

گزارش فصلی تابستان ۹۹

# تیم امور مشتریان دیوار



## فهرست

۳	معرفی تیم امور مشتریان
۵	مرکز تماس پشتیبانی
۱۱	پراکندگی موضوعات مطرح شده در تماس‌ها
۱۸	ایمیل‌های پشتیبانی
۲۱	آمار بازدید از صفحه پشتیبانی و قوانین دیوار
۲۴	کنترل کیفیت تماس‌ها و تیکت‌ها
۲۶	تیم پشتیبانی و فروش پنل نمایشگاه خودرو
۲۸	تیم پشتیبانی و فروش پنل املاک
۳۰	سایر فعالیت‌ها
۳۲	روزهای اضطراری



# معرفی تیم

## امور مشتریان دیوار



## معرفی

امور مشتریان دیوار شامل یک تیم ۵ نفره داخلی است که در طول تابستان با مجموعه سپنتا در یزد، پیشگامان و پیتام در تهران به صورت پیمانکاری در ارتباط بوده است.

### امور مشتریان دیوار





مرکز تماس

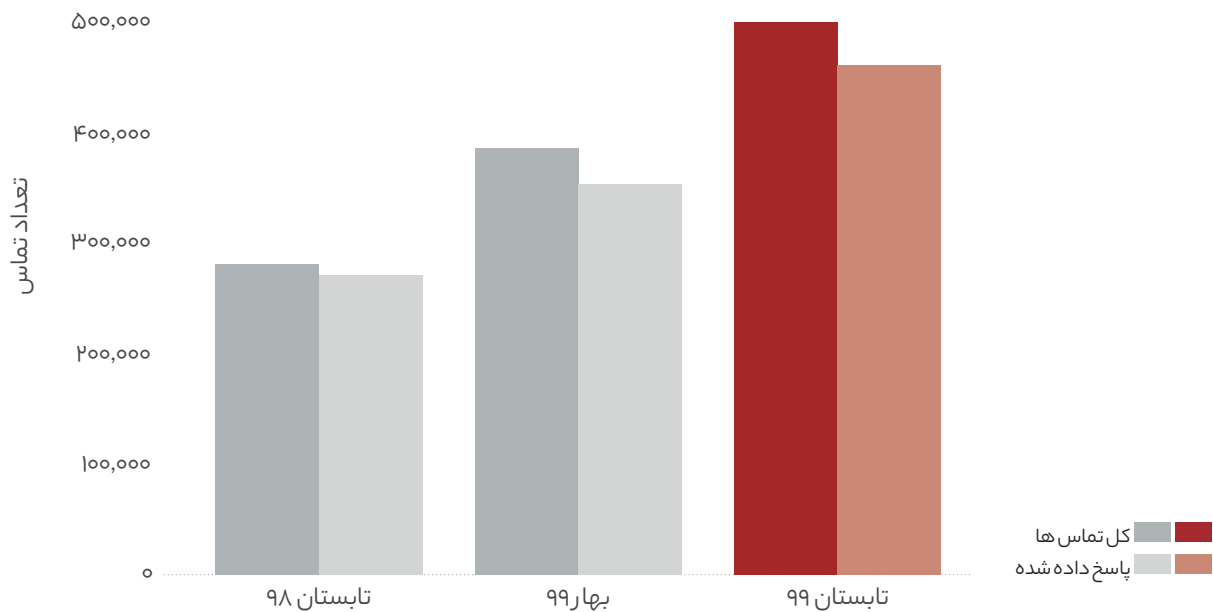
پشتیبانی

## بررسی عملکرد مرکز تماس

### تعداد کل تماس‌ها

با افزایش قابل توجه تعداد تماس‌ها به نسبت به بهار امسال و تابستان سال گذشته توانستیم تماس‌های بیشتری را پاسخ دهیم.

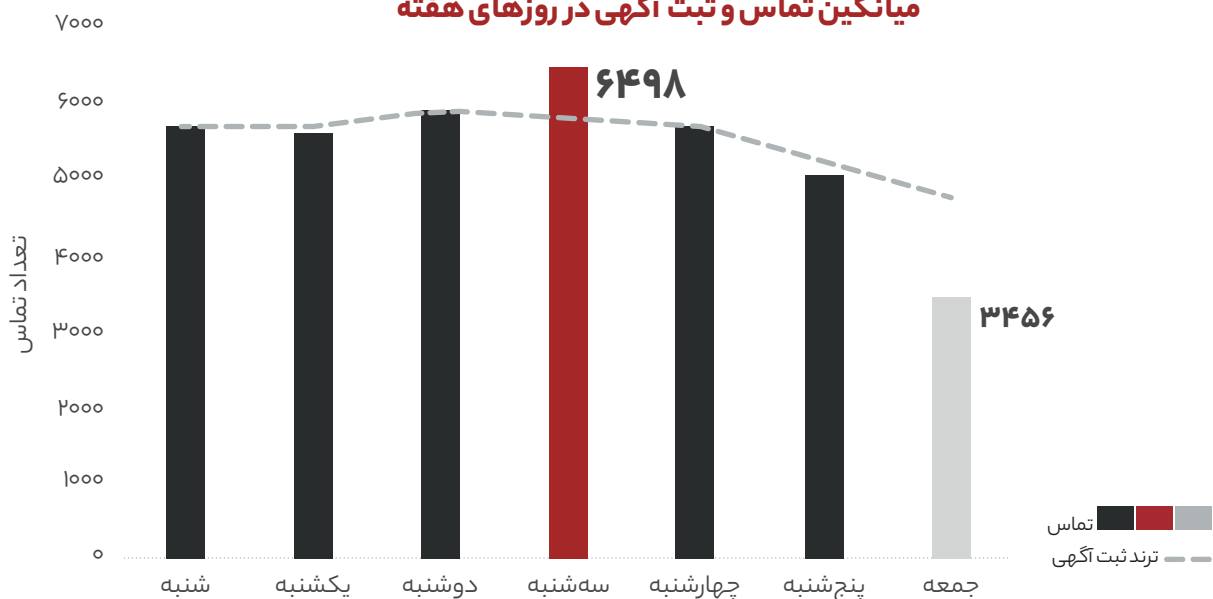
### مقایسه تماس‌های ورودی



### ترند روزهای هفته تماس‌ها

با در نظر گرفتن میانگین تماس‌ها هر روز هفته، در تابستان گذشته سه شنبه‌ها شلوغ‌ترین و جمعه‌ها خلوت‌ترین روزهای هفته این فصل بودند. همچنین می‌توان ترند هفتگی ثبت آگهی را مشاهده کرد.

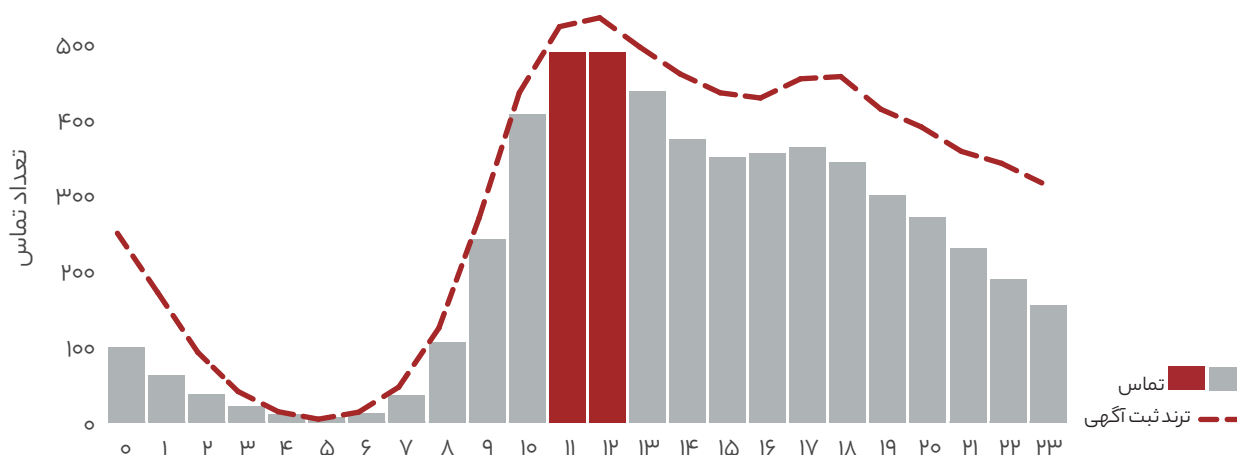
### میانگین تماس و ثبت آگهی در روزهای هفته



## ترند ساعتی تماس‌ها

شلوغ‌ترین ساعت کاری مرکز تماس ۱۱ تا یک ظهر است، همچنین می‌توان ترند ساعتی ثبت آگهی را مشاهده کرد.

### میانگین تماس ورودی در ساعات مختلف روز



### مجموع زمان صحبت مرکز تماس

$$۲ \text{ سال و } ۱۰ \text{ ماه} = ۱,۰۲۱ \text{ روز} = ۲۴,۵۰۷ \text{ ساعت}$$



**طولانی‌ترین تماس** این فصل ۷۸ دقیقه به طول انجامید. تماس‌گیرنده درباره نحوه ثبت آگهی مشکلاتی داشت که توسط کارشناس مرکز تماس راهنمایی شد.

**شلوغ‌ترین و خلوت‌ترین روز فصل**

۱۰۸۷۵

۲۲۵۲

۹ شهریور

۲۵ شهریور



**بیشترین زمان انتظار** پشت خط مرکز تماس ۶۰ دقیقه بود و مشکل در شیف‌بندی کارشناس‌های مرکز تماس شیفت شب بوده است.

## تعداد کارشناس های مرکز تماس

تعداد کارشناس مرکز تماس	
۹۸	تیر
۹۹	مرداد
۹۷	شهریور

## میزان رضایت از تماس

### میانگین نمره تماس ها



### نتایج تماس ها

به طور کلی از هر ۵ تماس در ۴ تماس مشکل مشتری در پایان مکالمه حل شده است و ۱۴٪ از تماس ها با تیکت ارجاع داده شده اند.





### میزان پراکندگی تماس‌ها برای شهرهای مختلف

نزدیک به ۷۰ درصد تماس‌گیرندگان آگهی فعال داشته‌اند، براساس همین فرض کردیم توزیع ۳۰ درصد دیگرهم با تقریب قابل قبولی از اکثریت (۷۰ درصد) تبعیت می‌کند.

