



نرم افزار مدیریت مرکز تماس و ۷ قابلیت آن که به کارتان می‌آید

نرم افزار مدیریت مرکز تماس یا Call Center Software یک نرم افزار بر پایه VoIP است که جهت مدیریت تماس‌های ورودی و خروجی سازمان و تماس‌های داخل سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرد. این نرم افزارها وظیفه مدیریت تماس‌ها را برای اپراتورهای تلفن به عهده دارد.

جنبه‌های سخت افزاری نرم افزار مدیریت مرکز تماس پیچیدگی‌های خاص خود را دارد که بهتر است برای کسب اطلاعات بیشتر به سایت‌های ارائه دهنده نرم افزار مدیریت مرکز تماس مراجعه کنید. هدف ما از ارائه این مقاله پرداخت به جنبه‌های نرم افزاری و



قابلیت‌هایی است که یک نرم افزار مدیریت مرکز تماس برای کال سنتر شما ایجاد می‌نماید.

قابلیت‌های نرم افزار مدیریت مرکز تماس

این نرم افزارها قابلیت‌های مختلفی دارند که ممکن است انواع موارد را در بر بگیرد. اما بیشتر از همه، مواردی که رایج است و به مدیریت بهتر یک مرکز تماس کمک می‌کند مدنظر ما هستند.

اعلام زمان به مخاطب برای انتظار در صف

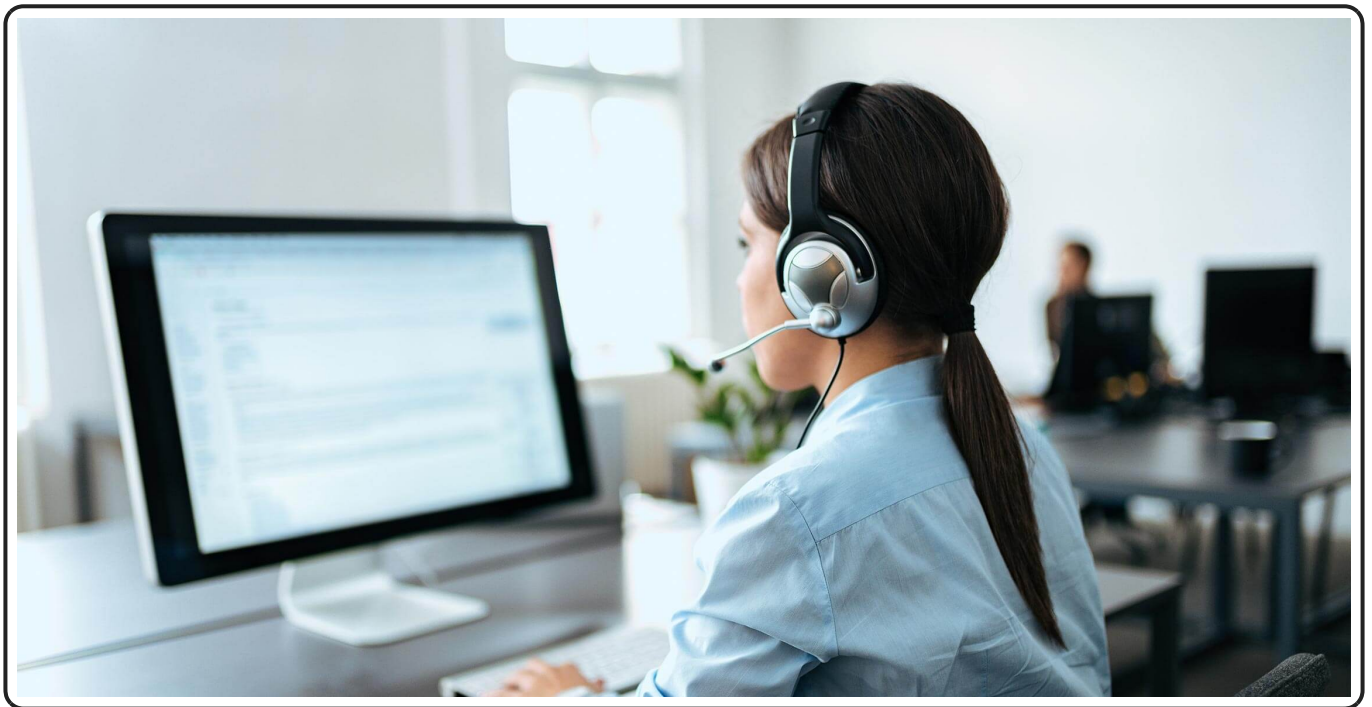
حتماً برای شما هم پیش آمده که با یک مرکز پشتیبانی یا خدماتی تماس گرفته‌اید و هیچ اپراتوری آزاد نبوده و شما مجبور شدید مدتی را در انتظار بمانید. در این صورت اگر بدانید که چند دقیقه قرار است در انتظار اتصال به اپراتور باشید، می‌توانید تصمیم بگیرید منتظر بمانید یا در وقت خلوت‌تری مجدداً تماس بگیرید.

