



امکانات مرکز تماس و ویژگی‌هایی که برای پیشرفت آن نیاز است

تماس تلفنی، ایمیل یا ربات‌های چت، راه‌های مدرنی هستند که شرکت‌ها برای ارتباط با مشتریان خود در نظر می‌گیرند. موثرترین روش در این میان، بازاریابی تلفنی است که برای پیاده‌سازی جدیدترین استراتژی‌ها نیاز به یک کال سنتر یا مرکز تماس با امکانات خوب خواهید داشت. در این مقاله از راه‌مدیران می‌خواهیم درباره امکانات مرکز تماس و آنچه باعث پیشبرد اهداف فروش شرکت یا سازمان می‌شود، توضیح دهیم. پس با ما همراه باشید.



امکانات مرکز تماس برای شروع بایستی چه مواردی باشد؟

سیستم مرکز تماس به طور کلی برای پاسخگویی، دریافت و انتقال حجم بالایی از تماس‌ها راه‌اندازی می‌شود. این تماس‌ها می‌توانند تلفنی، از طریق پست الکترونیکی، پیامک، فکس، فرم تماس با ما وب سایت و ... انجام شوند. به همین خاطر امکانات مرکز تماس نقش بسیار مهمی در تجربه کاربری برند شما می‌گذارد. وقتی مشتری با یک سیستم منظم و به روز رو به رو باشد، اطمینان بیشتری از خرید و استفاده از خدمات شما پیدا می‌کند؛ در نتیجه تبدیل به مشتری وفادار و حتی مُبلغ برند شما خواهد شد.

به همین خاطر که وضعیت امکانات مرکز تماس در وهله اول از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. از جمله این ویژگی‌ها می‌توان به امکان پاسخگویی تعداد بالای تماس‌های ورودی، وضعیت صف‌های انتظار، مسیردهی هوشمند و گزارش‌گیری اشاره کرد. این امکانات البته بیشتر در دسته نرم‌افزاری قرار می‌گیرند و در کنار آن می‌بایست امکانات مرکز تماس به صورت سخت‌افزاری نیز بررسی شود.

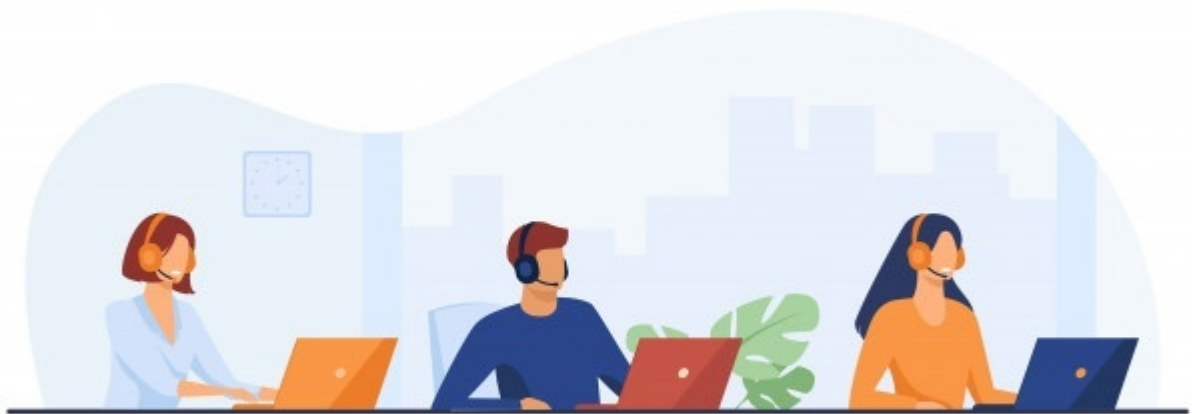
برای مثال دستگاه IP PBX که با نام جابه‌جا کننده خصوصی مبتنی بر اینترنت نیز شناخته می‌شود، یکی از اجزای سخت‌افزاری مهم مرکز تماس است. این سیستم که نسخه‌ای حرفه‌ای و به روز به حساب



می‌آید، وظیفه پیاده‌سازی ویژگی‌های نرم‌افزاری را می‌دهد. چه ویژگی‌هایی برای راه‌اندازی یک مرکز تماس خوب نیاز است؟ در ادامه خواهیم گفت.

