

«گزارش تسک QC مرکز تماس و پشتیبانی کاربران»



بررسی‌کننده: فاطمه گنابادی

تابستان ۱۴۰۳

فهرست مطالب

۱. گزارش عملکرد کارشناسان و کال سنتر

- جدول مقایسه عملکرد کارشناسان
- نمودار تعداد روزانه کارشناسان پاسخگو
- نمودار درصد تماس‌های پاسخ داده شده
- جدول اطلاعات تماس‌ها
- نمودار وضعیت پاسخ‌گویی به تماس‌ها
- نمودار دلایل تماس کاربران (User Journey)
- نمودار تعداد تماس‌ها در طول شبانه‌روز
- نمودار تعداد تماس‌ها در طول هفته
- نمودار میزان رضایت کاربران

۲. تحلیل عملکرد کارشناسان و کال سنتر

- بهترین کارشناس از نظر عملکردی
- رتبه‌بندی User Journeyها بر حسب زمان پاسخ‌گویی
- نقاط ضعف عملکرد فعلی و پیشنهادات بهبود
- مشکلات حل شده اخیر بر حسب داده‌های موجود

۱. گزارش عملکرد کارشناسان و کال سنتر

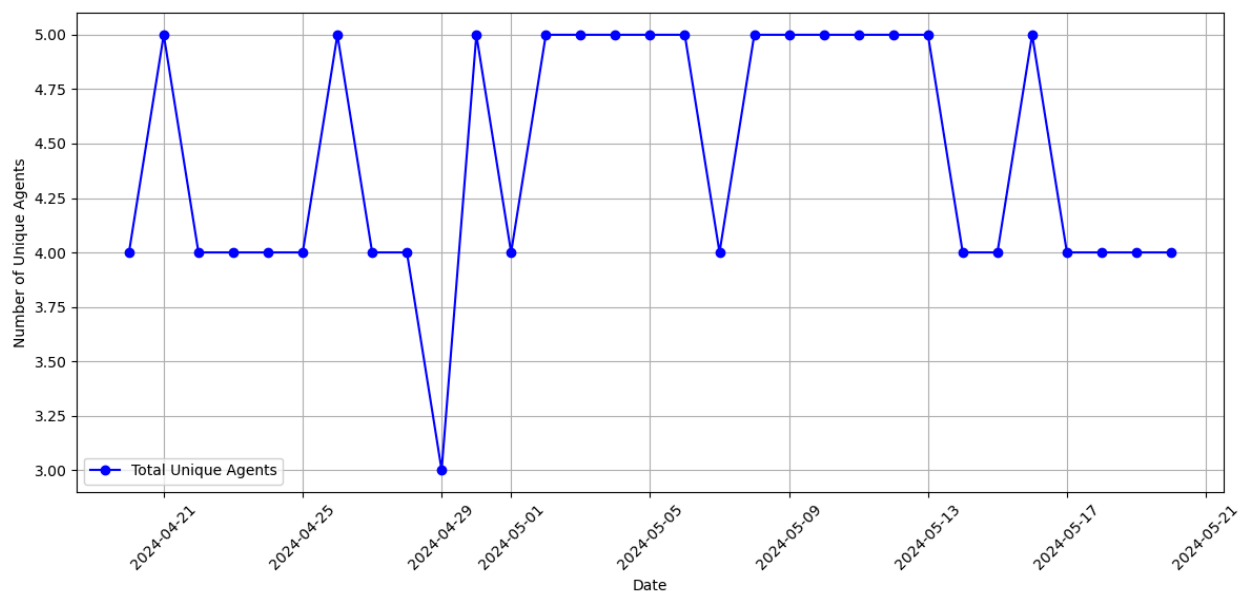
جدول مقایسه عملکرد کارشناسان

شماره کارشناس	میانگین تعداد تماس روزانه	درصد تماس‌های موفق	متوسط زمان هر تماس (دقیقه)	متوسط زمان انتظار کاربر (دقیقه)	متوسط امتیاز کاربران	تعداد روزهای کارکرد
۱	۱۰۶	۹۴.۵۶	۱:۴۰	۱:۰۴	۱.۹۸	۲۵
۲	۱۶۹	۹۶.۷۳	۱:۴۰	۱:۰۰	۲.۱۸	۳۱
۳	۲۰۹	۹۳.۸۱	۱:۵۹	۰۰:۵۵	۲.۲۵	۳۱
۴	۱۲۲	۹۴.۳۳	۱:۵۳	۰۰:۴۵	۲.۱۲	۲۲
۵	۱۷۶	۹۲.۳۶	۱:۳۷	۰۰:۴۱	۱.۹۹	۲۹

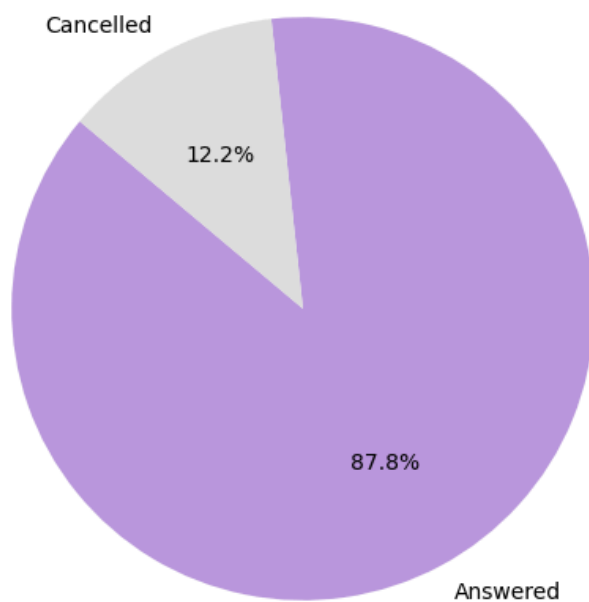
در این جدول اطلاعات مربوط به عملکرد هر کارشناس قابل مشاهده می‌باشد. تحلیل و ارزیابی عملکرد کارشناسان، در بخش‌های بعدی ارائه خواهد شد.

