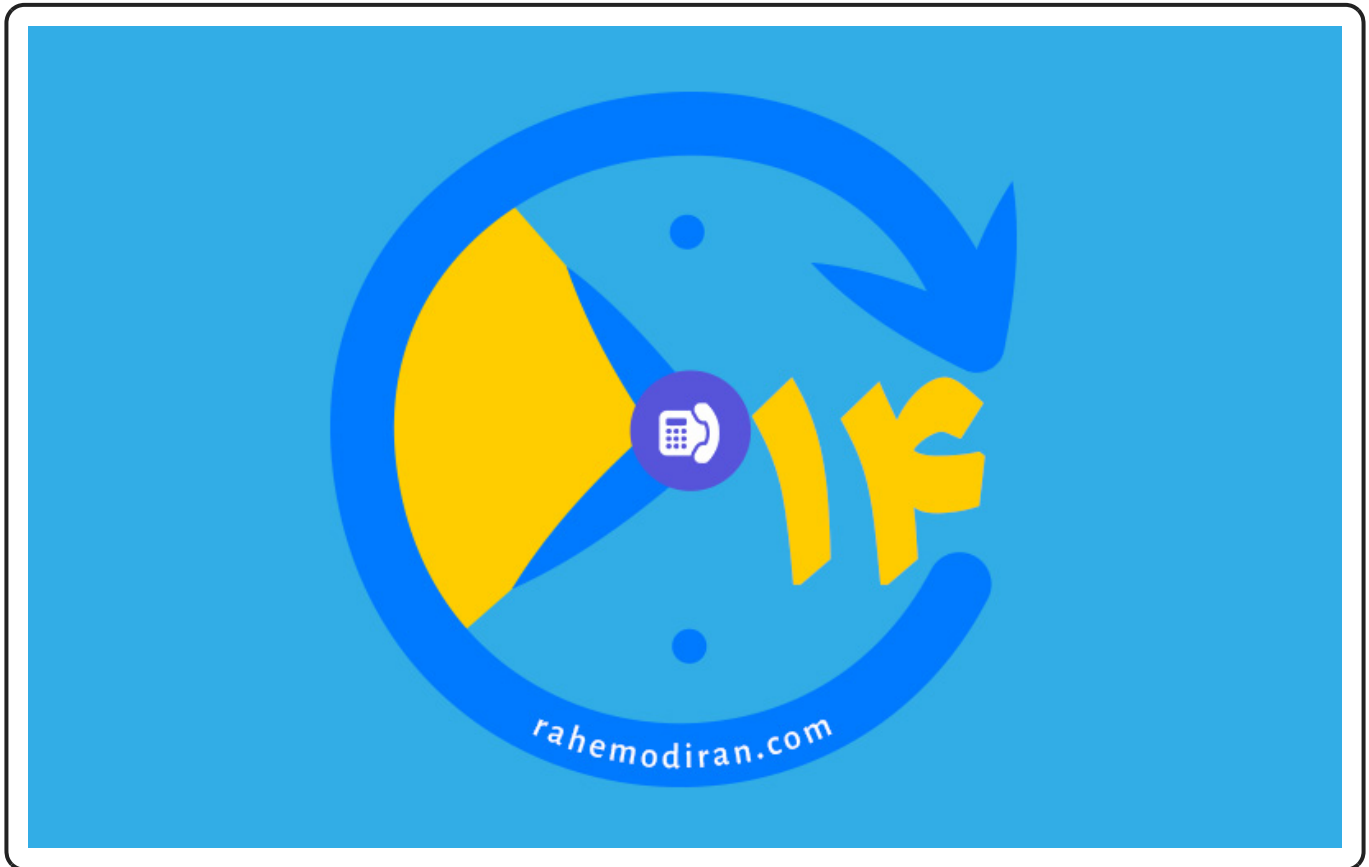




۱۴ نکته برای بهبود میانگین زمان رسیدگی به هر تماس

یکی از مهم‌ترین معیارها برای اندازه گیری و ارزیابی عملکرد مرکز تماس، بررسی میانگین زمان رسیدگی به هر تماس است. میانگین مدت زمان رسیدگی عبارت است از زمان مکالمه، زمان انتظار و پیگیری مشکلات مشتری که بر تعداد کل تماس‌های دریافتی تقسیم می‌شود. در ادامه تعدادی از موارد مهم برای بهبود میانگین زمان رسیدگی به هر تماس را بررسی می‌کنیم.



