

مرکز تماس رعد الغدير



مرکز تماس
رعد الغدير
Raad Al-Ghadir
Call Center

درباره ما

مرکز تماس رعد الغدير اولین مرکز پاسخگویی تلفنی با هدف کارآفرینی اجتماعی می باشد که توسط موسسه نیکوکاری رعد الغدير با همکاری جمعی از فارغ التحصیلان دانشگاه صنعتی شریف راه اندازی شده است. این مرکز در سال ۱۳۹۳ با مأموریت اشتغال زایی برای توانایان جسمی و حرکتی کشورمان گام تازه ای در راستای توسعه ی شرکت های اجتماعی در ایران برداشته است.

ارائه سرویس پاسخگویی تلفنی و غیرتلفنی به مشتریان در بهترین زیرساخت مخابراتی ، گزارش دهی مناسب در نرم افزارهای مدیریت مرکز تماس و نرم افزار ارتباط با مشتریان ، مدیریت منابع انسانی توسط فارغ التحصیلان دانشگاه های معتبر در کنار پرداختن به یک رسالت اجتماعی ، مرکز تماس رعد الغدير را به گزینه ای مناسب برای همکاری بدل می کند. مرکز تماس رعد الغدير از اولین مراکزی است که با داشتن پروانه Contact Center از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی به صورت تخصصی در این حوزه فعالیت می کند.



مجوز مرکز تماس (call center)
سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی



گواهی استاندارد
سیستم مدیریت کیفیت

نمای کلی مرکز تماس رعد الغدير

سال شروع فعالیت: ۱۳۹۳

تعداد پروژه در حال اجرا



پشتیبانی آنلاین

۱ پروژه



تماس خروجی

۳ پروژه



تماس ورودی

۱۲ پروژه

تعداد اپراتور فعال



ظرفیت حضوری مرکز تماس

۱۳۰ نفر



اپراتور دور کار

۱۲۴ نفر



اپراتور حضوری

۱۱۵ نفر

خدمات مرکز تماس رصد الغدير

به پاراگراف توضیحات کوتاه



اطلاع رسانی خدمات و رویدادها

- اطلاع رسانی تلفنی
- اطلاع رسانی از طریق پیامک و فکس
- اطلاع رسانی آنلاین از طریق ایمیل و تلگرام

تحقیقات بازار

- جمع آوری داده
- نظرسنجی تلفنی و پیامکی
- انجام تحقیقات در دیتابیس های موجود

پشتیبانی تلفنی ۲۴ ساعته

- پاسخگویی به سوالات مشتریان
- ثبت و پیگیری شکایات
- خدمات منشی تلفنی
- اعمال تغییرات لازم در پنل پشتیبانی

خدمات مرکز تماس رعد الغدير



فروش تلفنی و پشتیبانی فروش

- معرفی محصول و ثبت سفارشات
- پیگیری مرسولات
- پیگیری کالای مرجوعی
- راهنمای خرید آنلاین

خدمات باشگاه مشتریان

- Happy Call
- پیگیری شکایات
- رضایت سنجی

پشتیبانی آنلاین ۲۴ ساعت

- پاسخگویی به ایمیل و اس ام اس
- پاسخگویی به نظرات در اینستاگرام و تلگرام
- پاسخگویی سریع به تیکت ها
- چت آنلاین
- بررسی محتوای تولید شده در اپلیکیشن های موبایل



امکانات سخت افزاری

- بستر مخابراتی زوج سیم
- پشتیبانی برق UPS
- GSM مودم
- فایروال Forti Gate
- سوئیچ های Cisco

- ۵ دستگاه سرور HP
- روتر میکروتیک
- روتر ویپ سیسکو
- بستر فیبر نوری
- بستر رادیویی



امکانات نرم افزاری

- Antivirus server
- Kerio
- VPN server
- مانیتورینگ شبکه هد هد
- ۳ پنل پیامک

- دو نرم افزار مرکز تماس TELC با ظرفیت ۳۶۰ تماس همزمان
- CRM
- Active Directory
- File Sharing
- FTP server

