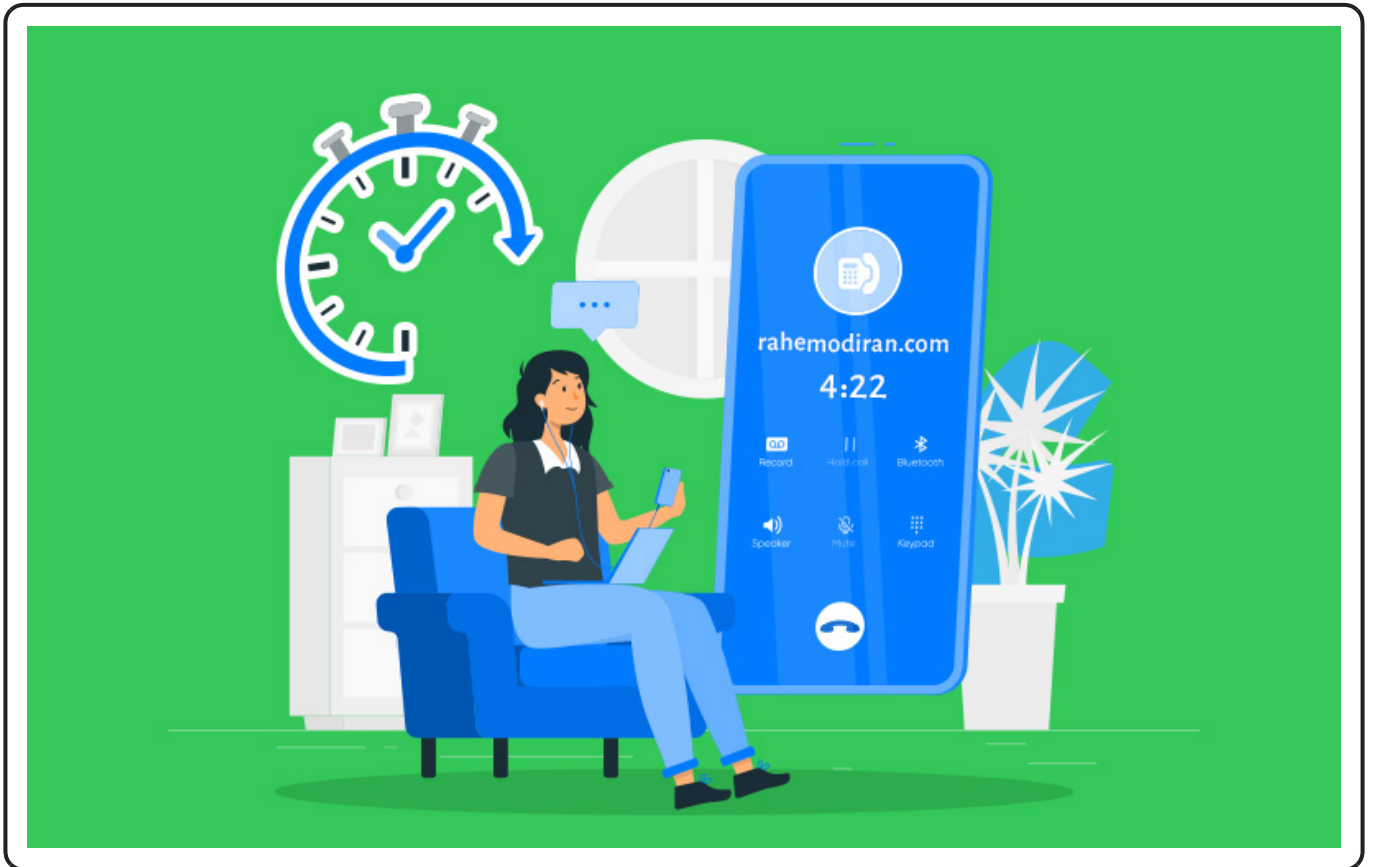




چگونه میانگین مدت زمان رسیدگی به هر تماس را اندازه بگیریم؟

اگر می‌خواهید مرکز تماسی موثرتر و کارآمدتر داشته باشید یک پارامتر بسیار مهم که باید حتماً بررسی‌اش کنید، میانگین مدت زمان رسیدگی به هر تماس یا به اختصار AHT مخفف Average Handling Time است. AHT مدت زمانی که یک کارشناس تلفنی برای پاسخ دادن به تماس یک مشتری از ابتدا تا انتها صرف می‌کند را اندازه می‌گیرد.

