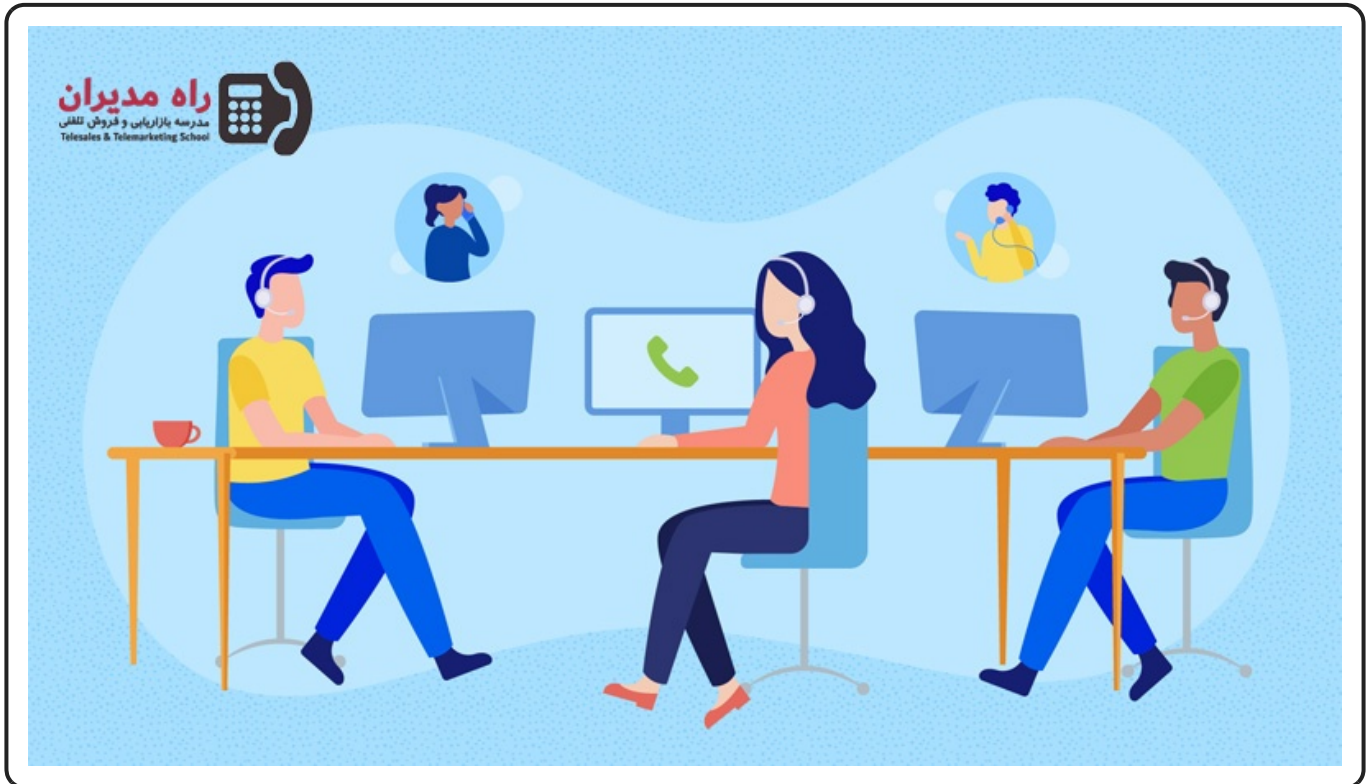




Call center چیست و قبل از راه‌اندازی آن چه مواردی را باید بدانیم؟

مرکز تماس یا Call center چیست؟ موضوع Call center ذهن بسیاری از صاحبان کسب و کار و صنایع در حال پیشرفت را به خود مشغول کرده است. احتمالاً شما هم به راه‌اندازی یا مدیریت تماس‌ها در سازمان یا شرکت‌تان فکر می‌کنید. اینکه چگونه با راه‌اندازی مرکز تماس یک سر و سامانی به ترافیک خطوط و پاسخگویی‌تان بدهید. در این مقاله از راه‌مدیران، به این موضوع می‌پردازیم که Call center چیست و چه مواردی را باید به عنوان یک صاحب کسب و کار یا مدیرعامل بدانید.