نمودار تعداد روزانه کارشناسان پاسخگو

این نمودار وضعیت تعداد کارشناسان پاسخگو در هر روز را نشان می‌دهد. به طور میانگین در هر روز بین ۴ تا ۵ کارشناس پاسخگو حاضر هستند.



نمودار درصد تماس‌های پاسخ داده شده

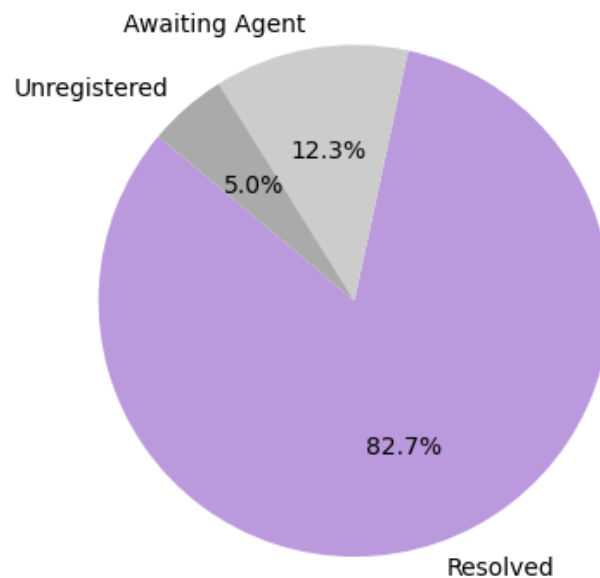


حدود ۸۷.۸ درصد تماس‌ها به کارشناس وصل شده و پاسخ می‌گیرند و ۱۲.۲ درصد تماس‌ها بی‌پاسخ مانده و قطع می‌شوند.

جدول اطلاعات تماس‌ها

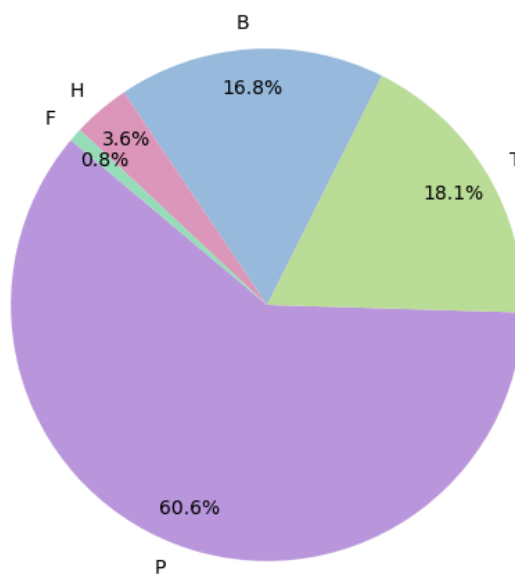
متوسط زمان هر تماس (دقیقه)	متوسط زمان انتظار کاربران (دقیقه)	تعداد تماس‌های دریافتی	تعداد تماس‌های پاسخ‌داده شده	درصد پاسخ تماس‌ها
۱.۷۷	۰.۸۸	۲۵۳۵۳	۲۲۲۷۲	۸۷.۸۵

نمودار وضعیت پاسخ‌گویی به تماس‌ها

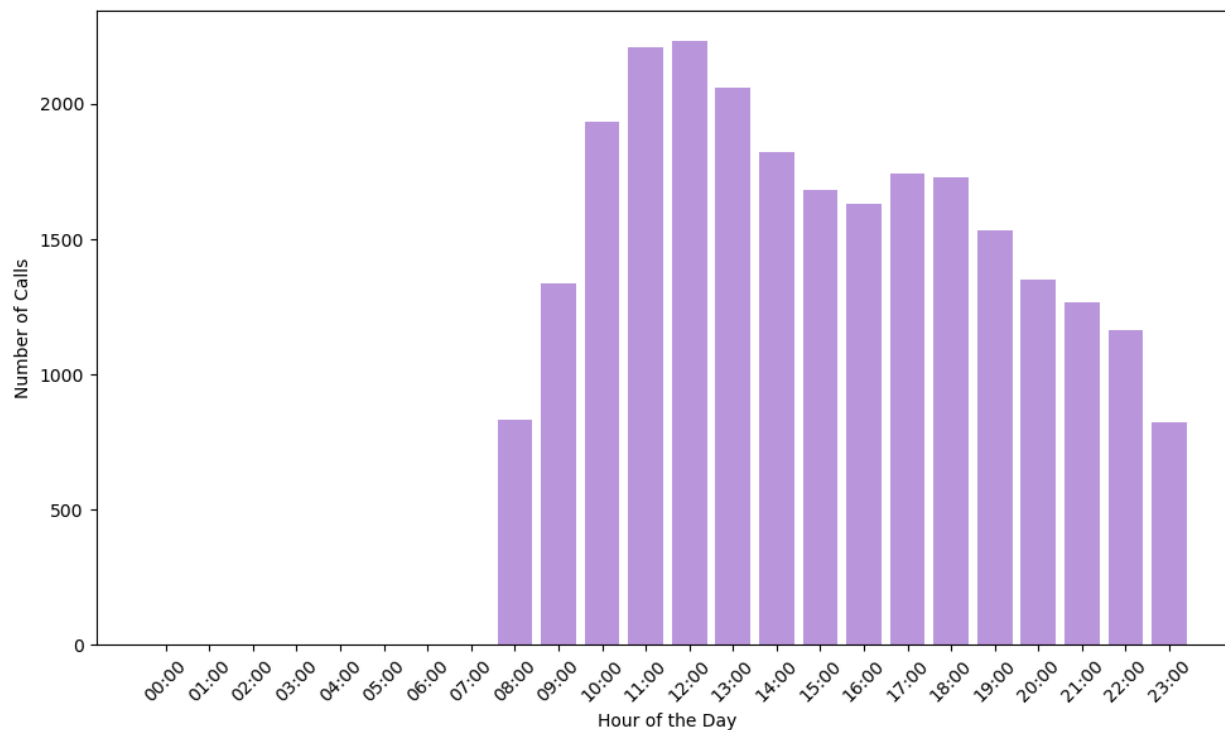


نمودار دلایل تماس کاربران (User Journey)

تماس‌های کاربران به ۵ دسته کلی تقسیم می‌شوند که این نمودار توزیع این دسته‌بندی‌ها را نمایش می‌دهد. بخش عمده تماس‌ها مربوط به دسته‌بندی P (پرداخت) می‌باشند که حدود ۶۰ درصد تماس‌ها را شامل می‌شود.