میانگین مدت زمان رسیدگی از این جهت اهمیت پیدا می‌کند که نشان می‌دهد چه ایراداتی در فرایندهای مرکز تماس شما وجود



دارد. همچنین کمک می‌کند تا بتوانید میزان رضایت مشتریان را بالا ببرید. شما می‌توانید با کم کردن مدت زمان رسیدگی به هر تماس مشتریان تجربه کاربری را بهبود بخشید و در زمان و هزینه صرفه‌جویی کنید.

در این مقاله از مجله راه‌مدیران توضیح خواهیم داد که تعریف میانگین مدت زمان رسیدگی چیست و چگونه می‌توان آن را محاسبه کرد. با ما همراه باشید.

منظور از میانگین مدت زمان رسیدگی چیست؟

AHT یا میانگین مدت زمان رسیدگی یک شاخص عملکرد کلیدی است. مراکز تماس از این **KPI** برای اندازه‌گیری میانگین مدت زمانی که یک کارشناس صرف می‌کند تا به درخواست مشتری‌ای رسیدگی کند، استفاده می‌کنند. که شامل مدت زمان پشت خط ماندن مشتری، زمان صحبت با کارشناس و هرزمانی که بعد از آن به طور مثال برای شرکت در نظرسنجی صرف می‌شود، است. AHT یک معیار مهم برای دنبال کردن است چرا که میزان موثر بودن فرایندهای مرکز تماس شما را نشان می‌دهد. همچنین کیفیت تجربه‌ای که برای مشتریان فراهم می‌کنید را پررنگ‌تر خواهد کرد.

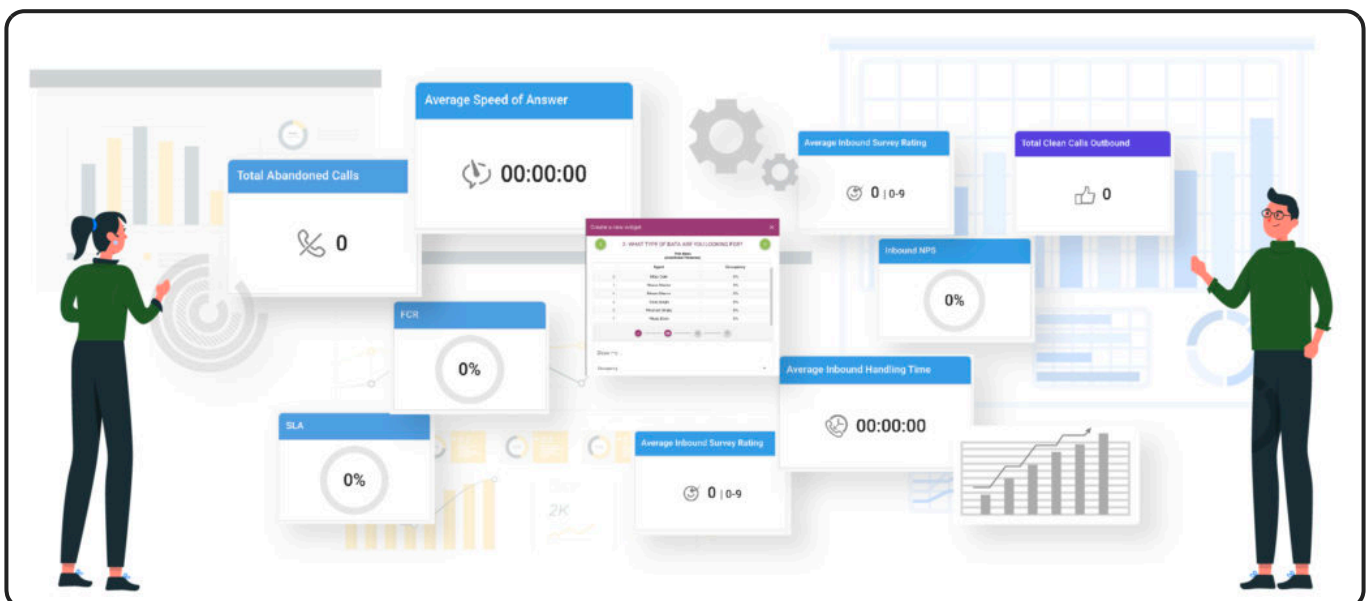
میانگین مدت زمان رسیدگی هم روی تجربه کاربری و هم روی تجربه کارشناسان فروش تاثیرگذار است. مشتریان انتظار گرفتن پاسخ