جزئیات نرم افزارهای مرکز تماس رعد الغدير

نرم افزار CRM

- امکان ثبت یادداشت برای هر تماس و پیگیری آن
- ایجاد پنجره تماس و پاسخگویی مناسب برای اپراتور
- پنل ارسال پیامک به مشتریان
- پنل ارسال ایمیل به مشتریان
- مشاهده تماس های پشت خط و مدیریت اولویت ها توسط مشتری
- مشاهده تاریخچه مشتری در هر تماس و پاسخگویی هدفمند
- طراحی پرسشنامه اختصاصی بر اساس نیاز مشتری
- اتصال سریع و راحت دیتابیس مشتری به نرم افزار
- پنل نظرسنجی مشتریان نهایی در مورد نحوه پاسخگویی
- ارائه گزارش های تحلیلی در فرمت مایکروسافت CRM

نرم افزار TELC

- امکان برقراری ۲۴۰ مکالمه همزمان
- امکان اتصال ۴۸۰ تماس همزمان به نرم افزار
- ثبت نام اپراتور مربوطه برای پاسخگویی
- امکان بررسی تیکت ها در قالب های ایمیل، پیامک، تلگرام
- نگهداری تماس های مشتریان تا ۶ ماه
- ضبط تماس ها و امکان دسترسی آنلاین
- ثبت تاریخ و زمان دقیق مکالمه ها
- امکان مانیتورینگ و آموزش اپراتورها در حین مکالمه
- ثبت مدت مکالمه ها و مدت زمان انتظار تا پاسخگویی
- پشتیبانی از پروتکل های SOAP و Xml RPC جهت ارتباط با سیستم های بیرونی

خدمات مدیریتی

مدیریت

پایداری زیرساخت

مرکز تماس رعد الغدير با داشتن پشتیبانی ۲۴ ساعته فنی در تمامی ایام هفته ، تضمین می نماید در ۹۹ درصد زمان سرویس دهی ، بدون هیچ اختلال و دغدغه مرکز تماس مشتریان شما را پوشش خواهد داد. استفاده از نرم افزار مانیتورینگ شبکه هد هد توسط تیم پشتیبانی، زمان عیب یابی را به حداقل می رساند.

مدیریت

کیفیت سطح سرویس

با مدیریت حرفه ای اپراتورها، این مرکز سطح سرویس استاندارد صنعت، یعنی “پاسخگویی ۸۰ درصد تماس های مشتریان نهایی در ۲۰ ثانیه اول” را تضمین می نماید. فاکتورهای کلیدی در پاسخگویی به مشتریان نهایی مانند فن بیان مناسب ، مدت زمان پاسخگویی ، شروع و پایان حرفه ای تماس ، کسب رضایت در پایان مکالمه و... در مرکز پیام رعد رصد می شود.

آموزش و مدیریت

بهره ور منابع انسانی

با بهره مندی از آخرین روش های مدیریت اپراتورها و نرم افزارهای مانیتورینگ منابع انسانی، این مرکز بهره ورترین چینش منابع انسانی را ایجاد می نماید تا کارایی نیروها به حداکثر برسد. در راستای رضایت و نگهداشت نیروی اپراتوری نظام پاداش ، جریمه و ارتقای شغلی در سطوح مختلف تدوین شده است. گذراندن دوره های CDL و فن بیان برای شروع به کار ضروری است.

خدمات مدیریتی

انعطاف پذیری

در برخورد با مشتریان

پروژه شروع به همکاری با آموزش اپراتورهای منتخب پروژه زیر نظر مستقیم نماینده شرکت همکار آغاز می گردد. مرکز تماس رعد الغدير در تعريف مقدمات لازم در فرایند اجرای پروژه مانند طراحی فرم نظرسنجی در نرم افزار CRM، ثبت نظرات مشتریان با عناوین ویژه، استفاده از دیتا بیس مشتریان برای تماس، استفاده از دیتا بیس مرکز تماس برای ارتباط با جامعه هدف و... بسیار انعطاف پذیر عمل می کند.

