



مانیتورینگ مرکز تماس و نکاتی که باید بدانید!

برای کسب بهترین نتیجه در مرکز تماس، بهتر است که سیستم کنترل کیفیت مناسبی داشته باشید. یکی از خدمات راه‌مدیران، ارائه راهکارهای موثر در مانیتورینگ مرکز تماس است. هرچه کارمند شما عملکرد بهتری در کار خود داشته باشد، مشتریان راضی‌تری خواهید داشت. اگر نمی‌دانید که چگونه سیستم مانیتورینگ مرکز تماس شرکت یا سازمان خود را راه‌اندازی کنید، کافیست از منوی **خدمات مشاوره سایت راه‌مدیران**، با ما تماس بگیرید تا بهترین راه ترقی فروش تلفنی را به شما نشان دهیم.

در این مطلب می‌خواهیم به طور کامل درباره ضرورت راه‌اندازی مرکز تماس و نکاتی که باعث پیشرفت شما در فروش می‌شود توضیح



دهیم و گامی برداریم به سمت هوشمند کردن مانیتورینگ مرکز تماس. با مجله راه مدیران همراه باشید.

مرکز تماس چیست و راه اندازی آن چه ضرورتی دارد؟

یک شرکت یا سازمان، بدون داشتن بخشی اختصاصی برای پاسخ دهی به مشتریان، شانس موفقیت پایینی خواهد داشت. خصوصاً اگر با مشتری نهایی سر و کار داشته باشید. گرچه کسب و کارهای B2B هم نیاز به آموزش سازمانی کارمندان خود دارند تا بتوانند روابط حرفه‌ای بهتری با سایر کسب و کارها برقرار کنند. در هرکدام از این زمینه‌ها می‌توانید از استاد استقامت و تیم متخصص ایشان در زمینه بازاریابی و فروش تلفنی، **خدمات مشاوره** دریافت کنید.

برای دریافت خدمات مشاوره راه مدیران اینجا کلیک کنید.

مرکز تماس یا مرکز ارتباط در یک سازمان، رابط بین مشتری و کسب و کار شماست. راه‌اندازی یک کال سنتر برای شما و مشتریان فرصتی را ایجاد می‌کند که بتوانید با کمترین هزینه، زمان و انرژی، پاسخگوی سوالات مشتریان خود باشید. تجربه نشان داده است که شرکت‌هایی که مرکز تماس دارند، از نظر وفاداری و رضایت مشتریان، امتیاز بالاتری می‌کنند. خود را جای مشتری تصور کنید، به کسب و کاری اعتماد می‌کنید که پاسخگویی تلفنی فعالی دارد یا مرکزی که



هیچ تمهیداتی برای پاسخگویی به مشتری در نظر نگرفته است؟

البته توجه داشته باشید که مرکز تماس صرفاً برای تماس‌های تلفنی راه اندازی نمی‌شود. بلکه تمام راه‌های ارتباطی اعم از فکس، پیامک، صندوق صوتی، تماس ویدیویی، ایمیل و بخش ارتباط با ما وب سایت شما، توسط مرکز تماس مدیریت می‌شوند. این سیستم گسترده و موثر در کسب و کار، برای نشان دادن عملکرد بهینه از خود، نیاز به مانیتورینگ مرکز تماس هم دارد. که در ادامه توضیح می‌دهیم به چه منظوری استفاده می‌شود.