سریع برای مشکلات و سوال‌هایشان را دارند و اگر مدت زمان رسیدگی به هر تماس کاربر زیاد باشد، برای برندینگ شما بد خواهد بود. در عین حال کارشناسان فروشی هم که تماس‌های طولانی را رسیدگی می‌کنند بعد از مدتی خسته و بی‌انگیزه می‌شوند.

چگونه می‌توان میانگین مدت زمان رسیدگی را محاسبه کرد؟

میانگین مدت زمان رسیدگی به هر تماس بر اساس مجموع زمانی که یک کارشناس فروش برای صحبت کردن با مشتری اختصاص می‌دهد محاسبه می‌شود. به علاوه زمان‌هایی که مشتری پشت خط است یا بعد از تماس روی خط می‌ماند. مجموع این زمان‌ها تقسیم بر تعداد تماس‌های رسیدگی شده در مرکز تماس عددی است که می‌خواهید.





فرض کنید مجموع زمانی که یک کارشناس فروش برای صحبت با ۱۰ مشتری احتمالی صرف می‌کند، ۲۰۰ دقیقه است. ۵۰ دقیقه مدت زمان انتظار پشت خط مشتریان است و ۲۰ دقیقه مدت زمانی که مشتریان بعد از تماس پشت خط مانده‌اند. میانگین مدت زمان رسیدگی این کارشناس برای این ده نفر می‌شود ۲۷ دقیقه برای هر تماس. البته که بسیاری از CRM ها تمام این محاسبات را برای شما انجام می‌دهند و قرار نیست اینکار را شما به صورت دستی انجام دهید. به علاوه بسیاری آمارها و ارقام دیگر را نیز در اختیارتان قرار می‌دهند که می‌تواند در شناسایی نقاط ضعف مرکز تماس‌تان به شما کمک کنند. چنانچه قصد خرید CRM یا راه‌اندازی مرکز تماس را داشتید اما نمی‌دانستید از کجا شروع کنید، مشاورین ما در راه مدیران کنار شما هستند تا راهنمایی‌تان کنند. کافیست با ما تماس بگیرید.

چرا میانگین مدت زمان رسیدگی اهمیت دارد؟

معیارهای میانگین مدت زمان رسیدگی به تماس‌ها در یک مرکز تماس بخش مهمی از کسب و کار شما هستند که می‌بایست مدام بررسی شده و بهبود پیدا کنند. اگر بخواهیم به دلایل اهمیت این معیارها اشاره کنیم، موارد زیر مهمترین دلایل خواهند بود:



رضایت مشتریان

اگر مدت زمان رسیدگی به هر تماس تلفنی طولانی باشد منجر به کلافگی مشتری و در نتیجه تاثیر منفی روی برند شما می‌شود. مشتریان انتظار دارند که هرچه سریعتر به سوالشان پاسخ داده شود و اگر این اتفاق نیفتد تماس را قطع خواهند کرد که خود منجر به بالا رفتن نرخ تماس‌های از دست رفته خواهد شد.

