

چالش‌های مرکز تماس:

استفاده از شماره ثابت و VOIP که به تازگی در شرکت راه افتاده است.

استفاده از سیستم پیامکی انبوه برای ارسال پیامک به افرادی که بلا تکلیف هستند (تعریف از بلا تکلیف چیست؟) به این صورت که با هر شماره حداکثر ۳ بار تماس گرفته می‌شود و در صورتی که بعد از این تعداد تماس همچنان موفق به صحبت کردن با آن‌ها نشدیم در پایان هر روز برای شماره‌هایی که ۳ بار تماس با آن‌ها گرفته شده است و پاسخی نداده‌اند یک پیامک ارسال شود و بخواهیم در صورت تمایل برای مشاوره به طور مثال عدد ۱ را پیامک کنند.

کاتالوگ معرفی شرکت و درباره‌ی ما و یا ارجاع دادن به سایت برای معرفی خدمت، هرچند در حال حاضر در سایت بخشی برای معرفی خدمتی که ما در حوزه‌ی سرطان‌ها وراثتی و لزوم تست با متخصص ژنتیک وجود ندارد. چه کاتالوگ و چه بخشی که برای تکمیل توضیحات کارشناسان تماس وجود داشته باشد می‌توان به عنوان مرجعی برای ارجاع مخاطبین به آن وجود داشته باشد.

شروع فعالیت اعتماد سازی و معرفی مجموعه در سایت و اینستاگرام در کنار اضافه کردن توضیحاتی که در قسمت‌های بخش گفته شد برای آشنایی مخاطب با جلسات مشاوره‌ی متخصص ژنتیک و چه لزوم انجام تست و غیره. به صورت پست بلاگ و یا به صورت هایلایت در صفحه‌ی اینستاگرام.

به طور کلی استفاده از پنل پیامکی می‌تواند برای برخی از شماره‌ها مفید باشد. برای مثال می‌توان برای تمام شماره‌هایی که در هفته‌ی آتی قرار است با آن‌ها تماس گرفته شود از قبل پیامکی ارسال شود و این موضوع به آن‌ها اطلاع داده شود که قرار است با شما تماسی گرفته شود و به نحوی آشنایی لازم قبل از تماس انجام شود.

بخشی در سایت اضافه شود برای اینکه علاوه بر وجود لیست دکترها اطلاعاتی در زمینه‌ی سرطان‌های وراثتی و بخشی از توضیحاتی که کارشناسان فروش در تماس ارائه می‌دهد وجود داشته باشد و بتوان از آن به عنوان سوالات متداول استفاده کرد.

اتلاف وقت بعد از اتمام تماس در صورتی که باعث کاهش نرخ رزروی و به نحوی افزایش اعتماد سازی شود در حال حاضر مشکلی ندارد.

مشکلاتی همچون جای پارک و نبودن اسنپ و سر و صدای شرکت جز لاینفک است و فعلا باید سوخت و ساخت تا اینکه فکری به حال برطرف کردن آن‌ها کرد.