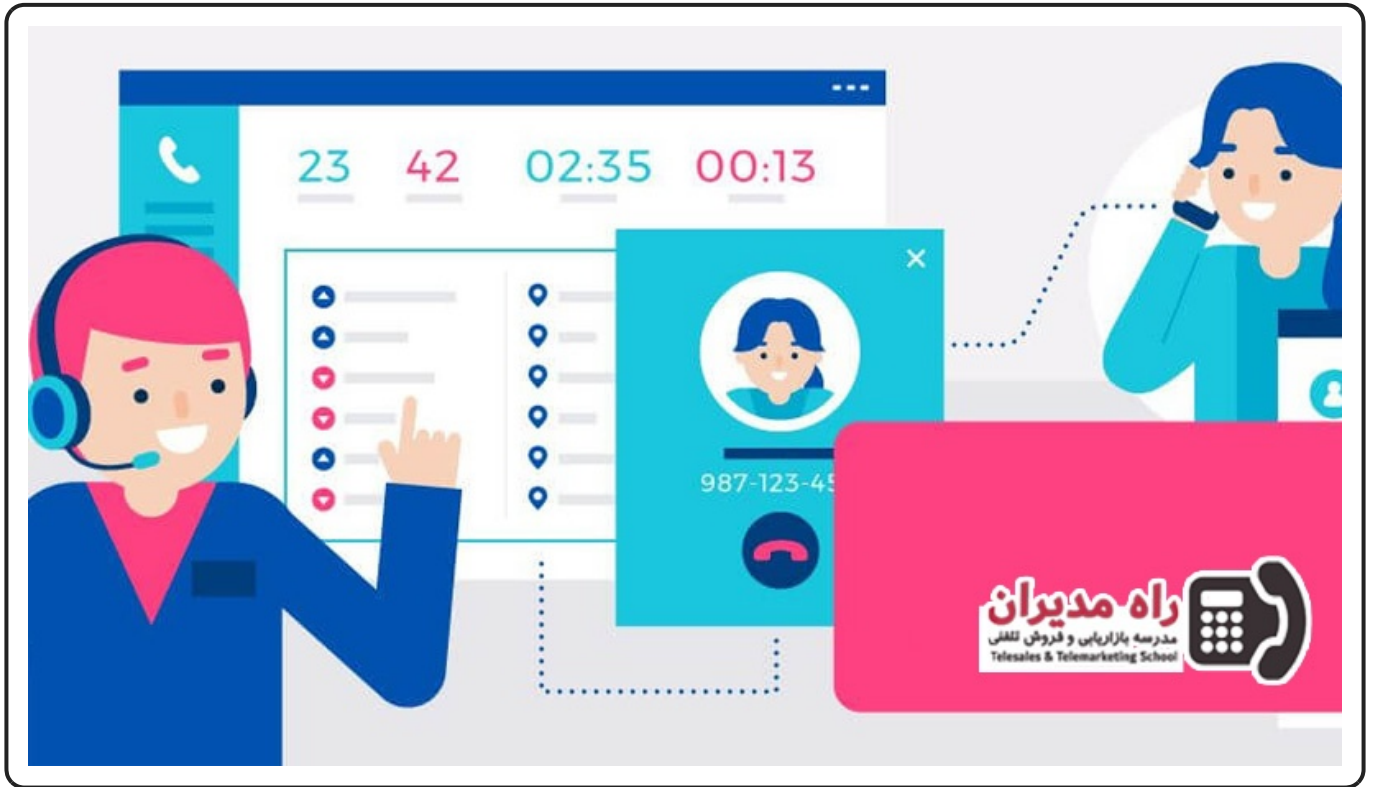




بهترین نرم‌افزار Call Center چیست و آیا برای مرکز تماس به نرم‌افزار نیاز داریم؟

نرم افزار Call Center برای مراکز تماس ضروری است. اگر قرار باشد در یک مرکز تماس تاثیر پیشرفت را ببینید، به نرم افزار Call Center نیاز خواهید داشت. در گذشته کارشناسان فروش با یک لیست از شماره تماس که در دفتر خود یادداشت کرده بودند، کار فروش را آغاز می‌کردند و تمام اطلاعات و موارد مربوط به مشتری‌ها را برای خودشان نگه می‌داشتند. اما امروزه با پیشرفت تکنولوژی امکان گسترش دامنه مشتری‌ها وجود دارد و بر همین اساس مراکز تماس افتتاح می‌شوند.

البته ممکن است مرکز تماس شما برای مدیریت مشتری‌های بیرون از



سازمان طراحی نشده باشد و همین که بتوانید تماس‌های داخل سازمان را با آن مدیریت کنید، مرکز تماس شما وظیفه خود را انجام داده است. طبق تجربیات بدست آمده در مراکز تماس به این نتیجه رسیده‌ایم که استفاده از نرم افزار Call Center می‌تواند مواردی را بصورت خودکار مدیریت کند و بار کاری و ارتباطات را کاهش دهد. در نتیجه با کاهش سربار و آزادسازی منابع سازمان، فرصت رشدی برای سایر بخش‌ها ایجاد نماید.

