

## تعریف چند KPI مربوط به مرکز تماس:

### 1- Leading KPIs :

#### میانگین زمان انتظار در صف

زمان انتظار طولانی می‌تواند به نارضایتی مشتری و افزایش نرخ قطع تماس منجر شود. به طور معمول زمان 30 ثانیه برای میانگین زمان انتظار زمان معقولی است و دوبرابر این یعنی 60 ثانیه میتواند به عنوان حد زمانی غلط شناخته شود. بالای 60 ثانیه به افزایش از دست رفتن تماس منجر میشود. هرچه این زمان بالاتر برود به نارضایتی مشتری منجر میشود و تماس های از دست رفته چند برابر میشود. راه حل های افزایش اپراتور و ... باید برای کاهش زمان انتظار صورت پذیرد.

#### تعداد تماس های در صف

تعداد تماس هایی که در صف انتظار قرار دارند.

این KPI نشان دهنده فشار کاری روی سیستم و اپراتورها است و می‌تواند به پیش بینی نیاز به منابع اضافی کمک کند.

کمتر از 1000 تماس نشان می‌دهد که در روزهایی با تعداد تماس بالا (مانند 16/01/1404 با 10286 تماس در صف)، نرخ قطع تماس افزایش یافته است و خود این باعث کاهش فشار کاری خواهد شد.

2000 تماس به عنوان حد بالا میباشد و نشان دهنده بار کاری سنگین است، اما هنوز قابل مدیریت است اگر اپراتورها به موقع اضافه شوند.

5000 تماس به عنوان مرز بالایی میباشد و نشان از خارج از کنترل بودن میزان تماس میباشد و باید فوراً اقدامات لازم صورت بگیرد. به عنوان مثال در داده های داده شده نشان می‌دهد که در روزهایی مانند 16/01/1404 و 17/01/1404 (با بیش از 10000 تماس در صف)، نرخ قطع تماس به 10-13٪ رسیده که نشان دهنده بحران است.

## 2- Lagging KPIs:

### نرخ موفقیت تماس (Success Rate)

درصد تماس‌های موفق نسبت به کل تماس‌ها (موفق / کل تماس‌ها  $\times 100$ ).

این KPI نتیجه نهایی عملکرد مرکز تماس را نشان می‌دهد و با رضایت مشتری مرتبط است.

داده‌ها نشان می‌دهد که میانگین نرخ موفقیت حدود 80-85٪ است. هدف 85٪ قابل دستیابی است.

نرخ موفقیت زیر 75 درصد نشان دهنده سیستمی یا کمبود منابع است که نیاز به بررسی دارد.

نرخ موفقیت زیر 70 نشان دهنده بحران در عملکرد است و با نرخ قطع تماس بالا

### نرخ قطع تماس توسط مشتری:

درصد تماس‌هایی که توسط مشتری قبل از اتصال به اپراتور قطع می‌شوند (قطع توسط مشتری / کل تماس‌ها  $\times 100$ ).

این KPI نشان دهنده نارضایتی مشتری به دلیل زمان انتظار طولانی یا مشکلات دسترسی است.

کمتر از 5٪ استاندارد صنعت برای نرخ قطع تماس 3-5٪ است. داده‌های شما نشان می‌دهد که نرخ قطع در اکثر روزها

بین 5-17٪ است، بنابراین 5٪ هدفی چالش برانگیز اما قابل دستیابی است.

نرخ قطع بالای 10٪ (مانند 26/01/1404 با 17.7٪) نشان دهنده نارضایتی قابل توجه مشتری است که نیاز به بهبود

فرآیند دارد.

نرخ قطع بالای 15٪ (مانند 30/01/1404 با 19.7٪) نشان دهنده مشکلات جدی در مدیریت صف یا کمبود اپراتور

است.

### میانگین زمان سرویس (Average Handle Time - AHT)

میانگین زمانی که یک اپراتور برای رسیدگی به یک تماس صرف می‌کند.

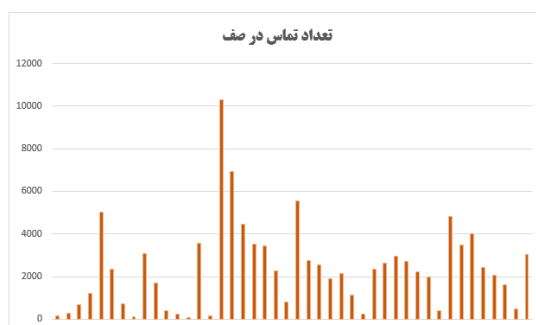
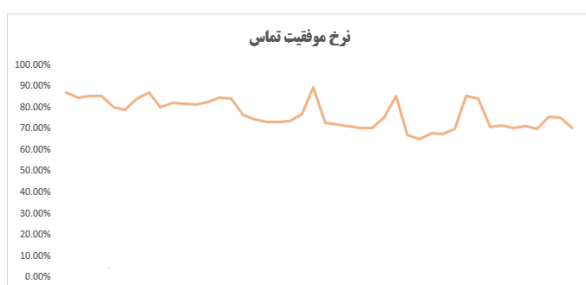
این KPI نشان دهنده کارایی اپراتورها و کیفیت خدمات است.

داده‌ها نشان می‌دهد که AHT بین 94 تا 123 ثانیه است. هدف 90 ثانیه باعث افزایش کارایی و کاهش فشار روی

اپراتورها می‌شود. بالای 120 ثانیه ممکن است نشان دهنده آموزش ناکافی اپراتورها یا پیچیدگی تماس‌ها باشد.

150 ثانیه (که در داده‌ها دیده نشده اما ممکن است در آینده رخ دهد) نشان دهنده مشکلات جدی در فرآیند یا عملکرد

اپراتورها است.



## تحلیل و ارائه:

حوزه انتخابی این گزارش، **مرکز تماس** است که بر اساس داده‌های ارائه‌شده در فایل تحلیل می‌شود. این مرکز تماس خدمات پشتیبانی یا خدماتی ارائه می‌دهد که نیازمند پاسخگویی سریع و کارآمد به تماس‌های مشتریان است. داده‌ها شامل اطلاعاتی مانند تعداد کل تماس‌ها، تماس‌های موفق و ناموفق، میانگین زمان سرویس، میانگین زمان انتظار در صف، نرخ قطع تماس توسط مشتری می‌باشد.

هدف نهایی پروژه برابر است با:

پیاده‌سازی داشبورد نظارتی: استفاده از داشبوردهای دینامیک KPI هایی مانند AWT و تعداد تماس‌های در صف، به‌منظور واکنش سریع به افزایش فشار کاری.