کنترل کیفیت

Quality Control

مستندات و آموزش: تمامی آموزش ها توسط تیم مرکز تماس انجام می شود. مستندات محصول و شرایط بازار توسط کارفرما باید به مرکز تماس انتقال یابد. کارفرما میتواند طبق توافق طرفین در فرآیند آموزش شرکت کند. ارزیابی و نظارت: تمامی مراحل توسط تیم مرکز تماس انجام میشود. دسترسی شنود و ارزیابی در اختیار کارفرما قرار می گیرد.

مدیریت

تامین زیرساخت مناسب

مرکز تماس رعد الغدير با استفاده از به روزترین تجهیزات شبکه ، آمادگی دارد در کوتاه ترین زمان سرخط اختصاصی مشتریان را در بستر رادیو، فیبر نوری، MPLS و یا اینترنت به مرکز تماس رعد الغدير منتقل نماید. مشتریان می توانند از شماره های هشت رقمی این مرکز نیز استفاده نمایند.

گزارش های تحلیلی و مدیریتی

نمودار آماری تعداد تماس های از دست رفته و پاسخ داده شده

نمودار ترافیک تماس در بازه های زمانی دلخواه جهت

تحلیل رفتار مشتریان نهایی

دسترسی به تابلوی نظارت کال سنتر به صورت آنلاین

ارائه داشبوردهای مدیریتی برای رصد سطح سرویس پاسخگویی

ارائه دسترسی جهت مانیتورینگ زیرساخت فنی و رصد عدم قطعی

ارائه گزارش تحلیلی علل تماس ها و بررسی مشکلات مشتریان نهایی

دسترسی آنلاین به نتایج ثبت شده در سرویس های نظرسنجی،

اطلاع رسانی و فروش



چرا برونspاری مرکز تماس

مرکز تماس هر سازمان پل ارتباطی مهمی با مشتریان می باشد و شکل دهنده چهره سازمان در نظر مشتریان است. اهمیت این موضوع برای شرکت ها موجب می گردد سازمان ها در ابتدای مسیر خود تصمیم بگیرند مرکز تماس داخلی راه اندازی نمایند اما این موضوع بار عواملی هزینه ساز را در واحدهایی همچون منابع انسانی ، مدیریت ارتباط مشتریان و فنی بر دوش سازمان تحمیل می کند.



- مدیریت بهره وری منابع انسانی در پاسخگویی
- مدیریت چرخش کاری و سوپروایزری اپراتورها
- کاهش هزینه زیرساخت فنی و اداری
- کاهش هزینه پشتیبانی زیرساخت برای تضمین پایداری
- کاهش هزینه استخدام ، آموزش و نگهداشت منابع انسانی
- استفاده از به روزترین نرم افزارهای مدیریت
- کال ستر و ارتباط با مشتریان
- کاهش هزینه رصد و کنترل کیفیت سطح سرویس
- تضمین ارائه سطح سرویس مناسب
- تمرکز بر فرآیند اصلی شرکت

در برون سپاری مرکز تماس، تمامی عملیات پاسخگویی در یک مجموعه تخصصی و تمامی هزینه ها در یک عدد خلاصه می شود.