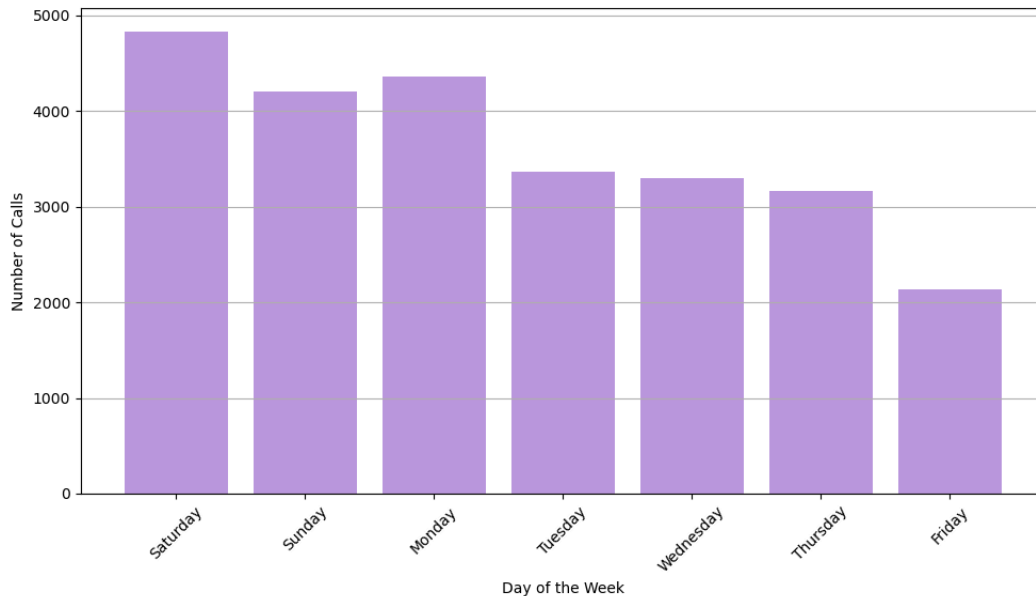


نمودار تعداد تماس‌ها در ساعات شبانه‌روز



این نمودار حجم تماس‌های دریافتی در طول شبانه‌روز را نشان می‌دهد. همانطور که مشاهده می‌شود اوج تماس‌ها در بازه زمانی ساعت ۱۰ تا ۱۴ می‌باشد.

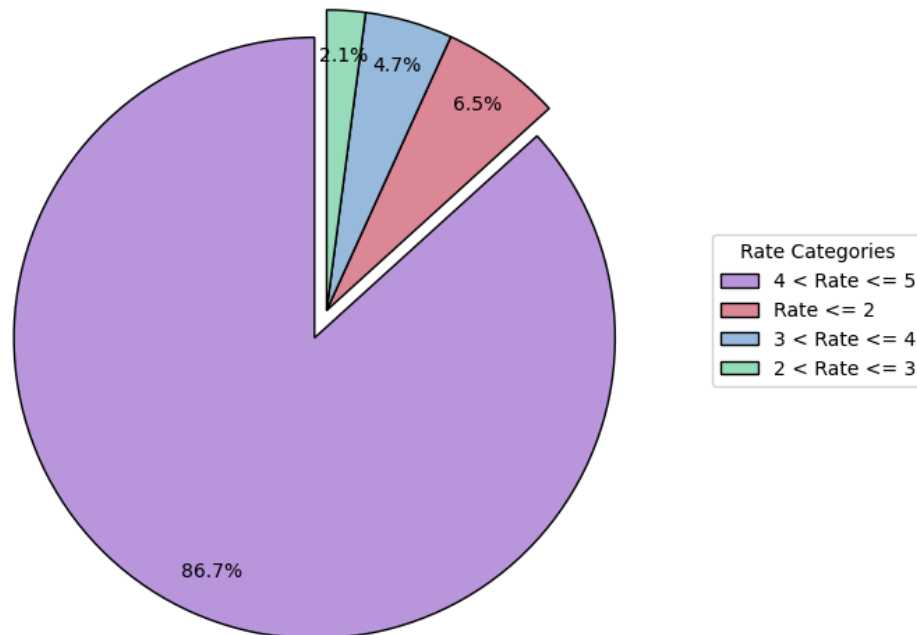
نمودار تعداد تماس‌ها در طول هفته



توزیع تماس‌ها در طول هفته نشان می‌دهد در روزهای آغازین هفته و علی‌الخصوص شنبه، بیشترین حجم دریافتی تماس‌ها را شاهد هستیم.

نمودار میزان رضایت کاربران

این نمودار میزان رضایت کاربران از عملکرد کارشناس‌ها را نشان می‌دهد. حدود ۸۶ درصد تماس‌ها نمره بالاتر از ۴ را دریافت کرده‌اند که عملکرد قابل قبولی می‌باشد. در نقطه مقابل نیز ۶.۵ درصد تماس‌ها امتیاز زیر ۲ را دریافت کرده‌اند.



۲. تحلیل عملکرد کارشناسان و کال سنتر

بهترین کارشناس از نظر عملکردی

شماره کارشناس	میانگین تعداد تماس روزانه	درصد تماس های موفق	متوسط زمان هر تماس (دقیقه)	متوسط زمان انتظار کاربر (دقیقه)	متوسط امتیاز کاربران	تعداد روزهای کارکرد
۱	۱۰۶	۹۴.۵۶	۱:۴۰	۱:۰۴	۱.۹۸	۲۵
۲	۱۶۹	۹۶.۷۳	۱:۴۰	۱:۰۰	۲.۱۸	۳۱
۳	۲۰۹	۹۳.۸۱	۱:۵۹	۰۰:۵۵	۲.۲۵	۳۱
۴	۱۲۲	۹۴.۳۳	۱:۵۳	۰۰:۴۵	۲.۱۲	۲۲
۵	۱۷۶	۹۲.۳۶	۱:۳۷	۰۰:۴۱	۱.۹۹	۲۹

به منظور انتخاب بهترین کارشناس از نظر عملکردی، می‌توان پارامترهای مختلفی را در نظر گرفت. از جمله این پارامترها می‌توان به مواردی نظیر درصد تماس‌های موفق، متوسط زمان پاسخگویی به هر تماس و متوسط نمره دریافتی از کاربران اشاره کرد.