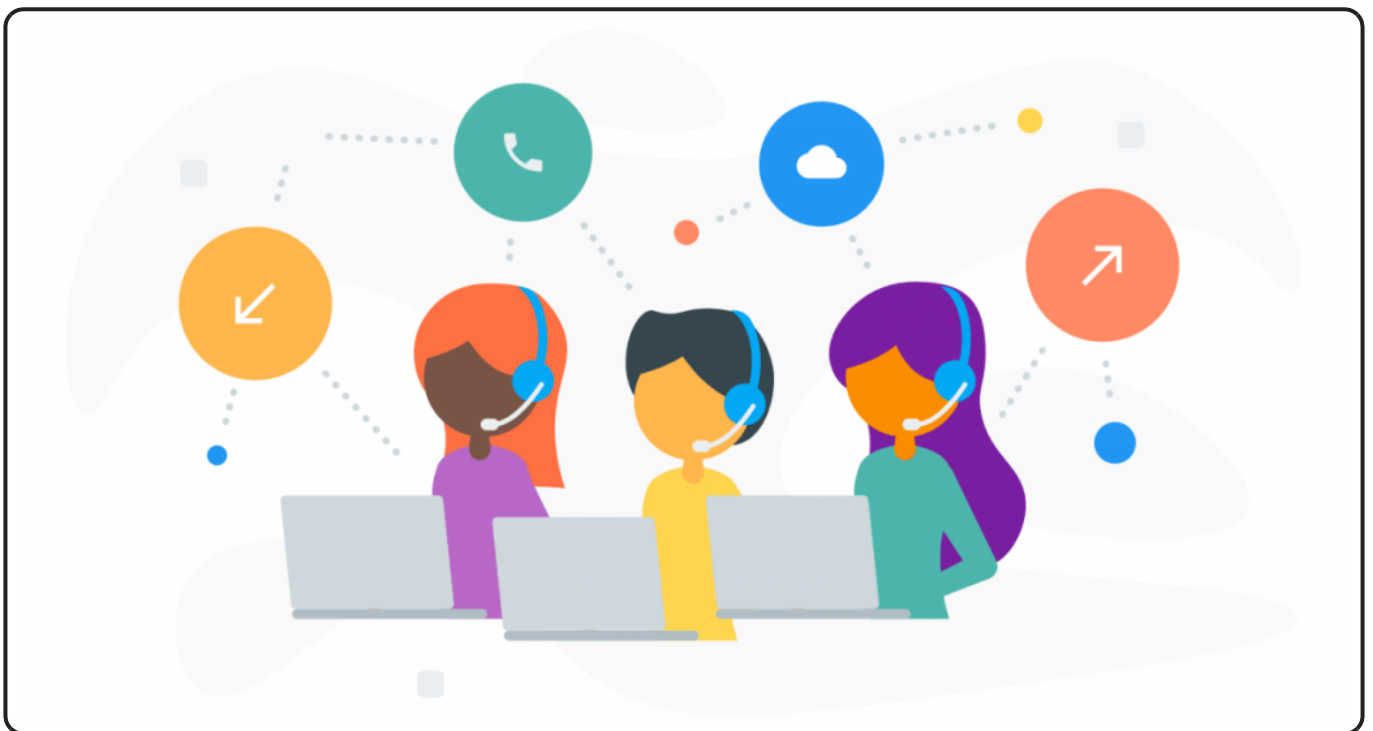
در مانیتورینگ مرکز تماس چه مواردی در نظر گرفته می‌شود؟

فرض کنید مدیریت شرکتی را به عهده دارید که بیش از ۱۰ اپراتور فعال دارد که روزانه به صدها مشتری سرویس می‌دهند. چطور می‌توانید تمامی این تماس‌ها را نظارت کنید؟ چگونه باید وضعیت تماس‌های انجام شده، در حال انتظار و عملکرد کارکنان را ارزیابی کنید؟ اینجاست که اهمیت سیستم مانیتورینگ مرکز تماس مشخص می‌شود. در واقع مانیتورینگ مرکز تماس می‌تواند مانند یک افزونه یا نرم افزار مجزا در سامانه شما مورد استفاده قرار گیرد و امکان نظارت در لحظه را به شما بدهد.

بسته به امکاناتی که افزونه یا نرم افزار مانیتورینگ مرکز تماس ارائه



می‌دهد، شما می‌توانید تمامی متریک‌های مهم در پیشرفت عملی کارکنان در فروش و ارتباط بهینه با مشتریان را بررسی کنید. نقش شما به عنوان مدیر فروش یا مدیر مارکتینگ در پروسه مانیتورینگ مرکز تماس بسیار مهم است. بدون این سیستم آنالیز و گزارش دهی دقیق و مستند، بسیار سخت و گاهی ناممکن خواهد بود.