رضایت کارشناسان

هرچه تماس‌ها طولانی‌تر باشند کارشناسان فروش شما خسته‌تر خواهد شد. این تماس‌های فرسایشی می‌تواند رضایت شغلی آنها را پایین بیاورد و نرخ استعفای آنها را افزایش دهد.

راندمان یا بازده

با اندازه‌گیری میانگین مدت زمان پاسخگویی به هر تماس مشتری می‌توانید ضعف‌ها و ایرادات فرایندهای مرکز تماس خود را شناسایی و بهینه‌سازی کنید. برای مثال سپردن بخش‌هایی از پاسخ‌دهی به سیستم‌های خودکار پاسخگویی می‌تواند در پایین آمدن AHT موثر باشد.



صرفه‌جویی در هزینه‌ها

میانگین مدت زمان رسیدگی به تماس‌ها همچنین برای کاهش هزینه‌های مرکز تماس ضروری است. چرا که می‌تواند روی تعداد تماس‌هایی که توسط هر کارشناسی گرفته می‌شود تاثیر مستقیم بگذارد. وقتی نرخ AHT کاهش پیدا می‌کند تعداد تماس‌ها بیشتر می‌شود. شما می‌توانید با کم کردن میانگین مدت زمان رسیدگی به تماس‌ها بدون اینکه کارمندان بیشتری استخدام کنید بهره‌وری مرکز تماس را بالاتر ببرید و در نتیجه در هزینه‌ها صرفه‌جویی کنید. بررسی و بهینه‌سازی AHT عملکرد مالی و تجربه کاربری مراکز تماس را بهبود می‌بخشد.

رعایت مقررات

یکی از متریک‌های مهم از نظر موارد قانونی AHT است. برای مثال بعضی از کسب و کارهای فعال در حوزه درمان یا مالی باید از قوانین سختگیرانه‌ای تبعیت کنند. بعضی از آنها نبایست بیش از مدت زمان مشخصی برای هر تماس وقت بگذارند. پیشنهاد می‌کنیم از همکاران خود در صنعتی که فعالیت می‌کنید در این حوزه کمک بخواهید.

آموزش و کوچینگ

زیرنظر گرفتن میانگین مدت زمان رسیدگی در مرکز تماس می‌تواند به



فرایند آموزش و کوچینگ هم کمک بسیاری کند. چراکه می‌توان از طریق آن عملکرد کارشناسان فروش را بررسی کرد و دید چه افرادی بیشتر نیاز به آموزش یا کوچینگ منظم دارند. حتی داده‌هایی که در CRM ذخیره می‌شوند کمک خواهند کرد تا منتهورهای سازمان متوجه شوند که هر فرد با چه نوع مشکلاتی دست و پنجه نرم می‌کند. به این طریق نه تنها عملکرد سازمان بلکه به مرور تجربه کاربری بهتری نیز حاصل خواهد شد.

پیش‌بینی

AHT می‌تواند حجم تماس‌ها و نیازهای سازمان را پیش‌بینی کند. مدیران تعداد کارشناسانی که باید برای پاسخ‌دهی به حجم پیش‌بینی شده تماس‌ها در نظر گرفته شود را خواهند دانست و کارشناسان فروش هم انتظار خود را بر اساس میانگین مدت زمان رسیدگی به هر تماس تنظیم می‌کنند.

توافق سطح خدمات یا SLA

در توافقات سطح خدمات بین مشتریان و مرکز تماس میانگین مدت زمان رسیدگی به هر تماس یک متریک عملکردی بسیار مهم است. مراکز تماس با بررسی این فاکتور خواهند دانست که چگونه می‌توانند رضایت مشتریان را تامین کنند و به توافقات تعهد شده خود عمل نمایند.



چگونه می‌توان میانگین مدت زمان رسیدگی در یک مرکز تماس را کاهش داد؟

در بخش انتهایی مقاله به مراحل‌ای که می‌توانید به صورت عملی در پیش بگیرید تا میانگین مدت زمان رسیدگی به هر تماس را کاهش دهید، می‌پردازیم.