جدا از بحث عدم رضایت مخاطب برای یک انتظار طولانی و با توجه به هزینه‌ای که انتظار یک مخاطب و اشغال ماندن خط برای سازمان ایجاد می‌کند، یکی از روش‌های کم زحمت و کم هزینه برای یک مرکز تماس، داشتن همین قابلیت اعلام زمان انتظار در نرم افزار مدیریت مرکز تماس است که می‌تواند فشار وارده به مخاطب، اپراتور و مرکز تماس را کم کند.



اعلام نوبت مخاطب برای اتصال به اپراتور

این قابلیت نیز مشابه قابلیت قبل است و باید از وجود این دو قابلیت در نرم افزاری که قصد تهیه آن را دارید مطمئن شوید.



اعلام نوبت به جای اعلام زمان، تکنیکی است که رضایت بیشتر مخاطب را می‌تواند به همراه داشته باشد. اما بهترین حالت، فعال بودن هر دو قابلیت اعلام نوبت و اعلام زمان تقریبی است که پیشنهاد می‌شود قبل از تهیه نرم افزار مدیریت مرکز تماس، از هر دو این امکانات مطمئن شوید.



قابلیت پخش پیام‌های تبلیغاتی و اطلاع رسانی

این قابلیت نرم افزار مدیریت مرکز تماس برای مراکز تماس پر ترافیک توصیه می‌شود. با داشتن این قابلیت این امکان برای شما فراهم می‌شود که در زمان انتظار، مشتری را راضی نگه دارید و پیام خود را نیز به گوش او برسانید. حال اینکه برخی از مشکلات و دلایلی که مشتریان را به مرکز تماس شما وصل کرده است را می‌توانید بصورت پیام اطلاع‌رسانی و قبل از اتصال به اپراتور برطرف کنید که نتیجه آن بهره‌ور کردن مرکز تماس شما خواهد بود.

قابلیت هدایت تماس بی پاسخ

اگر بعد از انتظار طولانی به یک اپراتور وصل شوید و دست بر قضا به دلیل مشکلات فنی امکان پاسخگویی در این لحظه از سمت اپراتور وجود نداشته و نرم افزار مدیریت مرکز تماس شما هم قابلیت هدایت تماس بی پاسخ را به شخص دیگری نداشته باشد، آنگاه ممکن است یک تماس را از دست بدهید. این مساله قطعاً نارضایتی مشتری را به همراه خواهد داشت.

پخش اعلام در زمان اتصال به یک اپراتور

یکی از مواردی که حقوق مشتریان را در بر می‌گیرد همین موضوع اعلام اتصال به اپراتور است. در این مرحله باید به مشتری اعلام



شود که شما به چه کسی در حال وصل شدن هستید که در پیگیری‌های بعدی بتواند شخص مورد نظر را بیابد. جدا از این مورد، گاهی ممکن است در زمان انتظار مخاطب آمادگی صحبت کردن نداشته باشد و یا نیاز باشد موقعیت خود را تغییر دهد. داشتن قابلیت پخش اعلام در زمان اتصال ضمن ایجاد آمادگی در طرفین مکالمه باعث افزایش رضایت‌مندی بین آنها نیز خواهد شد.

