

۷ ویژگی ویپ که باعث بهبود سرویس دهی به مشتریان می شود



۷ ویژگی ویپ که باعث بهبود سرویس دهی به مشتریان در بیزینس های کوچک می شود

شرکت هایی که سوابق مشتری را ثبت و نگهداری میکنند ۶ تا ۸ درصد سود بیشتری نسبت به شرکت های همکار خود دارند . جذب و حفظ مشتری یکی از فاکتور های اصلی موفقیت در کسب و کار است . مشتریان انتظار دارند با توجه به نیازشان به سرعت سرویس مورد نظرشان را دریافت کنند . شرکت های کوچک که تعداد زیادی کارمند برای پاسخ گویی به مشتریان ندارند استفاده از ویژگی های VoIP برایشان یک راه حل مقرون به صرفه جهت کسب رضایت مشتریان است و همچنین با استفاده از ویپ میتوانند از رقبای خود پیشی بگیرند.



۱- IVR (Interactive Voice Response) سیستم پاسخگوی خودکار یا منشی دیجیتالی

با استفاده از IVR در سیستم های تلفنی ویپ شرکت های کوچک میتوانند به صورت ۲۴ ساعت به مشتریان خود سرویس دهند بدون این که هزینه ای بابت نیروی انسانی بپردازند . تماس گیرنده فقط نیاز است که با دنبال کردن دستورالعمل با حداقل زمان به مقصد مورد نظر خود برسد . IVR سرویس مشتریان را به صورت اتوماتیک انجام میدهد و مشتریان میتوانند اطلاعات درستی ، جهت حل مشکل خود بدست بیاورند . توانایی شرکت جهت رفع مشکل مشتری در اولین تماس ، تاثیر و تصویر بسیار خوبی از شرکت شما روی مشتری میگذارد و شرکت شما را یک شرکت حرفه ای نشان میدهد.

۲- صف انتظار

بعضی اوقات اپراتورها مشغول هستند و امکان پاسخگویی به تماس های ورودی را ندارند در این شرایط بهترین روش استفاده از صف انتظار است . منتظر نگه داشتن تماس گیرندگان در صف انتظار خیلی بهتر از این است که آنها صدای اشغالی بشنوند و یا به صندوق صوتی متصل شوند در این زمان آنها می دانند که تمام اپراتورها مشغول پاسخگویی هستند و به محض آزاد شدن تماس بلافاصله به اپراتور آزاد متصل خواهند شد . در کسب و کارهای کوچک صف انتظار ، تماس های از دست رفته را کم می کند همچنین تاثیر بد شنیدن صدای اشغالی برای

مشتریان وجود نخواهد داشت . با تقسیم اپراتورها به صف های مختلف می توان سطوح مختلف خدمات و سرویس برای گروه های مختلف مشتریان تامین کرد .

۳- ارتباطات یکپارچه

ارتباطات یکپارچه تماس های ویپ ، صندوق صوتی ، سیستم چت و CRM را در یک قالب و پلتفرم ادغام میکند که از طریق کامپیوترهای دسکتاپ و یا موبایل قابل دسترس است . با استفاده از ارتباطات یکپارچه اپراتورها دیگر محدود به نشستن پشت میز کار خود نیستند و میتوانند در خانه و یا در حال حرکت کار خود را انجام دهند . همچنین کارمندان می توانند اپراتورهایی که در حال حاضر آماده پاسخگویی هستند را ببینند بدون این که نیاز باشد به مشتری بگویند منتظر باش تا اپراتوری آزاد شود . با استفاده از چت می توان سیستم خدمات دهی به مشتریان را بسیار ارتقاء داد و بهبود بخشید . زمانی که اپراتور در حال صحبت با مشتری است همزمان میتواند جهت پاسخ گویی بهتر و دقیق تر به مشتری در مورد مشکل مشتری با یک متخصص چت کند و از او مشاوره و راهنمایی بگیرد. با استفاده از WebRTC و ClicktoCall مشتریان به راحتی و مستقیماً از طریق وب سایت شما می توانند با تیم سرویس مشتریان تماس صوتی برقرار کنند .

۴- ارسال پیام صوتی به ایمیل

با این ویژگی همیشه از تماس های از دست رفته با خبر هستید و ویس میل های مشتریان را می توانید با دقت بررسی نمایید. Voicemail به صورت یک فایل صوتی ذخیره شده و برای اپراتور ایمیل می شود و اپراتور در هر زمان حتی در حال حرکت می تواند این ایمیل ها را بررسی و گوش نماید . اپراتور برای بررسی آینده می تواند این فایل های صوتی را ذخیره کند و آن ها را الویت بندی نماید.

۵- ضبط مکالمات

خیلی از کسب و کارهای کوچک برای اطمینان از کیفیت سرویس دهی به مشتریان و همچنین ارزیابی کارایی اپراتورها از سیستم ضبط مکالمات استفاده می کنند . ضبط مکالمات می توانند در لحظه و on-demand یا برای یک داخلی خاص و یا کل تماس های ورودی و خروجی را شامل شود . یکی دیگر از کاربرد های مکالمات ضبط شده می تواند برای کارمندان جدید است . گوش دادن به مکالمات ضبط شده برای کارمندان جدید بسیار مفید است و آنها را با نیازهای مشتریان و سوالات متداول آنها آشنا می کند در نتیجه می توانند بهتر پاسخ گوی مشتریان باشند . با ضبط مکالمات می توان نقاط ضعف و قوت سرویس دهی به مشتریان را آنالیز کرد و تیم را بهتر رهبری نمود و در آخر اپراتورها می توانند مکالمات گذشته خود را گوش دهند تا دید بهتری نسبت به نیاز مشتری پیدا کنند .

۶- مانیتور کردن تماس

این ویژگی به گروه خاصی از کاربران مانند سرپرست ها این اجازه را میدهد که روی تماس ها نظارت داشته باشند . آنها این قابلیت را دارند به تماسی گوش دهند و یا وارد مکالمه شوند که برای بهبود کیفیت خدمات دهی به مشتریان بسیار مفید است . نظارت زنده و لحظه ای روی تماس ها به کاربران با تجربه این امکان را می دهد که اپراتورها را در پاسخ گویی به مشتریان راهنمایی کنند .



۷- یکپارچگی با CRM

سیستم ارتباط با مشتری یا CRM در حال حاضر به طور گسترده مورد استفاده قرار می گیرد که به ارتباط شرکت و مشتریان و نحوه فروش بسیار کمک می کند . سیستم های ویپ مبتنی بر استریسک امکان ارتباط و یکپارچگی با CRM های محبوب را دارند که این کار از طریق AMI یا Asterisk Management Interface انجام می شود . این یکپارچگی امکاناتی نظیر Click to call ، انتقال تماس ، پاسخ به تماس مستقیماً از طریق صفحه CRM ، امکان ثبت نکات مهم در هنگام تماس و همچنین ثبت و نگهداری جزئیات تماس را به اپراتور می دهد . یکپارچگی با CRM امکانات و اطلاعات بیشتری را برای تیم خدمات مشتریان هنگام تماس فراهم می کند و کارایی و کیفیت سرویس دهی به مشتریان را به صورت قابل توجهی افزایش می دهد .



جهت کسب اطلاعات بیشتر با ما تماس بگیرید

۴۱۲۵۸۰۰۰

www.Persianvoipshop.ir