فرایندها را ساده‌سازی کنید

روند تماس خود را ساده‌سازی کرده و با به کارگیری فرایندهای خودکار زمان انتظار مشتریان را کاهش دهید. همچنین می‌توانید بعضی کارهای ساده را اتوماسیون‌سازی کنید و تمام داده‌های مربوط به مشتریان را به صورت یکجا در اختیار کارشناسان فروش قرار دهید. نرم افزارهای ACD مخفف عبارت Automatic Call Distribution یا توزیع کننده خودکار تماس‌ها می‌توانند در این زمینه کمک بسیاری به شما بکنند.

از سیستم‌های پاسخگویی صوتی و همین‌طور اسکریپت استفاده کنید

به طور کلی هرچه ابزار کار بیشتری در اختیار کارشناسان فروش قرار دهید به آنها بیشتر کمک خواهید کرد تا بتوانند سریع‌تر به مشکلات مشتریان رسیدگی کنند. آماده کردن اسکریپت‌های تماس یا



قالب‌های آماده‌ای برای پاسخگویی به اعتراضات مشتریان می‌تواند میانگین مدت زمان رسیدگی به تماس‌ها را کاهش دهد. همچنین از تکنولوژی به روز مراکز تماس مانند سیستم‌های IVR و پاسخگوهای خودکار صوتی استفاده کنید تا مشتریان با شماره‌گیری یک عدد خاص بتوانند به طور مستقیم اطلاعات موردنیاز خود را دریافت کنند.

آموزش و کوچینگ را فراموش نکنید

راه‌مدیران در این زمینه می‌تواند به سازمان شما کمک کند. جلسات مشاوره تخصصی راه‌مدیران علاوه بر اینکه راهکارهای کاربردی درباره چالش‌های جاری سازمان‌تان را در اختیارتان می‌گذارد به شما کمک می‌کند تا با آموزش کارشناسان فروش و اصلاح فرایندهای موجود میانگین مدت زمان رسیدگی به هر تماس را پایین آورده و در نتیجه شاهد عملکرد بهتری از مرکز تماس خود باشید.

روی نرخ FCR تمرکز کنید

اگر کارشناسان فروش بتوانند در همان تماس اول نیاز مشتری را پاسخ گویند رضایت مشتری به مراتب بالاتر خواهد رفت. پس روی نحوه پاسخگویی در تماس اول تمرکز بیشتری داشته باشید.



معیارهای عملکردی را به کار ببندید

بعد از اینکه میانگین مدت زمان پاسخگویی کارمندان را محاسبه کردید اهدافی جدید تعیین کنید و بر اساس آنها از کارشناسان بخواهید که عملکرد خود را بهبود بخشند. این هدف‌گذاری‌ها خود می‌توانند در بهبود عملکرد مرکز تماس موثر باشند.

تماس‌های ضبط شده را بررسی کنید

یکی از اصلی‌ترین کارهایی که یک CRM انجام می‌دهد ضبط تمام مکالمات است. به عنوان مدیر یا کارشناسی که قرار است عملکرد مرکز تماس را بررسی کند، تماس‌های ضبط شده را گوش دهید تا متوجه مشکلات احتمالی شوید.

شما چه تجربه‌ای در محاسبه میانگین مدت زمان رسیدگی به تماس‌ها دارید؟ آیا راهکاری برای کاهش این زمان وجود دارد که در این مقاله به آن اشاره نشد؟ خوشحال می‌شویم نظرات خود را با ما در میان بگذارید. همچنین می‌توانید درباره تکنیک‌های بهینه‌سازی عملکرد مرکز تماس در بخش [مقالات](#) سایت [راه‌مدیران](#) بیشتر مطالعه کنید.

[این مطلب دارای فایل مقاله صوتی و PDF در بخش عضویت الماسی است. بعد از



خرید اشتراک الماسی راه مدیران به ده ها مقاله صوتی و PDF دیگر
دسترسی خواهید داشت.[box/]

[""=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/]