اهداف مرکز تماس چیست؟ ۸ دلیلی که نشان می‌دهد به کال سنتر نیاز دارید

از مهمترین اهداف مرکز تماس که باعث می‌شود یک شرکت یا کسب و کار به فکر ایجاد یا برون سپاری خدمات مرکز تماس باشد، مواردی هستند که باید قبل از راه اندازی مرکز تماس درباره آن بیشتر بدانیم. البته اگر شما در حال حاضر یک مرکز تماس دارید و یا در حال مدیریت آن هستید هم مطالعه این مقاله در مورد اهداف مرکز تماس را به شما پیشنهاد می‌کنیم. پس با راه مدیران همراه باشید.

افزایش مستمر سرعت پاسخگویی و کاهش تماس از دست رفته

از مهمترین اهداف مرکز تماس کاهش زمان پاسخگویی به مشتریان و در نتیجه کاهش تعداد تماس‌های از دست رفته از جانب مشتریان است.

سرپرست یک مرکز تماس باید با رصد صف تماس مشتریان به یک برنامه ریزی مناسب برای کاهش نرخ انتظار پاسخگویی به مشتریان برسد. بنابراین برای مدیریت کاهش زمان پاسخگویی، استخدام یک سرپرست کاربلد برای مرکز تماس نیز توصیه می‌شود. این افراد می‌توانند بهترین کارکرد را برای دسترسی به بخش‌های مختلف داشته باشند و از طریق کنترل پنل‌های مدیریتی که در اختیار دارند بهترین اشخاص را در خطوط شلوغ بکار بگیرند. در مرکز تماس راه مدیران سعی به پاسخ گویی سریع مشتریان و پیگیری درخواست آنها حتی در ساعت خارج از اداری لحاظ شده تا هیچ تماسی از دست نرود.

افزایش رضایتمندی مشتریان

یکی دیگر از اهدافی که در مراکز تماس اهمیت دارد رضایت مشتری است. مشتریان دنبال پاسخ سریع و نتیجه‌بخش هستند. البته همیشه شاخص رضایت مشتری یکی از موارد پر چالش برای

اندازه‌گیری است. یکی از روش‌هایی که برای اندازه‌گیری رضایتمندی مشتری به کار می‌آید، نظرسنجی بلافاصله پس از تماس است. از این طریق مشتریان می‌توانند میزان رضایتمندی خود را با فشردن اعداد ۱ تا ۵ اعلام کنند. البته این شاخص هم تا حدود کمی قابل تکیه کردن است.

باید مراقب باشید که به این عدد به عنوان یک هدف بسنده نکنید و رضایت مشتری را در سطوح دیگر نیز دنبال نمایید. اما به طور کلی هدف افزایش رضایت مشتری از مهمترین اهداف مرکز تماس است.

پیش بینی تعداد اپراتور در زمان پاسخگویی

اگر مشتریانی دارید که از طریق تماس تلفنی با شما ارتباط برقرار می‌کنند، پس لازم است بدانید که در چه زمانی چه تعداد مشتری قرار است با شرکت شما تماس بگیرد؛ که به همان میزان منابع و نیرو برای پاسخگویی آماده کنید. اگر شما یک نرم افزار مرکز تماس داشته باشید می‌توانید با داده‌هایی که جمع آوری می‌کنید این مشکل را برطرف کرده و با رصد شرایط تماس در کمپین‌ها و موارد دیگر، یک پیش بینی بی‌نقص نسبت به وضعیت تماس‌ها ایجاد کنید و بر اساس آن، یک سری اپراتور و منابع سخت افزاری را نیز فراهم نمایید. البته این وظیفه یک سرپرست خوب است که پیش‌بینی دقیقی از شرایط ایجاد نماید.

کاهش بار با یک سلف سرویس عالی

تا به حال شده در یک هتل پنج ستاره بین ساعت ۷ تا ۹ صبح خودتان را به صبحانه سلف سرویس دعوت کرده باشید؟ جایی که می‌توانید از هر چیزی که شما را راضی می‌کند میل و با حس خوب و احترام، نیاز خود را برآورده کنید. این همان اتفاقی است که باید برای مشتریانی که با سلف سرویس راحت‌تر هستند، در مرکز تماس نیز اتفاق بیفتد. با طراحی یک سیستم سلف سرویس می‌توانید مشتری را قبل از اتصال به اپراتور به راه‌های مختلفی راهنمایی کنید تا خودش نیاز خودش را برآورده سازد. فواید این کار غیر از جلوگیری از ارتباط کلامی بی‌دلیل بین اپراتور مرکز تماس و مشتری، افزایش رضایتمندی مشتری نیز خواهد بود.