مرکز تماس یا Call center چیست؟

یک مرکز که صرفاً جهت پاسخگویی و برقراری تماس دایر شده مرکز تماس یا Call center نام دارد. کاربرد مراکز تماس بسیار گسترده است و از پاسخگویی تماس‌های ورودی داخلی و خارجی و تماس‌های خروجی بگیرید تا انواع تماس‌های از پیش ضبط شده و غیره در ذیل مرکز تماس قابل تعریف هستند. مرکز تماس ممکن است داخل سازمان شما قرار داشته باشد و یا به صورت برون‌سپاری شده به یک شرکت یا مجموعه متخصص در زمینه مرکز تماس سپرده شود.

نحوه کار call center چیست؟

مرکز تماس یا Call center ها برای کسب و کارهای آنلاین، شرکت‌های تبلیغات تلفنی، هِلپ دسک یا خدمات کمک رایانه برای فروشندگان و ارائه‌کنندگان خدمات کامپیوتری، سیستم‌های نظرسنجی تلفنی، مراکز خیریه و سازمان‌های بزرگی که از تلفن برای فروش محصول یا خدمات خود استفاده می‌کنند، جهت بهینه کردن تجربه کاربران و مشتریان‌شان استفاده می‌شود. اما ضرورت call center چیست؟ چه زمانی به آن نیاز پیدا می‌کنیم؟



چه زمانی به سراغ Call center برویم؟

معمولاً زمانی که تعداد تماس‌ها به قدری افزایش یافت که شخص مسئول، قادر به پاسخگویی تلفن‌ها نباشد و مشتری در پشت خط گرفتار بوق اشغال شود، زمان آن رسیده که برای کسب و کار خود به فکر یک Call center باشید. در این مرحله ممکن است با افزایش اشخاص پاسخگو سعی در مدیریت تماس‌های ورودی داشته باشید. اما این کار کافی نیست.

یک پاسخگوی اتوماتیک شاید در این مرحله کارگشای شما شود. IVRها برای این ساخته شده‌اند که فرد تماس گیرنده را به یک پیام از قبل ضبط شده هدایت کرده و یا آنها را به یک اپراتور پاسخگوی مرتبط با نیازشان متصل سازد. نقش اپراتورها در سیستم Call center چیست؟ اتفاقاً با وجود تمام پیشرفت‌ها در زمینه تجهیزات مرکز تماس، افراد نقش تعیین کننده‌ای دارند. اگر اپراتورها بتوانند تماس‌های ورودی را مدیریت نمایند، نیمی از بار از روی دوش سازمان شما برداشته می‌شود؛ دیگر تماس‌ها به درستی به شخص مربوط متصل شده و پاسخ مناسب می‌گیرند.



انواع مرکز تماس یا Call center چیست؟

مراکز تماس داخل سازمانی، خارج از سازمان و یا ترکیبی وجود دارد. این طبقه‌بندی شاید گویای انواع مرکز تماس باشد:

• مرکز تماس مستقر در سازمان (In-house call center):

زمانی که یک شرکت نیروی مربوط به مرکز تماس را استخدام می‌کند و زیرساخت‌های آن را درون سازمان مستقر می‌نماید.

• مرکز تماس برون سپاری شده (Outsourced call center):

سازمان شما با یک واحد دیگر در جای دیگر و خارج از سازمان وارد



قراردادی می‌شود و به‌جای ایجاد زیرساخت، جذب و استخدام نیرو و تربیت آنها برای صرفه‌جویی در هزینه‌ها، مرکز تماس را برون‌سپاری می‌کند. با این کار در هزینه‌های دیگری نظیر هزینه‌های تحقیق و توسعه و تربیت نیروی متخصص مرکز تماس هم صرفه‌جویی شده و عملاً هزینه‌های مدیریت سازمان کمتر می‌شود.

• مراکز تماس خارج از کشور (Offshore call center):

مانند مرکز تماس برون‌سپاری شده با این تفاوت که در کشور ثالث مراکز تماس دایر می‌شود. این مورد بیشتر برای شرکت‌ها و سازمان‌های بین‌المللی کاربرد دارد. اما اولاً باید مشتریان آنها از فراتر از مرزها کشورشان باشند و دوم اینکه قوانین دست و پا گیر کشورشان اجازه پاسخگویی در دو حالت قبل را سلب کرده باشد و برای مثال فرار مالیاتی و از این قبیل موارد را داشته باشند که به‌طور معمول در کشور ایران به‌صرفه نیست که مراکز تماس آف‌شور داشته باشند. ولی در کشوری مثل فنلاند ممکن است مراکز تماس کمپانی‌های بزرگش را در کشورهای مثل ترکیه دایر کنند.