مواردی که به طور رایج در سیستم مانیتورینگ مرکز تماس مدنظر قرار می‌گیرد شامل گزارش تعداد تماس‌های رد شده، تعداد تماس‌های پاسخ داده شده توسط هر اپراتور، میزان رضایت مشتریان از تماس‌ها، مدت زمانی که هر اپراتور برای صحبت با مشتری وقت می‌گذارد، وضعیت صف‌های تماس، مدت زمان انتظار هر مشتری در صف، گزارشات کامل درباره نحوه توزیع تماس در



بازه‌های زمانی مشخص و بسیاری موارد دیگر می‌شود.

چرا باید از مانیتورینگ مرکز تماس استفاده کرد؟

شما باید مازول مرکز تماس را در کسب و کار خود به شکل یک چرخه ببینید. کارکنان تربیت یافته می‌توانند مشتریان را راضی نگه دارند. و نظارت روی نوع ارتباط بین مشتری و اپراتور می‌تواند موفقیت این چرخه را تضمین کند. به عبارت دیگر این کنترل کیفیت است که می‌تواند تضمین دهد سیستم ارتباط با مشتریان همیشه در بهترین حالت عملکرد خودش خواهد ماند. مانیتورینگ مرکز تماس برای رسیدن به چنین هدفی، چندین معیار و متریک را در نظر می‌گیرد و مدام بررسی می‌کند.

شما می‌توانید با تدوین یک استراتژی منظم و صحیح برای مانیتورینگ مرکز تماس خود، تجربه کاربری مشتریان را بهبود ببخشید و وفاداری آنها به برندتان را بیشتر کنید. ما در راه‌مدیران، هم در جهت تدوین این استراتژی به شما کمک می‌کنیم هم با دوره‌های آموزشی و منابع معتبری که در اختیارتان می‌گذاریم، دانش مورد نیاز فروشندگان و اپراتورها را ارائه می‌کنیم. پیشنهاد می‌کنیم همین حالا نگاهی به محصولات ارائه شده در سایت بیندازید و بهترین گزینه را برای تیم مرکز فروش خود انتخاب کنید.

شرکت در دوره فوق ستاره فروش تلفنی



چه مواردی می‌تواند به داشتن یک سیستم مانیتورینگ مرکز تماس موفق کمک کند؟

اگر از یک سرویس مطمئن و مناسب استفاده کنید، فرایند مانیتورینگ مرکز تماس روندی آسان خواهد بود که تاثیر چشمگیری روی کسب و کار فروش‌تان می‌گذارد. اما در کنار کیفیت سیستم، برخی نکات نیز می‌توانند در اینباره به شما کمک کنند:

تعریف اهداف شفاف

خوب می‌دانیم که هیچ مسیری به سرانجام نمی‌رسد مگر اینکه از ابتدا هدفی برای آن مشخص کرده باشید. حرکت کورکورانه و بدون هیچ برنامه‌ریزی می‌تواند به شکست کسب و کار شما منجر شود و یا کار شما را بسیار سخت کند. پس قبل از اینکه انتظار رخ دادن معجزه‌ای در سیستم فروش خود داشته باشید، اهداف شفافی تعریف کنید. شما باید با کمک گرفتن از متخصصان این رشته به طور دقیق بدانید که به چه چیزی می‌خواهید برسید.

هرچه این اهداف کمی‌تر باشند، رسیدن به آنها ساده‌تر می‌شود. چرا که می‌توانید با ارزیابی و اندازه‌گیری متریک‌های موجود، وضعیت فعلی خود را نسبت به جایی که می‌خواهید باشید بسنجید و بعد برای رشد بیشتر برنامه بچینید. اپراتور یا کارشناس فروش شما هم اگر نداند که برای مثال هدف این ماه دقیقاً چیست، نمی‌تواند در



جهت رسیدن به آن حرکت کنید. مطمئن شوید که تمام کارمندان از انتظاراتی که از آنها می‌رود آگاهند و می‌دانند که طبق چه پلنی باید عمل کنند.

تنها با این شرایط است که مانیتورینگ مرکز تماس معنا پیدا می‌کند. اگر **goal** یا هدف خود را چه در کوتاه مدت و چه در بازه‌های زمانی مختلف از پیش تعیین نکرده باشید، گزارش‌هایی که از مانیتورینگ مرکز تماس می‌گیرید هم نمی‌توانند کمک چندانی به شما بکنند. چرا که مشخص نیست اولویت شما در این بازه روی چه مواردی است و چه ویژگی‌هایی باید تغییر کند تا این اهداف تامین گردند.