#### بیشترین تماس‌ها:

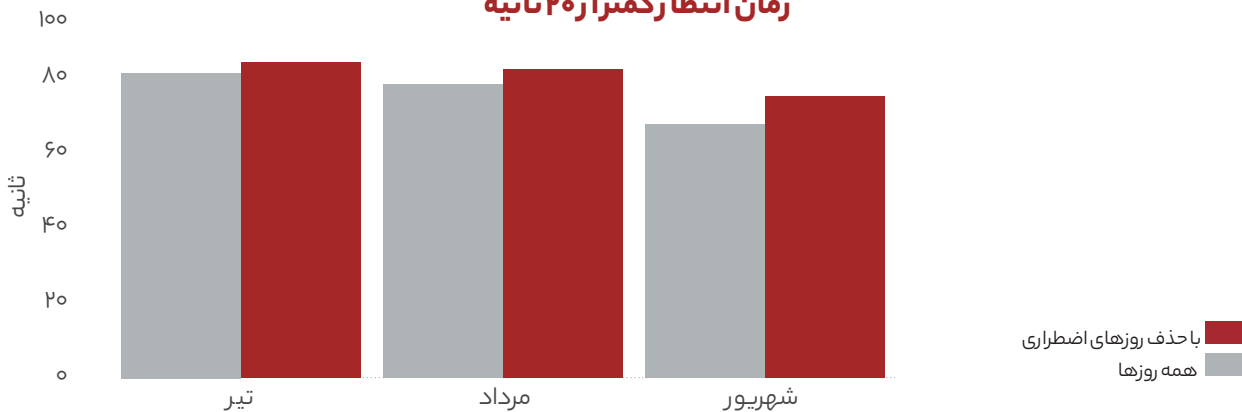
۱۵۱۴۳۶	تهران
۳۰۱۸۵	خراسان رضوی
۲۵۲۷۷	البرز
۲۰۶۶۲	اصفهان



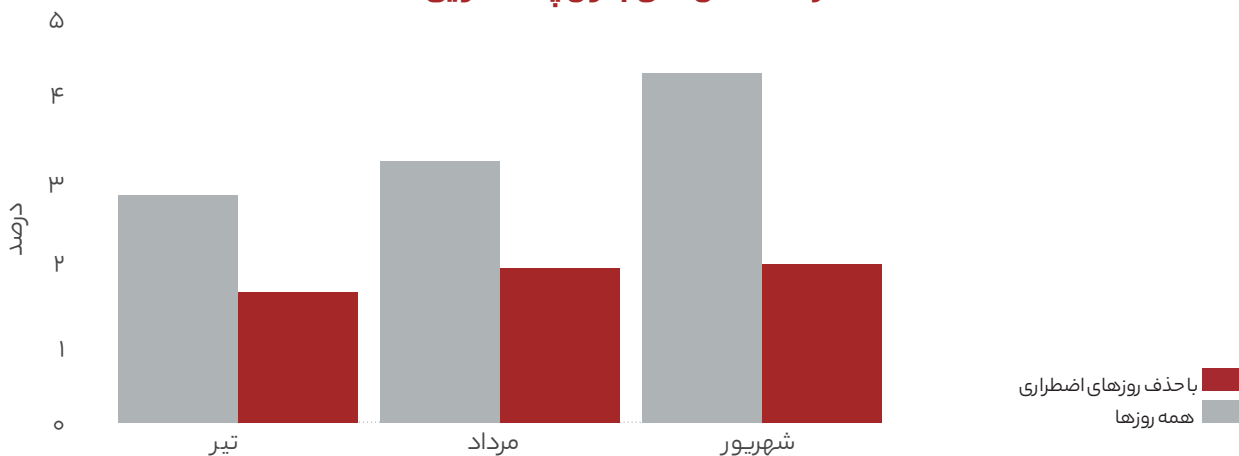
## سطح سرویس مرکز تماس

همانطور که در نمودارها قابل مشاهده است با حذف روزهای اضطراری در مرکز تماس (روزهایی که میزان رشد تماس‌ها بنابر دلایلی بیش از میزان پیش‌بینی بوده که دلایل آن در بخش گزارش موارد اضطراری در همین گزارش توضیح داده شده) میزان SLA به مقادیر قابل قبول از قبل تعیین شده بسیار نزدیک است. (۸۰٪ تماس‌ها زیر ۲۰ ثانیه پاسخ داده شود، میانگین زمان انتظار حداکثر ۲۵ ثانیه باشد و کمتر از ۵٪ تماس‌ها بدون پاسخ بماند.)

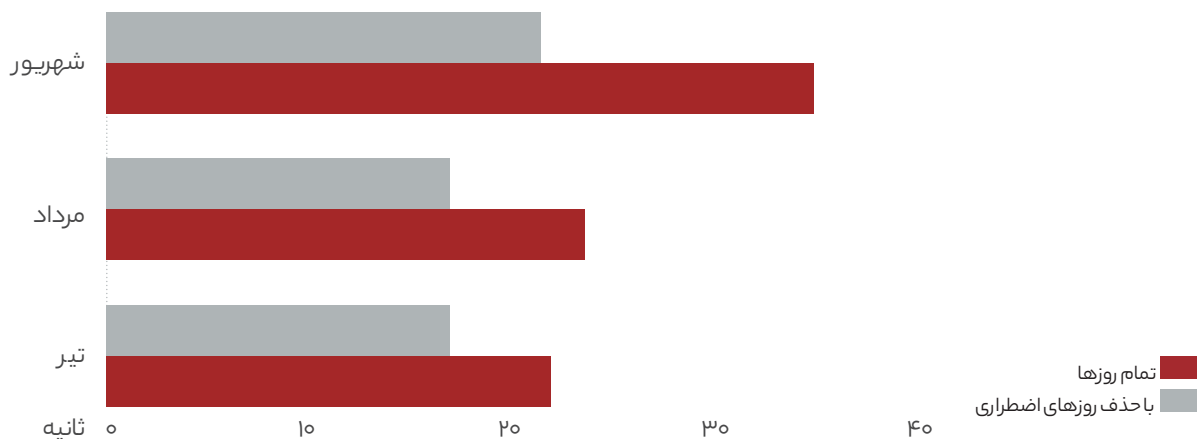
### درصد پاسخگویی تماس‌ها با زمان انتظار کمتر از ۲۰ ثانیه