در جدول فوق می‌توان گزارش مربوط به عملکرد کارشناسان را از نظر فاکتورهای مختلف مشاهده کرد. با توجه به فاکتورهای جدول می‌توان فرمولی به منظور محاسبه بهره‌وری کارشناسان طراحی کرد. البته این فرمول نسبی بوده و می‌تواند با بررسی بیشتر تغییر کند. طبق این فرمول به هر کارشناس به ازای هر پارامتر جدول نمره‌ای تعلق می‌گیرد و بسته به میزان اهمیت پارامتر، به نمره ضریبی تعلق می‌گیرد.

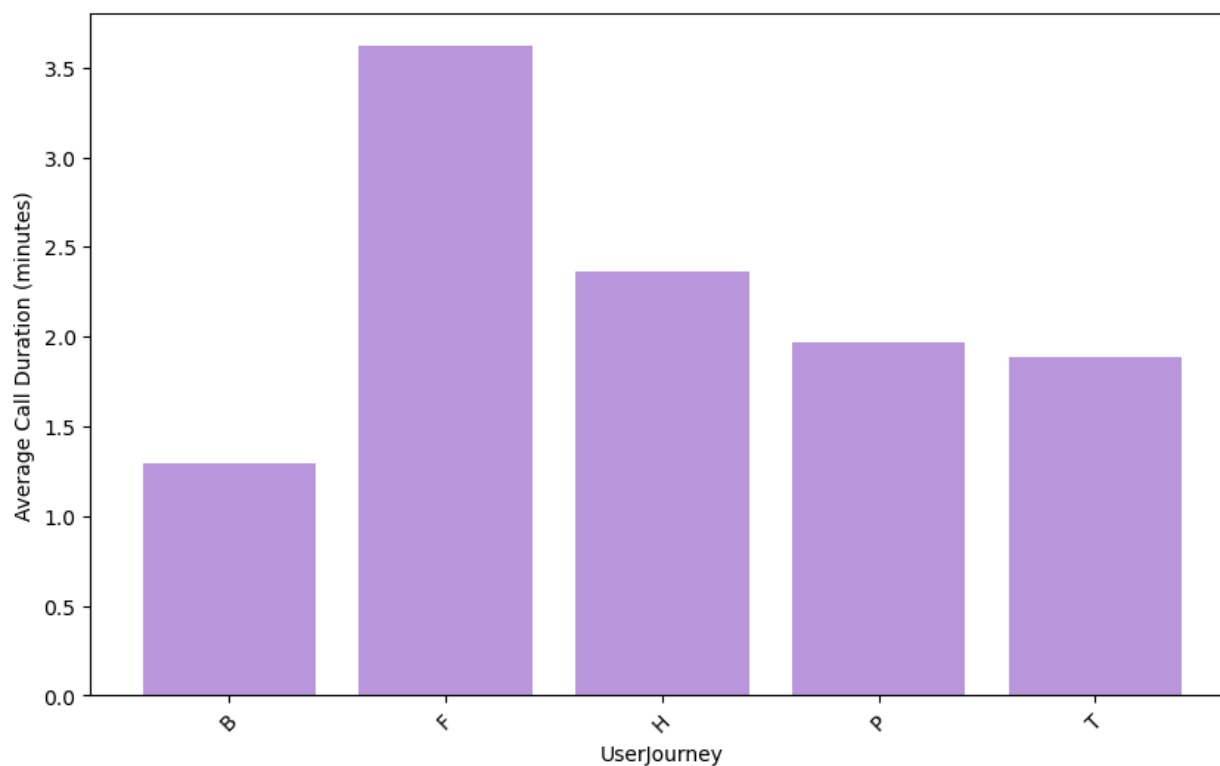
شماره کارشناس	نمره میانگین تعداد تماس روزانه ۲×	نمره درصد تماس‌های موفق	نمره متوسط زمان هر تماس (دقیقه) ۲×	نمره متوسط زمان انتظار کاربر (دقیقه)	نمره متوسط امتیاز کاربران ۳×	معدل نمرات
۱	۲	۴	۸	۱	۳	۳.۶
۲	۶	۵	۸	۲	۱۲	۶.۶
۳	۱۰	۲	۴	۳	۱۵	۶.۸
۴	۴	۳	۶	۴	۹	۵.۲
۵	۸	۱	۱۰	۵	۶	۶

با محاسبه میانگین نمرات هر کارشناس، مشخص می‌شود کارشناس شماره ۳ بهترین عملکرد را داشته و بعد از آن کارشناس شماره ۲ در رتبه دوم قرار می‌گیرد.

