



درباره انواع مرکز تماس بدانید | کال سنتر چیست؟

انواع مرکز تماس مرکز تما یا به عبارتی مدل های مختلفی از کال سنتر یک ساز و کار مخابراتی و کامپیوتری است که انواع مختلفی دارد و معمولاً برای مدیریت کردن تماس های ورودی و یا برای برقرار نمودن تماس های خروجی یک سازمان یا اداره به صورت مستمر مشغول به کار است.

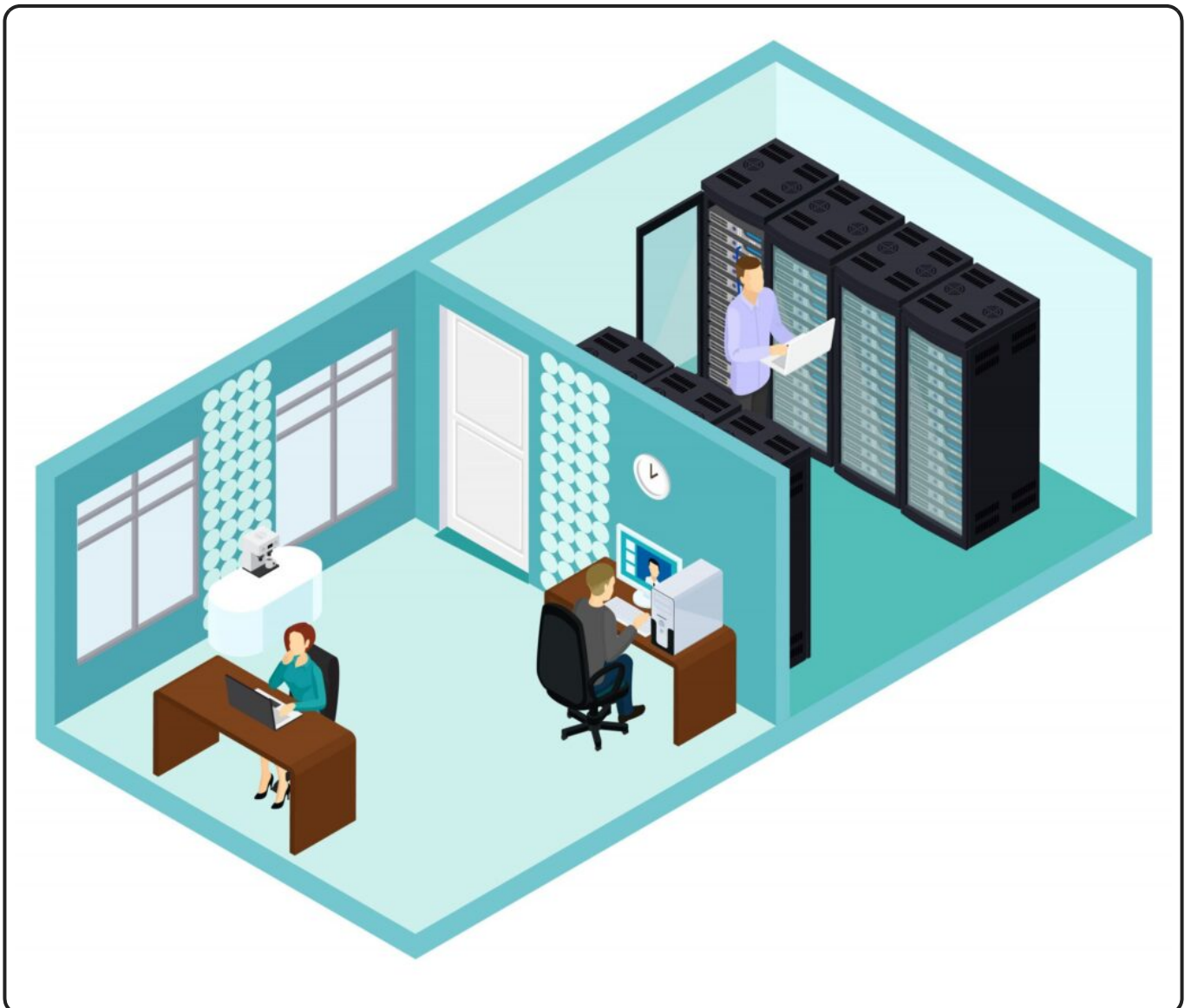
برخی از سازمان ها به طور معمول با طیف زیادی از مشتریان در ارتباط هستند، این سازمان ها برای اینکه بتوانند درخواست های مشتریان خود را بهتر مدیریت کنند و در کنار این موارد بتوانند یک تاریخچه ای از این تعاملات خود با مشتریان داشته باشند، معمولاً اقدام به راه اندازی چنین مرکزی می نمایند.

