

# شاخص‌های نماینده مرکز تماس

برخی از شاخص‌های عملکردی و کاربردی برای تیم شما



# KPI چیست؟



- شاخص‌های کلیدی عملکردی یا همان Key Performance Indicators، در واقع متریک‌ها و معیارهای اندازه‌گیری هستند، که به ما در تعیین درستی انجام کارها و فعالیت‌هایمان کمک می‌کنند.

- ما با استفاده از KPIها، قرار است تا بدانیم در چه وضعیتی هستیم و با اندازه‌گیری این پارامترها، می‌توانیم بگوییم که در راه رسیدن به اهدافمان چگونه عمل می‌کنیم.



## شاخص‌های اصلی

نرخ حل مشکل در اولین تماس  
First Call Resolution (FCR) Rate

۱

میانگین زمان رسیدگی  
Average Handle Time (AHT)

۲

رضایت مشتری  
Customer Satisfaction (CSAT)

۳

امتیاز تلاش مشتری  
Customer Effort Score (CES)

۴

پایبندی به قراردادهای سطح خدمات  
Adherence to Service Level Agreements (SLAs)

۵

میانگین زمان حل مشکل  
Average Resolution Time (ART)

۶

بهره‌وری نماینده  
Agent Productivity

۷

امتیاز کیفیت تماس  
Call Quality Score

۸



## شاخص‌های اصلی

نرخ ریزش مشتری  
Customer Churn Rate

۹

نرخ انتقال شکایت به مقامات بالاتر توسط مشتری  
Customer Escalation Rate

۱۰

# ۱. نرخ حل مشکل در اولین تماس

## First Call Resolution (FCR) Rate

درصد سوالات مشتری را که در اولین تماس حل شده است اندازه گیری می کند. نرخ بالای FCR نشان دهنده حل کارآمد مشکل و بهبود رضایت مشتری است.

نرخ حل مشکل در اولین تماس = (تعداد تماس های حل شده در اولین تماس / تعداد کل تماس ها) × ۱۰۰٪

## ۲. میانگین زمان رسیدگی

### Average Handle Time (AHT)

میانگین زمان صرف شده برای هر تماس مشتری را اندازه گیری می کند. AHT کمتر نشان دهنده مدیریت کارآمد تماس و بهبود بهره وری نماینده است.

میانگین زمان رسیدگی = کل زمان رسیدگی برای همه  
تماس ها / تعداد کل تماس ها

## ۳. رضایت مشتری

### Customer Satisfaction (CSAT)

رضایت مشتری از پشتیبانی ارائه شده را اندازه گیری می کند. امتیاز بالای CSAT نشان دهنده حل مؤثر مشکل و تعاملات مثبت با مشتری است.

بر اساس نظرسنجی ها و بازخورد مشتری محاسبه می شود.

## ۴. امتیاز تلاش مشتری

### Customer Effort Score (CES)

میزان تلاش مشتریان برای حل مشکلات خود را اندازه گیری می کند. CES پایین تر نشان دهنده رویکرد مشتری محور و فرآیندهای پشتیبانی کارآمد است.

بر اساس نظرسنجی ها و بازخورد مشتری محاسبه می شود



## ۵. پایبندی به قراردادهای سطح خدمات

### Adherence to Service Level Agreements (SLAs)

درصد تماس‌هایی را اندازه‌گیری می‌کند که با قراردادهای سطح خدمات از پیش تعریف‌شده مطابقت دارند. پایبندی بالا نشان‌دهنده عملکرد ثابت و رضایت مشتری است.

(تعداد تماس‌های بر اساس SLA / تعداد کل تماس‌ها) ×

۱۰۰٪

## ۶. میانگین زمان حل مشکل

### Average Resolution Time (ART)

این متریک میانگین زمان صرف شده برای حل سوالات مشتری را اندازه گیری می کند. ART کوتاهتر نشان دهنده حل مشکل کارآمد و بهبود رضایت مشتری است.

میانگین زمان حل مشکل = زمان تفکیک کل برای همه  
تماسها / تعداد کل تماسها

## ۷. بهره‌وری نماینده

### Agent Productivity

تعداد تماس‌هایی که یک نماینده در هر ساعت انجام می‌دهد را اندازه‌گیری می‌کند. نرخ بهره‌وری بالاتر نشان‌دهنده مدیریت کارآمد زمان و افزایش خروجی است.

بهره‌وری نماینده =  $\frac{\text{تعداد کل تماس‌های انجام شده}}{\text{ساعات کار نماینده}}$

## ۸. امتیاز کیفیت تماس

### Call Quality Score

کیفیت تعاملات مشتری را بر اساس ارزیابی تماس ها اندازه گیری می کند. نمره بالا نشان دهنده پایبندی به استانداردهای شرکت و حل موثر مشکل است.

محاسبه شده بر اساس ارزیابی های تضمین کیفیت

## ۹. نرخ ریزش مشتری

### Customer Churn Rate

این معیار میزان توقف استفاده مشتریان از خدمات شرکت را اندازه گیری می کند. نرخ ریزش پایین نشان دهنده رضایت و وفاداری بالای مشتری است.

$$\left( \frac{\text{تعداد مشتریان از دست رفته}}{\text{تعداد کل مشتریان}} \right) \times 100\%$$

# ۱۰. نرخ انتقال شکایت به مقامات بالاتر توسط مشتری

## Customer Escalation Rate

تعداد تماس‌های انتقال یافته به سرپرستان یا پشتیبانی سطح بالاتر را اندازه‌گیری می‌کند. نرخ پایین نشان دهنده حل مشکل موثر در سطح نماینده است.

$$\left( \frac{\text{تعداد تماس‌های انتقال یافته}}{\text{تعداد کل تماس‌ها}} \right) \times 100\%$$

تهیه شده در ریرا



# ممنون از توجه شما