الجدول الدوري لخدمة العميل

وجهة نظر مدير مركز الاتصال للعناصر الأساسية لخدمات العملاء

spark response

- دعم العملاء
- المقاييس
- خبرة العميل
- التقنية
- القنوات

														Cs خدمات العملاء	
Te الهاتف	Ro توجيه المكالمات	Vi الإتصال عبر الانترنت	Wm إدارة القوى العاملة	Iv الرد الآلي										Rt الترجيع والاستبدال	Co الشكاوى
Em البريد الإلكتروني	De برامج مكتب الوكيل	Mu منصة متعددة القنوات	Sc البرمجة النصية للمكالمات	An تحليلات الكلام	Ir التوجيه الذكي	Pk معرفة المنتج	Vc صوت العميل	Ut الاستخدام	Fa دقة التنبؤ	Np صافي نقاط الترويج	Sa رضا العملاء	Fc وضوح المكالمة الأولى	Qs نقاط الجودة	Ex تبديل المنتجات	Os دعم الطلبات
So الشبكات الاجتماعية	Ai الذكاء الاصطناعي	Di الاتصال المباشر	Cr نظام خدمة العملاء	Jm خريطة الرحلة	Cj رحلة العميل	Be العلامة المرجعية	Am سفراء العميل	Cf عروض المكالمات	Es رضا الموظفين	Co جهات الاتصال حسب الطلب	Ee تفاعل الموظف	At متوسط وقت التعامل	Et مدة خدمة الموظف	Pp دعم ماقبل الشراء	Pq الاستعلام عن الدفع
Wc دردشة الموقع	Rc تسجيل المكالمات	Pb المقسم	Dp منصة المسجل		Sg تقسيم العميل	Su مسوح بعد المكالمة	Sk التوجيه على أساس المهارات		Ht وقت الانتظار	Ac العمل بعد المكالمة	Ab المكالمات المهملة	Ad الرد على المكالمات		Fb الأثر الرجعي	Ss الخدمة الذاتية
Po المنشورات			Si SIP قنوات			My التسويق الغامض	Ls جلسات التسوية		Ct معدل التحويل	Ch المكالمة في الساعة	As سرعة الرد على المكالمة				Ge الدعم العام
Ms الرسائل النصية										Sl مستوى الخدمة					

حقوق النسخة الأصلية: Sparkr

ترجمة: عبدالله بن علي

مراجعة: منذر سعيد

تصميم: أحمد عبدالباسط

www.afaqcm.com @sadarah @afaqcm