• مرکز تماس مجازی (Virtual call center):

مرکز تماس مجازی به مراکزی گفته می‌شود که از لحاظ جغرافیایی در یک محل خاص حضور نداشته باشند. ممکن است کارمندان بخش



مرکز تماس شما از دفاتر مختلف و حتی از خانه‌هایشان به تماس‌های سازمانی شما پاسخ بدهند. مراکز تماس مجازی نیاز به زیرساخت‌های ابری و تکنولوژی روز دارد که خیالتان از امنیت اطلاعات تماس‌تان راحت باشد. بعد از دوران کرونا تعداد این مراکز تماس به شدت افزایش یافته و سازمان‌هایی هستند که مراکز تماس فیزیکی خود را بطور کامل جمع‌آوری کرده و یک مرکز تماس مجازی راه اندازی کرده‌اند یا به یکی از سرویس‌دهندگان مراکز تماس مجازی کوچ کرده‌اند.

چه مراکزی از Call center استفاده می‌کنند؟

هر سازمانی که بتواند به مشتریان خود خدمات‌رسانی کند یا سودی از طریق تماس تلفنی برساند ممکن است نیاز به Call center داشته باشد. برای مثال:

خطوط هوایی: در این نوع شرکت‌ها خدمات متنوعی از طریق مراکز تماس ارائه می‌شود. خرید و فروش بلیط هواپیما، خدمات بلیط مثل کنسلی، اطلاع از زمان پرواز. اطلاعات متداول که ممکن است تعدادی از تماس‌های ورودی سازمان را اشغال کند، نظیر شرایط پارکینگ فرودگاه و شرایط کنسلی. یا خبرهایی که مشتریان برای آنها تماس می‌گیرند می‌تواند از طریق یک مرکز تماس پویا فشار سازمانی را کم کرده و خدمات خطوط هوایی را مدیریت کند.



خدمات مراقبت و مراکز بهداشتی: تماس برای گرفتن نوبت دکتر و وقت عمل یا بستری، خدمات مشاوره آنلاین، بخش انتقادات و پیشنهادات، یا زمانی که ساعات تعطیلی یک مرکز اورژانس یا بیمارستان باشد. اطلاعاتی که ممکن است به تماس گیرنده کمک کرده و آنها را به مراکز شبانه‌روزی متصل کند و تمامی مواردی که با ایجاد یک مرکز تماس می‌توانید نظمی به بیمارستان ببخشید.

خرده‌فروشی‌ها: بسیاری از شرکت‌های تبلیغات تلفنی و خرده‌فروشی که در ایران به عنوان پخش، می‌شناسیم می‌توانند بخش اعظم جذب و اعلام خدمات خود را از طریق مراکز تماس با مشتریان داشته باشند. مرکز تماس در این نوع سازمان می‌تواند واحدهای مختلف را طبقه‌بندی کند و مشتریان را در صف پاسخگویی نگه دارد. فرض کنید یک تبلیغ تلویزیونی از فروش یک محصول خاص مثلاً کفش دارید. سیل تماس در یک بازه زمانی کوتاه می‌تواند در صورت نبود مرکز تماس شما را ناکام بگذارد. برعکس در صورت وجود مرکز تماس امکان انجام فروش و پرداخت و نهایی کردن به‌صورت تلفنی و با پیام‌های از قبل ضبط شده ممکن است.

کسب آمار و گزارشات سازمان یا کسب و کار از Call center

یکی از مهم‌ترین دلایل راه‌اندازی مرکز تماس در شرکت‌ها و



سازمان‌های دارای کسب و کار بر پایه مکالمات تلفنی استفاده از آمار و گزارشات مرکز تماس هستند. در شرکت‌هایی که تبلیغات گسترده و یا کمپین‌های تبلیغاتی مختلف دارند، یکی از روش‌های اطلاع از وضعیت تبلیغ و استقبال مشتریان از تبلیغات استفاده از آمارهایی است که می‌شود از نرم افزارهای مرکز تماس استخراج نمود.

