

شاخص‌های کارشناس پشتیبانی مشتری

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 Contact Resolution (FCR) Rate

۱

میانگین زمان رسیدگی
Average Handle Time (AHT)

۲

رضایت مشتری
Customer Satisfaction

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

امتیاز تضمین کیفیت
Quality Assurance Score

۷

زمان حل تیکت
Ticket Resolution Time

۸



شاخص‌های اصلی

نرخ تکرار مشکل مشتری
Customer Issue Reoccurrence Rate

۹

بهره‌وری نماینده
Agent Productivity

۱۰

۱. نرخ حل مشکل در اولین تماس

First Contact Resolution (FCR) Rate

این متریک درصد مشکلات مشتری حل شده در اولین تماس را اندازه گیری می کند. نرخ بالای FCR نشان دهنده حل مشکل کارآمد و رضایت مشتری است.

$$\text{نرخ حل مشکل در اولین تماس} = \frac{\text{تعداد مشکلات حل شده در اولین تماس}}{\text{تعداد کل تماس های مشتری}} \times 100\%$$

۲. میانگین زمان رسیدگی

Average Handle Time (AHT)

این KPI میانگین زمان صرف شده برای هر تعامل با مشتری را اندازه گیری می کند. AHT پایین تر نشان دهنده مدیریت کارآمد تماس و بهبود بهره وری نماینده است.

میانگین زمان رسیدگی = کل زمان رسیدگی برای همه
تعاملات / تعداد کل تعاملات

۳. رضایت مشتری

Customer Satisfaction

این معیار رضایت کلی مشتریان از پشتیبانی ارائه شده را اندازه گیری می کند. رضایت بالا نشان دهنده حل موثر مشکل و تعاملات مثبت با مشتری است.

بر اساس نظرسنجی و بازخورد مشتری محاسبه می شود

۴. امتیاز تلاش مشتری

Customer Effort Score (CES)

این معیار 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 تعاملات مشتری را که با توافقات سطح خدمات از پیش تعریف شده مطابقت دارد، اندازه گیری می کند. پایبندی بالا نشان دهنده عملکرد ثابت و رضایت مشتری است.

پایبندی به قراردادهای سطح خدمات = (تعداد تعاملات
منطبق با SLA / تعداد کل تعاملات) $\times 100\%$

۶. میانگین زمان حل مشکل

Average Resolution Time (ART)

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

میانگین زمان حل مشکل = زمان حل کل برای همه
مسائل / تعداد کل مسائل

۷. امتیاز تضمین کیفیت

Quality Assurance Score

این معیار کیفیت تعاملات مشتری را بر اساس ارزیابی تماس‌ها اندازه‌گیری می‌کند. نمره بالا نشان دهنده پایبندی به استانداردهای شرکت و حل موثر مشکل است.

محاسبه شده بر اساس ارزیابی‌های تضمین کیفیت

۸. زمان حل تیکت

Ticket Resolution Time

این معیار میانگین زمان صرف شده برای حل مشکلات مشتری از طریق تیکت را اندازه گیری می کند. زمان حل کوتاهتر نشان دهنده رسیدگی کارآمد مشکل است.

زمان حل تیکت = زمان حل کل برای همه تیکت ها /
تعداد کل تیکت ها

۹. نرخ تکرار مشکل مشتری

Customer Issue Reoccurrence Rate

این متریک درصد مشکلات حل شده را که دوباره ظاهر می‌شوند اندازه گیری می‌کند. نرخ پایین نشان‌دهنده حل موثر مشکل و پیشگیری از مشکلات تکراری است.

نرخ تکرار مشکل مشتری = (تعداد مسائل تکراری / تعداد کل مسائل حل شده) $\times 100\%$

۱۰. بهره‌وری نماینده

Agent Productivity

این معیار تعداد تعاملات مشتری توسط یک نماینده در هر ساعت را اندازه‌گیری می‌کند. نرخ بهره‌وری بالاتر نشان‌دهنده مدیریت کارآمد زمان و افزایش خروجی است.

بهره‌وری نماینده = $\frac{\text{تعداد کل تعاملات با مشتری}}{\text{کل ساعات کار نماینده}}$

تهیه شده در ریرا



ممنون از توجه شما