



۸ ترفند کاربردی برای بهینه‌سازی زمان بندی مرکز تماس

با اینکه به طور کلی برنامه ریزی یا زمان بندی مرکز تماس چالش‌های خاص خود را دارد اما شناخت بعضی ترفندها می‌تواند در موفقیت این برنامه به شما کمک کند. در این مقاله از راه مدیران می‌خواهیم ۸ نکته بسیار مهم درباره زمان بندی مرکز تماس را با شما به اشتراک بگذاریم که کار شما را به مراتب آسان‌تر خواهد کرد. با ما همراه باشید.



نکات مهم در زمان بندی مرکز تماس

افرادی را استخدام کنید که وقت آزاد داشته باشند

حتماً در فرایند زمان بندی مرکز تماس با این مشکل مواجه شده‌اید که بسیاری از کارمندان برای اینکه سه شنبه صبح در محل کار حاضر باشند داوطلب هستند اما هیچ‌کسی نمی‌خواهد جمعه‌ها بعدازظهر کار کند. همینطور برای شیفت شب هم چنین چالشی را دارید.

بهترین حالت برای زمان بندی مرکز تماس این است که افرادی را استخدام کنید که ترجیح شیفت کاری‌شان با برنامه ریزی شما همخوانی داشته باشد. با این کار جلوی بسیاری از مشکلات آینده را خواهید گرفت و نگرانی از بابت شیفت روزهای تعطیل نخواهید داشت.

در هنگام استخدام نیروی جدید برای مرکز تماس مطمئن شوید که برای ساعات کاری موردنظر در دسترس هستند. هرچه تنوع ساعات کاری افراد بالاتر برود راحت‌تر می‌توانید برنامه زمان بندی مرکز تماس خود را بچینید. حواس‌تان باشد که تا جای ممکن برای هر کارمندی روز و ساعتی مشخص کنید که مورد پذیرش او قرار گرفته است.

لیستی از کارمندان جایگزین تهیه کنید

هر کارمندی که در ساعت کاری به سر نمی‌برد حاضر نیست که بدون



برنامه قبلی و در زمان اضطراری به خاطر غیبت یک کارمند دیگر، سرکار حاضر شود. به همین خاطر بهتر است از قبل لیستی آماده کنید از کارمندانی که می‌توانند در صورت نیاز، به سرعت خود را به تایم کاری جایگزین برسانند. دانستن اینکه کدام کارمندان فروش در رزرو هستند می‌تواند بار بهم ریختگی‌ها در زمان بندی مرکز تماس را بسیار کم کند.

هر مدیر مرکز تماسی می‌داند که زمان بندی روزانه برای جبران تغییرات ناخواسته در برنامه اصلی چقدر مهم است.

بهترین کارمندان خود را برای ساعات اوج کار به خدمت بگیرید

یکی از مهمترین نکات در زمان بندی مرکز تماس این است که کارمندان باتجربه، موثر و منعطف را برای ساعات اوج کاری در نظر بگیرید. فرقی نمی‌کند یک کال سنتر ۲۴ ساعته باشید یا نه، به هر حال ساعاتی از تایم کاری به عنوان پیک تماس‌ها در نظر گرفته می‌شود. این کارمندان می‌توانند مشتریان را راضی نگه دارند و حواس‌شان باشد که مدت زمان صحبت با آنها بیش از حد طولانی نشود. در حالت ایده‌آل همانطور که کارمندان فروش جدید تجربه کسب می‌کنند، می‌توانند جای کارمندان باتجربه قبلی را در شرایط مورد نیاز بگیرند و فشار کاری آنها را کم کنند.



آموزش‌های دنباله‌دار برای کارمندان در نظر داشته باشید

آموزش بهترین راه برای به روز نگه داشتن تمام افراد تیم فروش است تا بتوانند جدیدترین روش‌ها و فرایندها را بیاموزند. اما برگزاری جلسات طولانی مدت آموزشی برای تعداد زیادی کارمند چالش‌های خود را دارد. به همین خاطر بهتر است که این آموزش‌ها را به ماژول‌های کوچک‌تر تقسیم کنید که طی مدت زمان کوتاه‌تری قابل ارائه باشند.



تمرینات و آموزش‌های دنباله‌دار شاید در ابتدا وقت‌گیر به نظر برسند؛ اما ارزشش را دارند. حدود ۷۴ درصد از کارمندان می‌گویند که کم بودن برنامه‌های آموزشی جلوی پیشرفت آنها را گرفته است. فراموش نکنید کارمندان باسواد و آگاه آنهایی هستند که می‌توانند



مهارت‌های خود را به روز کنند و با اعتماد به نفسی که در دوره‌های آموزشی می‌گیرند، بهترین خدمات را به مشتریان ارائه دهند.

انعطاف زمان بندی مرکز تماس را بالا ببرید

اگر یک نکته وجود داشته باشد که در دوران پاندمی کرونا به خوبی یاد گرفتیم این است که مردم واقعاً دورکاری را دوست دارند! یک مطالعه در سال ۲۰۲۰ نشان داد که ۷۰ درصد از کارمندان بخش خدمات مشتریان و پشتیبانی می‌خواهند که بعد از دوران پاندمی حداقل یک روز را از خانه کار کنند.