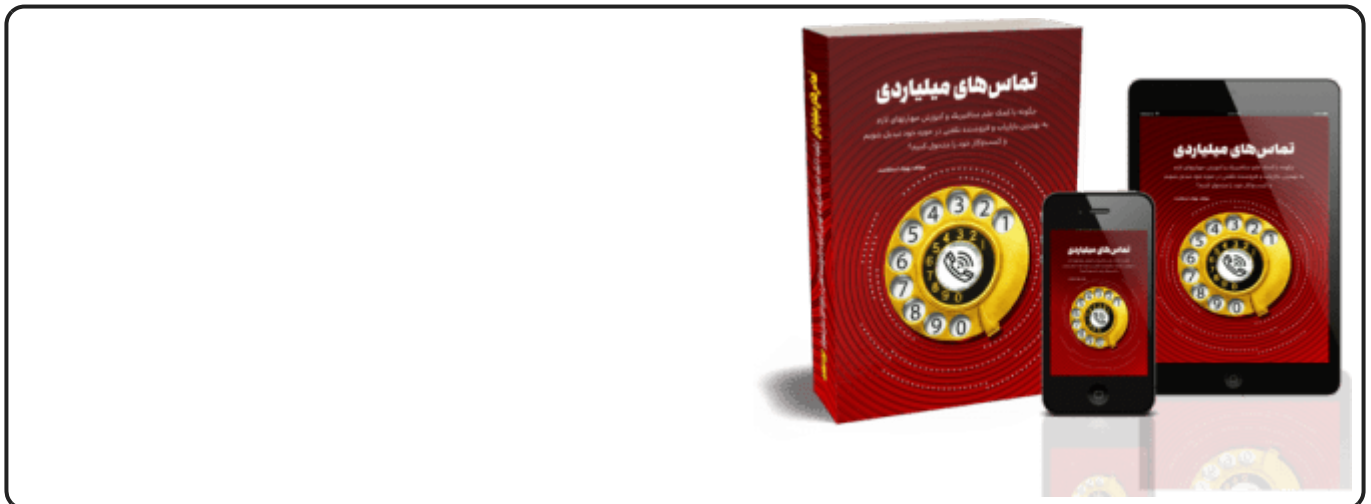
اینکه چه تعداد تماس پاسخ داده شده، چه تعداد قطع کرده‌اند. در یک بازه مشخص چه مقدار تغییر در نمودار ایجاد شده است؟ آیا این روش تبلیغاتی که منجر به این تعداد تماس ورودی شد به اندازه کافی منجر به فروش و در نهایت کسب درآمد شده است؟ تمام این سوالات و نتایج دیگر از بخش آمار مرکز تماس قابل استخراج است. در حالی که اگر قرار بود Call center نداشته باشید و صرفاً با یک خط ساده تماس‌ها را پاسخ بدهید، چنین امکانی وجود نداشت.

تربیت نیروی انسانی برای مراکز تماس

یکی از دغدغه‌های راه‌مدیران تربیت افرادی است که بالاترین اثربخشی در مکالمات تلفنی را داشته باشند. در **کتاب تماس‌های میلیاردی** نوشته جناب آقای تورج استقامت بخش زیادی از موضوعات در این زمینه پوشش داده شده است. در صورتی که مرکز تماس شما نیاز به برگزاری کارگاه‌های آموزشی داشته باشد،



می‌توانید با تماس با راه‌مدیران و رزرو وقت مناسب، کارگاه‌های مناسب در زمینه تربیت نیروی انسانی موثر در مرکز تماس را داشته باشید.



اما اگر به هر دلیل تمایل به اجرای کارگاه ندارید توصیه می‌کنیم که از کتاب تماس‌های میلیاردی برای آموزش درون سازمانی استفاده کنید. این کتاب در فصول مختلف به اینکه انواع باید و نبایدها در Call center چیست پرداخته و با استفاده از روش‌های تاثیرگذاری در مشتری بالاترین بهره‌وری را در مرکز تماس سازمان شما هدف گرفته است.

تفاوت Contact center و Call center چیست؟

اصطلاحات مرکز تماس، مرکز ارتباطات یا واحد ارتباطات ممکن است به گوش شما خورده باشد و از خود بپرسید چه تفاوتی میان این دو



است؟ در واقع مرکز ارتباطات برعکس مرکز تماس که صرفاً تمام توجهش به تماس تلفنی است و به تماس‌های تلفنی پاسخ می‌دهد، به تماس‌های دیگر از طرق مختلف نیز پاسخ‌گوست. مواردی مانند ایمیل، پست، تلفن، وبسایت؛ همچنین بصورت حضوری مشتریان را پاسخ می‌دهد.

یک مرکز ارتباطات ممکن است دارای یک یا چند مرکز تماس باشد. انتخاب بین داشتن یک مرکز تماس یا مرکز ارتباطات بستگی به کسب و کار شما دارد و اینکه عمده مشتریان شما از چه طریق به شما متصل می‌شوند.

