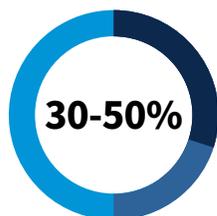


AVAYA

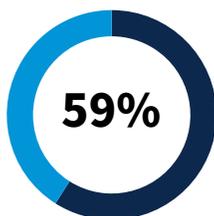
# 优先考虑远程联络中心座席 的人性化体验及其重要性



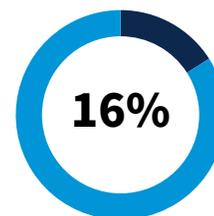
在过去几年中,除少数例外情况外,远程工作在联络中心行业一直保持不断上涨的势头。据估计,目前有 30-50% 的联络中心座席人员是远程工作, **这一数字是全球平均水平 (16%) 的两倍多**。有多达 59% 的工作人员可能会选择提供远程工作选项的雇主而非不提供选项的雇主,座席人员完全可以通过远程完成此类工作。



的联络中心座席人员目前在远程工作



工作人员会愿意选择可以提供远程工作方式的雇主而非那些不能提供远程工作方式的雇主



的全球化公司都在远程工作

如果能为远程工作提供足够多的赋能,那么该行业的人员流失率也不会如此之高。企业目前仍然陷入招聘和培训座席人员的“漩涡”之中,只能眼睁睁地看着他们离职, **每位座席的人力成本高达 2 万美元**。这些一线工作人员因长期的工作压力而面临异常严重的健康问题、情绪和精神上的疲惫。苛刻的业绩要求、艰难的客户沟通、超长的工作时间(是的,即便在家工作也依然如此)、无法驾驭的高工作量……这一切的问题都堆积到一起,成为巨大的压力。对于远程座席人员来说,在家工作还会增加孤立感和其他干扰因素:与他人共享工作空间、狗叫、窗外的建筑施工等等。



需要花费

**10,000–20,000 美元**  
来代替联系中心座席人员

降低座席人员的倦怠感是联络中心领导者的首要任务,而技术似乎自然而然地成为了解决这一问题的答案。但真的是这样吗? 是,也不是。我们不能忽视人性化体验 (HX),它是座席人员体验的一个重要因素,从本质上决定着客户体验。本指南将通过 Avaya 及其客户提供的关键实例,介绍技术在支持这种动态情形方面所发挥的特殊作用,尤其是对远程联络中心座席人员。

## 您可以在云计算、人工智能和自动化方面投入数百万美元，企业也是如此，但这些创新投资无法忽视座席人员体验中人的因素。

企业需要在追求创新的过程中加强这一不可或缺的人文因素。在当今体验至上的体验经济时代，最宝贵的价值来自于企业最有价值、最昂贵的资产（也就是他们的员工）的体验。



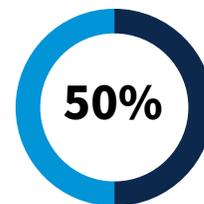
在客户服务领域，对创新的投资通常着眼于客户体验、运营效率和产出。例如，利用人工智能和自动化等云技术缩短平均处理时间和首次呼叫解决时间，从而降低成本并帮助座席人员取得成功。这些考虑因素对于业务运营改进是必要的，不过还有其他方法来为座席人员提供创新性的体验。

公司可以通过以下三种方式利用人工智能改善座席人员的人性化体验，从而提高员工留存率、降低员工流失率，并创造更好的整体业绩：

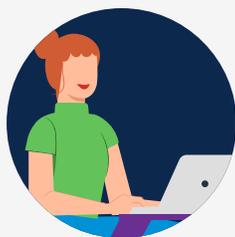


## #1: 人工智能情绪追踪

超过 50% 的美国大型雇主正在使用人工智能驱动的情绪跟踪技术来更好地了解员工的内心状态。



Avaya 的无中断创新方案使企业能够将这一创新功能集成到现有平台、公共云、私有云、内部部署或混合环境中,从而通过每个座席桌面都能直接访问并获得正念培训、鼓励机器人和锻炼计划等服务。



## #2: 为座席人员“带来助力团队”

一套功能强大的人工智能工具,包括人工智能座席助理、翻译和转录以及自动总结,可提升性能,并创建一个连接性更强的环境,让远程座席可以随时随地获取所需的信息。在需要时,座席人员还可以轻松地与企业内的主题专家沟通交流,包括联络中心以外的专家,并在需要时将他们带入客户互动中。



## #3: 游戏化

游戏化(将积分、与他人竞争和游戏规则等游戏元素应用于座席人员培训和交互)并非一件新鲜事,但该技术仍在迅速改进和发展,为吸引远程座席人员、沟通目标、衡量和认可成就以及激励协作提供了令人期待的新可能性。Avaya 的无中断创新方案使企业能够迅速利用整个联络中心的数据,超越奖品和奖章的范畴,为新的、灵活的工作世界提供由目标、竞争、社交互动、奖励和辅导组成的有影响力的游戏化计划。

# Avaya 客户如何获益

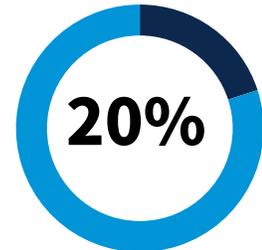
澳大利亚旅游业中的一个知名品牌，因其在创新与人性化体验之间达成良好的平衡，成为行业中员工留任率最高的品牌之一。