با انواع مرکز تماس آشنا شوید

قبل از صحبت در مورد نرم افزار Call Center بهتر است انواع مرکز تماس را به لحاظ وظایفی که در نرم افزار Call Center مورد استفاده قرار می‌دهند، با هم مرور کنیم تا به نسبت آن، وظایف مراکز تماس را بهتر بشناسیم.

مرکز تماس ورودی و خروجی

همانطور که از نام این نوع مرکز تماس پیداست به تماس‌های ورودی و خروجی سازمان رسیدگی می‌کند و طیف گسترده‌ای از خدمات را شامل می‌شود.



مرکز تماس داخلی

این نوع از مرکز تماس به مدیریت تماس‌های داخلی سازمان می‌پردازد و وظیفه مهمی در خصوص هماهنگی‌های داخل سازمان به عهده دارد.

مرکز تماس بین الملل

مرکز تماس بین الملل به لحاظ تسلط کارشناسان به زبان‌ها و لهجه‌های گوناگون حائز اهمیت هستند. برای مثال در ایران، شرکت ایرانسل با توجه به گستردگی گویش و زبان در کشور بخشی از مرکز تماس را به مرکز تماس بین الملل اختصاص داده تا بصورت تخصصی مشتریان با زبان غیر فارسی را پاسخگو باشند.

مراکز تماس در خانه

بعد از شیوع و همه گیری بیماری کرونا این نوع مرکز بیشتر از قبل مورد توجه قرار گرفته است. البته با توجه به محدودیت‌هایی که در خصوص توسعه نرم افزاری و ارتباطات امن وجود دارد هنوز نمی‌توان گفت که این نوع از مرکز تماس فراگیر شده باشد. به هر حال عملکرد این نوع مرکز تماس به این شکل است که از طریق یک درگاه امن به سیستم مرکز تماس متصل می‌شوند و از خانه تماس‌ها را مدیریت و پاسخ‌دهی می‌نمایند. این نوع از مرکز تماس نیاز به نرم



افزار Call Center مناسب و زیرساخت بهینه‌ای دارد.



مراکز تماس بصورت برون سپاری

همانطور که از نام آن پیداست این نوع مرکز تماس بصورت کامل برون سپاری می‌شود و تمام عملیات سخت‌افزار و نرم‌افزاری در محلی دیگر قرار می‌گیرد و سازمان یا کسب و کار شما درگیر موارد مربوط به مرکز تماس نمی‌شود. بلکه صرفاً نکات و پاسخ سوالات مشتریان را برای این مراکز تعریف می‌کنید.

ممکن است حالت‌های دیگری از مراکز تماس نیز وجود داشته باشد ولی به لحاظ تقسیم بندی نرم‌افزار Call Center ، مراکز تماس به



این دسته‌ها تقسیم می‌شوند.

نرم افزار Call Center چه کمکی به مرکز تماس می‌کند؟

حالا با شناخت انواع مرکز تماس متوجه شدید که به خدمات مختلف نرم افزاری نیاز داریم. از همه مهمتر نرم افزار مناسبی که باید بستر مکاتبات را فراهم کند.

سیستم‌های تماس امروزی بر پایه نوعی از خطوط تلفنی بنا می‌شوند که امکان پاسخگویی به بیش از یک تماس در لحظه را داشته باشند. هر چند شماره‌ای که به مشتری ارائه می‌شود یک شماره مشخص است ولی بسته به نوع خط می‌تواند تعداد بسیار زیادی خط از آن خروجی یا ورودی گرفت. برای اینکه این اتفاق بیفتد، ابتدا باید مخابرات این نوع خط را به شما ارائه کند و شما در محلی که قرار است مرکز تماس را راه اندازی کنید امکانات سخت افزاری خاص این خطوط را برپا نمایید. مودم‌هایی که برای اتصال به این خطوط وجود دارد متنوع هستند و نیاز دارد با یک کارشناس مخابرات در این حوزه مشورت نمایید.

بعد از راه اندازی خطوط بصورت سخت افزاری، اولین نرم افزار Call Center که نیاز دارید تا خطوط را بر روی شبکه خود را اندازی کنید، نرم افزار مدیریت تلفن‌های ویپ VoIP است. سپس بعد از راه



اندازی این نوع نرم افزار امکان ارتباط از طریق شبکه را خواهید داشت.

موضوع نرم افزار Call Center به این ختم نمی‌شود. انواع خدمات و امکاناتی که از طریق این نرم افزارها ارائه می‌شوند، ممکن است از طریق یک نرم افزار ویپ ساده در اختیار شما قرار نگیرد.