موارد مورد نیاز برای راه اندازی call center چیست؟

ممکن است شما بخواهید برای سازمان یا کسب و کارتان یک Call center راه اندازی نمایید. برای این موضوع به مواردی نیاز دارید که به صورت اجمالی به آنها اشاره می‌کنیم. هر چند این موضوع مستلزم کار کارشناسی و شناخت کسب و کار شماست. تعداد محصولات و مشتریان شما و بزرگی سازمان از پارامترهای مهم هستند. ممکن است مرکز تماس شما برای خدمات پس از فروش یا فروش تلفنی و یا امور داخلی سازمان بر پا شده باشد. لذا بدون کار کارشناسی کار خود را آغاز نکنید.

تجهیزاتی که به طور معمول با امور مرکز تماس مرتبط هستند



می‌تواند بسته به نوع تکنولوژی بکار رفته موارد زیر را در بر بگیرد:

IVR پاسخگوی خودکار:

حتماً تا به حال شده که با سازمانی تماس بگیرید و قبل از پاسخگویی توسط شخص یا اپراتور، با منویی که کارهای مختلفی انجام می‌دهد و یا به دپارتمان‌های مختلف هدایت می‌کند، مواجه شده باشید. اولین بخشی که مشتری داخل یا خارج سازمان با آن ارتباط برقرار می‌کند، IVR است. طراحی مناسب و چیدمان درست این منوها می‌تواند تا حد بسیار زیادی Call center شما را بهینه کند. بر عکس با یک طراحی ضعیف ممکن است مشتریان خود را بپرانید و یا آنها را کلافه کنید.

زمانی که مشتری تماس می‌گیرد تا زمانی که به نتیجه می‌رسد و یا به فرد مربوطه متصل می‌شود، نباید بیشتر از ۳۰ ثانیه باشد. در ضمن باید به طرز مطلوب مشتری را هدایت کند که دوباره تمام ترافیک به اپراتور یا مدیریت برگشت داده نشود.



نرم افزار مرکز تماس:

معمولاً زمانی که تماس ورودی دارید باید اطلاعاتی را در دسترس داشته باشید. مثل پاسخ‌های آماده در مورد مشکلات مطرح شده و تصاویری که ممکن است شما را در بهتر پاسخ دادن به مشتری کمک کند. تمام این موارد بهتر است در یک نرم افزار قابل دسترس در Call center جمع آوری شود تا نتیجه خروجی تماس‌ها با هم برابر شوند و مشتری رضایت کافی را داشته باشد. گاهی ممکن است با یک نرم افزار مدیریت دانش بهینه شده برای سازمان شما تمام این موارد برطرف شوند ولی در موارد دیگر بهتر است از نرم افزار ارتباط با مشتریان CRM استفاده کنید.

نرم افزار ارتباط با مشتریان CRM:

این نوع نرم افزارها بسیار کاربردی هستند و به محض تماس مشتری



می‌توانند مشخص کنند آیا فرد تماس‌گیرنده مشتری قدیمی شماست یا مشتری جدید است و شما را به صورت خودکار به پروفایل مشتری مربوطه هدایت کند. سپس شما می‌توانید با ابزارهایی که در این سامانه‌ها تعبیه شده، مکالمات را یادداشت کنید یا از مکالمات و ارجاعات قبلی با مشتری با خبر شوید. یا حتی قرار جلسه‌ای را تنظیم کرده و افراد دیگر را هم در آن دخیل کنید. همه این موارد و موارد مشابه دیگر در سامانه ارتباط مشتریان ممکن است که با آموزش نیروی مرکز تماس برای کار با این نوع نرم افزارها احتمالاً بیشترین بهره‌وری را در تماس‌های سازمان خود شاهد خواهید بود.

البته ورود به دنیای نرم افزارهای مرکز تماس بدون مشاوره و راهنمایی به هیچ عنوان توصیه نمی‌شود. فروشندگان این نوع نرم افزارها برای فروش محصول خود امکانات آنها را اغراق شده توصیف می‌کنند. بزرگترین مشکلی که ممکن است برای سازمان شما پیش بیاید این است که بعد از گذشت مدتی و کسب تجربه کاربری با سامانه ارتباط مشتریان، هزینه جابجایی بین این نرم افزارها گاهی به قیمت از دست دادن مشتریان‌تان تمام می‌شود و ممکن است به کسب و کارتان لطمات جدی وارد کند. پس قبل از انتخاب نرم‌افزار مشاوره بگیرید و یا تحقیقات لازم را به عمل بیاورید.

راه‌مدیران این افتخار را دارد که در تمامی مراحل راه اندازی Call



center در کنار شما باشد تا بهترین نتیجه در زمینه فروش و بازاریابی محصولات یا خدمات خود را تجربه نمایید.

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.