روش‌هایی برای بهبود میانگین زمان رسیدگی

۱. به تیم فروش خود در مورد نحوه‌ی مدیریت تماس آموزش دهید

بهبود میانگین زمان رسیدگی به مشتریان مسئله‌ای بسیار مهم و ضروری محسوب می‌شود و مدیریت و تیم سرپرستی باید روی نحوه‌ی کنترل تماس به صورت مستقیم نظارت داشته باشند. نظارت مستقیم در بسیاری از موارد موثرتر از تعیین اهداف سخت گیرانه‌ی کوتاه مدت است. آموزش تخصصی افراد تیم فروش به شما در هربخش به صورت مجزا امکان می‌دهد تا عملکرد خدمات مشتری خود را در مورد سوالات ورودی برنامه‌ریزی کنید.

۲. کارشناسان برجسته را به صورت دوره‌ای معرفی و تشویق کنید

نمایندگان شما بصورت روزانه با مشتری در تماس هستند، بنابراین اطلاعات مناسبی در مورد بهبود میانگین مدت زمان رسیدگی به هر تماس را دارند. استفاده از تجربه‌ی کارشناسان برجسته برای آموزش به سایر کارشناسان و به اشتراک گذاری نکات و ترفندهایی که به کار می‌برند مفید است.

تمام آموزش‌های مرتبط با محصولات یا خدمات خود را مستندسازی کنید. ارزیابی کنید که چه تعداد کارکنان متخصص در زمینه‌های



مختلف آموزشی در اختیار دارید. تجزیه و تحلیل کنید که در چه قسمت‌هایی به منابع آموزشی بیشتری نیاز دارید.

۳. در دسترس تیم خود باشید

در طول هفته ساعاتی را در کنار تیم فروش خود بگذرانید و به مسائل و چالش‌های آن‌ها از نزدیک رسیدگی کنید. در قبال آن‌ها مسئولیت پذیر و پاسخگو باشید.

۴. اطلاعات تماس را پردازش کنید

کارشناسان را تشویق کنید تا زمانی که در حال صحبت با مشتری هستند، اطلاعات لازم را دریافت و پردازش کنند. بهتر است زمانی را برای یادداشت‌برداری نکات اصلی تماس برای کارشناسان در نظر بگیرید تا بتوانند پردازش بهتری نسبت به اطلاعات دریافتی خود از مشتریان داشته باشند.

زمانی از روز کاری را به جمع‌بندی اختصاص دهید می‌توانید در به کارگیری زمان جمع‌بندی منعطف باشید. به کارشناسان فروش خود اجازه دهید تا از این زمان برای رسیدگی به کارهای عقب افتاده خود استفاده کنند، یا اینکه زمان بیشتری را صرف یک تماس پیچیده‌تر کنند.



۵. میانگین زمان رسیدگی را ارزیابی کنید

سعی کنید برای ارزیابی میانگین زمان رسیدگی تماس، روش خاصی را دنبال کنید. روش صحیح محاسبه آن این است که در یک بازه‌ی زمانی یک ماهه، تمام زمان‌های رسیدگی یک کاربر را ثبت کنیم تا بتوانیم آن‌ها را ارزیابی کنیم.

۶. از فناوری دسکتاپ هوشمند استفاده کنید

استفاده از این فناوری می‌تواند دسترسی به سیستم‌ها و اطلاعات را آسان‌تر کند. با استفاده از فناوری دسکتاپ هوشمند می‌توان اقدامات لازم برای مدیریت میانگین زمان رسیدگی را انجام داد.

۷. برای بهبود میانگین زمان رسیدگی برنامه‌ریزی کنید

معایب و مزایای هر یک از سیستم‌های AHT را بررسی کنید و سعی کنید بهترین آن‌ها را انتخاب کنید. ممکن است سیستم‌های خوبی وجود داشته باشند، اما مهم است که سیستمی را انتخاب کنید که با کسب و کار شما منطبق باشد.