فرآیند اجرای پروژه



1 بررسی کسب و کار شما

2 شروع پروژه

3 بررسی، تدوین و پیاده سازی فرآیند پاسخ‌دهی نهایی



- برگزاری جلسات مصاحبه با مدیران پروژه
- تهیه و تدوین فایل های آموزشی توسط تیم آموزش
- ارائه طرح پیشنهادی



- آماده سازی زیرساخت های فنی
- تخصیص مدیر پروژه
- آموزش اپراتورها و تیم پشتیبانی
- تست آزمایشی تماس
- استخراج سوالات متداول



فرآیند اجرای پروژه

6 اجرای نهایی

5 تنظیم و ارسال
گزارشات مدیریتی

4 به روز رسانی دوره ای فرآیند پاسخ دهی و
تدوین درخت دانش پروژه



سطح سرویس خدمات (SLA)

سطح سرویس برقراری تماس خروجی:

مدت زمان کل مکالمه در یک شیفت با احتساب زمان انتظار تا برقراری تماس: ۶ ساعت یا ۳۶۰ دقیقه

نکته: تعداد تماس خروجی رابطه مستقیم با میانگین مدت زمان مکالمه دارد، بنابراین برای ارائه تعداد دقیق تماس در روز می بایست مدت زمان مکالمه مشخص باشد.

- تعداد تماس خروجی موفق در حالت ۳ دقیقه مکالمه: ۱۸۰ الی ۱۰۰ تماس موفق
- تعداد تماس خروجی موفق در حالت ۵ دقیقه مکالمه: ۱۵۰ الی ۶۰ تماس موفق
- تعداد تماس خروجی موفق در حالت ۱۰ دقیقه مکالمه: ۱۲۵ الی ۳۰ تماس موفق
- تعداد تماس خروجی موفق در حالت ۱۵ دقیقه مکالمه: ۱۱۵ الی ۲۰ تماس موفق





شاخص کلیدی عملکرد

(KPI)

شاخص کلیدی عملکرد از معیارهایی هستند که می توانید به کمک آنها موفقیت خود را اندازه بگیرید، رسیدن به اهداف خود را ارزیابی کنید و بررسی کنید آیا در مسیر درست اهداف راهبردی سازمان در حال حرکت هستید. از انواع شاخ های کلیدی عملکرد برای فرآیندهای پشتیبانی مشتریان سازمان می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- نرخ پاسخگویی به مشتریان
- تعداد تماس های از دست رفته
- میانگین زمان انتظار مشتریان در صف
- میانگین زمان مدت مکالمه

خدمات و مازول های قابل ارائه

منابع انسانی

جذب و استخدام، مدیریت و نگهداشت، آموزش و توسعه. در صورت توافق کارفرما میتواند جهت اطمینان از وضعیت جذب در بخشی از فرایند جذب و استخدام حضور داشته باشد.

مدیر پروژه

- ایجاد و بهبود مستمر فرآیندها
- گزارشات و تحلیل سرویس
- ارتباطات و جلسات
- سازمان دهی و مشتاق سازی تیم پروژه
- برآورد هزینه و توسعه بودجه
- تضمین رضایت مشتری

سرپرستی

- نظارت و سرپرستی
- ارتباطات و جلسات
- بازرخورد و بهبود

خدمات و مازول های قابل ارائه

کنترل کیفیت QC

مستندات و آموزش: تمامی آموزش ها توسط تیم مرکز تماس انجام می شود.

مستندات محصول و شرایط بازار توسط کارفرما باید به مرکز تماس انتقال یابد. کارفرما میتواند طبق توافق طرفین در فرآیند آموزش شرکت کند.

ارزیابی و نظارت: تمامی مراحل توسط تیم مرکز تماس انجام میشود. دسترسی شنود و ارزیابی در اختیار کارفرما قرار می گیرد.

بازخورد و بهبود

زیرساخت و IT

- تامین تمامی تجهیزات سخت افزاری استاندارد ارائه سرویس
سمت مرکز تماس توسط رعد الغدير
- تامین تمامی تجهیزات نرم افزاری استاندارد ارائه سرویس
سمت مرکز تماس توسط رعد الغدير
- ایجاد و نگهداشت تمامی سرویس ها

TOSAN
ارایه کننده راهکارهای بانکی و پرداخت

مشتق طلوع
www.tolue.com

پیدز

سپندار
شرکت پخش و توزیع

سافا آفرین
Sav Afarin Brokerage Co.