توضیحات لازم درباره ی مرکز تماس یا همان کال سنتر

مرکز تماس که در بیشتر موارد به آن مرکز ارتباط نیز گفته می شود نقش بسیار مهمی را در زمینه ی ارتباط بین مشتری ها و کسب و کارها بازی می کنند. مرکز تماس یا همان کال سنتر این امکان را برای مشتریان فراهم نموده است که بتوانند با کمترین زمان و بدون محدوده زمانی، مکانی و همچنین با کمترین امکانات، به راحتی با



سازمان مورد نظر ارتباط برقرار نمایند.
در این مراکز تماسی تمامی مشتریان می‌توانند از هر طریقی که
بخواهند از جمله تلفن، فکس پیامک، صندوق صوتی، ایمیل، و
همچنین وب سایت با سازمان مورد نظر ارتباط برقرار نمایند.





برای راه اندازی مرکز تماس یا همان کال سنتر باید چه مواردی ارزیابی شود؟

- ۱- نوع کسب و کاری که انجام می شود.
- ۲- میزان موجودی سازمان از نظر نقدینگی
- ۳- میزان حجم کاری شرکت یا سازمان
- ۴- فضای موجود در سازمان یا شرکت
- ۵- میزان زیر ساخت هایی که در سازمان وجود دارد از جمله: کامپیوتر، اینترنت، سرور، شبکه و مواردی از این قبیل

خدمات مربوط به مرکز تماس یا همان کال سنتر

- ۱- دارای امکانات توزیع پیشرفته تماس ها و همچنین مسیریابی
- ۲- دارای امکانات مانیتورینگ
- ۳- امکان مدیریت نمودن نیروی کار یا همان اپراتورها
- ۳- دارای امکانات ضبط مکالمه ها و شنود
- ۴- امکان ارزیابی نمودن و همچنین افزایش دادن بهره وری مرکز ارتباطات
- ۵- ارتباط با برخی سیستم های ثالث

مزیت هایی که در راه اندازی مرکز تماس وجود دارد:

- ۱- مشتری به راحتی می تواند در کمترین زمان پاسخی مناسب و



بهترین پشتیبانی را از مرکز دریافت نماید.

۲- یکی از مزیت های مرکز تماس یا به عبارتی مرکز ارتباط ،این است که، به جهت اینکه مشتریان از انتظار کشیدن برای برقراری تماس با سازمان خسته نشوند آهنگ های بی کلام دلنشینی برای آن ها پخش می نماید.

۳- مرکز تماس یا به عبارتی کال سنتر به طور دقیق و درست تماس ها را بین اپراتورهای خود تقسیم می کند.

۴- مرکز تماس برای اینکه از کیفیت کار اپراتورهای خود آگاه باشد در برخی موارد از نحوه برخورد آن ها گزارش تهیه می نماید.

۵- مرکز ارتباطات با استفاده از نرم افزارهای ممکن تمامی تماس ها را یکپارچه می نماید.

۶- این مرکز تماس آن دسته از داخلی های پرتماس را شناسایی نموده و برای آینده فروش آن ها برنامه ریزی می نماید.