یک مرکز تماس خوب چه ویژگی‌هایی دارد؟

شرکت‌ها و سازمان‌هایی که برای مشتری خود ارزش قائل هستند، به یک مرکز تماس حرفه‌ای اهمیت می‌دهند. اما چه ویژگی‌هایی باید توسط کال سنتر تامین شود؟





۱- ارائه گزارشات قابل آنالیز توسط مدیریت

این اولین ویژگی‌ای است که هر سیستم مدیریت مرکز تماسی باید داشته باشد. شما باید با استفاده از امکانات نرم‌افزاری سیستم مانیتورینگ مرکز تماس بتوانید گزارشات تحلیلی دقیقی را به دست بیاورید. اطلاعاتی مانند زمان یا طول مکالمات، جنسیت و سن مشتریان، بیشترین یا کمترین محصول مورد توجه و ... می‌توانند شما را در طرح‌ریزی یک استراتژی موفق کمک کنند.

۲- مدیریت و جهت‌دهی به تماس‌ها

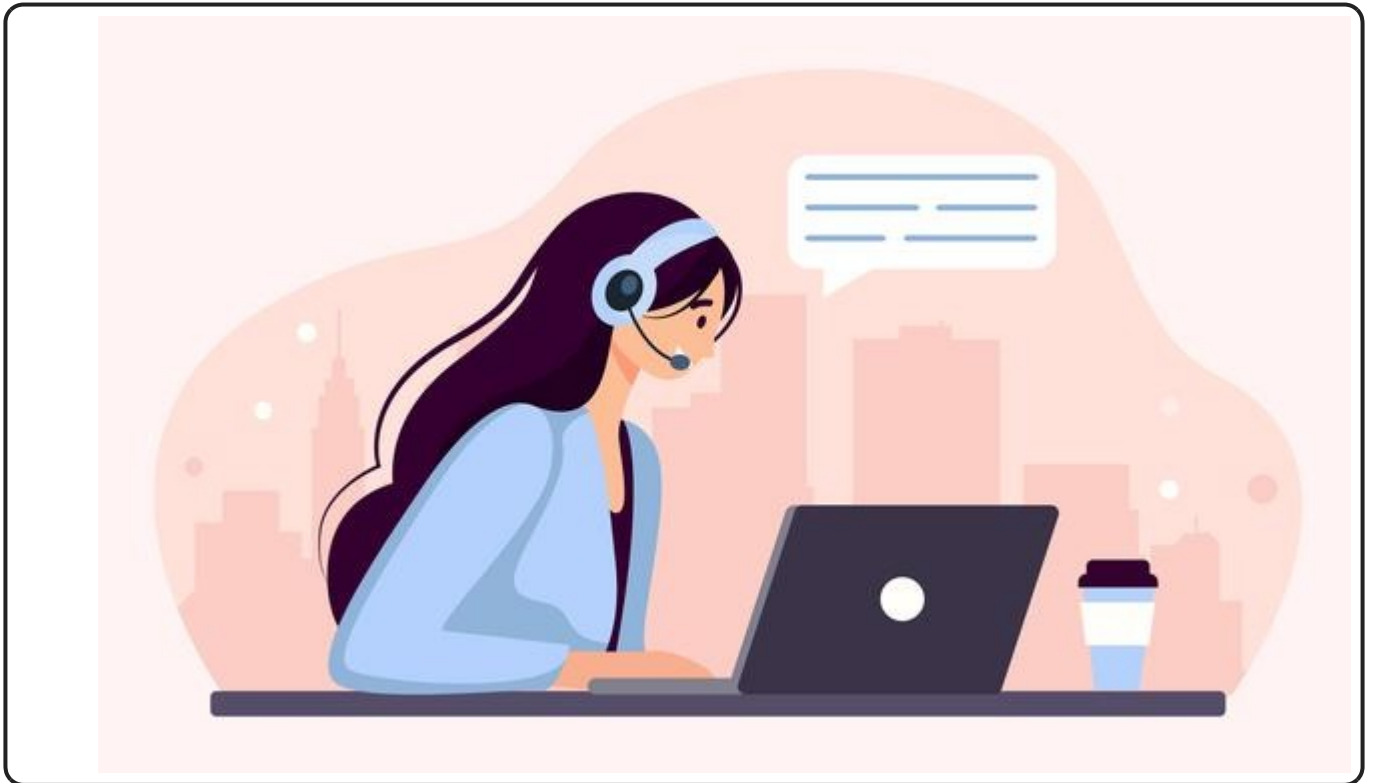
ویژگی مهم دیگری که باید در امکانات مرکز تماس حتماً وجود داشته باشد، امکان هدایت تماس‌های ورودی است. به این معنا که سیستم باید با توجه به اپراتورهای آزاد و تماس‌های ورودی بتواند بهترین انتخاب‌ها را انجام دهد تا همه چیز به بهینه‌ترین شکل توزیع گردد. اگر سیستم نوبت‌دهی به تماس‌ها به درستی انجام نگیرد، شاهد صف‌های نامتوازن و مشتری‌های ناراضی خواهیم بود.

