

مرکز تماس و عملکرد پشتیبانی



▶ مدیریت ارتباط با ذی نفعان

Stakeholder Relationship Management





(SRM)

مرکز تماس و عملکرد پشتیبانی

مدیریت ارتباط با ذی نفعان

مرکز تماس به نقطه‌ای گفته می‌شود که ارتباط بین مخاطبین و سازمان را از طریق رسانه‌های ارتباطی مانند تلفن برقرار می‌کند.

اما در سال‌های اخیر سازمان‌ها تمایل به ارائه خدمات عمیق‌تری در قالب میز خدمت، پیشخوان خدمت یا Service Desk دارند که نسخه‌های توسعه یافته‌ای از مراکز تماس هستند.

با ترکیب سامانه‌های مخابراتی، سامانه‌های مدیریت عملکرد و سامانه‌های ارتباطات مشتریان، شاهد ظهور نسل جدیدی از سامانه‌های اطلاعاتی هستیم که تقریباً تمامی مراحل رسیدگی به درخواست مخاطبین را پوشش داده و مدیریت و ارزیابی سرویس ارائه شده به مخاطب را نیز بر اساس اطلاعات واقعی عملکرد انجام می‌دهند.

این مراکز درخواست مخاطبین را دریافت نموده و در صورت امکان به آن پاسخ داده و یا به مرجع ذی‌صلاح برای رسیدگی ارجاع می‌دهند. یکی از وظایف این مراکز اطمینان از بسته شدن درخواست‌های مشتریان است.





(SRM)

◀ نگاهی به عملکرد مرکز تماس

تعداد کاربران فعلی : ۶۰ نفر

سرویس دهی به بیش از ۳ میلیون بازنشسته

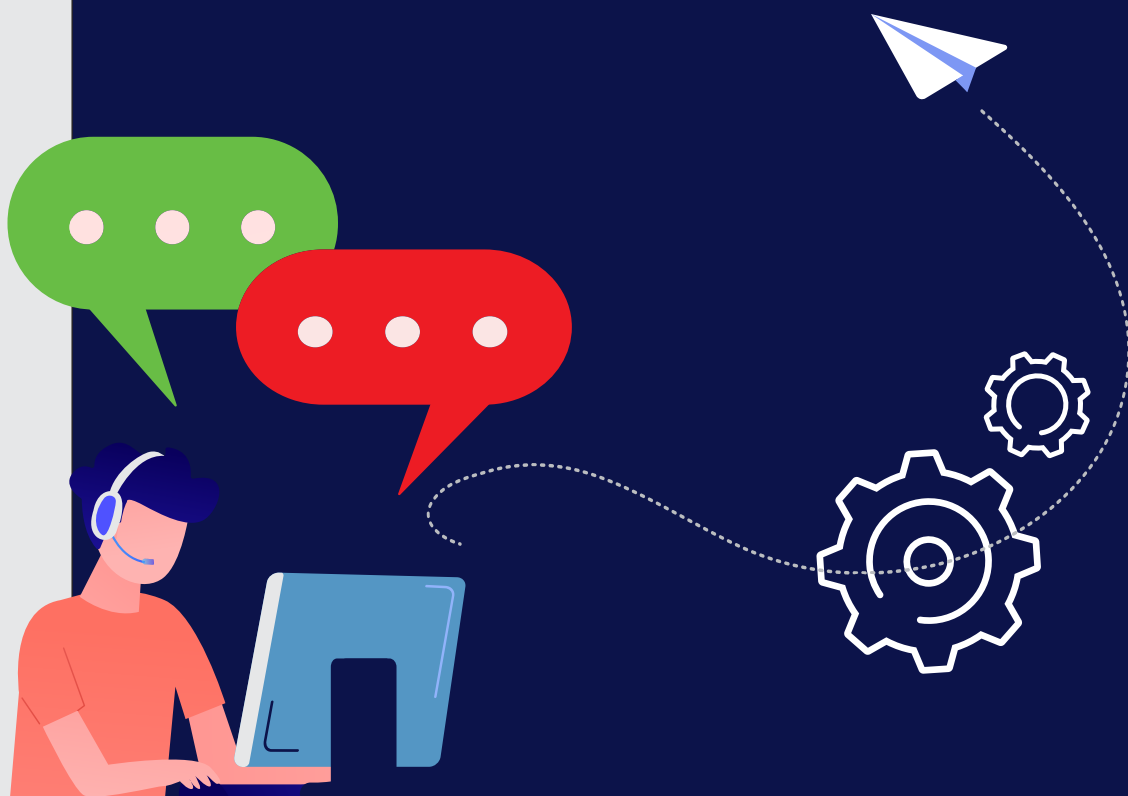
سرویس ۷۲۴ (۲۴ ساعت شبانه روز در همه ایام هفته)

