihre beste Arbeit zu leisten, indem es ihnen alle benötigten Leistungsdaten in einem Format zur Verfügung stellt, das für die jeweilige Rolle des Mitarbeiters am hilfreichsten ist. Mithilfe standardisierter Datenkonnectoren zu allen wichtigen Contact-Center-Systemen erfasst Alvaria Performance historische und Echtzeitdaten und speichert sie zentral, um „eine einzige Quelle der Wahrheit“ für wichtige Contact-Center-Performance-Daten zu schaffen. Mit seinen umfangreichen Analyse- und Präsentationsfunktionen ermöglicht Alvaria Performance einen einfachen Vergleich von Soll- und Ist-Leistung für alle Kennzahlen und KPIs.

## Coaching

Die Leistung der Mitarbeiter ist die wichtigste Determinante für den Erfolg eines Contact Centers. Die Herausforderung in einem so komplexen Umfeld wie einem Contact Center besteht darin, Mitarbeiter und Fähigkeiten mit Verbesserungsbedarf zu identifizieren und dann die entsprechenden Korrekturmaßnahmen zu ergreifen. Alvaria Performance gibt Supervisoren die Informationen an die Hand, die sie benötigen, um die Defizite ihrer Mitarbeiter zu erkennen, und bietet ihnen die Möglichkeit, diese Defizite durch Coaching zu beheben. Alvaria™ Motivate - Coaching stellt die Werkzeuge zur Verfügung, um sowohl Ad-hoc- als auch automatisiertes Coaching zu ermöglichen. Vorgesetzte können Schwellenwerte für Mindestleistungen festlegen, bei deren Nichterreichen der Mitarbeiter automatisch benachrichtigt wird, dass ein spezielles Coaching erforderlich ist. Ebenso können Vorgesetzte aus der Scorecard heraus manuell ein Coaching für einzelne Mitarbeiter oder ganze Teams auf der Grundlage ihrer Beobachtungen veranlassen. Alvaria Performance unterstützt einen vereinfachten Workflow zwischen Alvaria Performance und Alvaria Quality. Wenn Sie im Suchfenster für bewertete Interaktionen in Alvaria Quality eine einzelne Aufzeichnung auswählen, der ein Coaching zugewiesen wurde, können Sie die zugehörigen Coaching-Details durch Klicken auf das Symbol öffnen. Innerhalb von Alvaria Performance können Sie Interaktionsaufzeichnungen, denen durch die Bewertung in Alvaria Quality ein Coaching zugewiesen wurde, direkt öffnen. Alvaria Motivate - Coaching bietet auch Coaching-Feedback von Agenten sowie Analysen zu vielen Coaching-Kennzahlen, die aufzeigen können, wie effektiv das Coaching für einzelne Agenten war und wie effektiv bestimmte Coaching-Maßnahmen für alle Agenten waren.

## Sprachanalyse/Textanalyse

Alvaria™ Engagement Analytics erweitert Ihren Qualitätsmanagementprozess, indem es einen ganzheitlichen Überblick über 100 % Ihrer Sprach- und Textinteraktionen bietet und auf einfache Weise wertvolle und umsetzbare Erkenntnisse liefert. Dadurch dass das Tool jede Konversation zu einer Quelle neuer Erkenntnisse macht, hilft



es, die Qualität der Agenten zu verbessern, die Produktivität zu steigern und die Treiber für außergewöhnliche Kundenerlebnisse zu identifizieren. Alvaria Engagement Analytics nutzt die LVCSR-Technologie (Large Vocabulary Continuous Speech Recognition), um unstrukturierte Sprachaufzeichnungen in eine strukturierte, durchsuchbare Transkription von Anrufen umzuwandeln. Dabei werden akustische Messungen vorgenommen, die Agitation, Tempo und Stille sowie Metadaten wie Agenteninformationen, IVR-Details, Anruferinformationen usw. erfassen.

Das Transkript wird automatisch mit Formulierungen versehen, die im Kontext der gesuchten Kategorien typisch sind (z. B. korrekte Begrüßung, Unzufriedenheit, Empathie, Höflichkeit usw.). Wenn zum Beispiel Höflichkeit eine wichtige Gesprächskategorie ist, werden die Worte „Wie kann ich Ihnen helfen“ mit der Kategorie Höflichkeit markiert. Nach der Markierung von Formulierungen können Gespräche bewertet, Trends beobachtet und Probleme verfolgt werden. Schließlich können auf der Grundlage der Bewertung Maßnahmen ergriffen werden, z. B. könnte ein automatisches Coaching erfolgen, oder die Daten könnten detaillierter analysiert oder in eine Drittanbieteranwendung exportiert werden.

### Gamifizierung

Personalverantwortliche erkennen zunehmend, dass die Zufriedenheit und das Engagement der Mitarbeiter sehr wichtig für die Produktivität und die Erbringung von hochwertigem Kundenservice sind. Die Gamifizierung von Mitarbeiteraufgaben trägt dazu bei, ein Umfeld des freundlichen Wettbewerbs zu schaffen und auf breiter Ebene eine Verbesserung der Arbeitsmoral zu erzielen. Alvaria Performance bietet native Gamifizierung, d.h. es müssen weder Software von Drittanbietern, zusätzliche Lizenzgebühren oder parallele Datenbanken verwaltet werden. Alvaria Motivate ermöglicht es Vorgesetzten, neue Herausforderungen zu erstellen, diese Herausforderungen bestimmten Mitarbeitern zuzuweisen, die Regeln zur Ermittlung der Gewinner zu wählen und die Art der Auszeichnungen festzulegen. Mit dem Badging Widget auf dem Dashboard werden die Mitarbeiter regelmäßig an bereits erhaltene Auszeichnungen für gute Leistungen erinnert. Mitarbeiter und Vorgesetzte werden mit dem Challenge Widget auf dem Dashboard regelmäßig an bestehende Herausforderungen erinnert. Mit Metrik-, KPI- und Scorecard-Widgets, die Ranglisten mit Ranginformationen in grafischer Form anzeigen, bleiben die Mitarbeiter auf natürliche Weise in bestehende Wettbewerbe eingebunden. Mit Mitarbeiter- und Teamprofilen zur Schaffung von Online-Identitäten können Sie die Gamifizierung sozialer und ansprechender gestalten.