رتبه‌بندی User Journeyها بر حسب زمان پاسخگویی

User Journey	متوسط زمان هر تماس (دقیقه)
B	۱.۲۹
F	۳.۶۱

۲.۳۶	H
۱.۹۶	P
۱.۸۸	T

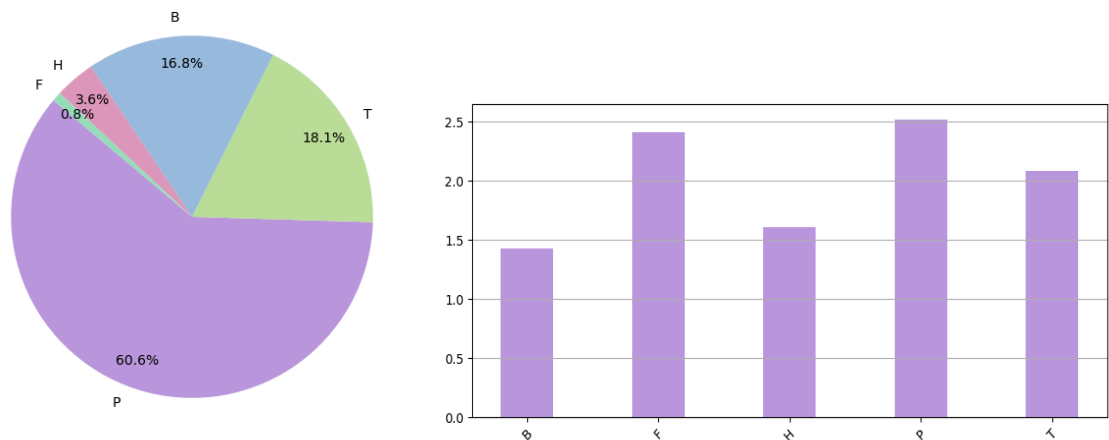


همانطور که در نمودار و جدول مشخص است، بیشترین زمان میانگین پاسخ به تماس‌ها مربوط به دسته‌بندی F و کمترین زمان متعلق به دسته‌بندی B می‌باشد.

نقاط ضعف عملکرد فعلی و پیشنهادات بهبود

با بررسی اطلاعات موجود و تحلیل آن‌ها نقاط ضعف و نیازمند به بهبودی در سیستم قابل مشاهده است که در ادامه مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

اولین موردی که با بررسی نمودارهای توزیع user journey ها و میزان رضایت کاربران از پاسخگویی به هر user journey قابل استنباط است این است که به طور کلی در دسته‌بندی‌هایی که تعداد تماس‌های دریافتی کمتر هستند، میزان رضایت کاربران نیز کمتر است.



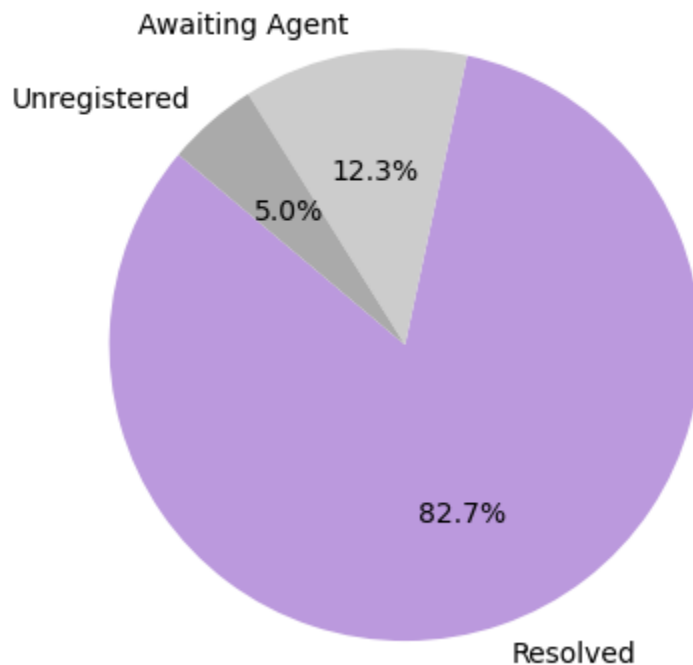
به عنوان مثال دسته‌بندی‌های B و H که بیشترین نارضایتی در پاسخ‌دهی را دارند، درصد کمی از تماس‌ها را نیز تشکیل می‌دهند. در مقابل دسته‌بندی P که بیشترین حجم تماس را دارد، میزان رضایت بالایی را نیز دارد. به نظر می‌رسد تسلط کارشناسان روی موضوعاتی که کمتر مورد تماس قرار می‌گیرند، کمتر می‌باشد و لازم است توجه بیشتری به این موارد شود.

نقطه ضعف دیگری که به چشم می‌آید، حجم بالای تماس‌های بدون پاسخ هستند. همانطور که در جدول پایین مشاهده می‌شود، حدود ۱۲ درصد از تماس‌های کاربران بدون پاسخ باقی می‌مانند.

درصد تماس‌های بی‌پاسخ	تعداد تماس‌های بی‌پاسخ	مجموع تماس‌ها
۱۲.۱۵	۳۰۸۱	۲۵۳۵۳

با توجه به متوسط زمان انتظار هر کاربر برای پاسخ‌دهی به تماس که در حدود ۵۲ ثانیه است، به نظر می‌رسد دلیل عمده تماس‌هایی که بی‌پاسخ مانده و قطع می‌شوند مربوط به مدت زمان انتظار نسبتاً زیاد است و می‌توان با افزایش تعداد اپراتورها یا ساده‌تر کردن فرآیند پاسخ‌دهی به سوالات، این زمان انتظار را کمتر کرد.

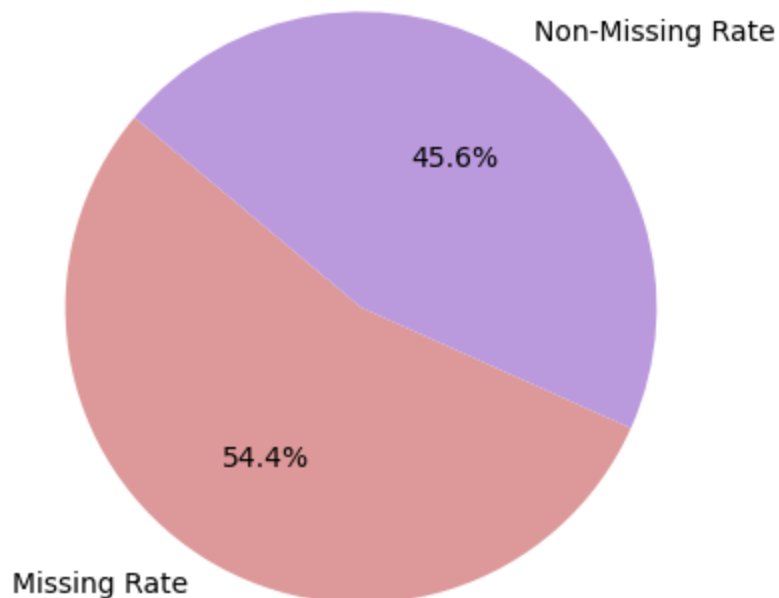
در نمودار پایین درصد تماس‌هایی که طی آن‌ها مشکل با موفقیت حل شده، تماس‌هایی که منتظر بررسی کارشناس مانده‌اند و تماس‌هایی که وضعیت آن‌ها نامشخص است ترسیم شده‌اند.



