

شاخص‌های مدیر صدای 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

امتیاز رضایت مشتری
Customer Satisfaction (CSAT) Score

۱

امتیاز خالص تبلیغ کننده
Net Promoter Score (NPS)

۲

امتیاز تلاش مشتری
Customer Effort Score (CES)

۳

نرخ ریزش مشتری
Customer Churn Rate

۴

اثربخشی برنامه VOC
VOC Program Effectiveness

۵

کارایی تجزیه و تحلیل داده‌های VOC
VOC Data Analysis Efficiency

۶

مشارکت ذینفعان
Stakeholder Engagement

۷

نرخ اجرای طرح اقدام VOC
VOC Action Plan Implementation Rate

۸



شاخص‌های اصلی

کیفیت داده‌های VOC
VOC Data Quality

۹

بازگشت سرمایه برنامه VOC
VOC Program ROI

۱۰

۱. امتیاز رضایت مشتری

Customer Satisfaction (CSAT) Score

این معیار رضایت کلی مشتریان از محصولات یا خدمات ارائه شده را اندازه گیری می کند. امتیاز CSAT بالا نشان دهنده مدیریت موثر VOC و شیوه های مشتری محور است.

بر اساس نظرسنجی ها و بازخورد مشتریان محاسبه می شود.

۲. امتیاز خالص تبلیغ کننده

Net Promoter Score (NPS)

این معیار وفاداری و حمایت مشتری را اندازه گیری می کند. NPS بالا نشان دهنده رضایت قوی مشتری و احتمال توصیه به شرکت است.

امتیاز خالص تبلیغ کننده = درصد مروجان - درصد مخالفان

۳. امتیاز تلاش مشتری

Customer Effort Score (CES)

این معیار میزان تلاش مشتریان برای حل مسائل یا به دست آوردن اطلاعات را اندازه گیری می کند. CES پایین نشان دهنده مدیریت کارآمد VOC و فرآیندهای مشتری پسند است.

محاسبه شده بر اساس نظرسنجی و بازخورد مشتری

۴. نرخ ریزش مشتری

Customer Churn Rate

میزان توقف استفاده مشتریان از محصولات یا خدمات شرکت را اندازه گیری می کند. نرخ ریزش پایین نشان دهنده مدیریت موثر VOC و تلاش های حفظ مشتری است.

نرخ ریزش مشتری = (تعداد مشتریان از دست رفته /
تعداد کل مشتریان) × ۱۰۰٪

۵. اثربخشی برنامه VOC

VOC Program Effectiveness

این متریک اثربخشی برنامه VOC را در پیشرفت‌ها اندازه‌گیری می‌کند. این شاخص توانایی مدیر VOC را برای پیاده سازی و مدیریت موثر برنامه ارزیابی می‌کند.

بر اساس نرخ پاسخ نظرسنجی مشتری، اجرای طرح اقدام و تأثیر تجاری محاسبه می‌شود.

۶. کارایی تجزیه و تحلیل داده‌های VOC

VOC Data Analysis Efficiency

کارایی تجزیه و تحلیل داده‌های VOC را اندازه‌گیری می‌کند. این شاخص توانایی مدیر VOC را برای استخراج بینش معنادار از بازخورد مشتری ارزیابی می‌کند.

بر اساس زمان صرف شده برای تجزیه و تحلیل داده‌های VOC و کیفیت بینش‌های تولید شده محاسبه می‌شود.

۷. مشارکت ذینفعان

Stakeholder Engagement

مشارکت ذینفعان در برنامه VOC را اندازه گیری می کند. این KPI توانایی مدیر VOC را برای مشارکت بخش ها و تیم های مربوطه ارزیابی می کند.

بر اساس نرخ مشارکت ذینفعان و بازخورد محاسبه می شود.

۸. نرخ اجرای طرح اقدام VOC

VOC Action Plan Implementation Rate

درصد طرح های اقدام VOC اجرا شده را اندازه گیری می کند. این شاخص توانایی مدیر VOC را برای تبدیل بازخورد مشتری به بهبودهای قابل اجرا ارزیابی می کند.

نرخ اجرای طرح اقدام VOC = (تعداد برنامه های اقدام

اجرا شده / تعداد کل برنامه های اقدام) × ۱۰۰٪

۹. کیفیت داده‌های VOC

VOC Data Quality

کیفیت و قابلیت اطمینان داده‌های VOC جمع‌آوری شده را اندازه‌گیری می‌کند. این توانایی مدیر VOC را برای اطمینان از صحت و کامل بودن داده‌ها ارزیابی می‌کند.

بر اساس اعتبارسنجی داده‌ها و بررسی‌های کیفیت محاسبه می‌شود.

۱۰. بازگشت سرمایه برنامه VOC

VOC Program ROI

این متریک بازگشت سرمایه برنامه VOC را اندازه گیری می کند. این KPI توانایی مدیر VOC را برای ایجاد ارزش از بازخورد مشتری ارزیابی می کند.

بازگشت سرمایه برنامه VOC = (درآمد حاصل از
بهبودهای مبتنی بر VOC - هزینه های برنامه VOC) /
هزینه های برنامه VOC

تهیه شده در ریرا



ممنون از توجه شما