



بیشتر که بدانید بهتر انتخاب می کنید.

داستان های مدیر عصبانی!

www.ServiceDeskPlus.ir

قسمت ۴ | این داستان:

مشکلات استفاده از تلفن در ارائه‌ی خدمت

Problems of using the phone in providing the service



#AngryManager



من به مدیر **عصبانی** نیستم!

من فقط از پاسخ غلط یا طفره رفتن دیگران عصبانی میشم ...
همه بهم میگن "**انگری منیجر**" مهم نیس. حالا هرکی هر جوری که خواست راجیم فکر
کنه و هر اسمی خواست رووم بذاره. مهم اینه که من دنبال پاسخ صحیحم.
الانم عصبانی ام فقط اومدم به سری سوال بپرسم ...
اگه مدانته هم غلط جواب بده یا طفره بره عصبانی تر میشم.

چرا شما اینقدر می‌گید تلفن ، خوب نیست!؟



- ❖ لطفاً آسوده به صندلی‌تان تکیه کنید تا باهم فرو رویم توی این بحث...
- ❖ تلفن، به خودی‌خود چیز بدی نبوده و نیست اما در هنگام ارایه‌ی خدمت، بیشتر از آن‌که مزیت داشته باشد، مملو از اشکال و چالش است.
- ❖ مهم نیست از خطوط تلفن دیجیتالی VOIP استفاده می‌کنید یا خطوط آنالوگ؟، همین‌که در خدمات پشتیبانی خود را ملزم به پاسخ تلفنی می‌کنید یعنی در نقش اپراتور ظاهر شده‌اید.
- ❖ مستند نشدن، عدم امکان رهگیری کاربر از وضعیت درخواست، فراموشی کارشناسان بدلیل ترافیک کاری، تخصیص زمان زیاد برای گفتگو، از بین رفتن اولویت رسیدگی به درخواست‌ها و دهها مشکل دیگر جزو ایرادات مکالمات تلفنی است.
- ❖ بنابراین هرقدر سعی کنید از تلفن کمتر استفاده شود موفق‌ترید!

اینترنت اینکندیدن ماچه کاربردای سریشی

داریم!



سما از کاربرای سازمان ما خبر ندارین پس!



خیلی خوب خبر داریم!



شيوه‌ی ارایه‌ی خدمت از هر جنسی که باشد در تمام دنیا و در تمام سازمان‌ها یکی است.



اگر سازمان شما هنوز تمایل به استفاده از تلفن دارد بخاطر این است که فرهنگ‌سازی نکردید؛ از ابزار خوب برای رسیدگی به درخواست‌های آنان استفاده نکردید، به درخواست‌های آنان به کُندی پاسخ دادید و مهم‌تر از همه، همه چیز را رها کردید تا پاسخ تلفنش را بدهید!



داشتن صدها داخلی و خطوط E1 هنر نیست. هنر، اعتمادسازی است و باید به کاربران این احساس را بدهید که در صورت استفاده از پورتال سلف سرویس برای ثبت و پیگیری درخواست‌هایشان، شما در سریع‌ترین و بهترین حالت به او پاسخ مکتوب می‌دهید.



دو روز بیاد اینجا کارکنه دیگه اینقد

کتابی حرف نمیزنه برام!



کاربرای راضی بسن مدیرارو چیکارکنیم؟

❖ گاهی فرهنگ از پایین به بالا تزریق می‌شود و گاهی از بالا به پایین.

❖ اگر مدیران اندیشمندی داشته باشید خود آنان اولین کسانی خواهند بود که از شما می‌خواهند بجای تلفن زدن‌های مکرر و بیهوده، از یک سیستم هوشمند مدیریت درخواست استفاده کنید.

❖ اگر آدم‌های به‌روزی نباشند باید از پایین این فرهنگ‌سازی را ایجاد کنید. ولی درحال برای هردو، پاسخگویی و رسیدگی، اولویت دارد نه شیوهی مطرح کردن درخواست!

❖ واحد ارایه‌کننده‌ی خدمت چه منابع انسانی باشد و چه مالی یا تدارکات و یا فناوری اطلاعات، درهرصورت هرروز با صدها درخواست روبروست که اگر خوب مدیریتش نکند روزبه‌روز به چالش‌ها و نرخ تلفن‌ها افزوده می‌شود.

❖ اگر تلفن را کنار نگذارید، بالاخره تلفن، شما را کنار خواهد گذاشت!