۷- مرکز کال سنتر از تعداد دفعاتی که مشکل مشتریان در تماس های اول حل شده است میانگین می گیرد.

۸- مرکز تماس سعی می نماید که اشغال بودن خطوط تماس را به حداقل برساند.

۹- همچنین این مرکز سعی دارد که سرعت پاسخ گویی به مشتریان را افزایش دهد تا رضایت مشتری های خود را جلب نماید.

۱۰- مرکز تماس به طور معمول آمار مشتریانی که تماس می گیرند را روزانه از اپراتورهای خود دریافت می نماید.



علت ارزیابی نمودن عملکرد اپراتورهای مرکز تماس چیست؟

- ۱- مرکز تماس در وهله اول به این دلیل اپراتورهای خود را ارزیابی می نماید که با خصوصیات بهترین کارشناسان خود در زمینه ارائه خدمات آشنا شود و سپس بتواند این خصوصیات را در استخدام نمودن دیگر اپراتورها مورد استفاده قرار دهد.
 - ۲- مورد دوم این است که بتوانند نقاط قوت و ضعف اپراتورها را شناسایی کنند و در صورت وجود ضعف در توانایی آن ها نسبت به رفع آن اقدامات لازم را انجام دهند.
 - ۳- سعی بر بالا بردن میزان رضایتمندی مشتریان
 - ۴- توانایی افزایش دادن میزان در آمد سازمان از طریق مرکز تماس
 - ۵- ارتقا دادن توانایی اپراتورهایی که دارای بهره وری کمتری هستند.
- مواردی که در عملکرد اپراتورهای مرکز تماس می تواند دخیل باشد:
- ۱- تعداد مشتری هایی که در یک بازه زمانی می تواند ارائه سرویس نماید.
 - ۲- مدت زمانی که برای پاسخ دادن به تماس مشتری اختصاص می دهد.
 - ۳- کیفیت مکالمات اپراتورها با مشتریان

تقسیم بندی مراکز تماسی یا همان کال سنتر بر اساس



جهت ارتباطی:

۱- مرکز تماس ورودی (Inbound Contact Cente)
در مرکز تماس ورودی یا به عبارتی کال سنتر ورودی می توان حجم بسیاری از درخواست های مشتریان را از طریق تلفن دریافت نمود.
کال سنتر ورودی به طور معمول به درخواست هایی که از طریق تلفن برای پشتیبانی فنی، خدمات محصولات یا فروش یا برخی سوالات که مربوط به حساب های بانکی است و همچنین دیگر سوالات که می تواند مربوط به سازمان باشد، پاسخگو هستند.
مزایای کال سنتر ورودی:

۱- این مرکز تماس به راحتی و با سرعت می تواند به درخواست مشتریان رسیدگی نموده و به سوالات آن ها پاسخ داده که این موارد هر چه با سرعت و دقت بیشتری انجام شود در این صورت مشتریان رضایت بیشتری خواهند داشت.

۲- دارای پشتیبانی قوی مشتریان که این مورد باعث افزایش پیدا کردن اعتماد و وفاداری مشتریان به مرکز تماس می شود. سایت راه مدیر که یکی از مراکز تماسی است دارای این مزیت مهم یعنی پشتیبانی قوی از مشتریان خود می باشد.

۳- سایت راه مدیر با ارائه نمودن سیستم پشتیبانی تلفنی قوی، می تواند توصیه کسب و کار مشتریان خود را به دیگران افزایش دهد.

مرکز تماس خروجی (Outbound Contact Center)
مرکز کال سنتر معمولاً در این مورد با آن دسته از مشتریانی که دارند



و یا مشتریانی که ممکن است در آینده داشته باشند تماس حاصل می کنند. در این مورد مرکز تماس معمولاً از اپراتورهای خود برای تماس گرفتن استفاده نمی کند و برای این کار از تماس گیر خودکار استفاده می کنند که باعث می شود تعداد زیادی تماس با مشتریان برقرار شود.