### درصد تماس‌های بدون پاسخگویی



### میانگین زمان انتظار



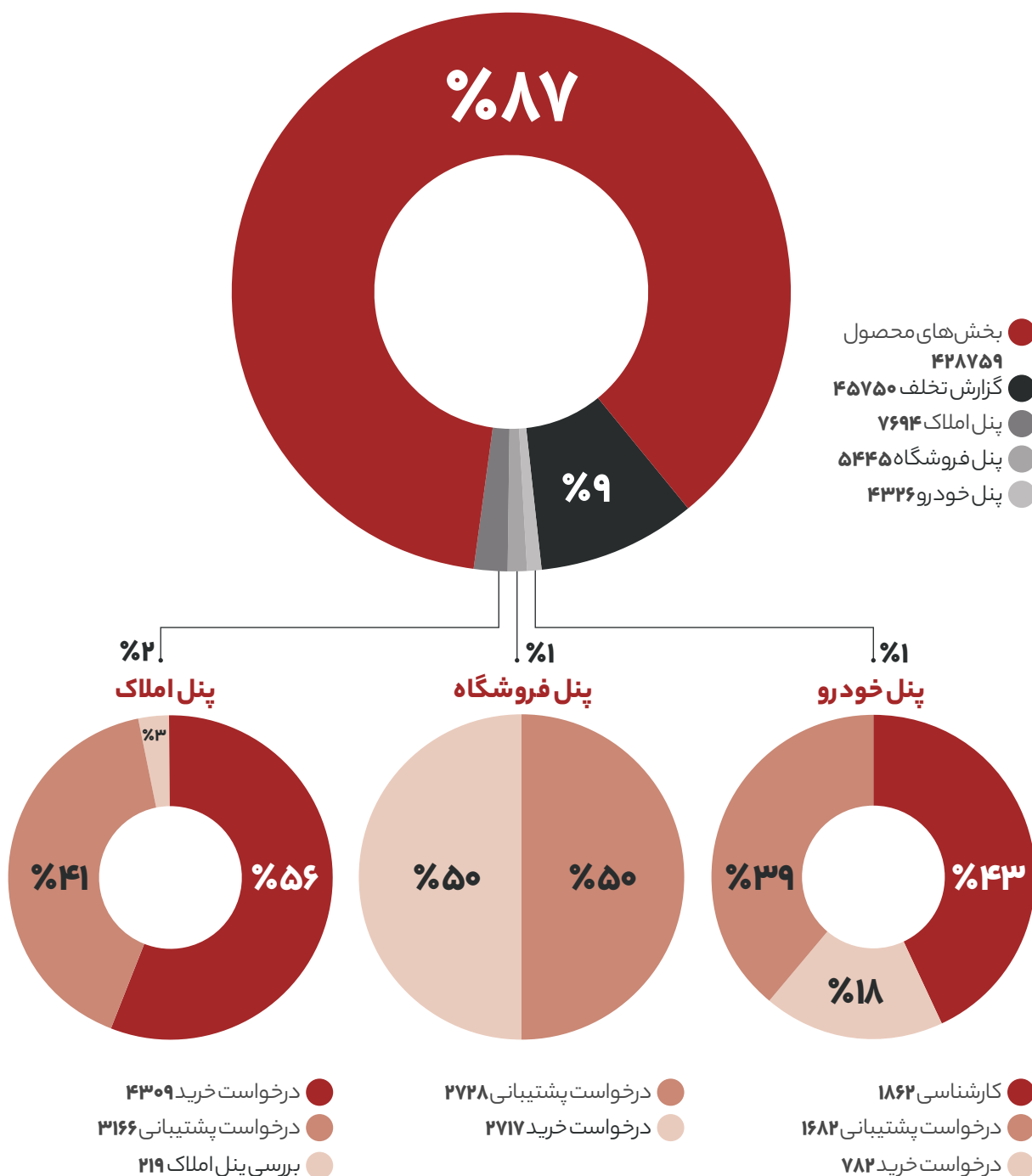


# مطرح شده در تماس‌ها

## موضوعات مطرح شده در تماس ها چه مواردی بوده اند؟

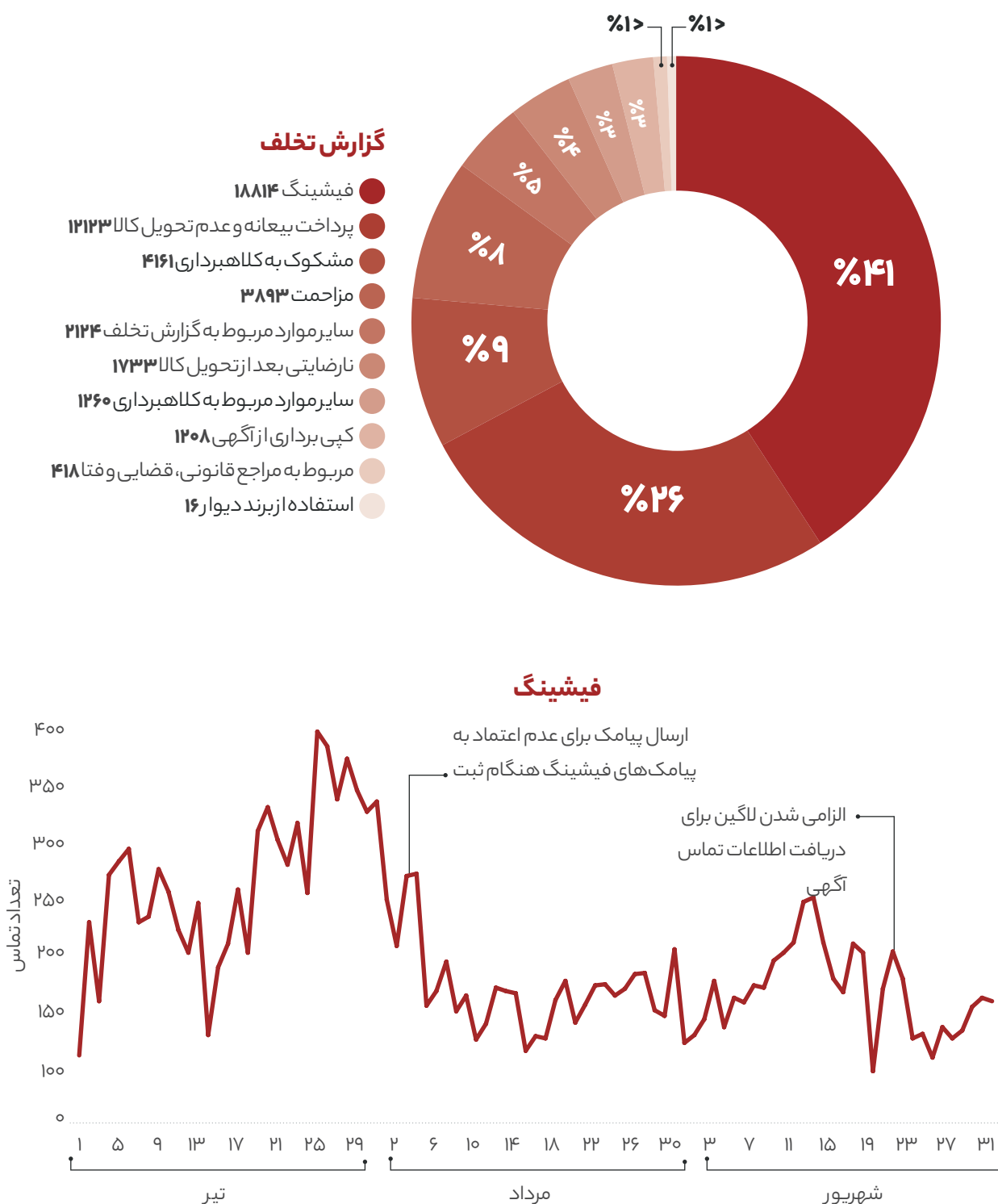
تماس های ورودی مرکز تماس دیوار، براساس موضوع مطرح شده توسط کاربر و به تشخیص کارشناس پاسخگو در یکی از ۵ دسته بندی بخش های محصولی دیوار، گزارش تخلف، پنل فروشگاهی، پنل املاک و پنل نمایشگاه خودرو قرار می گیرند. هر کدام از این دسته بندی ها هم چندین زیردسته دارند که کارشناس براساس موضوع تماس، دسته بندی را تا آخرین زیرلایه انتخاب می کند. با توجه به اینکه هر تماسی می تواند شامل موضوعات مختلف و متفاوت باشد، ممکن است یک تماس شامل چند برچسب دسته بندی مختلف شود. در ادامه به بررسی پراکندگی موضوعات مطرح شده در کل تماس های ورودی مرکز تماس در بازه سه ماهه تابستان ۹۹ می پردازیم.

### پراکندگی کلی



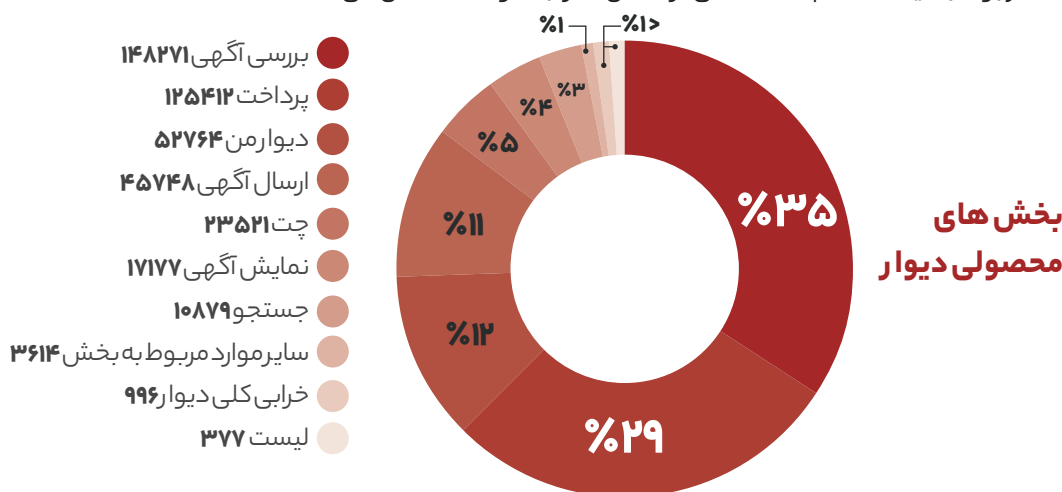
## گزارش تخلف

تماس‌های مربوط به «فیشینگ» و «پرداخت بیعانه و عدم تحویل کالا»، بیشترین تعداد تماس‌های بخش گزارش تخلف را در برمی‌گیرند. تماس‌های مربوط به فیشینگ اواخر تیرماه ۹۹ به اوج خود و به تعداد ۳۹۷ تماس در یک روز رسید. گزارش این مسئله سبب شد تا ارسال پیامک‌های هشداردهنده از سمت دیوار برای کاربرانی که آگهی ثبت می‌کنند آغاز شود. ارسال این پیامک‌ها تاثیر چشمگیری بر تعداد تماس‌های ورودی مربوط به فیشینگ داشت که در نمودار زیر قابل مشاهده است.



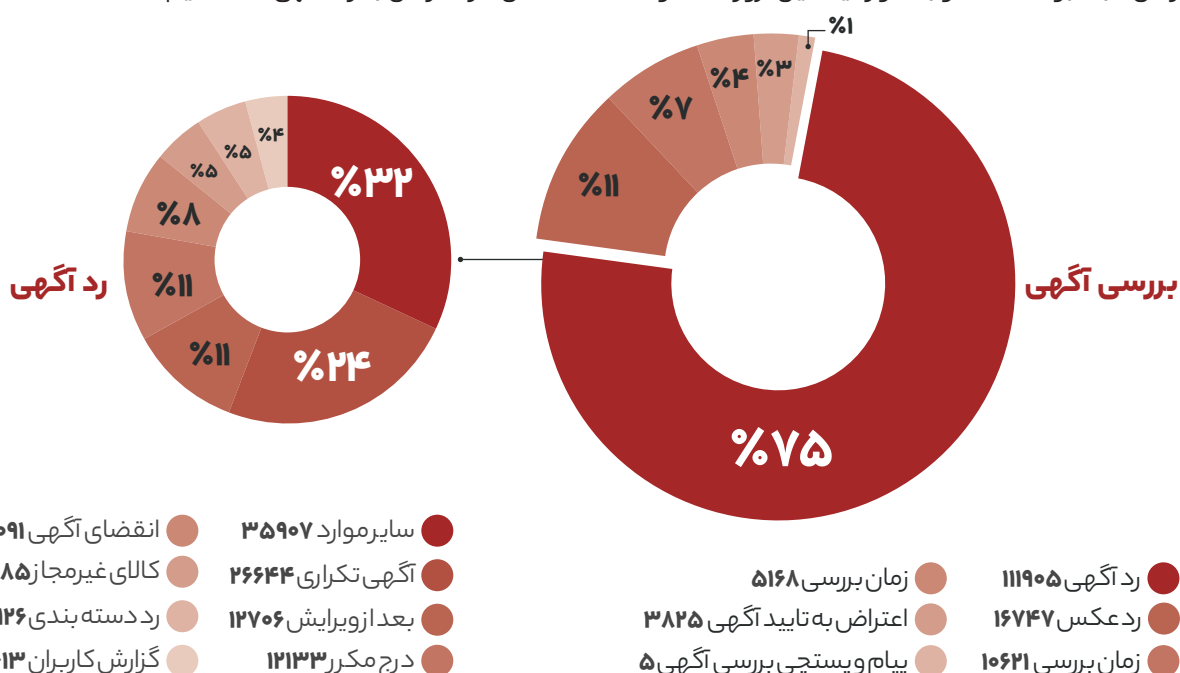
## تماس‌های مربوط به قسمت‌های مختلف محصولی دیوار

پس از دو بخش پرتعداد بررسی و پرداخت، سه بخش دیوار من، ارسال آگهی و چت بیشترین تعداد تماس‌ها را در برمی‌گیرند. توضیح هر کدام از این بخش‌ها به تفصیل در ادامه گزارش آمده است. بخش نمایش آگهی با حدود ۱۷۰۰۰ تماس شامل مشکلات مربوط به نمایش اطلاعات تماس، توضیحات آگهی، نمایش تصویر آگهی و مشکلات کلی در نمایش هر کدام از بخش‌های صفحه آگهی برای کاربران است. بیشتر تماس‌های زیردسته جست‌وجو مربوط به پیدا نشدن آگهی در جست‌وجو و راهنمایی کاربر در این زمینه بوده و تعداد حدود ۳۶۰۰ تماس نیز در زیردسته سایر این بخش قرار می‌گیرد و شامل مواردی مانند دعوت به همکاری، ارائه پروپوزال و درخواست‌های متفرقه است. دو زیردسته خرابی کلی و مشکلات مربوط به لیست هم تعداد کمی از تماس‌ها را به خود اختصاص می‌دهند.