۳- امکان آرشیو مکالمات

یکی از ویژگی‌هایی که می‌تواند در دراز مدت برای کسب و کار شما مفید باشد، امکان ضبط مکالمات بین اپراتور و مشتری است. می‌دانید که در بسیاری از شرایط مشتریان شکایات خود را به صورت



تلفنی و با اپراتورهای فروش در میان می‌گذارند. اگر در امکانات مرکز تماس سیستم آرشیو مکالمات وجود داشته باشد، می‌شود بعداً به این موارد با دقت بیشتری رسیدگی کرد.



۴- امکان توسعه نرم افزار مرکز تماس

قبلاً در مقالات راه مدیران درباره سیستم مانیتورینگ مرکز تماس توضیحاتی دادیم. همچنین می‌دانیم که مهمترین قسمت از امکانات مرکز تماس مربوط به نرم افزار آن می‌شود. اگر این نرم افزار امکان به روزرسانی و توسعه نداشته باشد، بعد از گذشت مدتی کار شما را دچار مشکل خواهد کرد. برای مثال سازمان‌هایی که در



گذشته تنها راه ارتباطی‌شان با مشتریان از طریق تماس تلفنی بوده و حالا می‌خواهند امکانات مرکز تماس را گسترش داده و سیستم پیامکی را به خدمات خود اضافه کنند، باید با نرم‌افزاری مواجه باشند که بستر این ویژگی را فراهم کرده باشد. برای گرفتن مشاوره درباره راه‌اندازی یک سیستم مرکز تماس خوب، می‌توانید از مشاورین ما کمک بگیرید.

امکانات نرم‌افزاری مورد نیاز یک کال سنتر چیست؟

بسته به سرویسی که از آن استفاده می‌کنید، امکانات مرکز تماس از نظر نرم‌افزاری می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- امکان برنامه‌ریزی تلفن گویا
- سیستم پاسخگویی خودکار برای شرایطی که هیچ اپراتوری در دسترس نیست
- قابلیت پیامگیر صوتی برای ضبط صدای مشتریان در شرایطی که کسی پاسخگو نیست
- امکان ضبط و آرشیو مکالمات برای ارجاع ساده‌تر در آینده
- توانایی ایجاد یک شبکه ارتباط داخل سازمانی در جهت کم کردن هزینه‌های مخابراتی سازمان
- مدیریت صف‌های انتظار و پیدا کردن بهینه‌ترین حالت



• قابل پیاده‌سازی بر بسترهای سخت افزاری مختلف برای جابه جایی راحت‌تر

• قابل توسعه و به‌روزرسانی برای بهبود عملکرد

اینها فقط گوشه‌ای از امکانات مرکز تماس است که معمولاً بیشتر سرویس دهنده‌ها ارائه می‌کنند. توصیه می‌کنیم قبل از شروع راه‌اندازی کال سنتر حتماً با متخصصین ما یک جلسه مشاوره بگیرید تا تمامی جوانب کار شما سنجیده شود.