该公司将其团队社区文化和远程/办公灵活性归功于 Avaya 的技术在幕后的大力支持，以保持每个人的联系、支持和富有意义的参与。

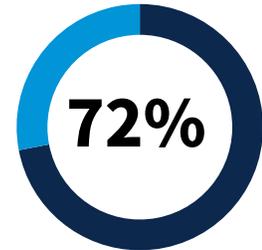
**备受推崇的大型补充性保险提供商 Aflac 通过坚持座席人员优先的理念，在 18 个月内将座席人员流失率降低了 20%，并将座席专家的任期提高了 72%。**

该公司将创新方式与人性化体验相结合，为提升体验而服务，其中一个方式是使用智能呼叫路由，确保为首次危重症客户提供专业护理。Avaya 可帮助确保在后台将呼叫者转接至专业的专家团队，该团队有能力为非常虚弱的患者提供服务。通话结束后，软件会智能地安排这些可能经历了极具有挑战性且极其耗费精力对话的座席人员离开电话工位，让他们有机会得到精神上的休息和放松。

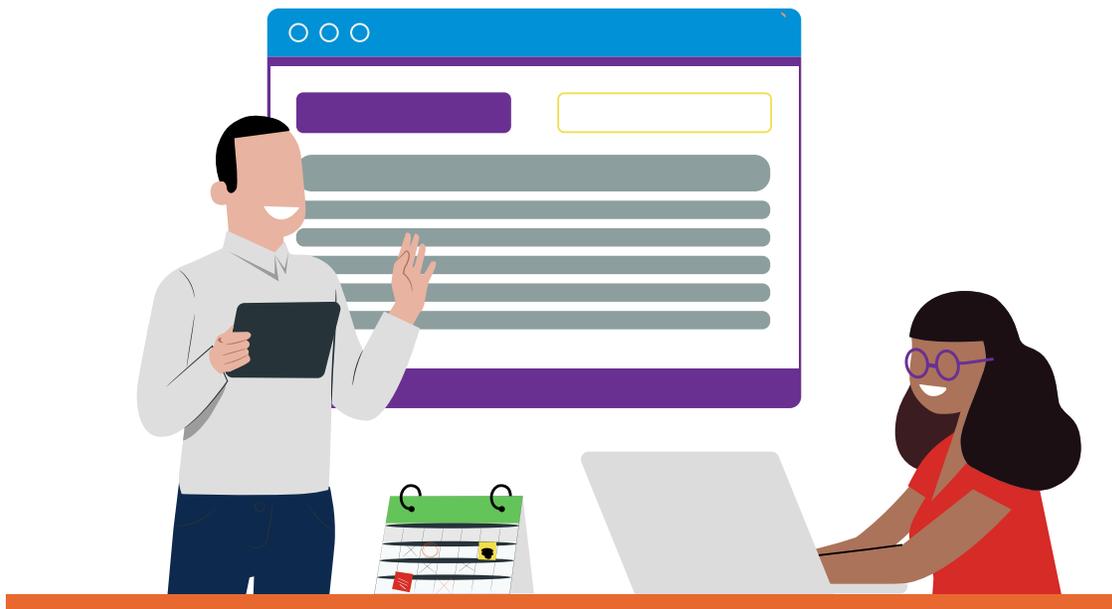
Aflac 将座席人员流失率减少了



Aflac 将座席专家的任期提升了



在 18 个月内



## 什么是 Avaya 的“无中断创新”方案，它如何帮助企业围绕人性化体验进行创新？

大多数企业环境中的路由和管理基础设施错综复杂。这些组织不应该为了采用人工智能等新的云技术而放弃对现有战略性内部部署解决方案的重大投资。我们的目标是加强现有的环境。

这就是 Avaya 的无中断创新方案包含的内容。



### 无需冒着弹性的风险来使用新技术。

取而代之的是，企业可以继续无缝运营的同时，根据自身条件进行创新，从而降低变革带来的负面影响，更快地实现切实的业务绩效成果。



### 无需为拥抱创新而摒弃行之有效的方法。

相反，企业的核心客户体验或联络中心平台则充当了新创新的整合者。



## 不必盲目追逐潮流，饱受干扰的风险。

企业可以让创新来到自己身边，特别是通过与可提供集成体验的合作伙伴合作，让他们能够以适合其业务的方式使用新技术。

创新不一定必然对稳定性造成不必要的影响，Avaya 的无中断创新方案证明了这一点。开始围绕人性化体验制定战略，以改善座席体验和客户体验，并更快地推动业务绩效成果，而无需将平台完全转移到云。

[了解更多有关 Avaya 如何消除创新阻碍，更快实现实际业务成果的信息。](#)

# AVAYA

©2024 Avaya LLC 版权所有。保留所有权利。Avaya 和 Avaya 标志是 Avaya LLC 的商标，已在美国和其他国家/地区注册。以®、TM、或 SM 标识的某些商标分别是 Avaya LLC 公司的注册商标、商标和服务标志。其它所有商标均属于其各自所有者。

08/24 · CC15965CN