همانطور که دیده می‌شود، حدود ۵ درصد از تماس‌ها نیازمند بررسی مجدد هستند و با تماس اولیه مشکل کاربران برطرف نشده است. با بررسی علت‌های عدم نتیجه‌گیری کاربران در تماس اول می‌توان جلوی تکرار این بخش از تماس‌ها را گرفت.

مشکل دیگری که در سیستم مشاهده می‌شود، تمایل نسبتاً کم کاربران به ثبت نظر است. همانطور که در نمودار زیر دیده می‌شود، حدود ۵۴ درصد از کاربران، بعد از اتمام تماس نمره‌ای برای کارشناس ثبت نکرده‌اند، در حالیکه این پارامتر از مهم‌ترین پارامترها به منظور ارزیابی عملکرد کارشناسان می‌باشد و داده ارزشمندی می‌باشد.

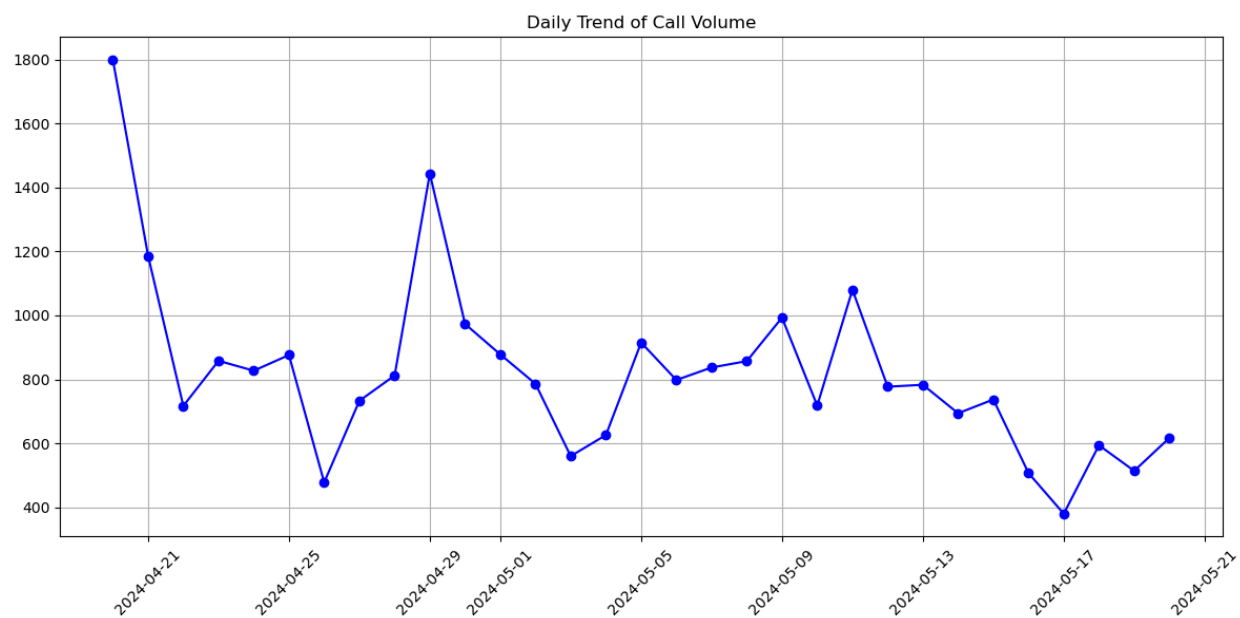
احتمالاً با بررسی فرآیند ثبت امتیاز کارشناسان، درخواست از کاربر در شرکت در نظرسنجی و تغییر در نحوه اخذ امتیاز، می‌توان کاربران بیشتری را تشویق به ثبت امتیاز و ارائه پیشنهادات به منظور بهبود سیستم کرد.