فرآیند مبتنی بر ITIL

استفاده از سامانه Manage Engine

سرویس دهی به مشتریان درون سازمانی و برون سازمانی

724





(SRM)

◀ کانال های ارتباطی

- تلفن
- وب
- فکس
- ایمیل
- پیامک
- گفتگوی آنلاین





(SRM)

◀ سرویس کاتالوگ

مدیریت رخدادهای

مدیریت درخواستها

درخواست اطلاعات

ثبت پیشنهاد

ثبت نظرات و انتقادات

رسیدگی به شکایات

رضایت سنجی

VOC

سرویس های سفارشی مشتریان





(SRM)

◀ سرویس های جانبی

سیستم گزارشات

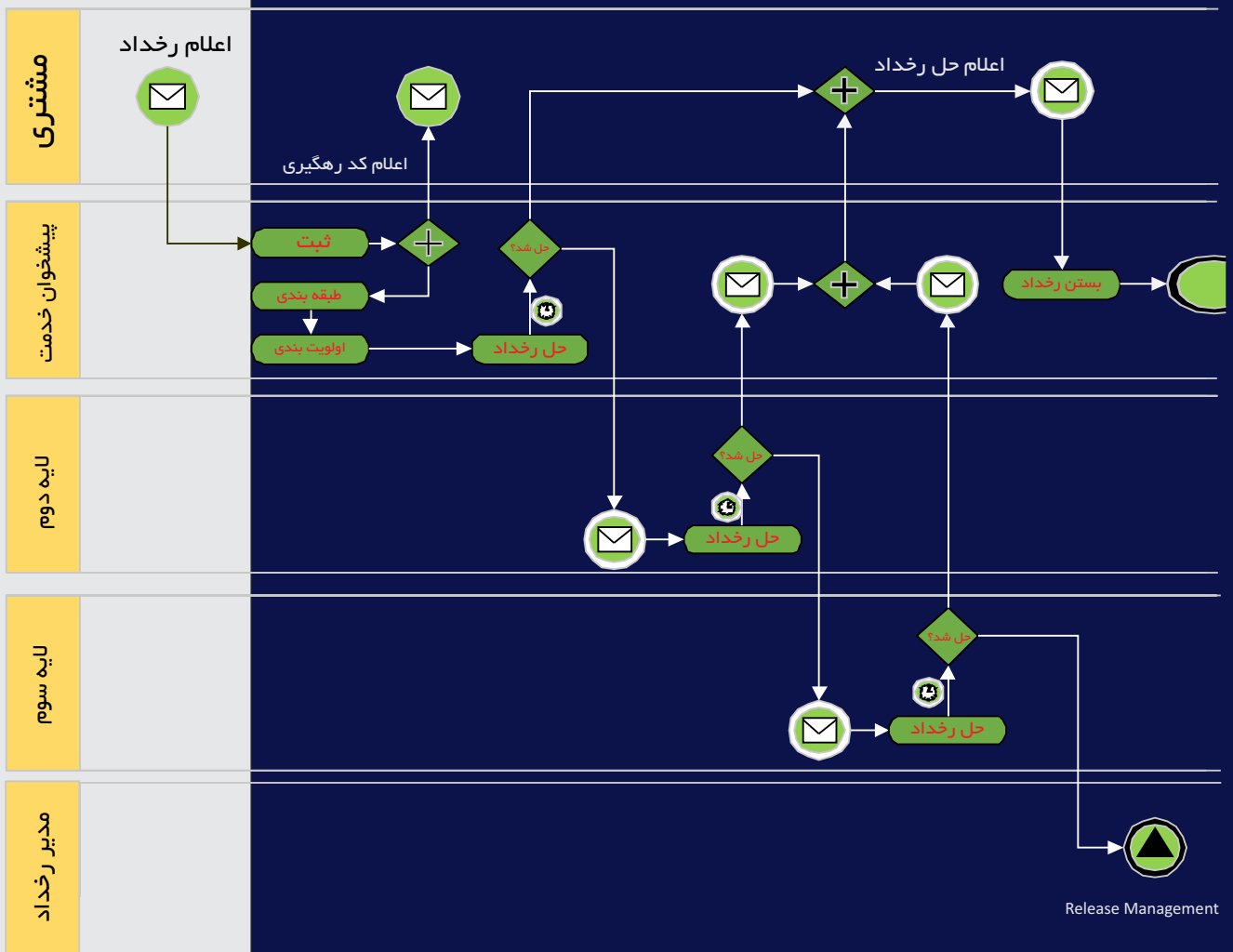
ارتباط با سایر سامانه ها با استفاده از وب سرویس