تهدیدم کرد الان!!؟



ما تا امروز تلفن داستیم و مسکلی نبود!






- ❖ **چون هدفتان بهبود مستمر نبود!**
- ❖ اگر بجای ایفای نقش اپراتور، به نیروهایتان مسئولیت‌پذیری بیشتری آموزش می‌دادید و به دنبال کاهش نرخ مکالمات تلفنی بودید، تا همین امروز نباید تلفن می‌داشتید و یا در حداقل‌ترین حالت از آن استفاده می‌کردید.
- ❖ مکالمات تلفنی ولو اینکه ضبط شوند چیزی جز اشغال کردن هزاران گیگابایت فضا نیست. بجای آن با یک فرم دیجیتالی و یک متن ساده و سبک و کم‌حجم، درخواست را دریافت و حل‌وفصل می‌کنید و در بازه‌های زمانی می‌توانید راهکارهایی را به کاربران نشان دهید تا جلوی ثبت تیکت را هم بگیرید!
- ❖ هر قدر بتوانید نرخ طرح ابهامات و مشکلات کاربران را کاهش دهید یعنی رو به بهبود مستمر پیش رفته‌اید. چنین چیزی در روال سنتی و تلفنی یا ناممکن است یا به سختی بدست می‌آید!

اینا میخوان با این توجهات نرم افزار سونو

بفروشن ولی کور خونندن!



ما این‌قدم شما می‌گید عقب‌مونده نیستیم!

- بله؛ البته که نیستید. 
- فقط ممکن است در بهترین حالت یک سیستم VOIP راه انداخته باشید با یک صف IVR که کاربران را توی یک لوپ بیندازید که برای ارتباط با فلان بخش یا فلان خواسته، فلان عدد را بزند اما این چیزی نیست جز آزار و معطل کردن کاربر. 
- جای این‌که مبدل به واحد مخابراتی شوید بهترست تبدیل به واحد ارایه‌ی خدمت و راهکار شوید. 
- شما تا وقتی‌که نرخ مکالمات، علت افزایش تماس‌ها، دلایل ریشه‌ای و شیوه‌ی مقابله با حجم انبوهی از تلفن‌ها را نتوانید اندازه بزنید هر روز همین آش و همین کاسه است. حتی با افزایش سرویس‌ها و رشد سازمان، چالش‌های بیشتری دست از یقه‌ی شما برنخواهد داشت. 
- بنابراین از همین امروز برای پیشگیری باید فکر اساسی بکنید. 

اینهمه تلفن روی میز و فروکنم توی...

لا اله الا الله!



آگه به جایی آتیس گرفت اونوقت چی؟

- ❖ نکته‌ی بجایی بود. در چنین شرایط حساسی می‌توان به چند شیوه بازم سراف تلفن نرفت:
 - ❖ ابتدا اگر سیستم مدیریت درخواست داشته باشید
 - ❖ قادرید تا با مدیریت کارهای پیشگیرانه PM جلوی احتمال آتش گرفتن سیستم‌ها را بگیرید!
 - ❖ در غیراینصورت کاربری که سیستمش آتش گرفته می‌تواند سراف سیستم دیگری برود و درخواستش را ثبت کند.
 - ❖ یا کاربر از طریق اپلیکیشن موبایلش تیکتی را ثبت کند و یا پیامک ارسال کند و مبدل به تیکت شود.
 - ❖ یا این‌که از همکاریش بخواهد از طرف او درخواستی را ثبت کند.
 - ❖ و یا حتی به یک خط اضطراری زنگ بزند و بی‌آنکه شماها پاسخ تلفنش را بدهید پیامش را بگذارد و سپس این پیام صوتی از طریق تیکت به دست کارشناسان برسد.
 - ❖ خلاصه هزاران دلیل و راهکار هست که می‌توانید از تلفن استفاده نکنید یا در کمترین حالت استفاده کنید!

خیلی عصبانی ام... میگویم چرا با اینکه اینهمه
جواب تلفنارو میدادیم از حجم تماسمون کم
نمیشه!!!





www.ServiceDeskPlus.ir

www.MedaNet.ir




Medanet



فقط کاری را می‌کنیم که ارزش دارد!
برای یک ارتباط ماندگار مدایی شوید!
www.MedaNet.ir

www.MedaNet.ir

www.MedaNet.ir

www.MedaNet.ir