مواردی که از مرکز کال سنتر خروجی استفاده می شود:

- ۱- خدمات فروش به مشتریانی که جدید هستند.
- ۲- خدمات فروش به مشتریانی که در حال حاضر هستند.
- ۳- خدمات پیش فروش به مشتریان
- ۴- دریافت نمودن نظرسنجی ها و همچنین نظرات
- ۵- تحقیقات مربوط به بازار
- ۶- امکان گرفتن وقت برای مراکز درمانی، مطب دکتر و همچنین بیمارستان ها

مرکز تماس مشاع (Outsourced Contact center)

در این مورد شرکت یا سازمان ها برای اینکه هزینه های خود را کاهش دهند، با شرکت یا سازمان دیگر برای اداره نمودن تماس ها قرارداد می بندد که این باعث کاهش هزینه ها در شرکت ها یا سازمان ها می شود.

مهم ترین مزیت های سایت راه مدیر:



- ۱- راحتی و آسانی در استفاده از مراکز تماس
 - ۲- قابلیت مدیریت نمودن تعداد زیادی از مشتری ها
 - ۳- قابلیت افزایش دادن میزان بهره وری مراکز کال سنتر
 - ۴- باعث بالا رفتن رضایت مشتریان
 - ۵- امکان هماهنگی بین قسمت های مختلف سازمان
 - ۶- باعث افزایش درآمد سازمان و همچنین باعث افزایش تعداد مشتری ها
 - ۷- ارائه نمودن یک دید لحظه ای نسبت به همه ی اتفاقات رخ داده در مرکز تماس برای سازمان
- ویژگی های مربوط به سرویس های مرکز تماس:
- ۱- یک شماره تلفن ثابت و اختصاصی: معمولاً در بعضی مواقع برای مشتریان ثابت یک شماره تلفن ثابت و اختصاصی واگذار می گردد.
 - ۲- دایورت تماس: این ویژگی طبق خواست شما به وسیله اپراتور انجام می شود.
 - ۳- مدیریت نمودن آنلاین مرکز تماس: شما می توانید مرکز تماس خود را از طریق اینترنت و سایت راه مدیر تنظیم نمایید.
 - ۴- صندوق صوتی: در بعضی موارد می توانید در طول شبانه روزی تماس های خود را به صندوق صوتی هدایت کنید و از طریق پورتال موجود به پیامها دسترسی پیدا کنید.
 - ۵- دریافت نمودن اینترنتی فکس: شما می توانید آن دسته از فکس هایی که به شماره فکس شما ارسال می شود را به صورت فایل های پی دی اف دریافت نمایید.



۶- دریافت نمودن آنی گزارش های تماس: شما می توانید گزارش همه تماس های خود را در پورتال هم به صورت آنلاین و همچنین به صورت پیامک مشاهده کنید.

انواع مراکز تماس

۱- مراکز کال سنتر ورودی:

این نوع از مراکز تماس دارای یکسری از اپراتورهای کارشناس است که فقط وظیفه دریافت تماس های ورودی را دارند. یک مثال برای این مورد می تواند این باشد که در بعضی مواقع مشتری ها در مورد خدماتی که از سازمان شما دریافت کرده اند، سوالاتی دارند و باید کارشناسان این بخش به آن سوالات پاسخ دهند یا در بعضی مواقع با مشکلی مواجه شده اند که باید کارشناسان نسبت به حل آن مشکل راه حلی را در اختیار مشتریان قرار دهند.

۲- مرکز تماس خروجی:

در این مرکز وظیفه اپراتورهای کارشناس این است که با توجه به لیستی که در اختیار دارند تماس های خروجی را برقرار نمایند. در بعضی مواقع افراد این گونه تصور می نمایند که کار این نوع از مراکز درواقع یک نوع خرید و فروش است در حالی که این یک تصور اشتباه است.

