

귀사의 컨택센터에서 Workforce Engagement 솔루션을 사용할 준비가 되었습니까?



다음 질문에 답변하여 Workforce Engagement 솔루션이
귀사의 컨택센터 로드맵에 적당한지 여부를 확인하십시오.

1

실적이 좋은 상담원과 실적이 낮은 상담원을 쉽게 식별할 수 있습니까?

뛰어난 고객 서비스는 우수한 컨택센터 상담원으로부터 시작해서 마무리됩니다. 상담원 실적을 제대로 확인할 수 있는 품질 관리 애플리케이션을 사용하여 상담원의 성과를 평가하십시오.

2

품질 보증을 위해 펜과 연필 또는 Excel 스프레드시트를 사용하고 계십니까?

수동으로 이루어지는 품질 보증 프로세스는 시간이 오래 걸리고 번거로우며 복잡할 수 있습니다. 수동 프로세스를 없애고 통합형 품질 보증 애플리케이션을 활용하는 품질 보증 프로그램을 기업에 맞게 세부적으로 조정하세요.

3

상담원을 교육하거나 이끌어 줄 시간이 부족하십니까?

통합형 코치 및 학습 애플리케이션을 사용하면 적시에 적합한 상담원에게 올바른 교육을 제공하여 귀사의 컨택센터 내에서 지속적인 학습 문화를 조성하는 데 도움이 됩니다.

4

새로운 상담원 온보딩 프로세스에 관심이 있으십니까?

신규 상담원의 온보딩 과정은 쉽지 않습니다. 실시간 모니터링 애플리케이션을 사용하면 실시간으로 상담원의 통화를 청취하고 고객을 응대할 때 사용하는 데스크톱 화면을 볼 수 있으므로, 상담원이 해당 상호작용에 대해 기억하고 있는 동안에 즉각적인 피드백을 제공할 수 있습니다.

5

업계 규칙 및 규정을 준수해야 합니까?

음성 및 음성 이외의 고객 상호작용을 녹음하여 위험 부담 및 책임을 줄이고 업계 규정 및 규정을 준수하십시오.

6

컨택센터 직원 채용 시 올바른 리소스를 적시에 제공하는 데 어려움이 있으십니까?

상담원 수가 너무 많으면 소중한 리소스의 낭비로 이어집니다. 상담원 수가 너무 적으면 고객경험에 피해를 줄 수 있습니다. Workforce Management 애플리케이션은 모든 상호작용 채널에서 직원 배치 계획을 정확하게 예측하고 최적화하는 데 도움을 줄 수 있습니다.

7

고객이 귀사의 서비스, 제품 및 회사에 대해 어떻게 느끼는지 제대로 알고 계십니까?

그렇지 않은 경우 사후 통화 설문조사 애플리케이션을 통해 컨택센터와의 상호작용 이후의 고객 감정을 파악할 수 있습니다. 이러한 고객 피드백을 활용하여 지속적으로 서비스를 개선해 나가십시오.

8

보고서 준비에 너무 많은 시간을 할애하고 계십니까?

스프레드시트를 당장 없애십시오. Workforce Engagement 플랫폼을 사용하면 실적 관리 분석, 대시보드 및 스코어카드가 통합되어 서비스 프로세스 개선에 좀 더 노력을 기할 수 있습니다.

Workforce Engagement에 대해 자세히 알아보시려면 Avaya 계정 관리자 또는 Avaya 공인 파트너에게 문의하시거나 avaya.com/kr 에 방문하여 주십시오.

[자세히 알아보기](#)

AVAYA