یک سیستم سلف سرویس مجموعه‌ای از خدمات است که از منوی پاسخگوی خودکار تا پاسخ به پرسش‌های متداول در سایت را شامل می‌شود. اگر مشتریان بعد از مطالعه پاسخ‌های ارائه شده در سایت، مجدداً روی دکمه تماس کلیک می‌کنند، این به معنای کافی نبودن اطلاعات در صفحه سوالات متداول است. با راه اندازی یک مرکز تماس و بهبود موارد مربوط به سلف سرویس، یکی از اهداف مرکز تماس را محقق خواهید کرد.

کاهش تلاش مشتری برای رسیدن به پاسخ

یکی از استراتژیک‌ترین معیارها و اهداف مرکز تماس که می‌شود عنوان کرد، کاهش نرخ تلاش مشتری برای رسیدن به پاسخ است. این شاخص، تأثیر بالایی در رضایت‌مندی مشتری دارد و منجر به بهبود عملکرد روابط عمومی یک سازمان خواهد شد.

از مواردی که در جهت کاهش نرخ تلاش مشتری باید در نظر گرفته شود می‌توان به گزینه‌های زیر اشاره کرد:

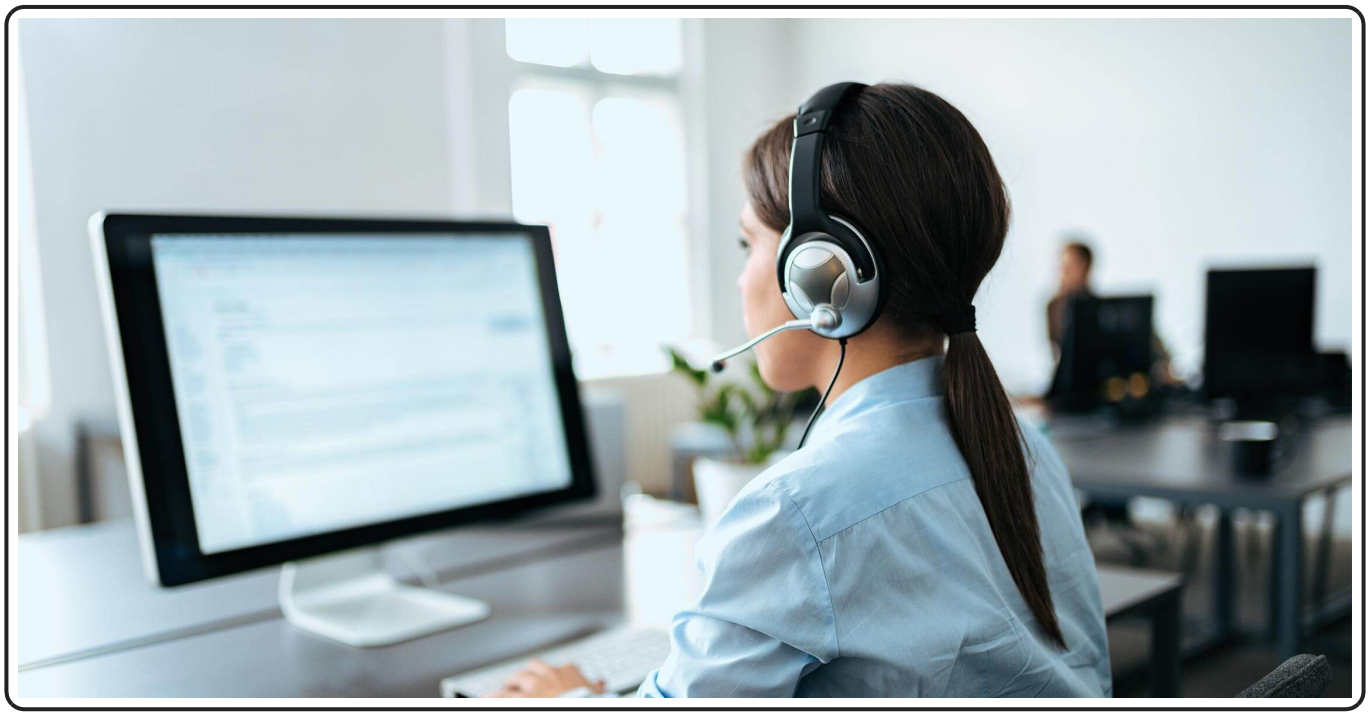
- کاهش تعداد دفعات انتقال بین اپراتورهای مرکز تماس
- کاهش تعداد دفعاتی که مشتری باید کانال خود را تغییر دهد. یعنی اگر مشتری از طریق تلفن تماس گرفته است، او را به وبسایت یا فضای مجازی سازمان ارجاع ندهید.
- مدت زمان یافتن پاسخ

در اهمیت این هدف همین کافی است که بدانیم کاهش نرخ تلاش مشتری باعث افزایش وفاداری آنها خواهد شد. و در مقابل با افزایش این نرخ ممکن است کلی مشتری بی وفا و پر سر و صدا دور خودتان جمع کنید که اعتبار کسب و کارتان را زیر سوال ببرند.

