

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของ Call Center สำหรับลูกค้าสอบถามข้อมูล

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการปฏิบัติ
- เจ้าหน้าที่ Call Center	<div><div>สอบถามข้อมูล</div><div>B</div><div>สอบถามข้อมูลทั่วไป</div><div>สอบถามข้อมูลเทคนิค</div><div>สอบถามข้อมูลรุ่นใหม่</div><div>โอนให้ฝ่ายเทคนิค</div><div>โอนให้ฝ่ายขาย</div></div>	<div>ประเภทของการสอบถามข้อมูล แบ่งเป็น<ul style="list-style-type: none">- สอบถามข้อมูลทั่วไป- สอบถามข้อมูลเทคนิค- สอบถามข้อมูลรุ่นใหม่</div>
- เจ้าหน้าที่ Call Center	<div>สืบค้นข้อมูลใน Knowledge Base หรือฐานข้อมูลผู้แทน</div>	<div>กรณีสอบถามข้อมูลทั่วไป<ul style="list-style-type: none">- พนักงาน Call Center จะทำการสืบค้นข้อมูลในระบบ Knowledge base</div>
- เจ้าหน้าที่ Call Center	<div>ไม่ได้</div> <div>สามารถตอบข้อ</div> <div>ใช่</div>	<div>กรณี Call Center ไม่มีข้อมูลในการตอบข้อซักถาม<ul style="list-style-type: none">: พนักงาน Call Center จะทำการโอนสายลูกค้าไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อประสานงานในการตอบคำถามลูกค้า</div>
- เจ้าหน้าที่ Call Center	<div>โอนสายให้กับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง</div>	<div>**พนักงาน Call Center บันทึกข้อมูลการโอนสายลูกค้าลงในการ์ดโอนสายลูกค้า เพื่อใช้ในการติดตามผลการโอนสายต่อไป</div>
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	<div>บันทึกรายละเอียดเพื่อติดตามลูกค้าลงในการ์ดลูกค้าโอนสาย</div>	<div>พนักงานฝ่ายที่เกี่ยวข้องตอบคำถามของลูกค้า</div>
- เจ้าหน้าที่ Call Center	<div>ตอบข้อซักถามลูกค้า</div>	<div>**กรณีที่ลูกค้าไม่พึงพอใจในคำตอบของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ตอบคำถามลูกค้าที่เหมาะสมให้กับลูกค้าจนลูกค้าเกิดความพึงพอใจ แล้วแจ้งกลับไปยังพนักงาน Call Center เพื่อบันทึกผลการโอนสายต่อไป</div>
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	<div>ลูกค้าพึงพอใจ</div>	<div>**พนักงาน Call Center บันทึกผลการติดตามที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องแจ้งกลับลงในการ์ด แล้วอัปเดตสถานะว่าได้ทำการติดตามแล้ว</div>
- เจ้าหน้าที่ Call Center	<div>บันทึกการโอนสายลูกค้าลงในการ์ดโอนสายลูกค้า</div>	<div>กรณีพนักงาน Call Center มีข้อมูลในการตอบข้อซักถามลูกค้า : พนักงาน Call Center จะทำการตอบข้อซักถามลูกค้า</div>
- เจ้าหน้าที่ Call Center	<div>ตอบข้อซักถามลูกค้า</div>	<div>กรณีที่ลูกค้าไม่พึงพอใจในคำตอบของเจ้าหน้าที่ Call Center ให้ทำการโอนสายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้รายละเอียดที่ลูกค้าต้องการ</div>
- เจ้าหน้าที่ Call Center	<div>ลูกค้าพึงพอใจ</div>	<div>จัดทำ KPI ประจำเดือน (คู่มือดัชนีชี้วัด Call Center)</div>
- เจ้าหน้าที่ Call Center	<div>ใช่</div>	
- เจ้าหน้าที่ Call Center	<div>ปิดงาน</div>	
- เจ้าหน้าที่ Call Center	<div>สรุปผล KPI</div>	