

بهبود در بهره‌وری با داشتن Multi-channel در نرم‌افزار SimplyDesk

از مقالات تخصصی سایت تخصصم اینه

نویسنده: رامین عیدی

سایت:

<http://takhasosomeine.ir/>

کانال تلگرام:

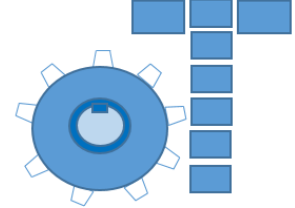
@takhasosomeine

سایت تخصصم اینه سایت آگهی رایگان تخصصی،

برای متخصصان عزیز در کشور

شرکت‌ها، اشخاص و مخترعان عزیز

تخصصم اینه



کلمات کلیدی: SimplyDesk ، نرم‌افزار ، مدیریت درخواست ، servicedesk ، helpdesk ، مشتری ، customer ، تیکت ، ticketing ، دارایی

(Farsi HelpDesk/ServiceDesk)

کسب‌وکارها هزینه‌های زیادی را صرف ارائه خدمات به مشتری می‌کنند. برای حفظ رضایت مشتریان، سازمان‌ها باید تلاش فعالانه برای گوش کردن به حرف مشتری داشته باشند. پس‌نیاز به استخدام یک تیم و پرسنل متعهد دارید که بتواند مشکلات فعلی و احتمالی مشتریان را حل و فصل نماید. برخی سازمان‌ها و شرکت‌های بزرگ صدها نفر را برای حفظ رضایت مشتریان استخدام می‌کنند.

سازمان‌ها و شرکت‌های کوچک و متوسط قادر نیستند که پرسنل زیاد استخدام کنند چون هزینه این امر بالا است. این شرکت‌ها باید بیشتر تلاش کنند تا خواسته‌های مشتریان را برطرف کنند و هم‌زمان در زمان صرفه‌جویی کنند. استفاده از تکنولوژی‌های پیش‌رفته مانند داشتن یک HelpDesk/ServiceDesk در زمان صرفه‌جویی می‌کند، بهره‌وری را بهبود می‌دهد و باعث داشتن مشتریان راضی می‌گردد.

اتلاف وقت هزینه‌بر است

درواقع زمان کاری تلف شده یعنی هدر رفتن پول و زمان صرفه جویی شده یعنی هزینه کمتر. به همین دلیل پیدا کردن روش های "افزایش بهبود در بخش خدمات به مشتری" نیاز است و همیشه یکی از الویت های بالای سازمان ها و شرکت ها می باشد.

صرف زمان بیشتر بر روی "کارشناسان خدمات مشتری" یعنی:

- توانایی ارائه خدمات به مشتریان بیشتر
- حل کردن مشکلات و درخواست های مشتریان در زمان سریع تر و کاهش زمان تماس ها
- بهبود کلی در رضایت مشتری با وجود یک تجربه خوب توسط مشتری
- نیاز به تعداد کمتر پرسنل برای مدیریت بر درخواست ها، مشکلات و سؤالات مشتریان

در این حالت شما کاهش پرسنل، رضایت بیشتر مشتریان، تسریع در اجرا درخواست مشتریان را تجربه خواهید کرد و در نهایت مشتریان تشویق به ادامه همکاری با شما می شوند.

تشویق پرسنل به ادامه **Multi-tasking**

Multi-tasking یعنی اجرا هم زمان چند کار و این یکی از راحت ترین راه های بهبود بهره وری در محل کار است. اما یک کارفرما باید با احتیاط از کارمندان خود درخواست **Multi-tasking** کند. در نظر داشته باشید که اگر یک کارمند بار کاری خود را دو برابر کند، تغییراتی در آن بخش سازمانی به وجود خواهد آمد. در حالی که شاید حس کنید که انجام دو برابر کار در یک روز غیرممکن است، با داشتن ابزار مناسب می توان به این هدف رسید. در واقع با داشتن یک **HelpDesk/ServiceDesk** چندکاناله (**Multi Channel**) شما به کارمندان خود کمک می کنید تا منظم شوند و درخواست هایی بیشتری را مدیریت کنند.

پیشنهاد می گردد که به آن ها هشدارها را آموزش دهید و آن ها را تشویق به انجام همزمان چند کار در اداره بکنید. برای مثال یک کارشناس می تواند به امور پرونده ها رسیدگی کند و در زمان شنیدن هشدار (**Notification**) به امور و درخواست مشتری رسیدگی کند و مجدداً به پرونده ها پردازد. چون هشدار وجود دارد و نیاز نیست که او در کنار تلفن باشند می توانند کارهای بیشتری انجام دهند.