این مرکز تماس شامل تمامی خدماتی است که کارشناسان این مرکز برای دستیابی به همه اهداف شرکت یا سازمان با مشتری های بالقوه



خود و همچنین مصرف کنندگان تماس حاصل نمایند. به عنوان مثال این کارشناسان می توانند با مشتریان خود تماس حاصل کنند و در مورد محصولات جدید سازمان توضیحات لازم را ارائه نمایند.

۳- مرکز تماس بومی (داخلی):

این مرکز کال سنتر بومی به مرکز تماسی اشاره دارد که در داخل کشور واقع شده است و بر طبق نیازهای مشتریان، کار آن ها را مانند مراقبت نمودن از امور مالی، مراقبت نمودن از مشتری آن ها، مراقبت نمودن از منابع انسانی و مواردی از این قبیل را انجام می دهند. در کل وظیفه این مراکز این است که فقط با مردم همان کشور تماس برقرار و دریافت کنند.

۴- مراکز تماس بین المللی:

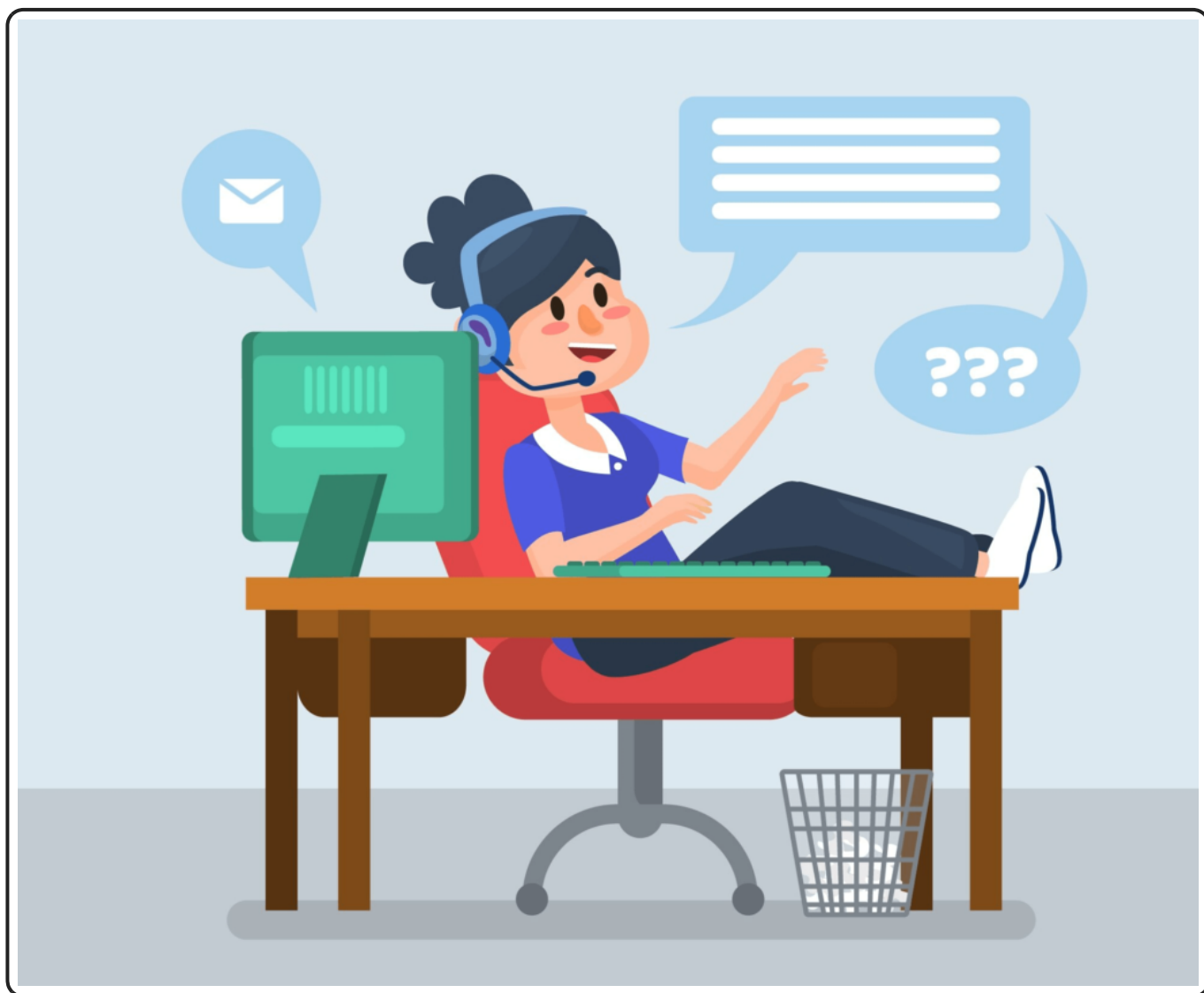


این نوع از کال سنترها به طور معمول شرکت ها و مؤسسات بین المللی را تحت عنوان مشتری خود دارا هستند. در این نوع از مراکز تماس به طور معمول به اپراتورهای کارشناس خود لهجه و فرهنگ برخی از کشورهایی که با سازمان یا شرکت های آن ها در ارتباط هستند را آموزش می دهند تا به طور موثرتری بتوانند با آن ها ارتباط برقرار نمایند.



در کل تعریفی که می توان از این مرکز داشت این است که این کال سنتر می تواند به تماس مشتری هایی که از ملل مختلف هستند نیز رسیدگی نمایند.

۵- کال سنتر در خانه:



بسیاری از سازمان ها و شرکت ها تصمیم می گیرند که کال سنترهای خود را در حوزه های کاری ایجاد نمایند و سعی می کنند که کارمندان