کاهش فرسایش در سازمان

یـک مرکـز تمـاس دارای فرسـایش بسـیار بـالایی نسـبت بـه سـایر واحـدهای سازمـان اسـت. در واقـع مرکـز تمـاس خـط مقـدم اسـت و وظیفـه تمـام سـر و کلـه زدن بـا مشـتری‌هـا را بـر عهـده دارد کـه ایـن موضوع به‌عنوان سپر محافظ سازمان تلقی می‌شود. در واقع با ایجاد و راه اندازی یک مرکز تماس، شما می‌توانید نرخ بالایی از فرسایش داخل سازمان را توسط مرکز تماس دفع و سازماندهی کنید.

برای مثال یک منوی پاسخگوی خودکار یا IVR می‌تواند به راحتی بخشی از پاسخ‌های مشتریان را ارائه کند تا درصدی از مشتریان، قبل از برقراری تماس با کارشناس، به پاسخ خود رسیده باشند و بار اضافی بر دوش کارشناسان مرکز تماس قرار ندهند.



یکی از اهداف مرکز تماس بهبود روند فرسایش با طراحی موارد مربوط به پاسخ‌دهی و بازی‌سازی برای مشتری است که بتواند سریع‌تر و بدون ارتباط مستقیم با کارشناس، نتیجه لازم را دریافت نماید.

کاهش تعدد کانال‌های ارتباطی با مشتری

در حال حاضر از طریق چند کانال با مشتری در تماس هستید؟! ممکن است از طریق وبسایت، تلفن، پیامک و حتی اینستاگرام و واتساپ به پشتیبانی از مشتری خود مشغول باشید. این موضوع قبل از هر چیزی باعث می‌شود که ارتباط راحتی با مشتری نداشته باشید. مدام باید مشتری را بین کانال‌های مختلف ارجاع دهید و در نهایت مشخص نشود، به نتیجه رسیده است یا خیر.

از آنجایی‌که چندین کانال موازی در نقاط مختلف در حال فعالیت هستند، جمع‌آوری و پردازش اطلاعات آنها نیز کار ساده‌ای نخواهد بود. لذا تصمیم خود را بگیرید و تمام کانال‌ها را در یک کانال اصلی خلاصه کنید. شاید بهترین کانال ارتباطی‌ای که می‌تواند جایگزین تمام کانال‌ها شود، مرکز تماس و ارتباط تلفنی باشد. در صورتی که از یک کانال مشخص به مشتری خود پاسخ‌دهی کنید، احتمال افزایش رضایت مشتری بسیار بالا می‌رود. لذا از اهداف مرکز تماس، ایجاد یکپارچگی بین کانال‌های موقت است. بطوریکه به مرور از یک

شرکت چند کاناله به یک سازمان پاسخگو تبدیل شوید.

نرخ تبدیل را اندازه‌گیری نمایید

یک شاخص بسیار مهم در مراکز تماس "نرخ تبدیل" است. بهبود تجربه مشتری و ارتقا عملکرد سفر مشتری در سازمان شما به مرور و با مطالعه کافی روی عملکرد مشتری امکان‌پذیر است. این موضوع محقق نخواهد شد مگر با داشتن یک زیرساخت اطلاعاتی جهت مطالعه رفتار مشتریان در شرایط مختلف که یک مرکز تماس تقریباً یکی از وظایف اصلی‌اش همین جمع آوری اطلاعات از طریق رصد رفتار مشتریان است. اما اگر سازمان شما فاقد مرکز تماس باشد ممکن است نتوانید به راحتی به این موارد دست پیدا کنید.

بدون شک یکی از اهداف مهم سازمان شما می‌تواند افزایش نرخ تبدیل باشد. در این زمینه، کتاب تماس‌های میلیاردی می‌تواند ایده‌های بسیاری به شما بدهد. پس همین حالا مطالعه آن را آغاز کنید.

همچنین می توانید از طریق سایت راه مدیران و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق خدمات مشاوره با پر کردم 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 آموزش ها و خدمات ما آشنا شوند، منتظر دیدگاه‌های ارزشمند شما هستیم!