سیماکالا
Simakala
شرکت - پخش و توزیع - سیماکالا

شرکت ایران پنگ
تولیدکننده ابزار آلات

آیتول
سامانه خودروک من

ننلیما کفش
SHIMA SHOES

موسسه فرهنگی
همراهی قریب

بیمه حکمت
HEKMAT SABA INSURANCE

آزاد

بیتسگامان

پژ

مجمع تولدی ساحل صد کماری

پ

جمهوری اسلامی ایران
وزارت امور اقتصادی و دارایی

بنیاد احسان
بنیاد اجرایی فرمان حضرت امام(ره)

سجده

بنیاد احسان
بنیاد اجرایی فرمان حضرت امام(ره)

مهرت خدمات فناوری اطلاعات رفاه ایرانیان
Iranian Welfare Information Technology Services Company

نوبین کیش
خدمات انفورماتیک

سپردار سیستم
SEPDAR SYSTEM
مجموعه خدمات مالی و اعتباری سپردار

بن پویل
BONRAIL

کشف

بنیاد برکت

صندوق کارآفرینی امید

SHATEL

جمهوری اسلامی ایران
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

تفحص و نظارت بر امور مالیاتی

پرداخت نوین

فناپ
FANAP

مرکز آمار ایران

فرا بوم

دانشگاه

سازمان تامین اجتماعی

تفحص و نظارت بر امور مالیاتی

ساتا گسترش

سازمان تامین اجتماعی

بهار ارتباط گستر
Bahar Entesab Gostar

دیوار

مرکز تماس
رعد الغدير
Raad Al-Ghadir
Call Center

الوبک

کارگزاری
تدبیرگران فردا

MEHAD
SANAT
مهاد صنعت

سازمان تامین اجتماعی

تراپرت

میدان

digikala
دیجی کالا

گلدران
روی خوش زندگی

کاربزمه

bistoon

ماهان
www.mahannet.ir

PAMA
پاما

شهر پروتکلی امام خمینی

Snapp!
Food

مبین نت

غلامحاج

Snapp!
Shop

کارگزاری مفید
پیشرفت مداوم

TOSAN
PROFESSIONAL TOOLS

تامین راهکار جی
Jey Solutions

کن جی

بیمه حکمت
HEKMAT SABA INSURANCE

آزاد

بیتسگامان

پژ

مجمع تولدی ساحل صد کماری

انواع قرارداد مرکز تماس رعد الغدير

انواع قرارداد		
ردیف	نوع قرارداد	توضیحات
۱	اپراتور ماهیانه (Per operator month)	به ازای هر اپراتور به صورت ماهیانه قرارداد منعقد می گردد
۲	اپراتور روزانه (Per operator daily)	به ازای هر اپراتور به صورت روزانه قرارداد منعقد می گردد
۳	به ازای هر تماس (Per call)	به ازای هر تماس ورودی یا خروجی قرارداد منعقد می گردد
۴	به ازای هر دقیقه (Per minute)	به ازای هر دقیقه مکالمه قرارداد منعقد می گردد
۵	به ازای هر فروش (Per sale)	به ازای هر فروش موفق قرارداد منعقد می گردد
۶	اپراتور ماهیانه مشارکتی (ویژه)	مناسب کسب و کارهای تازه تاسیس و کوچک با پرداخت ۵۰ درصد هزینه یک اپراتور از کلیه خدمات برخوردار می شوید.

راه‌های ارتباطی با مرکز تماس رعد الغدير

برای ارتباط با مرکز تماس می‌توانید از راه‌های ارتباطی زیر
اقدام فرمایید.

- ☎ 021-67309
- ☎ 09378821628
- ☎ 09192480205
- ✉ info@raadcallcenter.ir
- 🌐 www.raadcallcenter.ir
- 📍 [@raadcallcenter](https://www.instagram.com/raadcallcenter)