مشخص کردن معیارها

یک سیستم مانیتورینگ مرکز تماس خوب باید چند ویژگی داشته باشد. یکی اینکه باید دسترس‌پذیر باشد. یعنی هر زمان که خواستید بتوانید از آن گزارشات لازم را بگیرید و در جهت رشد سیستم از آن استفاده کنید. مورد بعدی مقیاس‌پذیر بودن آن است. اگر مشتریان شما در حال حاضر زیر ۱۰۰۰ نفر است، باید به فکر روزی باشید که ده هزار مشتری خواهید داشت. چگونه می‌خواهید پاسخگوی این تعداد مشتری باشید؟



با یک سیستم مانیتورینگ مرکز تماس خوب، همه چیز به موقع، با برنامه و طبق اصول انجام می‌شود. اگر نمی‌دانید برای راه اندازی مرکز تماس باید چه کارهایی انجام دهید، یک تماس با کارشناسان راه مدیران بگیرید تا همه چیز را به شما توضیح دهند. ما کنار شما هستیم تا هم مرکز تماسی با عملکرد فوق‌العاده راه اندازی کنید هم با یک مانیتورینگ مرکز تماس کارآمد، بهره‌وری آن را حفظ کنید. ویژگی دیگری هم باید حتماً مدنظر قرار بگیرد، بحث امنیت سیستم است. برآیند تمام این معیارها می‌توانند به موفقیت سیستم مانیتورینگ مرکز تماس کمک کنند.

گرفتن مشاوره تخصصی راه اندازی مرکز تماس



معیارهای مانیتورینگ مرکز تماس را از جنبه دیگری نیز می‌توانید بررسی کنید. اینکه برای کارشناس فروش یا اپراتور خود مشخص کنید که چه شاخص‌هایی می‌توانند خوب یا بد بودن فعالیت‌های او را مشخص کنند. اینکه از فروشنده یا اپراتور خود فقط بخواهیم که «بهتر» شود، به هیچ وجه کافی یا واضح نیست. سعی کنید تمامی معیارهایی که در کار او تاثیر می‌گذارند را برایش توضیح دهید تا بتواند هرکدام را به نحوی بهبود ببخشد.

گزارش گیری منظم

درست است که از طریق سیستماتیک کردن مانیتورینگ مرکز تماس می‌توانید تا حد زیادی از عملکردها باخبر شوید و ورودی و خروجی‌های سیستم خود را آنالیز کنید، اما نقش شما هم به عنوان مدیر یا کارشناس بازاریابی در استفاده از این سیستم مهم است. اولاً خود را موظف به گزارش‌گیری‌های منظم کنید. تنها در این صورت است که می‌توانید روند بهبود یا شکست مرکز تماس را به خوبی ارزیابی کنید. دوماً فرصتی به کارمندان خود بدهید تا در نقاط ضعف خود عملکرد بهتری نشان دهند و نتایج گزارش‌ها را بهبود ببخشند.

حتماً گزارشاتی که از سیستم مانیتورینگ مرکز تماس دریافت می‌کنید را به صورت ماهیانه یا در بازه‌های زمانی مشخص، در اختیار اپراتورها و کارکنان قرار دهید. می‌توانید در جلسات گروهی، معیارهای رشد و سقوط وضعیت کسب و کارها بررسی کنید و از خود



آنها بخواهید که روش‌هایی برای بهبود ارائه کنند. هر چه نباشد آنها بیشتر از هرکسی با مشتری نهایی در ارتباط هستند و می‌دانند که چطور می‌شود کمی وضعیت را بهتر کرد. اما انتظار نداشته باشید که کسی که تجربه یا تخصص کافی در این باره ندارد، بهترین راهکارها را ارائه کند.

همین که شما خود را موظف بدانید که گزارش‌گیری‌های دقیق و منظم را جمع آوری کنید، در آینده‌ای نزدیک می‌توانید وضعیت و عملکرد تیم خود را با یک متخصص در میان بگذارید. راهکارهای تخصصی بگیرید و از تجربیات آنها استفاده کنید. تیم راه‌مدیران در این مسیر شما را همراهی می‌کند تا بتوانید بهترین نتیجه را از تحلیل و آنالیز گزارشات خود بگیرید.

