

شاخص‌های کارشناس پشتیبانی فنی

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 (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

نرخ حل حادثه
Incident Resolution Rate

۷

استفاده از پایگاه دانش
Knowledge Base Utilization

۸



شاخص‌های اصلی

مهارت فنی
Technical Skill Proficiency

۹

نرخ انتقال شکایت به مقامات بالاتر توسط مشتری
Customer Escalation Rate

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.

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

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 (CSAT)

این معیار میزان رضایت مشتریان از پشتیبانی فنی 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 فنی 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 فنی 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. نرخ حل حادثه

Incident Resolution Rate

این متریک تعداد مشکلات فنی که با موفقیت حل شده اند را اندازه گیری می کند. نرخ حل بالا نشان دهنده مهارت های حل مسئله مؤثر است.

$$\text{نرخ حل حادثه} = (\text{تعداد حوادث حل شده} / \text{تعداد کل حوادث}) \times 100\%$$

۸. استفاده از پایگاه دانش

Knowledge Base Utilization

میزان کارآمد بودن استفاده از پایگاه دانش را توسط متخصصان پشتیبانی فنی برای حل مشکلات مشتری اندازه گیری می کند. نرخ استفاده بالا نشان می دهد که نمایندگان در استفاده از پایگاه دانش به عنوان یک منبع مهارت دارند که منجر به زمان حل سریع تر و بهبود رضایت مشتری می شود.

استفاده از پایگاه دانش = (تعداد مقالات پایگاه دانش
دسترسی یافته / تعداد کل تعاملات با مشتری) $\times 100\%$

۹. مهارت فنی

Technical Skill Proficiency

این معیار، تخصص فنی متخصصان پشتیبانی را اندازه گیری می کند. می توان آن را از طریق گواهینامه ها، تکمیل آموزش و ارزیابی عملکرد ارزیابی کرد.

بر اساس گواهینامه ها، تکمیل آموزش و ارزیابی عملکرد محاسبه می شود.

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