Multi-tasking صرفاً برای زمان کاری نیست

در زمان ارائه خدمات به مشتریان پرسنل می توانند در حال **Multi-tasking** باشند. در اکثر کسب و کارهای مدرن می توان از چند کانال با بخش های مختلف سازمان تماس گرفت و یک نماینده خدمات مجبور است که کانال ها را

چند بار در روز چک کند. معمول‌ترین کانال‌های خدمات به مشتری ایمیل، تلفن و رسانه‌های اجتماعی است و برخی از شرکت‌ها در حال کسب تجربه با کانال‌های جدید هستند.

شرکت‌ها و سازمان‌ها سعی بر روان ساختن این پروسه از چند روش مختلف دارند. برخی از سازمان‌ها پرسنلی استخدام می‌کنند که صرفاً مسئول جوابگویی به مشتریان در هر کانال هستند و این خیلی خوب است، اگر نیروی انسانی کافی داشته باشید. در حال حاضر بسیاری از شرکت‌ها و سازمان‌ها در حال کاهش دادن پرسنل خود هستند.

با داشتن یک نرم‌افزار HelpDesk/ServiceDesk شما می‌توانید که یک تیم داشته باشید که هر یک از اعضای آن متخصص در یک کانال هستند. یک HelpDesk/ServiceDesk تمام درخواست‌ها را در یک مکان متمرکز می‌سازد. الگوریتم‌های آن به شما اجازه می‌دهد که به صورت خودکار درخواست را به کارشناس مناسب ارسال کنید. برای مثال یک درخواست خرید مستقیماً به بخش فروش و کارشناس تعیین‌شده ارسال می‌شود، به جای اینکه یک کارشناس با اطلاعات عمومی آنرا پروسه کند.

سرمایه‌گذاری در بهره‌وری آسان است

اکثر سازمان‌ها و شرکت‌های کوچک و متوسط تا جایی که امکان دارد کارها را به حالت سنتی انجام می‌دهند چون فکر می‌کنند روش‌های نوین هزینه‌های بالایی دارند. با تغییرات و تکامل مستمر در تکنولوژی در واقع هزینه‌ها در حال کاهش هستند. در گذشته لایسنس یک نرم‌افزار HelpDesk/ServiceDesk قیمت گزافی داشت و هزینه‌های جانبی مانند نصب و آموزش کارمندان نیز باید جداگانه پرداخت می‌شد. امروزه با داشتن یک HelpDesk/ServiceDesk مدرن و در کلاد قیمت‌ها بسیار پایین آمده و دسترسی به این برنامه از هر وسیله‌ای (Multi-device) امکان دارد.

این نرم‌افزارها (مانند SimplyDesk) بسیار ساده اجرا و تنظیم می‌شوند. منحنی یادگیری پایین می‌آید و همه موارد نرم‌افزار مشخصاً در کنترل سازمان است. با موجود بودن همه مشخصات نیاز زیادی به آموزش نیست. این یعنی بهره‌وری آسان و بدون معطلی.

بهره‌وری یعنی کاهش هزینه‌ها

با بهبود دادن به بخش خدمات به مشتری سازمان، هزینه‌های بیشتری کاهش می‌یابد. با حل کردن و بستن درخواست مشتری فروش افزایش خواهد یافت. با داشتن نظم و تمرکز اولیه بر بهره‌وری بالا، شما هزینه کمتری روی عملیات خواهید داشت.

منابع:

مشخصه‌های یک کارشناس (Agent) موفق SimplyDesk

<http://www.spooler.ir/news/۲۴-it-security-news-۲۰۱۶/۴۹۶-news-goodagentsimplydesk>

SimplyDesk - نرم افزار جامع مدیریت درخواست ها

<http://www.spooler.ir/news/۱۶-parskharazm-news/۱۵۳-news-simplydesk>

مزایای نرم افزار SimplyDesk

<http://www.spooler.ir/news/۱۶-parskharazm-news/۱۵۵-news-simplydeskbenefits>

[Improving Efficiency with a Multi Channel Help Desk Software](#)

[Megha Jadhav](#) April ۲۵, ۲۰۱۶

One of the biggest expenses businesses have is customer service. In order to keep customers satisfied, they need to make an active effort to listen to them. This means hiring a team of dedicated personnel that can help tackle any existing or potential problem a customer can encounter.