البته انعطاف در زمان بندی مرکز تماس صرفاً به دورکاری خلاصه نمی‌شود. بلکه کارمندان نیاز دارند که بتوانند شیفت‌های خود را تغییر دهند و از روزهای تعطیل خود بهترین استفاده را بکنند.

برای هر نوع شرایط فرهنگی، سیاسی و حتی آب و هوایی برنامه داشته باشید

همه چیز، از فروش رقبا گرفته تا رویدادهای محلی و روزهای تعطیل رسمی می‌توانند روی زمان بندی مرکز تماس شما تاثیر بگذارند. برای مثال یک کسب و کار آنلاین سفارش غذا باید برای ماه رمضان آماده تماس‌های بیشتری برای وعده شام یا زمان افطار باشد. به همین خاطر بسیار مهم است که حواس‌تان به فاکتورهای موثر بر حجم



تماس‌های ورودی باشد. همچنین رویدادهایی ممکن است تعداد تماس‌های مشتریان را کم کند.

در چنین شرایطی باید پیش بینی پلن‌های جایگزین را کرده باشید. بتوانید شیفت‌های کاری را تغییر دهید، کارمندانی داشته باشید که آماده به کار باشند و در صورت نیاز در تایم غیرکاری خود در محل کار آماده شوند. فراموش نکنید تغییرات در برنامه زمان بندی مرکز تماس را همیشه با کارمندان به اشتراک بگذارید.

متریک‌های مرکز تماس را تحلیل کنید

وضعیت مرکز تماس شما چطور است؟ پاسخ واقعی به این سوال نیاز به متریک‌های مشخص دارد. معیارهایی چون ساعت تماس، میزان تبعیت از زمان بندی مرکز تماس، درصد SLA، نرخ تبدیل و سایر موارد برای ایجاد درک بهتری از مرکز تماس لازم هستند. اینجاست که یک نرم افزار مدیریت مرکز تماس به کارتان می‌آید. نگران نباشید قرار نیست تمام این متریک‌ها را به صورتی دستی اندازه بگیرید.



نرم افزارهای مدیریت مرکز تماس می‌توانند در لحظه آنالیز انجام دهند و هرگونه ناکارآمدی، آمار تماس‌ها، بخش‌های نیازمند بهبود و مهم‌تر از همه، هرگونه نیاز به تغییر در لحظه در زمان بندی مرکز تماس را به شما اطلاع دهند. زمان بندی‌ای که شما سه هفته پیش انجام داده‌اید ممکن است دیگر کارآمد نباشد. اما شما متوجه این موضوع نخواهید شد مگر با آنالیز متریک‌های قابل اندازه‌گیری.

با تغییرات همراه شوید

هر زمان که تکنیک جدید یا نرم افزار تازه‌ای را در مرکز تماس به کار می‌بندید، یک بازه زمانی نیاز خواهید داشت تا با تغییرات اعمال شده خو بگیرید. فرقی نمی‌کند این تغییرات روش جدیدی از ارتباط



برقرار کردن باشد یا یک فرایند داخلی تازه. همین مساله درمورد زمان بندی مرکز تماس هم صدق می‌کند. وقتی یک رویه یا قانون تازه برای مرکز تماس وضع می‌کنید، یک بازه زمانی را برای آزمون و خطا در نظر بگیرید. از نظرات کارمندان به بهترین نحو بهره ببرید و سعی کنید در این مسیر همراه آنها باشید تا با تغییرات جدید کنار بیایند.

یک نرم افزار زمان بندی مرکز تماس تهیه کنید

اگر هنوز برای زمان بندی مرکز تماس خود از اکسل استفاده می‌کنید وقت آن رسیده که به فکر خرید یک نرم افزار مناسب باشید. ابزارهای بسیاری در حال حاضر برای زمان بندی مرکز تماس وجود دارند که با یک جستجوی ساده می‌توانید آنها را پیدا کنید. فرایندهای قدیمی برای ایجاد پلن‌های برنامه ریزی برای کارمندان در دنیای مدرن دیگر مفید و موثر نیستند. حالا نرم افزارهای مرکز تماس جای این فرایندها را گرفته‌اند. این نرم افزارها می‌توانند پیش بینی کنند، متریک‌های در لحظه را به شما نمایش دهند، گزارش‌های سفارشی‌سازی شده تولید کنند و حتی تغییرات زمان بندی مرکز تماس را در کسری از ثانیه به تمام کارمندان ابلاغ نمایند.

پیدا کردن ابزاری که بتواند تمام نیازهای مرکز تماس شما را تامین کنند ممکن است کمی نگران‌کننده به نظر برسد. اما راه مدیران در کنار شماست تا بتوانید این چالش را به آسانی پشت سر بگذارید. کافیه برای **اخذ مشاوره تخصصی** از طریق منوهای سایت اقدام



کنید تا در اولین فرصت یک قرار ملاقات برای شما تنظیم شود.

<https://rahemodiran.com/five-practical-tools-to-evaluate-employee-performance>

[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.

[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]