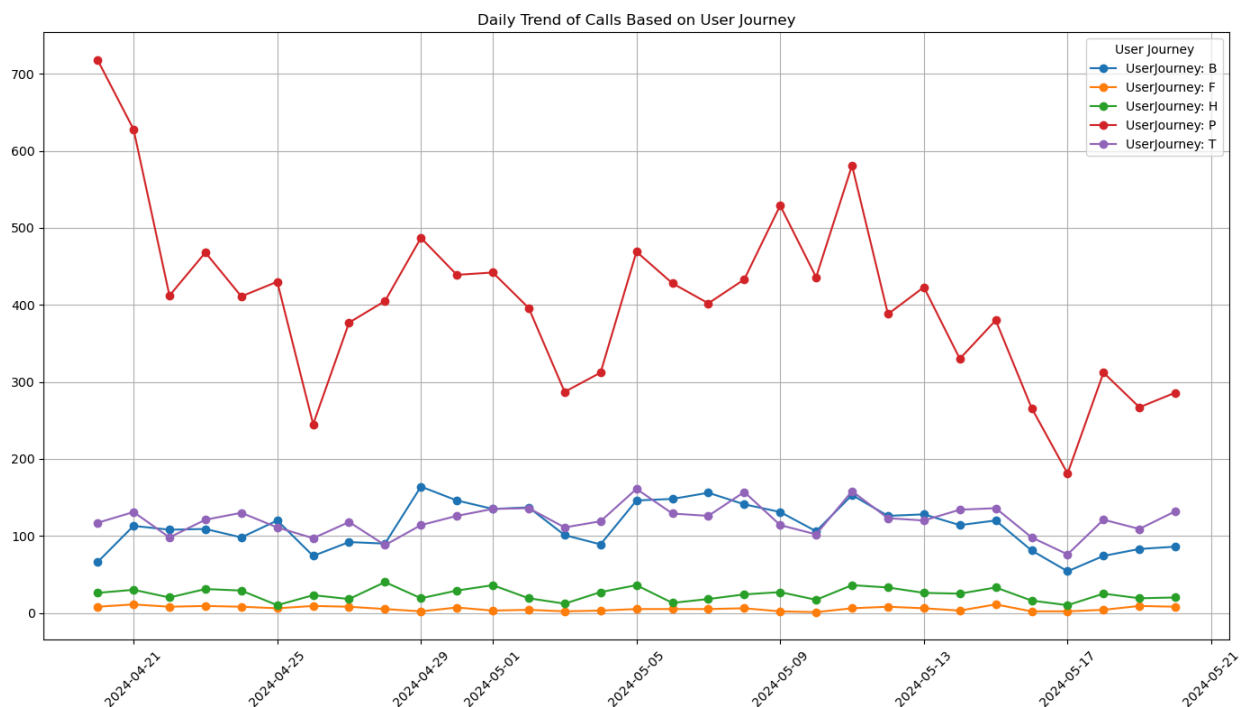
مشکلات حل شده اخیر برحسب داده‌های موجود

با بررسی داده‌های مربوط به تماس‌ها در ماه اخیر، می‌توان به وجود دو مشکل در سیستم و رفع آن‌ها پی برد.

اولین مشکل که در بررسی اطلاعات با آن مواجه می‌شویم، حجم بالای تماس‌های ورودی در برخی روزهای خاص است.

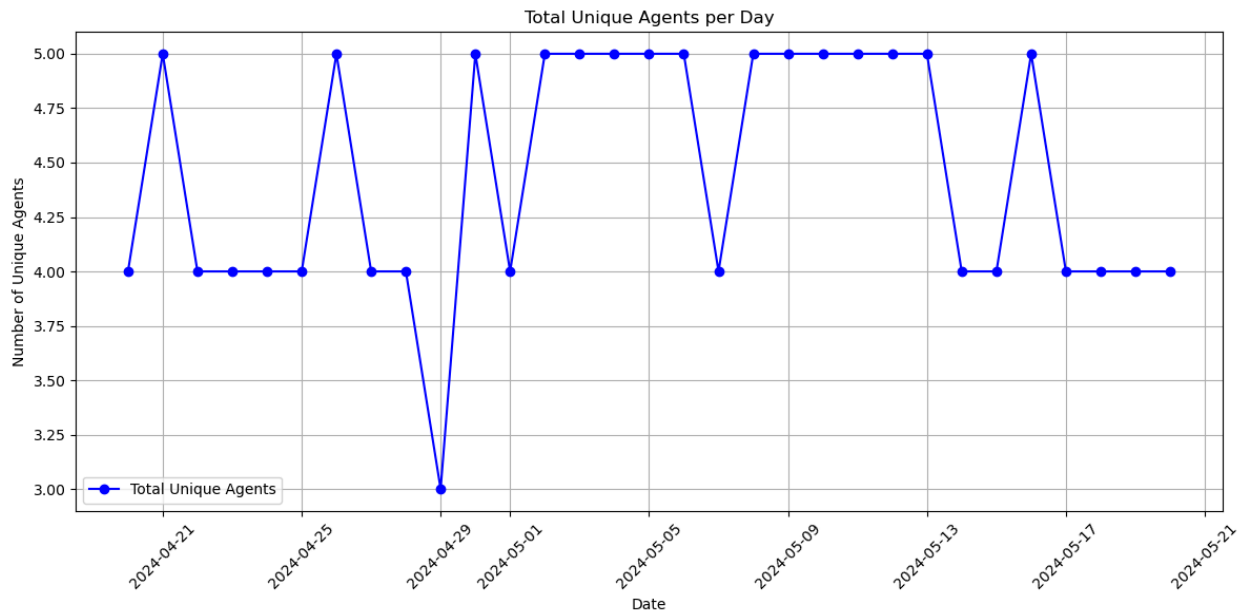


نمودار بالا، توزیع تعداد تماس‌ها بر حسب روز را نشان می‌دهد. در روزهای ۰۴/۲۰، ۰۴/۲۹ و ۰۵/۱۱ حجم تماس‌ها جهش قابل توجهی را نشان می‌دهند که به احتمال زیاد، بیانگر وجود مشکلی در فرآیندهای سیستم می‌باشد. به منظور کشف علت این مشکل، تعداد تماس‌های مربوط به هر user journey در هر ماه را مورد بررسی قرار می‌دهیم.