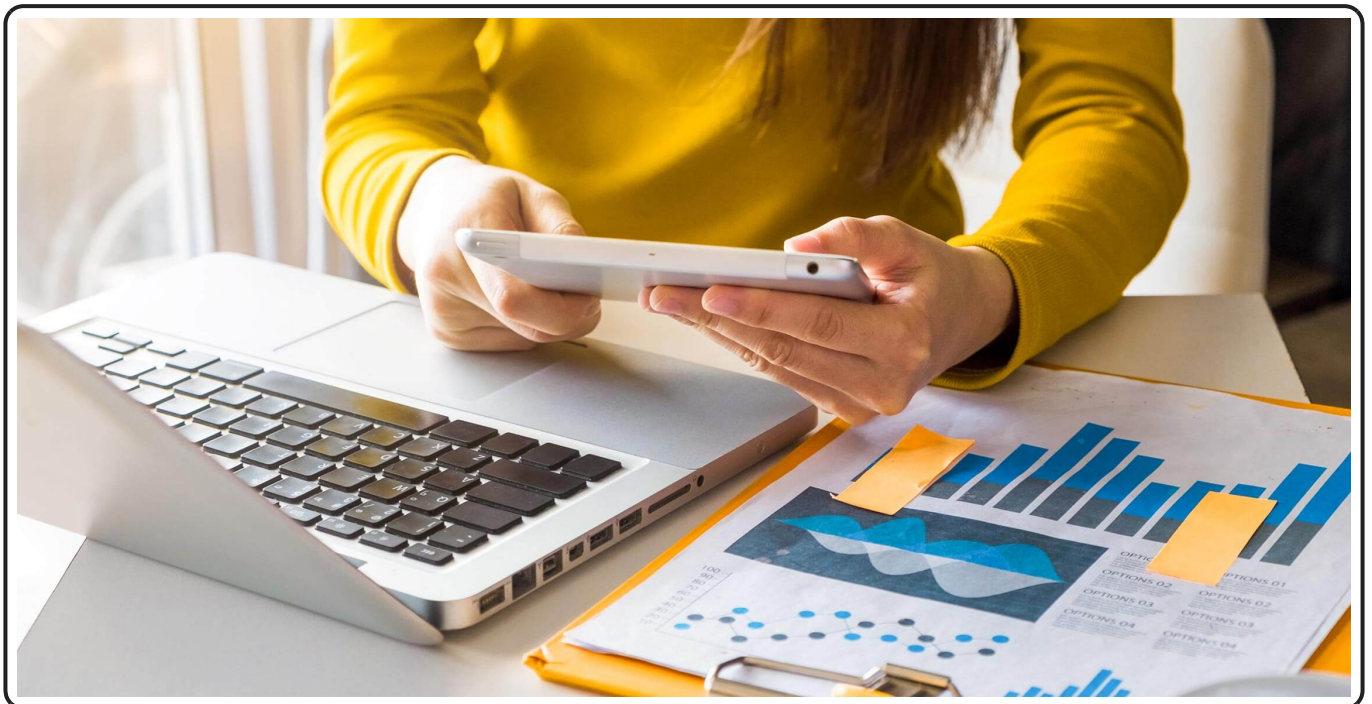
قابلیت ضبط مکالمات و مدیریت آنها

ضبط مکالمات در نرم افزار مدیریت مرکز تماس همیشه چالش برانگیز بوده است. ضبط مکالمات قابلیتی است که ضمن امکان پایش اپراتورها و پیگیری موارد داخل سازمان به پیشبرد و بهینه‌سازی استراتژی‌های بخش بازاریابی نیز کمک خواهد کرد. یکی از وظایف اپراتور در حین تماس با مخاطب، یادداشت‌برداری از موارد مطرح شده در مکالمه است. حالا اگر به علت سرعت تماس‌ها، مطلبی جا بیفتد بهتر است مجدداً بتوان به آن مراجعه کرد. البته این فرایند نیاز به مدیریت سطوح دسترسی دارد و بهتر است هر کسی به مکالمات خاص خود دسترسی داشته باشد، مگر مدیریت مرکز تماس و افراد زیربط. پس هنگام خرید نرم افزار مدیریت مرکز تماس به این موضوع نگاه جدی داشته باشید.



