



مرکز تماس یا کال سنتر حرفه ای داشته باشید! ۱۴۰۰

چرا داشتن مرکز تماس برای کسب و کار شما واجب است؟

مرکز تماس یا به عبارتی کال سنتر، ساز و کار مخابراتی و کامپیوتری است، که معمولاً برای مدیریت کردن تماس‌های ورودی و یا برای برقرار نمودن تماس‌های خروجی یک سازمان یا اداره به صورت مستمر مشغول به کار است.

برخی از سازمان‌ها به طور معمول با طیف زیادی از مشتریان در ارتباط



هستند، این سازمان‌ها برای اینکه بتوانند درخواست‌های مشتریان خود را بهتر مدیریت کنند و در کنار این موارد بتوانند یک تاریخچه‌ای از این تعاملات خود با مشتریان داشته باشند، معمولاً اقدام به راه اندازی چنین مرکزی می‌نمایند.

توضیحات لازم درباره مرکز تماس | کال سنتر

مرکز تماس که در بیشتر موارد به آن مرکز ارتباط نیز گفته می‌شود نقش بسیار مهمی را در زمینه ارتباط بین مشتریان و کسب و کارها ایفا می‌کنند. 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 کنند. **درباره مرکز تماس در ویکیپدیا هم بخوانید.**

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.



مرکز تماس | کال سنتر | مرکز تماس

برای راه اندازی مرکز تماس باید چه مواردی ارزیابی شود؟

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



مرکز پشتیبانی | کال سنتر | مرکز تماس

خدمات مربوط به مرکز تماس | کال سنتر

۱- دارای امکانات توزیع پیشرفته تماس‌ها و همچنین مسیریابی

۲- دارای امکانات مانیتورینگ

۳- امکان مدیریت نمودن نیروی کار یا همان اپراتورها

۳- دارای امکانات ضبط مکالمه‌ها و شنود

۴- امکان ارزیابی نمودن و همچنین افزایش دادن بهره در مرکز ارتباطات



۵- ارتباط با برخی سیستم‌های ثالث

مزیت‌هایی راه اندازی مرکز تماس | کال سنتر

۱- مشتری به راحتی می‌تواند در کمترین زمان پاسخی مناسب و بهترین پشتیبانی را از مرکز دریافت نماید.

۲- یکی دیگر از مزایای این مراکز این است که، به جهت اینکه مشتریان از انتظار کشیدن برای برقراری تماس با سازمان خسته نشوند، آهنگ‌های بی‌کلام دلنشینی برای آن‌ها پخش می‌شود.

۳- مرکز تماس یا به عبارتی کال سنتر به طور دقیق و درست، تماس‌ها را بین اپراتورهای خود تقسیم و مدیریت می‌کند.

۴- این مراکز برای اینکه از کیفیت کار اپراتورهای خود آگاهی داشته باشند، در برخی موارد از نحوه برخورد و عملکرد آن‌ها گزارش تهیه می‌کنند.

۵- مرکز ارتباطات با استفاده از نرم افزارهای مورد نیاز، تمامی



تماس‌ها را یکپارچه می‌نماید.

۶- مرکز تماس آن دسته از داخلی‌های پرتماس را شناسایی نموده و برای آینده فروش آن‌ها برنامه‌ریزی می‌نماید.

۷- از تعداد دفعاتی که مشکل مشتریان در تماس‌های اول حل شده است توسط مرکز تماس میانگین گرفته می‌شود.

۸- مرکز تماس سعی دارد تا اشغال بودن خطوط تماس را به حداقل برساند.

۹- همچنین این مراکز در تلاش هستند که سرعت پاسخ‌گویی به مشتریان را افزایش دهند تا رضایت مشتریان خود را جلب نمایند.

۱۰- مرکز تماس به طور معمول آمار مشتریانی که تماس می‌گیرند را روزانه از اپراتورهای خود دریافت می‌کنند.

علت ارزیابی نمودن عملکرد اپراتورهای مرکز تماس چیست؟

۱- مرکز تماس در وهله اول به این دلیل اپراتورهای خود را ارزیابی می‌نماید 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 و عملکرد آن‌ها 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 بهره‌وری کمتری هستند.

چه مواردی در عملکرد اپراتورهای مرکز تماس می تواند دخیل باشد؟

۱- تعداد مشتری‌هایی که در یک بازه زمانی می‌توانند سرویس دریافت نماید.

