

Performance Management

성과 관리 솔루션



많은 조직이 고객과 소통하는 비즈니스 영역 전반에서 성과를 관리하고 개선하는데 어려움을 겪고 있습니다.

컨택센터, 백 오피스 및 본사에는 과도한 시스템과 데이터가

있지만 실제 관리자가 데이터에 접근하는 것 외에 직접 무언가를 적용하여 실행해 볼 수 있는 것은 거의 없습니다.

성과관리(Performance Management) 솔루션은 여러 시스템에서 데이터를 수집하고 통합하여 개인, 팀 및 조직의 성과를 효율적으로 추적, 관리 및 개선할 수 있는 단일 표준 프레임워크를 제공합니다. 이 솔루션은 스코어 카드, 코칭 및 이러닝 기능을 통해 시너지 효과를 극대화할 수 있으며 고객 경험 향상을 위한 지속적인 성과 관리 프로세스를 구현할 수 있습니다.

성과관리 솔루션은 직원들이 수행하는 업무가 무엇인지, 얼마나 효과적으로 해당 업무를 수행하고 있는지, 특정 업무에 대한 숙련도 및 필요한 스킬은 무엇인지와 같은 직원에 대한 포괄적인 Insight를 제공하고 필요에 따라 직원의 코칭과 교육 섹션을 제공합니다.

성과관리 솔루션으로부터 얻어진 이러한 Insight를 사용하면 개인 및 팀 활동을 회사의 목표와 연결하고 필요에 따라 교육 및 프로세스를 조정할 수 있습니다.

Now you can:

- 이기종 시스템의 데이터를 사전 정의된 KPI로 통합합니다.
- 관리자에게 직원, 팀, 부서 및 해당 조직의 KPI점수에 대한 가시성을 제공하고 관련 인터랙션 및 화면을 상세하게 분석하여 성과점수에 대한 원인을 파악할 수 있도록 돕습니다.
- 관리자는 필요 시 언제든지 스킬에 기반한 코칭 및 이러닝을 추적 및 제공하여 직원의 지식과 스킬 향상을 촉진시킬 수 있습니다.

Performance Management

직원의 성과 및 생산성에 대한 가시성 확보

성과 관리 솔루션은 많은 시간이 소모되는 수동 보고로부터 관리자를 해방시켜 직원 교육에 집중할 수 있도록 지원하며 업무 프로세스와 기술 그리고 기업 전반에 주요한 메트릭을 제공하여 조직으로 하여금 우수한 운영 프로그램을 구축하고 유지하는데 도움을 줄 수 있습니다.

PM 솔루션은 다음과 같은 다양한 기능을 제공합니다.

- **고급스코어카드** — 직원의 핵심성과지표(KPIs)를 적합한 업무 룰에 기반한 스코어카드에 표시하여 직원 성과에 대한 데이터 중심의 객관적인 평가를 제공하고 목표에 따른 일별 성과에 대한 가시성을 부여하여 직원들이 자신의 업무를 스스로 개선할 수 있도록 돕습니다. 이미 광범위하게 사전정의된 KPI를 선택하여 사용하거나 특정 조직의 목표를 반영한 자체 KPI를 만들어 사용할 수도 있습니다. 특히 고유한 비즈니스 프로세스 워크플로우를 통해 특정 KPI와 관련된 우수 상담 사례 또는 부진한 상담 사례를 신속하게 파악하여 직원 점수에 대한 원인을 파악할 수 있습니다.
- **학습 관리** — 직원 및 관리자는 자신의 자리에서 이러닝 학습 과제에 바로 액세스 할 수 있습니다. 직관적인 브라우저 기반 인터페이스는 할당된 특정 교과목과 각 강의의 기간 및 우선 순위, 완료기한 등을 보여줍니다. 직원들은 마우스 클릭만으로도 학습 세션을 시작할 수 있을 뿐만 아니라 스코어카드의 KPI점수가 설정된 임계값을 벗어난 경우에는 품질관리(QM)솔루션을 통해 직원에게 수업을 자동으로 할당할 수 있습니다. 이 시스템은 직원이 이미 수료한 학습 코스의 이력과 각 코스와 관련된 점수를 보여줍니다. 감독자는 코스 성적표와 보고서를 보고 개별 직원을 위한 교육 진행 상황 및 상태를 평가할 수 있습니다.

* 품질 관리(Quality Management) 솔루션이 필요함.

- **코칭** — 코칭은 관리자가 직원들의 스킬을 향상시킬 수 있는 보다 집중된 지침을 줄 수 있도록 통합된 기능과 온라인 툴을 제공합니다. 코칭 세션은 직원의 스킬 점수가 사전에 설정된 임계값 아래로 떨어지거나 평가 중 품질관리(QM)에서 바로 자동 트리거될 수 있습니다. 직원 스코어카드와 정책 문서 및 이러닝 레슨 또는 기타 관련 자료들도 코칭 과제에 첨부 할 수 있습니다. 이를 통해 수퍼바이저가 도움이 가장 필요한 직원과 팀에 집중하고 그들의 멘토링에 더 많은 시간을 할애할 수 있도록 도와줍니다.

컨설팅 혜택

루키스는 비즈니스 자문 서비스, 시스템 구현 및 실행 서비스, 애플리케이션 관리 서비스를 비롯하여 투자 효과를 극대화 할 수 있는 다양한 전문 서비스를 제공합니다.

Your Value, Our Future

지능형 컨택센터 통합 솔루션

| About US |

(주)루키스는 1999년에 설립된 컨택센터 음성 녹음 및 통합 솔루션 전문 업체입니다. Verint와의 전략적 관계를 통한 국내 독점 파트너로서 AI, BIG DATA Analytics, Biometrics, Robotics, IoT 등 미래 선도 기술과 조직력을 바탕으로 변화하는 시장 상황과 IT기술에 대한 인사이트를 제공하고 있으며 국내 유수의 기업들에게 창조적이고 스마트한 최적의 솔루션을 제공함으로써 명실상부한 IT Convergence 기업으로 성장하고 있습니다.

서울지사_ (우04781) 서울특별시 성동구 성수일로 4길 25, 서울숲 코오롱디지털타워 1차 Tel: 02-368-3800 / Fax: 02-368-3828
대전지사_ (우34908) 대전광역시 중구 계룡로 858 디제이홀딩스 6층 Tel: 042-521-0127 / Fax: 042-521-0161
부산지사_ (우47268) 부산광역시 부산진구 개금온정로 5 성원상떼뷰 406호 Fax: 051-818-3898

Lucis with VERINT.