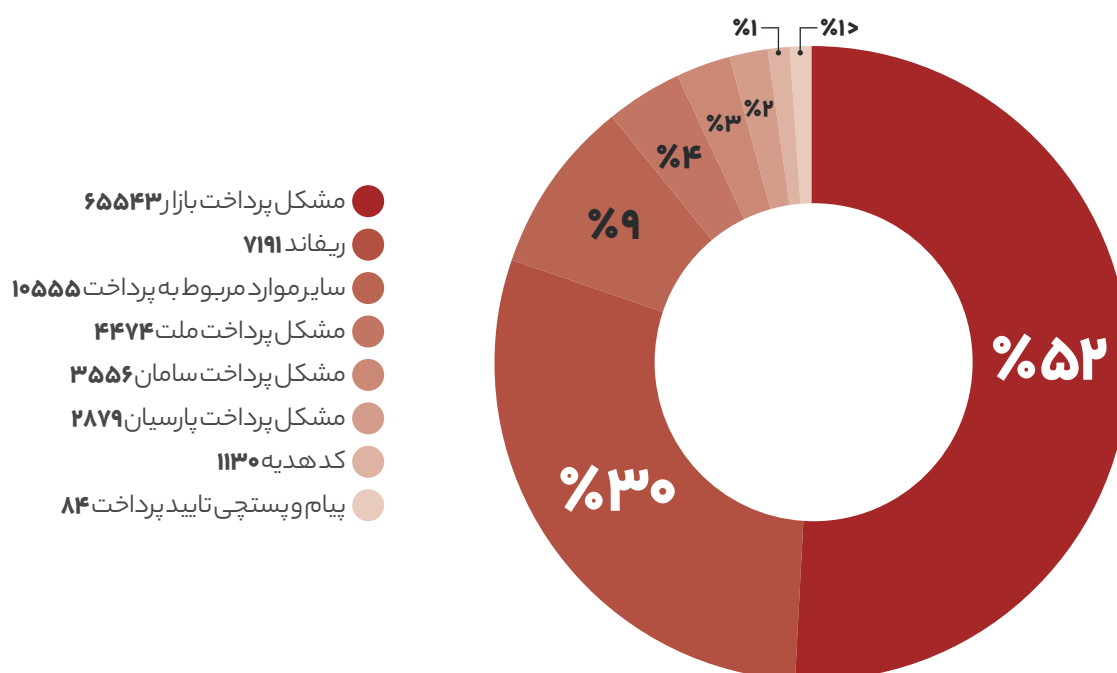
## بررسی آگهی

رد آگهی، پرتکرارترین موضوع تماس کاربران در دسته بررسی آگهی می‌باشد. پس از رد آگهی، رد عکس و طولانی شدن زمان بررسی دیگر دلایل پرتکرار تماس کاربران در دسته بررسی می‌باشند. در ادامه نمودار مربوط به دسته بررسی را مشاهده می‌کنید. عمده تماس‌های مربوط به بررسی آگهی، در مورد اعتراض به رد آگهی بوده‌اند که حدود ۷۵٪ از کل تماس‌های دسته بررسی آگهی را شامل می‌شوند. اعتراض به «رد آگهی به دلیل تکراری بودن»، بیشترین سهم را در میان این گروه داراست. نمودار زیر، فراوانی هر کدام از زیردسته‌های بخش رد آگهی را نشان می‌دهد. بررسی نمودارهای مربوط به این دسته نشان می‌دهد که غیر از روزهای خاص، تعداد تماس‌های مربوط به رد آگهی ترند مشخصی داشته و در طول زمان ثابت بوده است و به طور میانگین، روزانه حدود ۳۳۸۴ تماس در اعتراض به رد آگهی داشته‌ایم.



## پرداخت

مشکلات پرداخت بازار پرتکرارترین تماس در طی سه ماه تابستان در بخش پرداخت است، در اکثر مواقع هم به این دلیل که وضعیت پرداخت به صورت «در حال انجام» بود اطلاعات بیشتری برای بررسی در اختیار کارشناسان پشتیبانی دیوار وجود نداشت و برای پیگیری کاربر باید با پشتیبانی بازار تماس می گرفت.



به منظور افزایش رضایت کاربران و پیگیری سریع تر مشکل کاربران، از تاریخ ۵ شهریور دسترسی پنل پرداخت بازار از کافه بازار گرفته شد و در اختیار سوپروایزرهای پشتیبانی دیوار قرار گرفت. پس از این تاریخ این تماس ها به جای ارجاع به پشتیبانی بازار برای بررسی توسط سوپروایزرهای پشتیبانی ثبت تیکت می شوند.

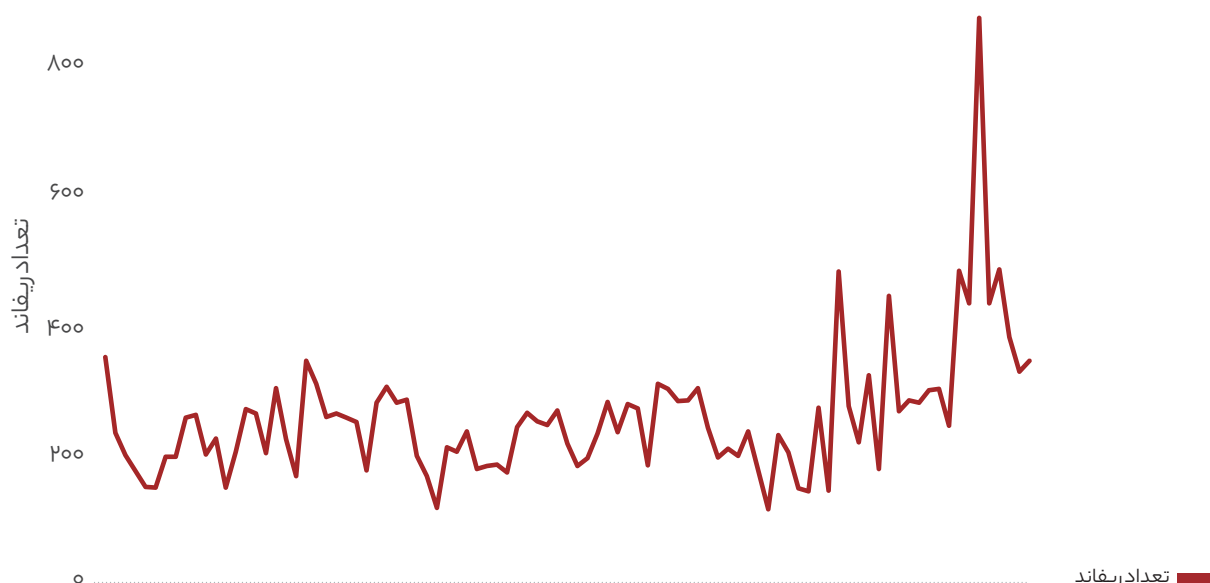
قبل از ۵ شهریور	بعد از ۵ شهریور	
۳۵ هزار	۱۴ هزار	تعداد کل تماس ها
۵۲۷	۵۲۰	میانگین تماس روزانه
۳۴۰	۲۷	میانگین روزانه ارجاع کاربران به پشتیبانی بازار

## درخواست ریفاند از سمت کاربران

یکی از پیچیده‌ترین موضوعات در مرکز تماس زمانی است که کاربران برای پرداخت انجام شده درخواست ریفاند دارند. به طور متوسط روزانه ۲۰۰ تماس در تابستان ۹۹ داشتیم که کاربران تقاضای بازگشت وجه داشتند که دلایل مختلفی می‌تواند داشته باشد به طور مثال حذف پس از ویرایش، حذف به دلیل گزارش کاربران، حذف به دلیل گشت سایت، پشیمان شدن از آگهی، عدم بازخورد مناسب و ... که از این میان گزینه اول حذف پس از ویرایش بیشترین سهم را در این تعداد دارد. نمودار زیر نشان می‌دهد که برای حدود ۹۰٪ این تماس‌ها ثبت تیکت و ارجاع به لایه بالاتر صورت گرفته که دلیل ثبت تیکت شامل ۲ موضوع عمده است ۱- کاربر بسیار ناراضی است و کار را برای کارشناس سخت کرده و با وجود اینکه قوانین ما اجازه ریفاند نمی‌دهد کارشناس با تهدید شکایت روبه‌رو شده است. ۲- مواردی که شامل قوانین بازگشت وجه ما می‌شوند که افزایش این موضوع نشان می‌دهد که امکان سواستفاده از این قانون نانوشته بالا رفته و کاربران کسب و کاری ما این قانون ۳ ساعته بازگشت را فهمیده‌اند که با صحبت با کارشناسان مرکز تماس هم این موضوع برای ما روشن شده است. هر ۲ موضوع دلالت بر نداشتن قانون مناسب و شفاف برای پاسخگویی به درخواست ریفاند کاربران دارد.



میزان ریفاند از سمت تیم پشتیبانی در مدت ۳ ماه تابستان روند رو به افزایشی دارد، همچنین در تاریخ ۲۵ شهریور میزان ریفاند افزایش شدیدی داشته که دلیل آن افزایش قیمت ۳ دسته‌بندی خدمات، استخدام و برای کسب و کار و مشکلاتی که در اجرای این تغییر در دسته استخدام بود که در نمودار میزان ریفاند تیم پشتیبانی نیز این نکته مشاهده می‌شود.