۲- مدت زمانی که برای پاسخ دادن به تماس مشتری اختصاص می‌دهد.

۳- کیفیت مکالمات اپراتورها با مشتریان



تقسیم بندی مراکز تماس بر اساس نوع ارتباط:

مرکز تماس ورودی (Inbound Contact Cente)

در مرکز تماس ورودی یا به عبارتی کال سنتر ورودی می‌توان حجم بسیاری از درخواست‌های مشتریان را از طریق تلفن دریافت نمود.

کال سنتر ورودی به طور معمول به درخواست‌هایی که از طریق تلفن برای پشتیبانی فنی، خدمات محصولات یا فروش یا برخی سوالات که مربوط به حساب‌های بانکی است و همچنین دیگر سوالات که می‌تواند مربوط به سازمان باشد، پاسخگو هستند.

مزایای کال سنتر ورودی:

۱- این مرکز تماس به راحتی و با سرعت می‌تواند به درخواست مشتریان رسیدگی نموده و همچنین به سوالات آن‌ها پاسخ دهد 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 می‌شود.

۳- با ارائه نمودن سیستم پشتیبانی تلفنی قوی، می‌تواند باعث توصیه کسب و کار مشتریان خود شود.



مرکز تماس خروجی (Outbound Contact Center)

مرکز تماس معمولاً در این مورد با آن دسته از مشتریانی که در حال حاضر خدماتی را دریافت می‌کنند و همچنین مشتریانی که ممکن است در آینده داشته باشند، تماس حاصل می‌کنند. در این مورد مرکز تماس معمولاً از اپراتورهای خود برای تماس گرفتن استفاده نمی‌کند و برای این کار از تماس‌گیر خودکار استفاده می‌شود و نتیجه آن افزایش تعداد تماس‌ها با مشتریان است.

مواردی که از مرکز کال سنتر خروجی استفاده می‌شود:

- 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 نظرسنجی‌ها و همچنین نظرات**
- ۵- تحقیقات مربوط به بازار**
- ۶- امکان گرفتن وقت برای مراکز درمانی، مطب دکتر و همچنین بیمارستان‌ها**



مرکز تماس مشاع (Outsourced Contact center)

در این مورد شرکت یا سازمان‌ها برای اینکه هزینه‌های خود را کاهش دهند، با شرکت یا سازمان دیگر برای اداره نمودن تماس‌ها قرارداد می‌بندد که این باعث کاهش هزینه در شرکت‌ها یا سازمان‌ها می‌شود.

مهم ترین مزیت‌های سایت راه مدیران:

- ۱- ارائه راهنمایی کامل در ارتباط با مراکز تماس**
- ۲- قابلیت مدیریت نمودن تعداد زیادی از مشتری‌ها**
- ۳- قابلیت افزایش دادن میزان بهره وری مراکز کال سنتر**
- ۴- باعث بالا رفتن رضایت مشتریان**
- ۵- امکان هماهنگی بین قسمت‌های مختلف سازمان**
- ۶- ارائه آموزش‌های کاربردی که باعث افزایش درآمد سازمان و همچنین باعث افزایش تعداد مشتری‌ها می‌شود.**
- ۷- ارائه یک دید لحظه‌ای نسبت به همه اتفاقات رخ داده در**



مرکز تماس برای سازمان

ویژگی های مربوط به سرویس های مرکز تماس:

۱- یک شماره تلفن ثابت و اختصاصی: معمولا در بعضی مواقع برای مشتریان ثابت، یک شماره تلفن ثابت و اختصاصی واگذار می‌گردد.

۲- دایورت تماس: این ویژگی طبق خواست شما به وسیله اپراتور انجام می‌شود.

۳- مدیریت نمودن آنلاین مرکز تماس: شما می‌توانید مرکز تماس خود را از طریق اینترنت و وب سایت مربوط به این مراکز تنظیم نمایید.

۴- صندوق صوتی: در بعضی موارد می‌توانید در طول شبانه روزی تماس‌های خود را به صندوق صوتی هدایت کنید و از طریق پورتال موجود به پیام‌ها دسترسی پیدا کنید.

۵- دریافت نمودن اینترنتی فکس: شما می‌توانید آن دسته از فکس‌هایی که به شماره فکس شما ارسال می‌شود را به صورت فایل‌های پی‌دی‌اف دریافت نمایید.