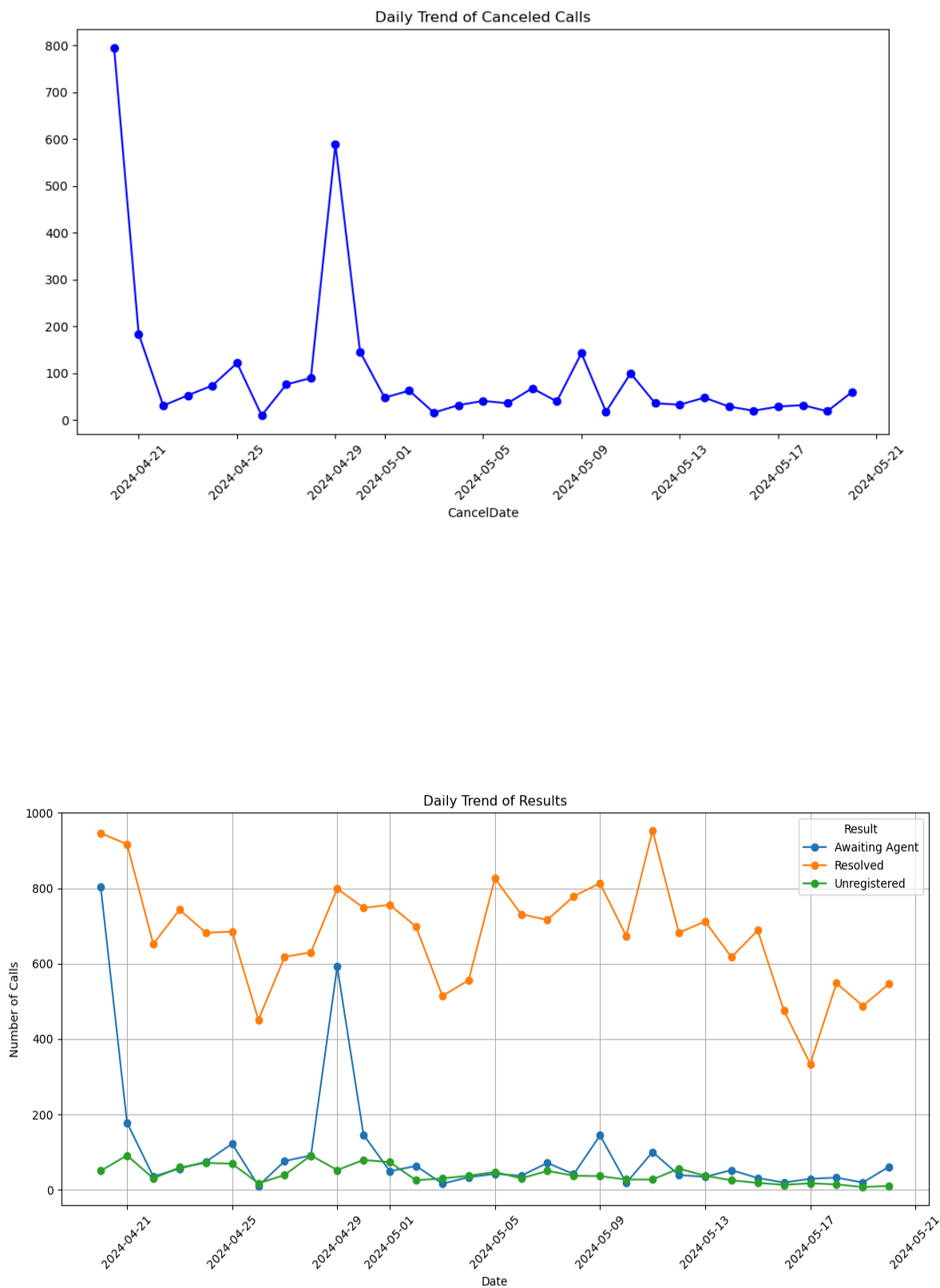


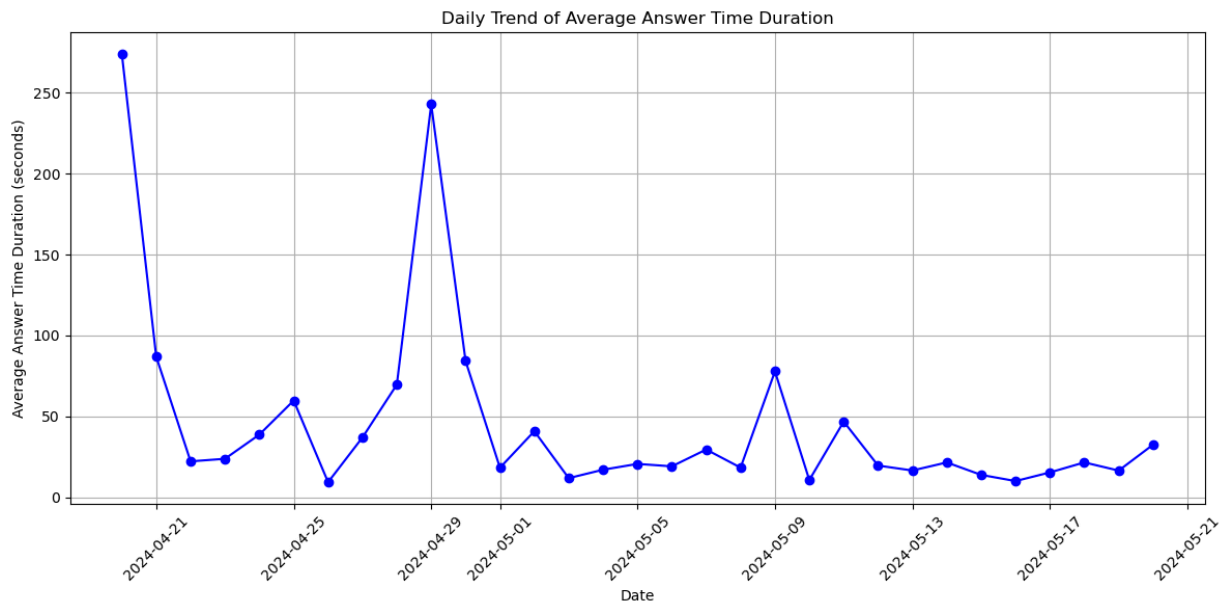
همانطور که در تصویر دیده می‌شود، نمودار مربوط به user journey دسته P که بخش عمده‌ای از تماس‌ها را شامل می‌شود، دقیقا مشابه نمودار تماس‌ها در روزهایی خاص بالا رفته و این بیانگر بروز مشکل در user journey دسته P هست که باعث افزایش تعداد تماس‌ها شده. با رفع مشکلات این دسته‌بندی که احتمالا مربوط به پرداخت‌هاست، نمودار به حالت عادی برگشته است.

مشکل دیگری که در سیستم قابل رویت می‌باشد، تعداد کارشناسان پاسخگو می‌باشد. همانطور که در نمودار زیر مشاهده می‌شود، در بیشتر روزها تعداد ۵ یا ۴ کارشناس مشغول پاسخگویی به سوالات بوده‌اند، اما این آمار در یک روز خاص به ۳ نفر می‌رسد.



با تطبیق این نمودار بر نمودار تعداد تماس‌های لغوشده توسط کاربران، به این نتیجه می‌رسیم که در روز ۰۴/۲۹ علاوه بر بروز مشکلات در دسته‌بندی P، تعداد کارشناسان پاسخگو نیز در کمترین حالت خود بوده و همین باعث افزایش تعداد تماس‌های لغوشده توسط کاربران شده است.





همانطور که می‌بینید در روز ۲۹م، با توجه به پایین بودن تعداد کارشناسان، زمان انتظار کاربران زیاد شده و نرخ تعداد تماس‌های کنسلی و awaiting agentها به طور نامتوازنی نسبت به روزهای دیگر ماه بالاست.