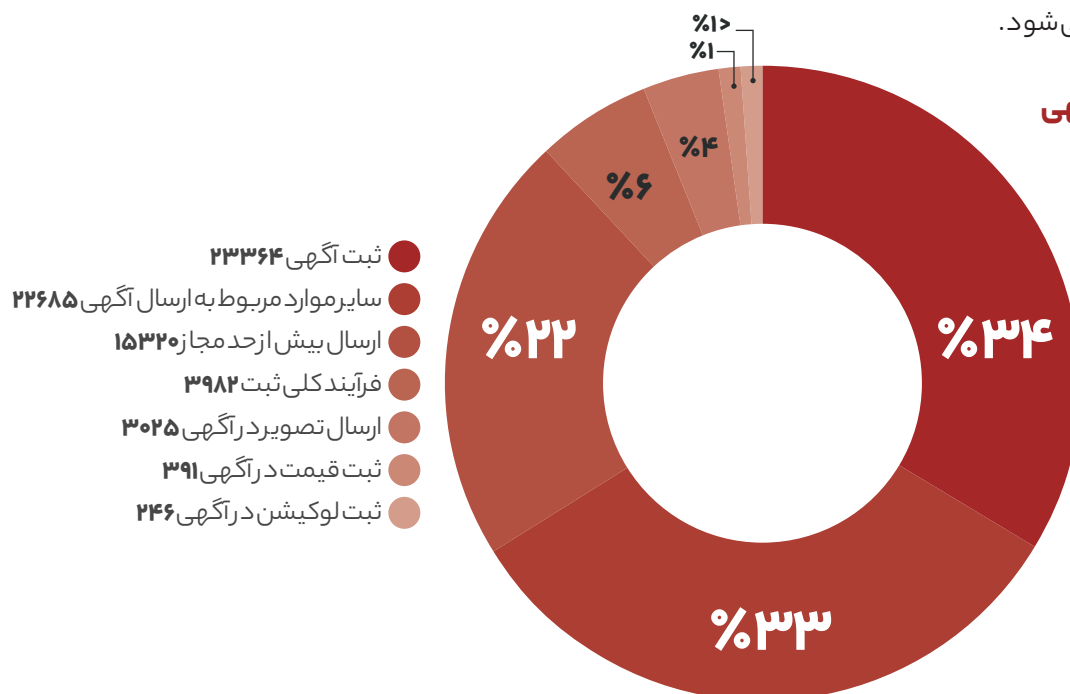




## ارسال آگهی

در باره مشکلات و مسائل مربوط به ارسال و درج آگهی، بیشترین تماس‌ها مربوط به فرآیند ثبت آگهی و مشکلات پیرامون، ارسال بیش از حد مجاز و سایر موارد مربوط به ثبت آگهی است که مواردی چون توضیح پرداختی بودن برخی آگهی‌ها، مشکلات مربوط به ثبت شماره ثابت در آگهی، مشکل فنی در لغو اشتراک، مشکلات نسخه‌های iOS و ... را شامل می‌شود.

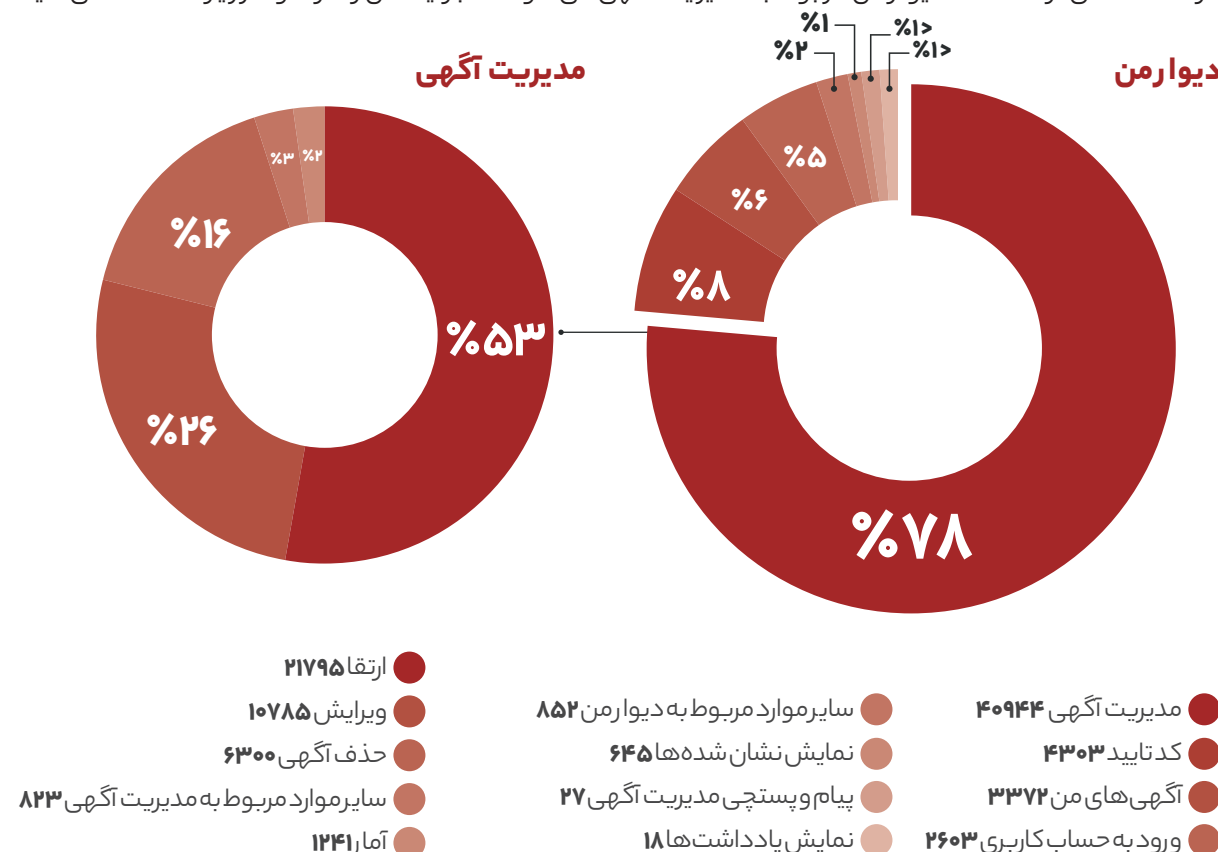
## ثبت آگهی



## دیوار من

درصد عمده‌ای از مشکلات دیوار من مربوط به مدیریت آگهی می‌شود که جزئیات آن را در نمودار زیر مشاهده می‌کنید.

## دیوار من





# ایمیل‌های پشتیبانی

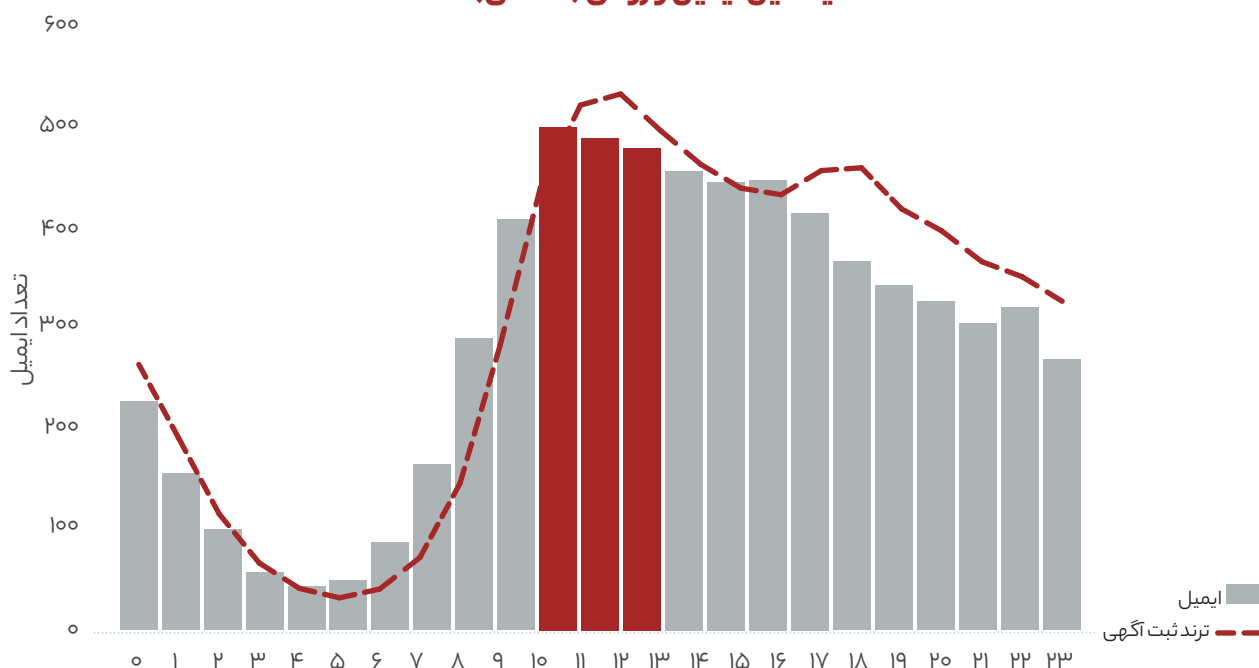


# ایمیل

## ترند ساعتی ایمیل‌ها

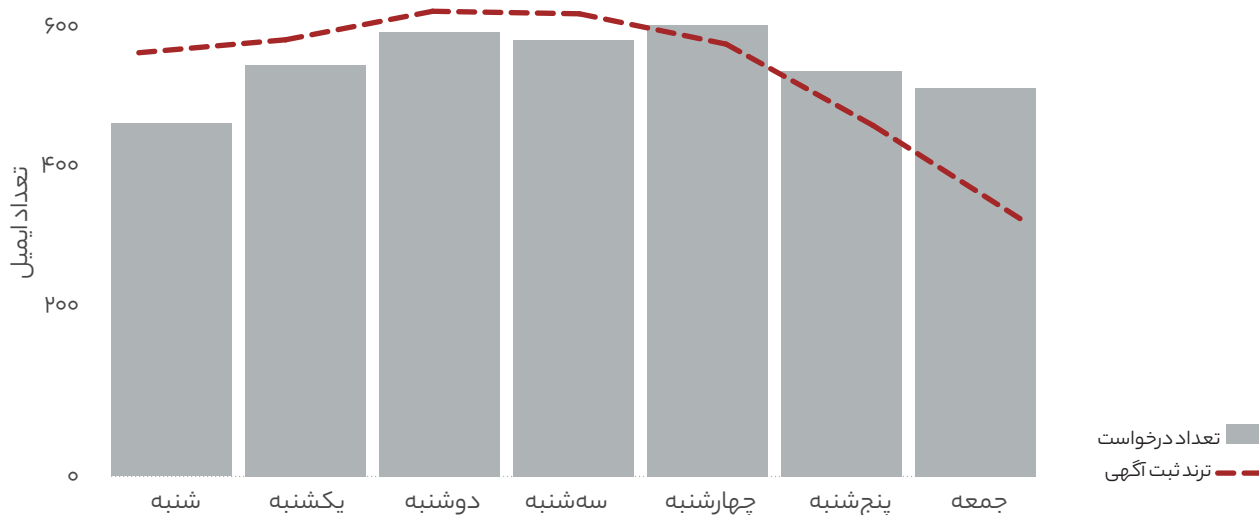
شلوغ‌ترین ساعت کاری مرکز تماس از ساعت ۱۰ تا یک ظهر است که ارتباط معناداری با ترند ثبت آگهی دارد.