۶- دریافت نمودن آنی گزارش های تماس: این امکان را به شما



می‌دهد تا گزارش همه تماس‌های خود را در پورتال هم به صورت آنلاین و همچنین به صورت پیامک مشاهده کنید.



مرکز تماس | کال سنتر | مرکز تماس

انواع مراکز تماس

۱- مراکز کال سنتر ورودی:

این نوع از مراکز تماس دارای یکسری از اپراتورهای کارشناس است که فقط وظیفه دریافت تماس‌های ورودی را دارند. یک مثال برای



این مورد می‌تواند این باشد که در بعضی مواقع مشتری‌ها در مورد خدماتی که از سازمان شما دریافت کرده‌اند، سوالاتی دارند و باید کارشناسان این بخش به آن سوالات پاسخ دهند یا در بعضی مواقع با مشکلی مواجه شده‌اند 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 می‌توانند 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 آنها را مانند مراقبت نمودن از امور مالی، مراقبت نمودن از مشتری آنها، مراقبت نمودن از منابع انسانی و مواردی از این قبیل را انجام می‌دهند. 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 شرکت‌ها 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 شرکت‌های آنها در ارتباط هستند را آموزش می‌دهند تا به طور موثرتری بتوانند با آنها ارتباط برقرار نمایند.

در کل تعریفی که می‌توان از این مرکز داشت این است که این کال سنتر می‌تواند به تماس مشتری‌هایی که از ملل مختلف هستند، نیز رسیدگی نمایند.

۵- کال سنتر در خانه:

بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌ها تصمیم می‌گیرند که کال سنترهای خود را در حوزه‌های کاری ایجاد نمایند و سعی می‌کنند 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 می‌شود.

در بیشتر مواقع این گونه از کال سنترها در خانه با یک نوع برند تجاری سر و کار دارند و این باعث می‌شود که میزان توجه به هر مشتری افزایش پیدا کند. این مراکز می‌توانند هر کدام از اپراتورهای کارشناس خود را آموزش دهند، تا آن‌ها 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 می‌شود.

۶- مرکز تماس برون سپاری:

وقتی که هر یک از مراکز ارتباطات، قرارداد مربوط به خدمات مشتری‌های خود را با یک فرد سومی در میان بگذارد در این صورت این مرکز کال سنتر به عنوان یک مرکز تماس برون سپاری شناخته می‌شود.

این نوع مرکز تماس بسیار مقرون به صرفه است و بیشتر توسط بسیاری از شرکت‌ها که تمایل ندارند مرکز تماس خود را در خانه



-مدیریت نمایند، استفاده می‌شود. بسیاری از سازمان‌ها و یا شرکت‌ها که به دنبال کاهش هزینه‌های عملیاتی خود هستند فرآیندهای خود را برون سپاری می‌کنند. مرکز تماس برون سپاری هم می‌تواند در داخل کشور باشد و هم می‌تواند 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 برون سپاری به راحتی می‌تواند به سازمان‌ها و شرکت‌ها در این زمینه کمک شایانی کند.

سایت راه‌مدیران می‌تواند شما عزیزان را که به دنبال گسترش مرکز تماس خود هستید به درستی راهنمایی 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 نقطه ای کنترل نمود زیرا به طور معمول به هیچ عنوان به مهارت یا تجهیزات خاص برای برنامه نویسی 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 فروشگاه های اینترنتی:

امروزه به دلیل وجود بیماری کرونا و کمبود رفت و آمد مردم باعث شده است که میزان فروشگاه‌های اینترنتی افزایش پیدا کند و به یکی از پرتعدادترین کسب و کارهای روز تبدیل گردد. راه اندازی این گونه از فروشگاه‌ها 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 کانال‌ها اقدام به معرفی محصولات مورد نظر کرد. در این گونه کسب و کار وقتی که فروشندگان بتوانند اعتماد مشتری را با خدماتی که ارائه می‌دهد جلب نمایند، در این صورت می‌تواند به کسب و کار خود رونق بخشد.



مرکز تماس | کال سنتر | مرکز تماس فروشگاه اینترنتی

سخن آخر

وجود مراکز تماسی یا همان کال سنتر برای شرکت‌ها و سازمان‌هایی 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 مجرب‌ترین کارکنان ایجاد نمایید.

نکته مهم و پایانی که وجود دارد این است که اگر شما می‌خواهید 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 بهره‌مند 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.