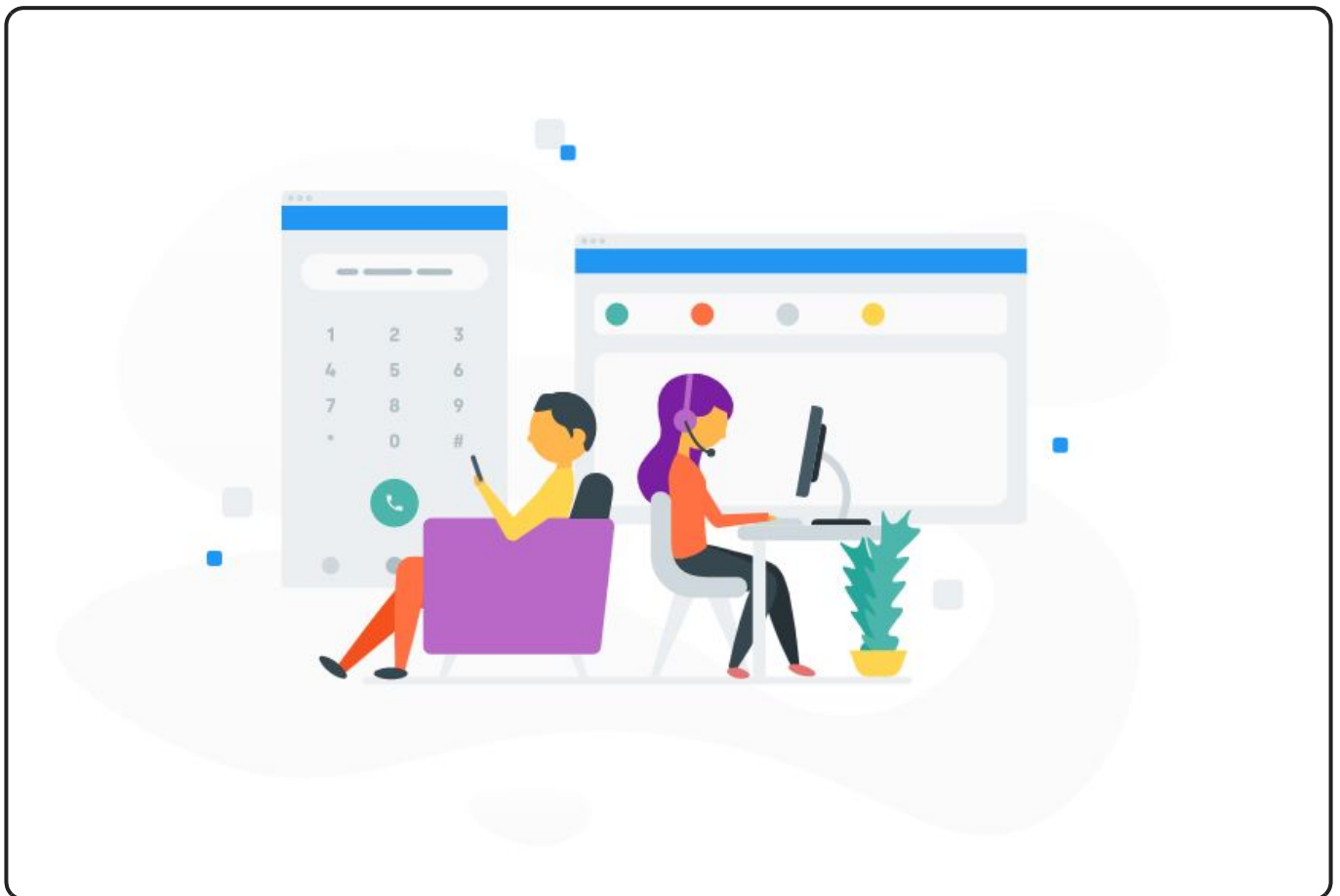
۴ مورد از مهمترین امکانات مرکز تماس که شما را از رقبا متمایز می‌کنند

امکانات مرکز تماس تا حد می‌تواند در بهره‌وری آن موثر باشد؟ تماس تلفنی در واقع اولین کانال ارتباطی مشتریان با شماست. هر زمان که مشکلی برای مشتری به وجود بیاید، اولین راهی که به نظرش می‌رسد تماس گرفتن با کال سنتر مجموعه است. به همین خاطر یک تجربه کاربری بد در این شرایط می‌تواند نتایج طولانی‌مدت و بدی روی برندینگ شما بگذارد. در کنار تمام ویژگی‌ها و امکانات مرکز تماس که تا اینجا ذکر کردیم، مدنظر قرار دادن موارد زیر می‌تواند به بهبود این تجربه کاربری و بهره‌وری کال سنتر سازمان، کمک به‌سزایی بکند.



۱. سیستم اطلاع رسانی دسکتاپ

اغلب ما با نوتیفیکیشن‌ها آشنا هستیم. همان پیغام‌هایی که هر روز در انواع مختلف در گوشی خود می‌بینیم. نوتیفیکیشن تماس از دست رفته، آلارم ساعت، جلسه فردا یا پیامک واریز پول. از همین ویژگی می‌توان برای بهبود عملکرد اپراتورهای تلفنی نیز استفاده کرد. کافیه سیستم نوتیفیکیشن یا اطلاع‌رسانی را روی دسکتاپ (کامپیوتر) آنها پیاده‌سازی کنید تا بتوانند انواع و اقسام پیام‌ها را در لحظه دریافت کنند.





۲. شماره‌گیر همه کاره!

یکی از امکانات مرکز تماس می‌تواند سرعت کار اپراتور را تا حد زیادی بالا ببرد، استفاده از شماره‌گیرهای هوشمند است. با وجود چنین امکانی اپراتور شما دیگر نیاز به شماره گرفتن دستی ندارد و می‌تواند از یک لیست آماده، تماس خودکار را فعال نماید.