### میانگین ایمیل ورودی (ساعتی)



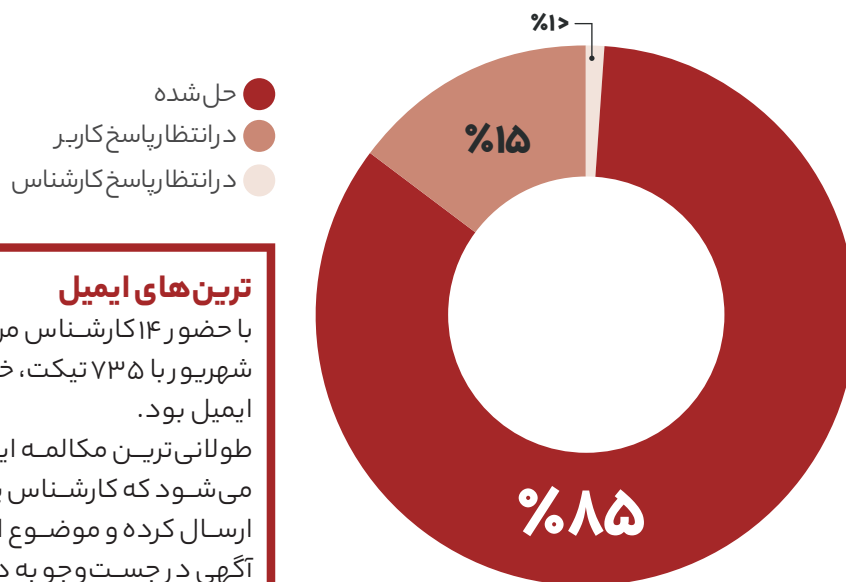
## ترند هفتگی ایمیل‌ها

چهارشنبه‌ها شلوغ‌ترین و شنبه‌ها خلوت‌ترین روزهای هفته این فصل هستند و همچنین ترند ثبت آگهی هم قابل مشاهده است.



## وضعیت ایمیل‌ها

۱۵٪ ایمیل‌ها در انتظار پاسخ کاربر هستند به این معنی که کارشناس نیاز به اطلاعات بیشتری برای حل و بررسی مشکل دارد. این ایمیل‌ها به دلایلی ممکن است از سمت کاربر بدون پاسخ بماند مانند انصراف از ادامه مکالمه توسط کاربر یا عدم دریافت ایمیل از میل سرور دیوار روی برخی از دامنه‌ها مثل یاهو!



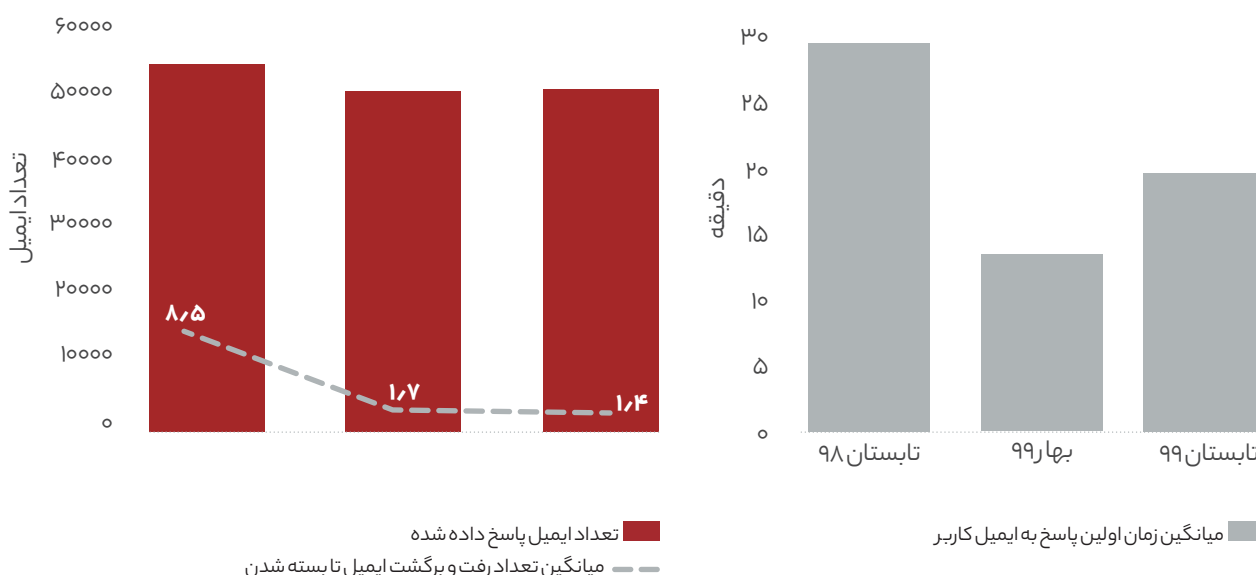
### ترین‌های ایمیل

با حضور ۱۴ کارشناس مرکز تماس، شلوغ‌ترین روز ۱۶ شهریور با ۷۳۵ تیکت، خلوت‌ترین روز ۱۰ مرداد با ۳۵۲ ایمیل بود.

طولانی‌ترین مکالمه ایمیلی هم مربوط به ایمیلی می‌شود که کارشناس پاسخگوی دیوار ۵ بار پاسخ ارسال کرده و موضوع ایمیل مربوط به پیدا نشدن آگهی در جست‌وجو به دلیل نبود اطلاعات کافی کاربر بوده است.

## سطح سرویس

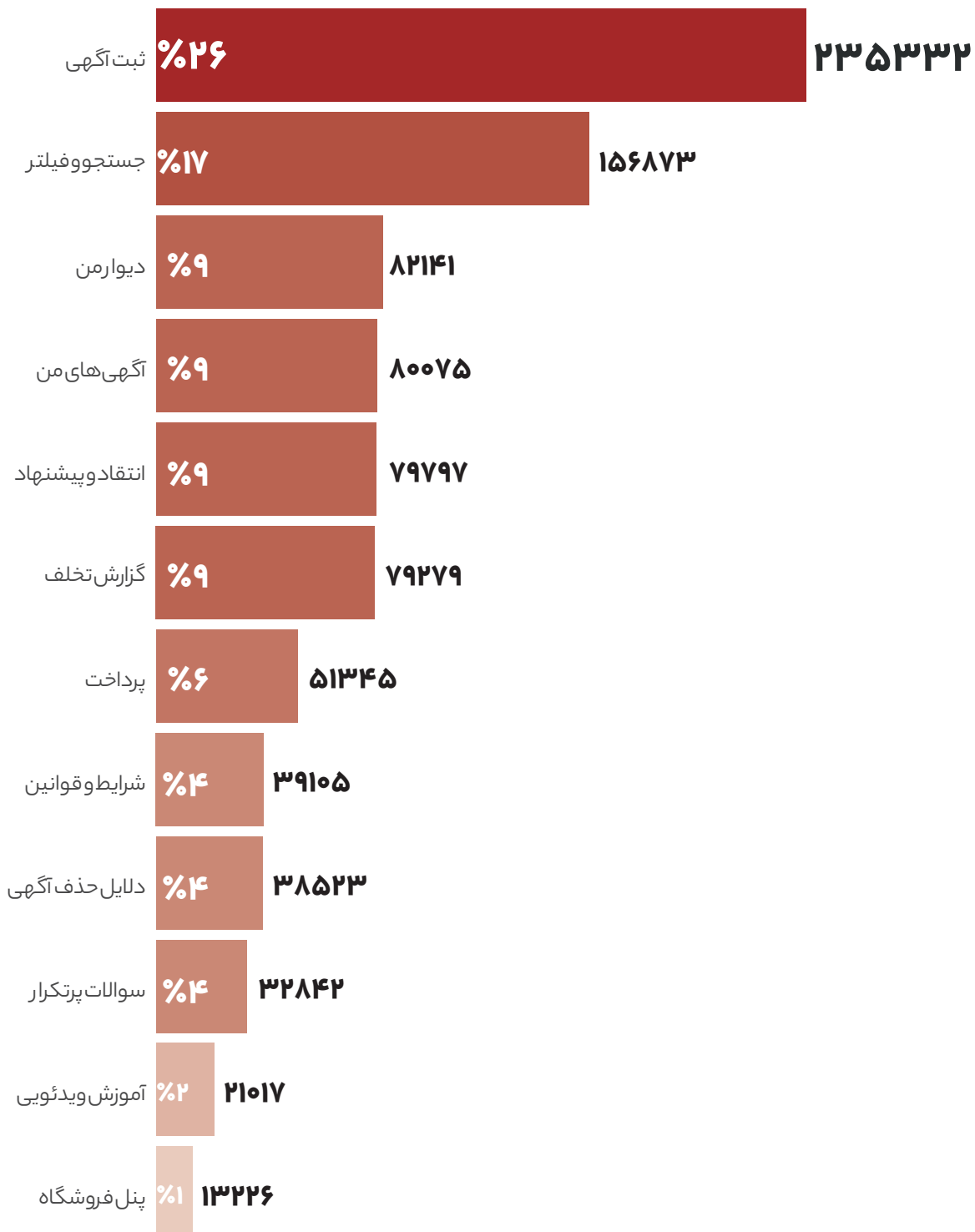
به دلیل دریافت اطلاعاتی مثل عنوان آگهی و شماره تماس آگهی در فرم ارسال ایمیل بر روی صفحه پشتیبانی تعداد رفت و برگشت‌ها به نسبت تابستان ۹۸ تا حد زیادی کاهش یافته همچنین تغییر تیم پیمانکار نیز از حامیسان به سپنتا را شاهد بوده ایم.



# آمار بازدید از صفحه پشتیبانی و قوانین دیوار

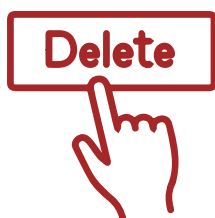
## آمار بازدید از صفحه پشتیبانی و قوانین دیوار

صفحه پشتیبانی و قوانین دیوار، به منظور به اشتراک گذاری قوانین فعالیت در دیوار، آموزش استفاده از اپلیکیشن و وبسایت، نحوه حل مشکلات پرتکرار توسط خود کاربر و در نهایت به عنوان پلی برای ارتباط با کارشناسان پشتیبانی دیوار طراحی شده است. مقالات موجود در این صفحه به گونه ای طراحی شده اند تا در حد امکان، مسائل پرتکراری را که برای کاربران به وجود می آید، پوشش دهند و با مطالعه این صفحات، نیازی به تماس با پشتیبانی یا ارسال تیکت نباشد. مقالات صفحه پشتیبانی و قوانین دیوار در ۱۲ دسته مختلف تقسیم بندی شده اند. هر کدام از این دسته ها، دارای مقالاتی مرتبط با عنوان کلی خود هستند که کاربران می توانند با مراجعه به آن ها، پاسخ سوالات خود را بیابند.