### Vor Ort oder in der Cloud: WEM wird so bereitgestellt, wie Sie es wünschen

Seit Jahrzehnten wird Contact Center-Software auf Servern installiert, die sich vor Ort beim Kunden befinden, aber Contact Center auf der ganzen Welt erkennen zunehmend die überzeugenden Skalierbarkeits-, Flexibilitäts- und Kostenvorteile einer Verlagerung ihrer Infrastruktur in die Cloud. War die Cloud-Bereitstellung noch vor wenigen Jahren ein Novum, ist sie inzwischen für viele Unternehmen zu einer strategischen Notwendigkeit geworden. WEM gehört zu den wichtigsten Support-Tools für Contact Center und mit der steigenden Nachfrage nach Cloud-basierter Infrastruktur ist auch der Bedarf an robustem WEM aus der Cloud gestiegen.

Alvaria kann auf eine lange Tradition der Bereitstellung vor Ort zurückblicken, aber als führender Anbieter von Cloud-basierten Diensten kann Alvaria seine Plattform sowohl vor Ort als auch in einer gehosteten privaten Cloud, in den öffentlichen AWS- oder Azure-Clouds oder in einer hybriden Konfiguration aus zwei oder mehr dieser Bereitstellungsmodi bereitstellen. Alvaria ist einer der wenigen Anbieter, die einen „Cloud-neutralen“ Ansatz für die öffentliche Cloud verfolgen. Wir bevorzugen keinen Cloud-Anbieter gegenüber einem anderen. Wir können unsere Software so bereitstellen, wie unsere Kunden es wünschen.

---

## WICHTIGE MERKMALE

- Moderne, intuitive browserbasierte Benutzeroberfläche
- Personalprognose, Planung, Terminierung, Mitarbeiter-Self-Service und Echtzeit-Management für eingehende/ ausgehende Kontakte
- Genaue Prognose des Kundenkontaktvolumens und des damit verbundenen Personalbedarfs
- Unbegrenzt Testen von Planungsszenarien vor der offiziellen Veröffentlichung der Pläne
- Verwaltung von Agentenplätzen an mehreren Standorten einschließlich Outsourcingern
- Einfache Änderungen des Schichtplans, Schichttausch, Schicht-Auktion, Pinnwand für den Schichttausch

- Zentralisierte Sichtbarkeit von Mitarbeitercharakteristiken, Präferenzen, Schichten und Leistung
- Vollständige Omnichannel-Aufzeichnung und -Wiedergabe mit Pause/Fortsetzen für PCI- und HIPAA-Konformität
- Einfache Qualitätsbewertungen mit dynamischen Formularen, Anmerkungen, Anhängen und Kalibrierung
- Leistungsstarke Performance Management Analysen, Scorecards und Dashboards mit allen Qualitätsbewertungen von Agenten, Mentoren und Kunden
- Branchenführende Sprach- und Textanalyse
- Auslösen von Coaching-Workflows und Lehrplänen auf der Grundlage manueller Vorschläge oder automatisierter KPI-Schwellenwerte
- Native Gamifizierung integriert mit Alvaria Performance

---

## NUTZEN

- Stellen Sie sicher, dass alle Mitarbeiter produktiv und engagiert sind und daran arbeiten außergewöhnliche Customer Experience zu bieten
- Gleichen Sie die konkurrierenden Bedürfnisse von Kunden, Agenten und Unternehmen bei bestmöglicher Verwirklichung der gemeinsamen Ziele genau aus
- Schaffen Sie eine positive Arbeitsumgebung für alle Mitarbeiter
- Nehmen Sie in Echtzeit korrigierende Änderungen am Personaleinsatz vor, um sicherzustellen, dass die SLAs eingehalten werden
- Monitoren Sie 100% der Interaktionen auf Qualität
- Erkennen Sie die Leistung einzelner Mitarbeiter und ganzer Teams
- Gewinnen Sie wertvolle operative Einblicke in alle Interaktionskanäle
- Geben Sie den Agenten eine Möglichkeit zur Selbstkorrektur, wenn ihre Leistung schwach ist
- Konsolidieren und analysieren Sie wichtige Contact-Center-Daten aus vielen Systemen
- Geben Sie den Agenten Zugang zu hochflexiblen Dienstplänen
- Stellen Sie höchste Kundenzufriedenheit zu den niedrigsten angemessenen Kosten sicher
- Erhalten Sie einen angemessenen und ausgewogenen Überblick über alle Arten von Qualität und stellen sicher, dass ein angemessenes Coaching schnell erfolgt
- Minimieren Sie Risiken, indem Sie die Auswirkungen möglicher Störungen der Nachfrage/Ressourcen untersuchen
- Verkürzen Sie die Lernkurve für alle WEM-Aktivitäten und verbessern Sie die Effizienz mit einer einfachen Benutzeroberfläche

### 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™.