خود را از بین کارکنان سازمان یا شرکت خود انتخاب نمایند که به این گونه از کال سنترها مرکز تماس در خانه گفته می شود. در بیشتر مواقع این گونه از کال سنترها در خانه با یک نوع برند تجاری سر و کار دارند و این باعث می شود که میزان توجه به هر مشتری افزایش پیدا کند. این مراکز می توانند هر کدام از اپراتورهای کارشناس خود را آموزش دهند که آن ها بتوانند سفیران بسیار معتبری برای برند تجاری مورد نظر باشند.

این گونه از کال سنترها تحت نظارت مستقیم خود سازمان یا شرکت هستند و این باعث شده است که اگر نیاز به معرفی کسب و کار جدیدی باشد، بدون هیچ گونه معطلی به اطلاع مشتریان برسد و اینکه اگر قرار باشد تغییری در سازمان یا مرکز تماس ایجاد شود بدون هیچ گونه تاخیری سریع اعمال می شود.

۶- مرکز تماس برون سپاری:

وقتی که هر یک از مراکز ارتباطات، قرارداد مربوط به خدمات مشتری های خود را با یک فرد سومی درمیان بگذارد در این صورت این مرکز کال سنتر به عنوان یک مرکز تماس برون سپاری شناخته می شود. این نوع مرکز تماس بسیار مقرون به صرفه است و بیشتر توسط بسیاری از شرکت ها که تمایل ندارند مرکز تماس خود را در خانه مدیریت نمایند، استفاده می شود. بسیاری از سازمان ها و یا شرکت ها که به دنبال کاهش هزینه های عملیاتی خود هستند فرآیندهای خود را برون سپاری می کنند. مرکز تماس برون سپاری هم می تواند در داخل کشور باشد و هم می تواند در خارج از کشور باشد.



یکی از وظایف این مرکز تماس این است که به مشتریان خود کمک می‌کند تا بر آن دسته از فعالیت‌های مهم خود، مانند تولید و توزیع و همچنین فروش تمرکز کامل داشته باشند.