۸. از سیستم پاسخگویی خودکار استفاده کنید

سیستم‌های خود را به گونه‌ای تنظیم کنید که به جای اینکه به نمایندگان این فرصت را بدهید که تلفن زنگ بزند و سپس انتخاب



کنند که پاسخ بدهند یا خیر؛ به طور خودکار توسط منشی یکطرفه پاسخ داده شود و تماس را به یکی از کارشناسان فروش انتقال دهد.

۹. برای گونه‌های مختلف تماس، هدف مشخص کنید

برای مثال برای قسمت پشتیبانی و شکایت مشتریان بهتر است زمان و هدف مجزایی مشخص کنید. زیرا پاسخگویی به مشتریانی که مشکلی برای آن‌ها پیش آمده است قطعاً زمان بیشتری را از کارشناس خواهد گرفت.



میانگین زمان رسیدگی



۱۰. کارشناسان را تشویق کنید تا در زمان کمتری به حل مشکلات بپردازند

از تیم فروش خود بخواهید تا با پرسیدن سوالات کلیدی از مشتری، در زمان کوتاه‌تری به حل مسائل مشتریان بپردازند. به آن‌ها آموزش دهید تا پس از دریافت اطلاعات از مشتری، یکبار اطلاعات دریافتی را به صورت مختصر با مشتری مرور کنند تا نکته‌ای از قلم نیافتد.

۱۱. از نرم افزارهای CRM استفاده کنید

برای بهبود میانگین زمان رسیدگی، بهتر است از نرم افزارهای CRM استفاده کنید. به یاد داشته باشید هر چه کارشناسان شما از ابزارهای کارآمدتر برای دریافت و ثبت اطلاعات استفاده کنند، در دراز مدت نتیجه‌ی بهتری خواهید گرفت.

۱۲. از کارشناسان به صورت روزانه و دوره‌ای گزارش بخواهید

سعی کنید به صورت مداوم از تیم فروش خود گزارش بخواهید تا نقاط قوت فروش ایشان را بشناسید. با مدیریت گزارش‌های دریافتی می‌توانید عوامل ائتلاف زمان در محیط کاری را شناسایی کنید و به کارشناسان آموزش‌های لازم جهت بهینه کردن زمان را بدهید.



۱۳. گزارش‌های حداقل زمان رسیدگی را نیز بررسی کنید

اطمینان حاصل کنید که نحوه رسیدگی به مشتریان کیفیت لازم را دارد. در واقع در درجه اول مهم این است که مشتری آنچه نیاز دارد را دریافت کند. و نباید صرفاً به دلیل کاهش مدت زمان رسیدگی، کیفیت را فدای کمیت کنید.

۱. به صورت تصادفی به تماس‌ها گوش کنید.

می‌توانید به صورت تصادفی به تماس‌های بین کارشناسان و مشتریان گوش کنید تا مشکلات مربوط به میانگین مدت زمان رسیدگی را لمس کنید. این مورد راه حل خوبی برای شناسایی مشکلات کارشناسان فروش و همچنین شناسایی نیازهای آموزشی آن‌هاست.

سخن پایانی

ابزارها و تکنیک‌های زیادی وجود دارند که می‌توانید برای کاهش میانگین مدت زمان رسیدگی از آن‌ها استفاده کنید. در برخی موارد شرکت‌ها در محاسبه‌ی AHT، مدت زمان متوسط پس از هر تماس یا After Call Work را نیز اندازه‌گیری می‌کنند. در واقع مدت زمان متوسط پس از کار، زمانی است که یک نماینده برای انجام پردازش



اعم از ورود داده‌ها و به روزرسانی یا برنامه‌ریزی پیگیری‌ها پس از هر تماس انجام می‌دهد. اگر نمی‌دانید که چگونه باید برای بهبود فرآیندهای مرکز تماس خود برنامه‌ریزی کنید، می‌توانید از **مشاوره با متخصصین** راه‌مدیران استفاده بفرمایید و مسیر پیشرفت خود را به صورت اصولی طی کنید.

[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.[/type]

[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/]