۳. یک CRM جمع شده

سیستم نرم‌افزاری مرکز تماس می‌تواند کار گروهی را سریع‌تر، بهتر و کارآمدتر کند. سیستمی که در کال سنتر خود استفاده می‌کنید باید خیلی ساده، بخش فروش، پشتیبانی یا اپراتورهای شما را با سیستم مدیریت مشتری یا CRM جمع کند. این یکپارچه بودن هم از هزینه‌های سازمان می‌کاهد هم زمان بسیاری را از هر نفر ذخیره می‌کند.

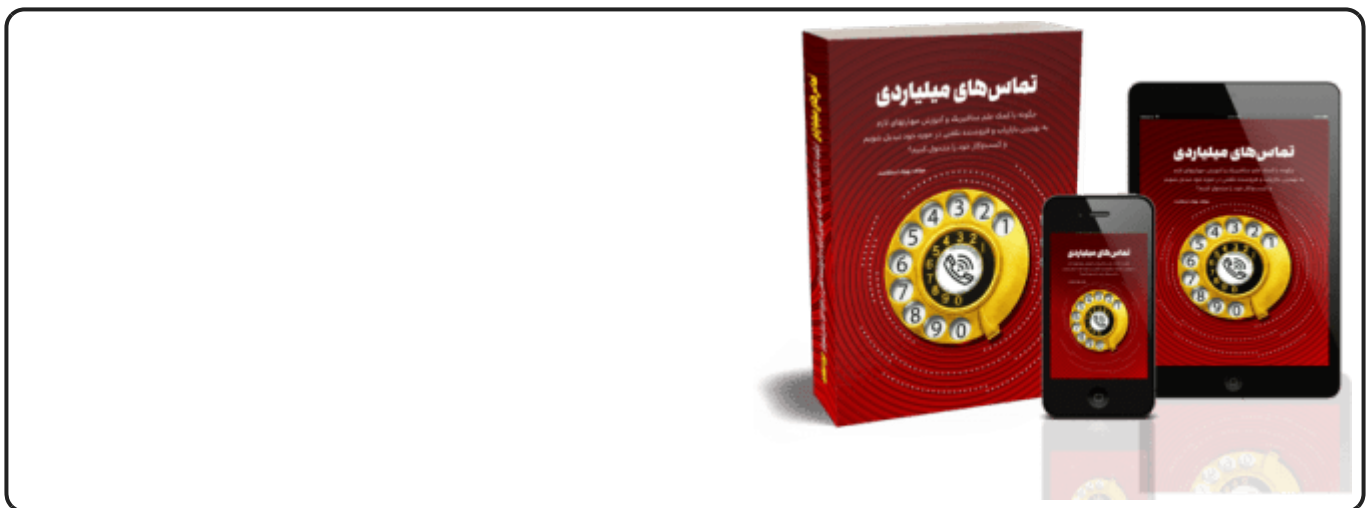
۴. سیستم آنالیز و گزارش‌گیری

و به عنوان آخرین مورد از امکانات مرکز تماس که قبلاً هم به آن اشاره‌ای کردیم، یک سیستم تحلیل و گزارش‌گیری بهینه می‌تواند رشد شما را در طی زمان تضمین کند. در کنار این موارد، دانش شما درباره بازاریابی تلفنی و تکنیک‌های فروش تعیین می‌کند که تا چه این گزارشات می‌توانند مفید واقع شوند و نتایج به دست آمده



می‌تواند در عملکرد بهتر سیستم تاثیر بگذارد.

پس توصیه ما به شما این است که در کنار تکمیل امکانات مرکز تماس، کتاب «**تماس‌های میلیاردي**» را هم مطالعه کنید تا بتوانید با ترفندها و تکنیک‌های اصولی بازاریابی تلفنی نیز آشنا شوید. شرکت در **دوره‌های راه‌مدیران** و **گرفتن مشاوره تخصصی** از اساتید این حوزه هم می‌تواند شما را در این مسیر یاری دهد.



[type="info" align="" class="" width] این مطلب دارای فایل مقاله صوتی و PDF در بخش عضویت الماسی است. بعد از خرید اشتراک الماسی راه‌مدیران به ده‌ها مقاله صوتی و PDF دیگر دسترسی خواهید داشت.[/box]

[type="shadow" align="aligncenter" class="" width] لطفاً برای دسترسی به این بخش از محتوا، ابتدا عضویت الماسی



خود را تکمیل نمایید.

خرید عضویت الماسی

[box/]

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