Some companies employ hundreds of people for the sole purpose of customer satisfaction.

Most small and medium-sized businesses, however, can't afford to have hundreds of employees on staff. These companies need to not only work harder to meet demands, they also have to find ways to save time. Using the most advanced technology doesn't just save time, it helps improve efficiency, leading to more satisfied customers.

How Time Affects Money

You've probably heard the saying "time is money" at least once in your life. The reason this phrase is so common is because it is very true. The more time you save, the less money you have to spend. You also have more time to earn money. This is why finding ways to improve the efficiency of your customer service department should always be a priority.

- Making more time for customer service representatives means:

- Being able to take care of more customers.
- Solving customer issues faster, reducing call time.
- Improving overall customer satisfaction by streamlining the experience.
- Needing less staff members to handle customer inquiries.

All of these benefits affect your bottom line. For example, if less labor is needed to handle your customer inquiries, you don't need to have as many representatives on staff, cutting labor costs. If you are improving customer satisfaction by handling inquiries quickly, you are encouraging people to continue their business with you.

Encouraging Multitasking

One of the easiest ways to improve efficiency in the workplace is to encourage multitasking. Unfortunately, you need to be careful how you tell your employees that they need to do more. You can't expect them to double their workload without making changes to the way you run your department.

While getting twice as much done in a day may sound impossible, it can be easy if you have the right tools available to you. Investing in a [multi channel help desk](#) can be a great way to help employees improve their organization and handle more inquiries at the same time.

By showing them how to use a cloud-based help desk and setting up notifications, you are encouraging them to find ways to multitask around the office. For example, they could work on filing, stop when they hear an alert, help the customer and then resume filing. This means they don't have to stay close to their desk or be on the phone their entire shift, allowing them to take on more work.

Multitasking Doesn't Stop in the Office

Your employees might already be multitasking when they perform customer service. Most modern businesses have multiple ways to be contacted, and a service representative needs to check all of these outlets several times per day. The most common customer service channels include email, phone and social media; although, companies are experimenting with new ways to communicate with their customers every day.

Companies work to streamline this process in several different ways. Some hire dedicated employees to answer customer inquiries in each channel. This is great if you have a lot of people in your customer service department, but many companies are trying to downsize.

Help desk software allows you to hire team members that specialize in different areas of customer service, rather than assigning one person to each channel. This is because it gathers all the customer inquiries in one place. Algorithms allow you to automatically send inquiries where they need to go. For example, a customer trying to make a purchase would automatically get sent to the sales department, rather than an agent with a general company knowledge.

Investing in Efficiency Isn't as Expensive as You Think

Most small to medium-sized companies try to do things the old fashioned way for as long as possible because they think that change costs too much. Because technology is constantly changing and evolving, the cost of efficiency is actually decreasing. In the past, help desk software could cost thousands of dollars for the license, plus money to install it on every employee's computer, and money to train the employees how to use it.

Modern help desk software isn't locally based, its cloud based. This means that it is cheaper for the companies to grant you access to the software and it can be accessed from any device. Because distribution is cheaper, access is also cheaper. In fact, some of the best cloud-based customer service software can cost you **less than \$۳۰ per person**.

Your representatives will also appreciate how straightforward most new software is. Companies know the importance of being direct and lowering the learning curve of software. By having all of the features your representatives need readily available, they can often start using the software with little or no training. This makes it easy to start being efficient as soon as possible.

Efficiency is the Key to Saving Money

The more you improve your customer service department, the more money you can save as a company. You'll be able to improve sales by quickly taking care of each customer inquiry. By getting organized and making efficiency your primary focus, you can save money on operations costs. To learn more about multi channel help desk software and the effect it can have on your business, please contact us today.

برای مطالعه بیشتر و استفاده از محصولات به آدرس زیر مراجعه نمایید

<http://www.spooler.ir/products/simply-desk>

سایت:

<http://takhasosomeine.ir/>

کانال تلگرام:

[@takhasosomeine](https://t.me/takhasosomeine)

سایت تخصصم اینه سایت آگهی رایگان تخصصی، برای
متخصصان عزیز در کشور

شرکت ها، اشخاص و مخترعان عزیز

از مقالات تخصصی سایت تخصصم اینه

تخصصم اینه