چگونه آگهی خود را  
حذف کنم؟

۱۵۴۹۰



چرا آگهی من  
حذف شده است؟

۲۶۸۷۳

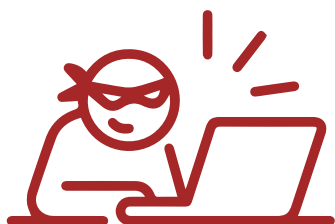


پربازدیدترین  
مقالات



از من کلاهبرداری  
شده است

۱۳۲۴۰



شرایط ثبت آگهی  
در «دیوار» چیست؟

۱۷۶۷۸



راهنمای  
خرید امن

۱۹۵۷۳



تعداد کلیک بر روی قسمت  
جست و جو در صفحه  
پشتیبانی و قوانین

۵۶,۳۵۷

تعداد ورود به صفحه  
ارسال تیکت ایمیلی برای  
پشتیبانی

۱۸۹,۴۱۱

تعداد کل بازدیدهای  
تمامی صفحات و مقالات  
پشتیبانی و قوانین:

۳,۱۸۳,۸۱۸

مجموع زمانی که کاربران در صفحات پشتیبانی گذرانده اند:

۸ سال  
و ۲ ماه

=

۲۹۸۲

روز

=

۷۱۵۸۰

ساعت

کنترل کیفیت

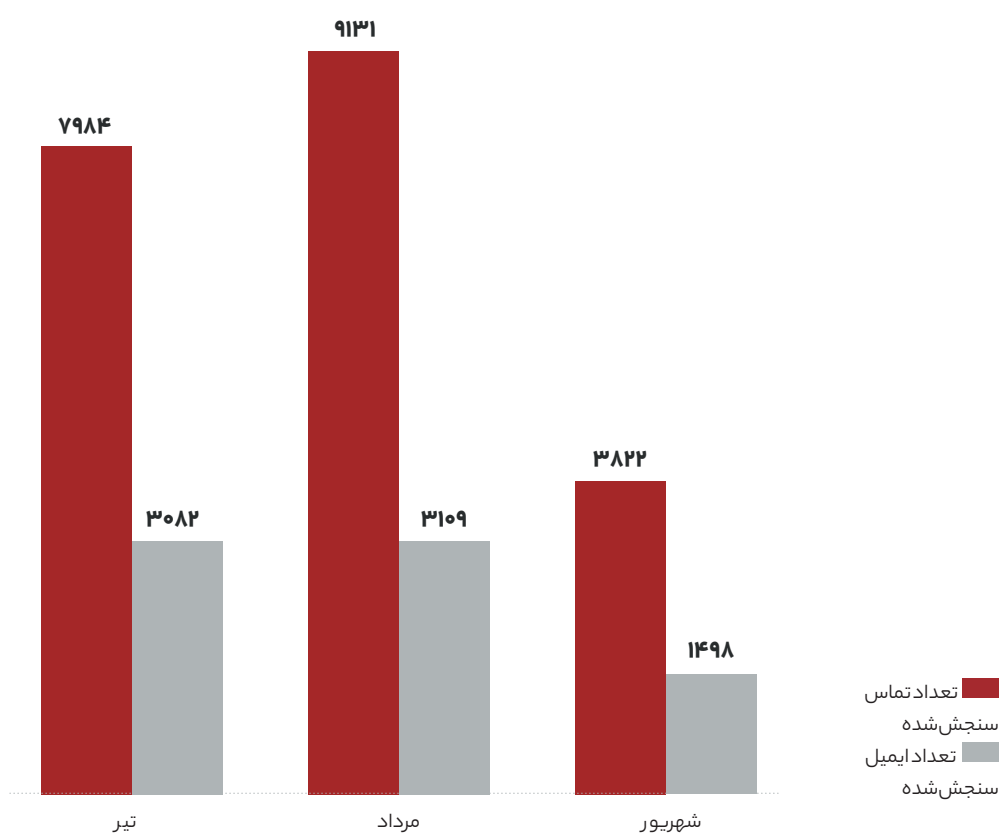
تماس‌ها و ایمیل‌ها



## کنترل کیفیت

در تابستان ۹۹، روزانه ۳۰۰ تماس از مرکز تماس و ۱۰۰ ایمیل از ایمیل‌های پاسخ داده و بررسی شده است. نتایج این بررسی با ۹۵٪ اطمینان و خطای ۱٫۲٪ به کل تماس‌ها قابل بسط است. لازم به ذکر است که از ابتدای شهریور در دفتر پیشگامان، تیم داخلی دیوار برای سنجش تماس‌ها مستقر شده‌اند و هر تماس با بیش از ۱۰ آیتم مختلف سنجیده و نمره دهی می‌شود. دلیل افت تعداد سنجش در شهریور ماه جابجایی تیم کنترل کیفیت از پیتام به پیشگامان است که در ابتدای امر این کاهش قابل پیش‌بینی بود.

## کنترل کیفیت تماس‌ها و ایمیل‌ها

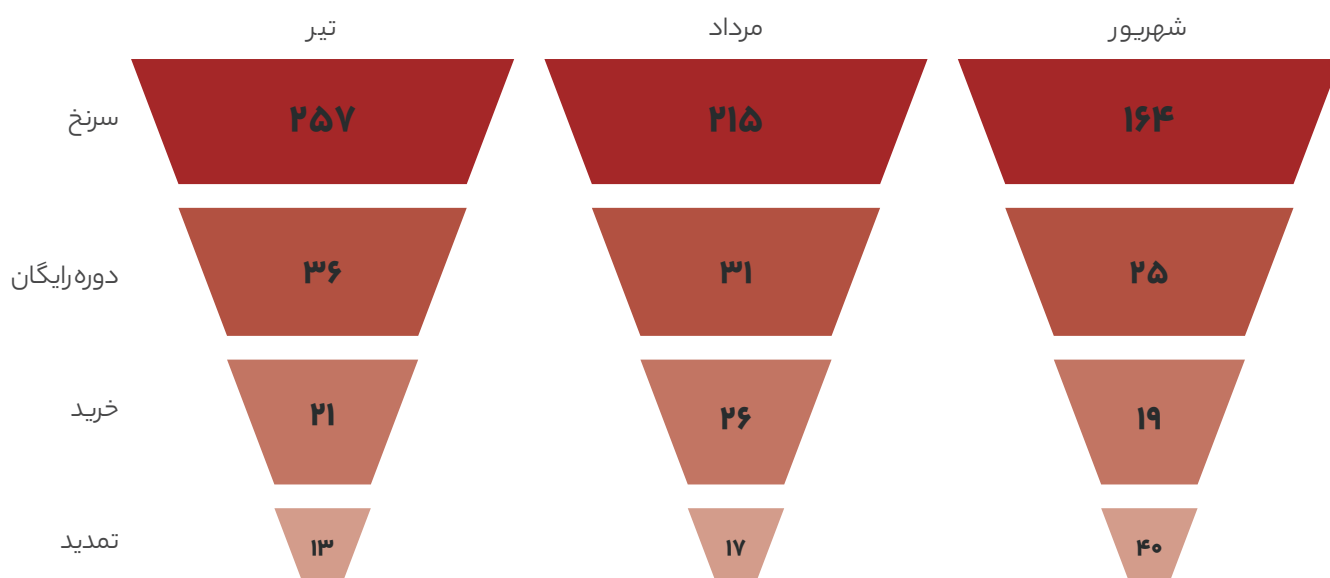


درصد صحت تماس‌های سنجش شده	
۹۳٪	تیر
۹۲٫۵۰٪	مرداد
۹۲٪	شهریور

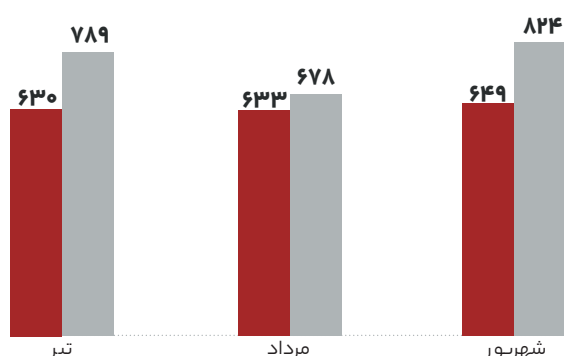
شماره  
پشتیبانی نمایشگاه  
۴۳۰۰۰۱۰۰

# تیم پشتیبانی و فروش پنل نمایشگاه خودرو

در فصل بهار به دلیل شیوع کرونا و عدم فعالیت حضوری نمایشگاه‌ها به دلیل اجرای پروتکل‌ها و همچنین اهدای یک ماه اشتراک رایگان به نمایشگاه‌هایی که پنل داشتند و پروموت کردن این اقدام در شبکه‌های اجتماعی توسط تیم روابط عمومی، تعداد سرخ‌ها رشد زیادی داشت. این امر منجر به افزایش تعداد شروع دوره رایگان و به دنبال آن خرید اولیه پنل شد که به مرور این موج تا مرداد ماه کاهش یافت. در شهریور ماه هم به دلیل افزایش قیمت انتهای تابستان نرخ تمدید بالایی داشتیم و نمایشگاه‌ها زودتر دست به کار شدند که با افزایش قیمت روبرو نشوند.



### تماس‌های ورودی و خروجی

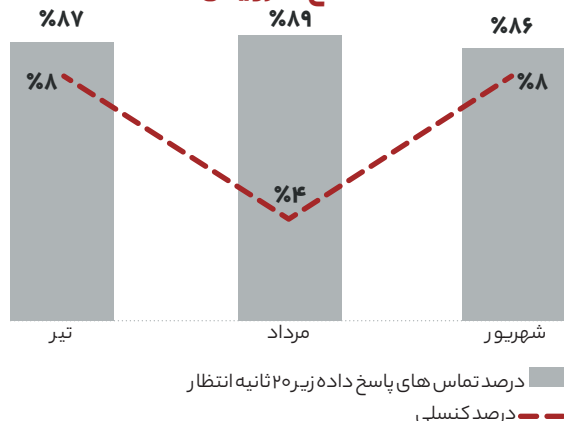


### پشتیبانی و نگهداشت مشتری

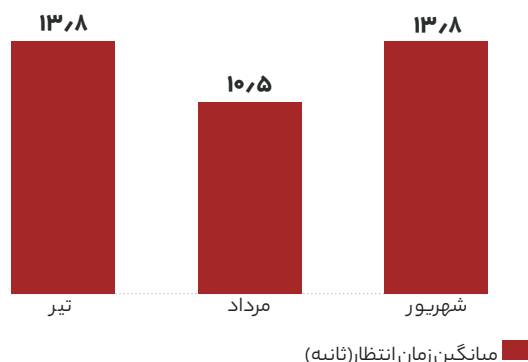
در پنل نمایشگاه علاوه بر پاسخگویی به تماس‌های ورودی برای نمایشگاه‌هایی که پنل را خریداری کردند، هر دو هفته یکبار در جهت نگهداشت مشتری با او تماس گرفته می‌شود.