در انتخاب نرم افزار Call Center عجله نکنید

نکته مهمی که در پیاده سازی نرم افزار Call Center وجود دارد، فرهنگ سازی در خصوص استفاده از این سیستم‌هاست که ممکن است در سازمان شما چالش‌های زیادی را برای شما بوجود بیاورد. علت اصلی این چالش‌ها عدم بررسی و تعجیل در پیاده سازی نرم افزار است که ممکن است تمام خواسته‌های شما را برآورده نکند و هزینه جابجایی برای شما ایجاد نماید.

معمولاً هزینه‌های جابجایی نرم افزار در مراکز تماس چندین برابر هزینه‌های جاری و هزینه پیاده سازی مراکز تماس است.



برای اینکه در این چالش نیفتید حتماً باید با یک کارشناس در این زمینه مشاوره کنید. نکات بسیار مهمی وجود دارد که ممکن است از قلم بیفتد.

ویژگی‌های نرم افزار Call Center

برخی از ویژگی‌هایی که در یک نرم افزار مرکز تماس می‌توانید داشته باشید در ادامه آورده شده است. البته همه این ویژگی‌ها و موارد بیشتر باید نسبت به کسب و کار شما فعال شوند و مورد استفاده قرار بگیرند.

گزارشاتی که در اختیارتان قرار می‌گیرد:



- گزارش زمان انتظار و مکالمه افراد
- گزارش از تماس‌های ورودی موفق و غیر موفق
- گزارشات دقیق در مورد هر اپراتور و نحوه عملکرد هر کدام
- نمایش نمودارهای عملکرد مرکز تماس برای شناسایی ساعات پیک
- گزارش صف‌های سیستم تلفنی
- و سایر موارد گزارشی ...

امکان مانیتورینگ مرکز تماس

برخی از نرم افزارهای مرکز تماس از امکانی برای مانیتورینگ آنلاین و در لحظه برای بررسی تمام مرکز تماس از داشبورد مدیریت برخوردارند که البته یک امکان مازاد برای مدیریت بهتر مرکز تماس‌تان است و نیازی نیست در ابتدای کار به چنین امکاناتی مجهز باشید.

امکاناتی در این بخش در دسترس شما قرار می‌گیرد عبارت است از:

- امکان مشاهده و اعمال تغییرات در صف تماس بین اپراتورها
- امکان اختصاص سوپروایزر یا سرپرست برای صف‌هایی که ترافیک بیشتری دارند
- تعیین وضعیت اپراتورها در زمان‌های مناسب برای نهار و استراحت



- امکان شنود مکالمات و امکان تماس شبیه سازی شده با اپراتور
- امکان مدیریت حضور و غیاب اپراتورها

امکانات ضبط مکالمات و نظر سنجی

ضبط مکالمات تلفنی در نرم افزار مرکز تماس بسیار حائز اهمیت هستند و بهتر است دقت کنید این قابلیت را برای بررسی بیشتر مکالمات فعال کنید. در ادامه این قابلیت مهم امکان نظر سنجی برای گرفتن بازخورد در لحظه از مشتریان می‌تواند به امتیاز دهی برای کاربران مرکز تماس را در نظر بگیرید. البته در نظر بگیرید که همیشه سیستم‌های نظرسنجی کاربرد مناسبی نداشته‌اند و گاهی باعث ایجاد تنش در عملکرد اپراتورها می‌شوند که این موضوع در حوصله این مقاله نیست.

کلام آخر

نرم افزارهای بسیاری هستند که برای مراکز تماس استفاده می‌شوند. بهتر است قبل از خریداری و استقرار نرم افزار نسبت به انتظاری که از مرکز تماس‌تان دارید و نرم افزاری که نیاز دارید، شناخت کافی داشته باشید. بعد از خرید نرم افزار و استفاده از آن به لحاظ ورود اطلاعات، ممکن است ایجاد تغییرات برای شما هزینه‌ساز باشد. پس قبل از هر چیزی به شما توصیه می‌کنیم که از شخص متخصصی در این حوزه مشاوره دریافت نمایید. برای **کسب مشاوره از راه مدیران**



می‌توانید با شماره‌های درج شده در وب سایت تماس حاصل بفرمایید.

[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 ده ها مقاله صوتی و PDF دیگر دسترسی خواهید داشت.[/box]

[type="shadow" align="aligncenter" class="" width] لطفا برای دسترسی به این بخش از محتوا، ابتدا عضویت الماسی خود را تکمیل نمایید.

خرید عضویت الماسی

[/box]

همچنین می‌توانید از طریق سایت **راه‌مدیران** و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق **خدمات مشاوره** با پرکردن فرم مشاوره در انتهای صفحه یا از طریق صفحه **سلز باکس** جهت شرکت در کارگاه منتظر تماس کارشناسان ما باشید.



نظر شما برای ما ارزشمند است!

با ثبت نظرات خود، به دیگران کمک می‌کنید تا با آموزش‌ها و خدمات ما آشنا شوند، منتظر دیدگاه‌های ارزشمند شما هستیم! □