سیستم پاداش دهی مناسب

به عنوان آخرین موردی که می‌تواند در موفقیت مانیتورینگ مرکز تماس به شما کمک کند، به سیستم پاداش‌دهی اشاره می‌کنیم. هر کار خوبی باید دیده شود. فقط در این صورت است که یک کارمند یا اپراتور میل به ادامه کار پیدا می‌کند. اگر شما از گزارشات به دست آمده از مانیتورینگ مرکز تماس فقط برای تذکر و تنبیه کارکنان خود استفاده کنید، خیلی زود دچار مشکل خواهید شد. پاداش دادن می‌تواند انگیزه‌ای باشد برای بهتر شدن.



البته نیازی نیست که این پاداش لزوماً مالی باشد. می‌توانید یک روز مرخصی یا یک ارتقا شغلی به کارمندان نمونه خوب بدهید تا هم از عملکرد مناسبش قدردانی کرده باشید هم به سایرین نشان دهید که حواستان به عملکردشان هست. با گزارشاتی که از مانیتورینگ مرکز تماس به دست می‌آورید، بررسی دقیق وضعیت کاری هر کدام از کارکنان کار سختی نخواهد بود. باز هم اگر در این مورد سوالی داشتید، تاکید می‌کنیم که یک وقت **مشاوره با متخصصین راه مدیران** بگیرید تا این مسیر را به درستی طی کنید.

با راه اندازی مانیتورینگ مرکز تماس، چه خدماتی دریافت



می‌کنید؟

عمده کاربرد مانیتورینگ مرکز تماس در اطلاعاتی است که به دست می‌آورید. با این حال بعضی امکانات و خدمات به شما ارائه می‌شود که می‌تواند مدیریت کردن یک مرکز تماس را به مراتب ساده‌تر کند. از امکان مشاهده داخلی‌ها به تفکیک صفوف گرفته تا نمایش لحظه‌ای و آنلاین خطوط شهری. حتی می‌توانید در لحظه نمودارهای خطی و دایره‌ای را ببینید که وضعیت تماس‌ها را نشان می‌دهند.

در کنار این موارد کاربردهایی نظیر امکان جابه جایی افراد منتظر در صف تماس یا قابلیت شنود مکالمات اپراتور با مشتری را خواهید داشت. به علاوه می‌توانید از تمامی این اطلاعات، خروجی اکسل بگیرید و توسط ابزارهای قدرتمند این نرم افزار، گزارش‌های مفهومی و کاربردی‌تری بسازید. امکانات مانیتورینگ مرکز تماس فقط برای مدیران یا سرپرستان مرکز تماس خلاصه نشده و شامل اپراتورها نیز می‌شود.

یکی از دغدغه‌های اپراتورها، کار کردن راحت و سریع با نرم افزارهای مرکز تماس است. با راه اندازی مانیتورینگ مرکز تماس می‌توانند تمامی داخلی‌ها را با یک کلیک جستجو کرده و فیلترهای در لحظه را اعمال نمایند. این ویژگی‌ها بسته به حجم سازمانی که در آن مشغول هستید یا شرکتی که مدیریت آن به عهده شماست، متغیر هستند. اما به طور کلی پیشنهاد ما این است که برای بهبود عملکرد



اپراتورهای خود و به طور کلی عملکرد مرکز تماس، از سیستم‌های مانیتورینگ بهره بگیرید. برای آشنایی بیشتر با مفاهیم مربوط به تماس تلفنی و فروش، از دوره‌ها و **کتاب تماس‌های میلیاردي** استفاده نمایید. سپاس از همراهی شما.

همچنین می‌توانید از طریق سایت **راه‌مدیران** و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق **خدمات مشاوره** با پرکردم فرم مشاوره منتظر تماس کارشناسان ما باشید.

نظر شما ارزشمند است □

با به اشتراک گذاشتن نظر خود ما و سایر دوستان را در راه آموزش و اطلاع رسانی همراهی کنید.