تعداد تماس ورودی  
تعداد تماس خروجی  
نگهداشت مشتری

### سطح سرویس



### زمان انتظار





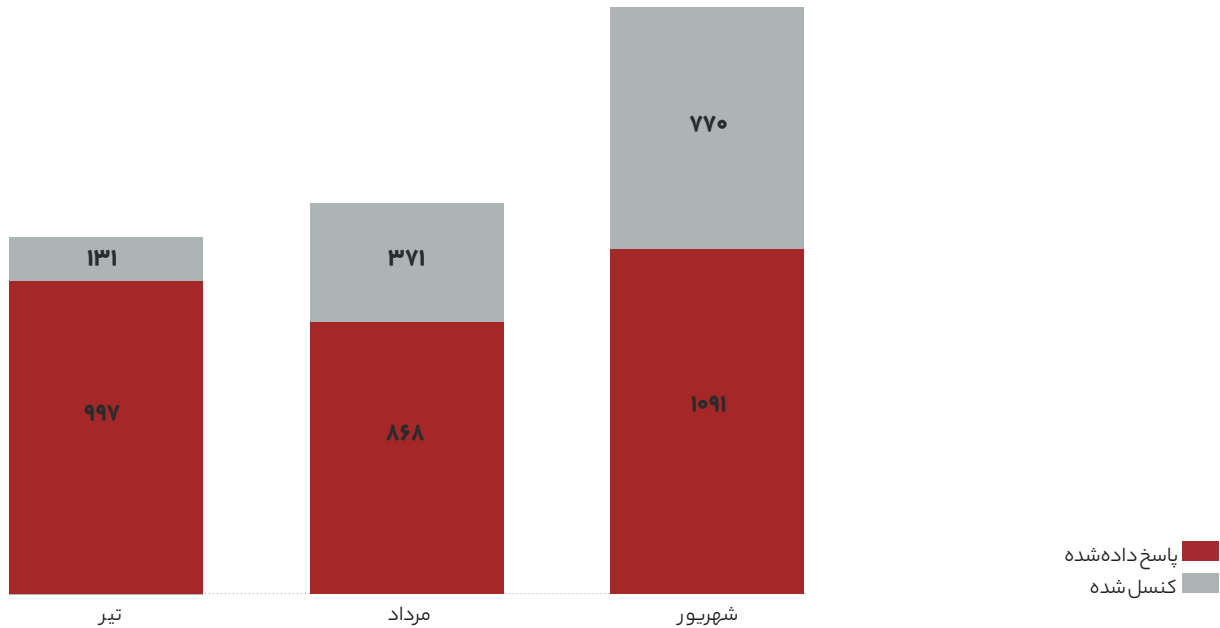
# تیم پشتیبانی و فروش پنل املاک



## تیم پشتیبانی و فروش پنل املاک تعداد تماس‌های ورودی پشتیبانی

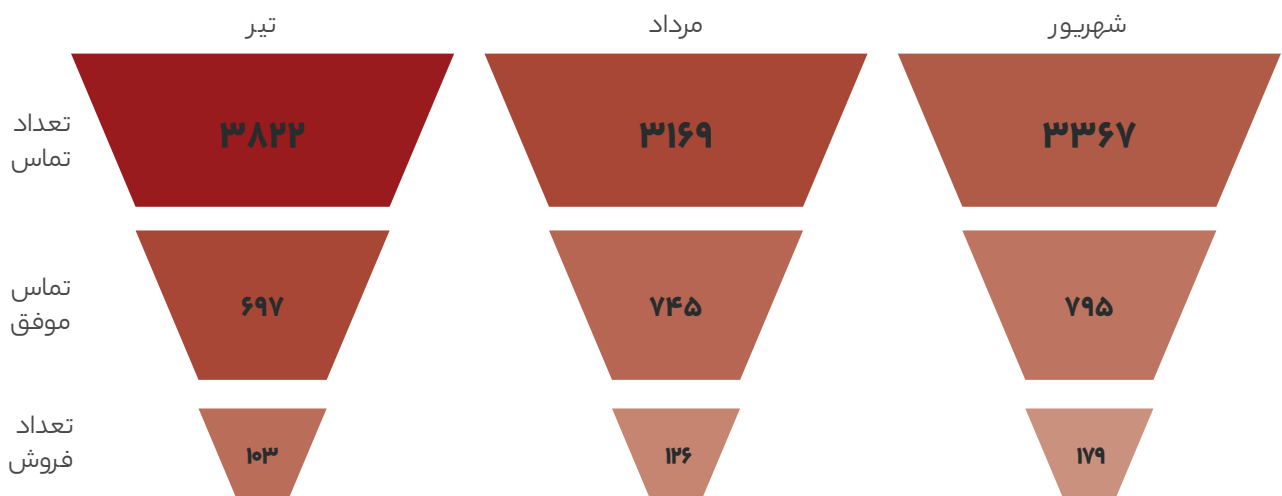
تماس‌های ماه آخر تابستان به میزان چشمگیری افزایش داشته است. علت کاهش درصد تماس‌های پاسخگویی افزایش ۵۰ درصدی تعداد تماس‌ها که از تیر تا شهریور اتفاق افتاد.

### پشتیبانی املاک



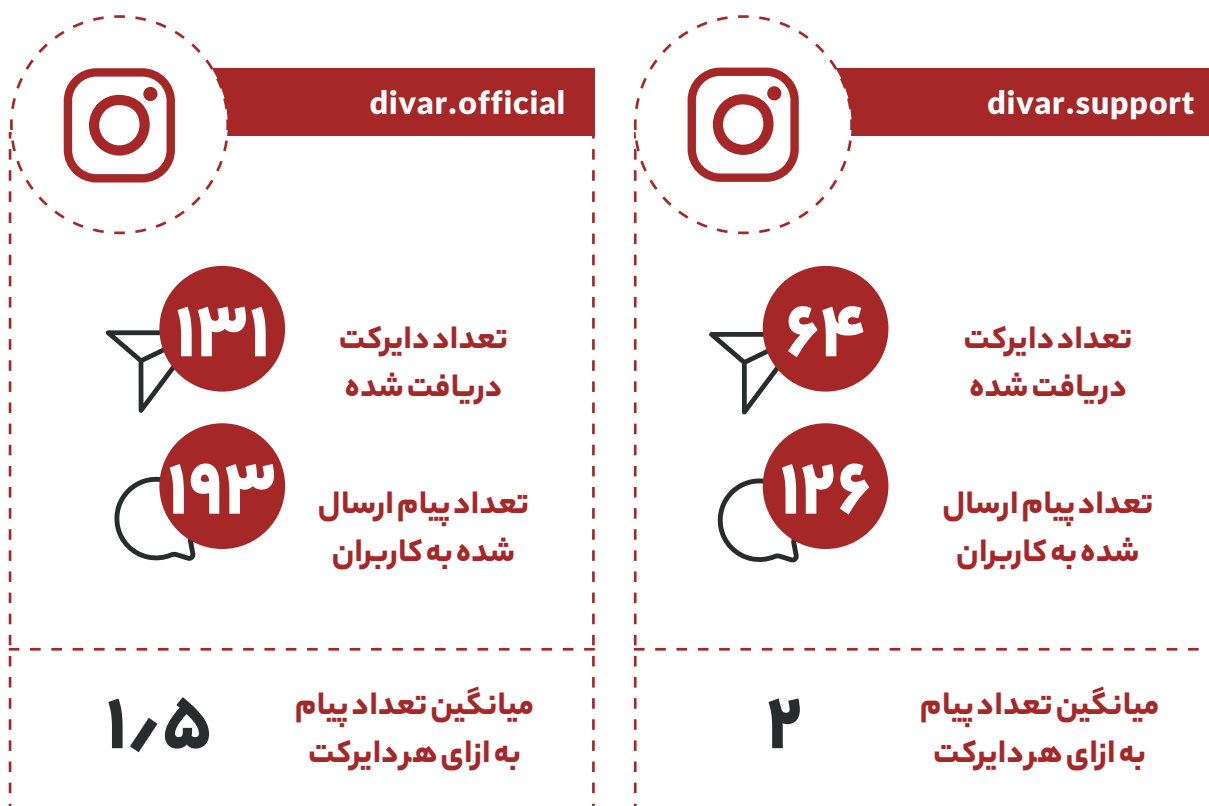
## فروش پنل

این نمودار نمایش می‌دهد که در هر ماه چند تماس فروش املاک، چند تماس موفق و در نهایت چند فروش نهایی برای پنل املاک اتفاق افتاده است.



سایر

فَعَالِیْتَهَا



پروژه های عملیاتی غیر پشتیبانی دیوار		
<b>عنوان: برچسب زدن بر روی intent های چت به سفارش: تیم چت بر روی حدود</b>	<b>عنوان: شناخت دقیق ذهنیت مخاطبان کمپین محیطی به سفارش: بلد</b>	<b>عنوان: مقایسه میزان رضایت کاربران از نرم افزارهای مسیریاب به سفارش: بلد</b>
<b>۳۰۰۰</b>	<b>۴۰۰</b>	<b>۴۰۰</b>
ردیف	پرسشنامه موفق پرشده	پرسشنامه موفق پرشده



# روزهای اضطراری





### تعریف روز اضطراری

روز اضطراری برای مرکز تماس، براساس تعداد تماس‌های ورودی در آن روز و مقایسه آن با میانگین تعداد تماس‌ها در روزهای مشابه هفته در دو ماه گذشته انجام می‌شود. با تعریف موجود، طی دوره سه ماهه تابستان ۹۹، مجموعاً ۱۴ روز با تعریف اضطراری داشته‌ایم. زمان رخداد این روزها به همراه عمده دلایل به وجود آمدن وضعیت اضطراری در این روزها را در نمودار زیر مشاهده می‌کنید.

### رخداد مشکلات اضطراری در طی دوره سه

#### ماهه تابستان ۹۹

در برخی از روزها، بروز برخی مشکلات سبب می‌شود تا تعداد تماس‌های ورودی مرکز تماس به شکل قابل توجهی افزایش پیدا کند. این مشکلات که از آن‌ها به عنوان مشکلات اضطراری یاد می‌کنیم، غالباً خدمت اصلی دیوار یعنی امکان ثبت، نمایش و بازدید آگهی را به شکل‌های مختلفی دچار اختلال می‌کنند.