ضبط همه مکالمات

رکورد سیستمی همه اطلاعات



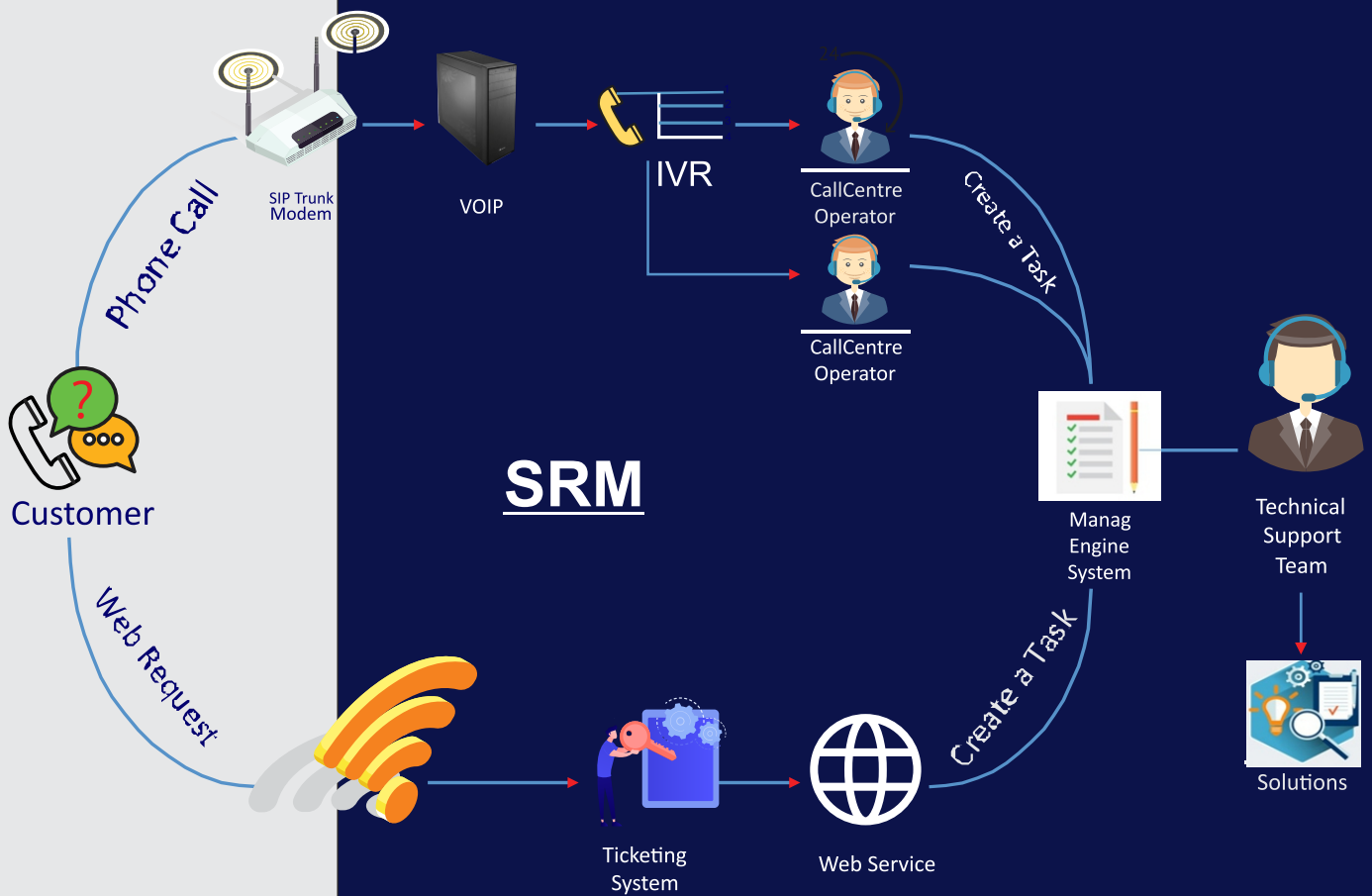
◀ مدل فرآیندی و ساختار سه لایه





(SRM)

◀ ساختار فنی مرکز



◀ ارزش آفرینی برای مشتریان

چابکی و افزایش بهره وری

جلوگیری از فرسایشی شدن روند رسیدگی به درخواست ها و رخدادها

وحدت رویه در رسیدگی به درخواست ها

شفافیت

بهبود رضایت مشتریان داخلی و خارجی

بهره برداری از اطلاعات عملیاتی و بهبود تحلیل و تصمیم گیری مدیریتی





Stakeholder Relationship Management

پاسخگوی شما در هر ساعتی از شبانه روز هستیم



۰۲۱ - ۲۵۰۰