در بسیاری از سازمان‌ها یا شرکت‌ها که حجم کسب و کار آن‌ها افزایش پیدا می‌کند برای اینکه از ارائه خدمات کافی به مشتریان خود اطمینان حاصل کنند باید به مراتب مرکز تماس خود را افزایش دهند. که مرکز تماس برون‌سپاری به راحتی می‌تواند به سازمان‌ها و شرکت‌ها در این زمینه کمک شایانی کند.

سایت راه‌مدیر می‌تواند شما عزیزان را که به دنبال گسترش مرکز تماس خود هستید به درستی راهنمایی و کمک کند.

۷- مرکز تماس مجازی:

بسیاری از سازمان‌ها یا شرکت‌ها به مراتب برای کسب و کار خود، مرکز تماس مجازی یا به عبارتی مرکز تماس ابری را انتخاب می‌کنند که معمولاً این مرکز تماس، خدمات مربوط به مرکز تماس ورودی و خروجی را با تمام ویژگی‌های پیشرفته یکجا دارا می‌باشد.

این مرکز تماس را به راحتی می‌توان از مکان و نقطه‌ای کنترل نمود زیرا به طور معمول به هیچ عنوان به مهارت یا تجهیزات خاص برای برنامه‌نویسی نیازی ندارد. کارکنان این مراکز به طور معمول برای اینکه بتوانند در این مراکز کار کنند باید دارای گوشی یا کامپیوتر به همراه اینترنت باشند تا بتوانند کار خود را به درستی انجام دهند.

مرکز تماس فروشگاه‌های اینترنتی:



امروزه به دلیل وجود بیماری کرونا و کمبود رفت و آمد مردم باعث شده است که میزان فروشگاه های اینترنتی افزایش پیدا کند و به یکی از پرتعدادترین کسب و کارهای روز تبدیل گردد. راه اندازی این گونه از فروشگاه ها بسیار آسان و ساده بوده و با کمترین هزینه می‌توان آن را راه اندازی نمود.

ولی باید توجه داشت که در ابتدای کار یک مرکز تماس اینترنتی بالقوه برای آن ایجاد نمود و از طریق کانال ها اقدام به معرفی محصولات مورد نظر کرد. در این گونه کسب و کار وقتی که فروشنده بتواند اعتماد مشتری را با خدماتی که ارائه می دهد جلب نماید، می تواند در کسب و کار خود رونق بسیاری داشته باشد.



سخن آخر

وجود مراکز تماسی یا همان کال سنتر برای شرکت ها و سازمان هایی که دارای کسب و کار مهم و وسیعی هستند، بسیار حیاتی و مهم است. در این مقاله سعی نمودیم کامل‌ترین اطلاعات ممکن را در زمینه کال سنتر در اختیار شما قرار دهیم تا شمایی که دارای کسب و کارهای بزرگی هستید با دانستن این اطلاعات بتوانید بهترین مرکز تماس را با مجرب ترین کارکنان ایجاد نمایید.

نکته مهم و پایانی که وجود دارد این است که اگر شما می خواهید بهترین مرکز تماس را در شرکت و سازمان خود داشته باشید، می توانید به سایت راه مدیران مراجعه نمایید تا از راهنمایی های آن سایت در زمینه تاسیس مرکز تماس بهره مند شوید

همچنین می توانید از طریق سایت **راه مدیران** و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق **خدمات مشاوره** با پر کردن فرم مشاوره در انتهای صفحه منتظر تماس کارشناسان ما باشید.

برای یادگیری عمیق اصول متقاعدسازی بر پایه مدل‌های کلاسیک، می‌توانید مقاله **هنر متقاعدسازی** را مطالعه کنید.

همچنین، برای تبدیل شدن به یک استاد در اصول متقاعدسازی،



می‌توانید با سری جدید دانشجویان ما در **کارگاه متقاعدسازی پیشرفته** همراه شوید.

برای دریافت نکات روزانه و هر تکنیک فروش تلفنی جدید، **شبکه اجتماعی استاد بهزاد استقامت** را دنبال کنید.