داشبورد مدیریتی پیشرفته

برخی از نرم افزارهای مدیریت مرکز تماس ممکن است تمام موارد را دارا بوده ولی فاقد یک داشبورد مدیریتی مناسب برای مرکز تماس باشند. دقت کنید که این موضوع، موضوع مرگ و زندگی است. تمام داده‌هایی که در نرم افزار مرکز تماس جمع آوری می‌شوند، تا زمانی که امکان بررسی و تجزیه و تحلیل روی آنها وجود نداشته باشد، منجر به هیچ نتیجه خوبی نخواهد شد و مسائل و مشکلات مرکز تماس را به شما نشان نخواهد داد.



یک داشبورد مدیریتی پیشرفته در نرم افزار مدیریت مرکز تماس باید به شما اعلام کند که چه تعداد تماس موفق، ناموفق، یا از دست رفته داشته‌اید و در چه بازه‌های زمانی بیشترین ترافیک را تجربه



کرده‌اید. با یک داشبورد مدیریتی مناسب می‌توانید مدیریت زمان بهینه برای ساعات پیک روز داشته باشید یا شرایط بروز خطا را پیدا و برطرف کنید.

بهتر است قبل از خرید نرم افزار حتماً با این قابلیت‌ها در محیط واقعی آشنا شوید و از امکانات مناسب نرم افزار مطلع باشید.

چگونه نرم افزار مدیریت مرکز تماس را سفارش دهم و خریداری کنم؟

برای سفارش یک نرم افزار مدیریت مرکز تماس بهتر است ضمن بررسی و مقایسه همه جانبه نرم افزار با سایر رقبای داخلی و خارجی و بررسی امکان ارتباط آن با سخت افزارتان، با یک مشاور، موارد بدست آمده را در میان بگذارید. بعد از تایید مشاور که می‌تواند از کارشناسان راه مدیران باشد، بهتر است از شرکت سازنده نرم افزار دعوت کنید که طی یک جلسه با حضور اعضای فنی و مرکز تماس، نرم افزارشان را به شما ارائه دهند. و حتی اگر لازم بود می‌توانید درخواست کنید که این جلسات تا رسیدن به نتیجه دلخواه ادامه داشته باشد.

اهمیت این موضوع به این دلیل است که بعد از خرید و نصب نرم افزار، شما وارد فازهای پرهزینه‌ای می‌شوید که اگر در ابتدای کار بررسی لازم را بعمل نیاورده باشید، عملاً با مشکلات زیادی روبرو



خواهید شد.

استقرار نرم افزار مدیریت مرکز تماس

بعد از انتخاب و خرید نرم افزار مدیریت مرکز تماس شما وارد فاز استقرار نرم افزار می‌شوید. از آنجایی که ورود اطلاعات بصورت مستمر و روزانه در نرم افزارهای مرکز تماس اهمیت زیادی دارد، نحوه صحیح استفاده از نرم افزار باید به همه کارمندان یک واحد مرکز تماس آموزش داده شود.



این آموزش شامل نحوه استفاده از نرم افزار مدیریت مرکز تماس و ایجاد فرهنگ استفاده از آن است. بارها دیده شده که به دلیل عدم پذیرش کارمندان مرکز تماس، استفاده از یک نرم افزار غیر ممکن بوده و عملاً کنار گذاشته می‌شود. لذا داشتن یک برنامه آموزشی در



کنار فرهنگ‌سازی در زمینه استفاده نرم افزار مدیریت مرکز تماس ضروری است.

کلام آخر

استفاده از نرم افزار مدیریت مرکز تماس برای کالر سنترها یک ضرورت است. اما گاهی در هنگام گذار از چرخه سنتی به استفاده از نرم افزار، مشکلاتی بوجود می‌آید. اگر در زمینه نرم افزار آشنایی کافی دارید می‌توانید خودتان اقدام به بررسی و خرید نرم افزار مدیریت مرکز تماس کنید؛ در غیر اینصورت بهتر است با یک مشاور با تجربه در این زمینه مشورت بگیرید تا سازمان خود را متحمل هزینه‌های پیش‌بینی نشده نکنید. راه مدیران در کنار شماست تا این مسیر را به بهترین شکل طی نمایید.

گرفتن وقت مشاوره تخصصی از آقای استقامت

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! □