

บทที่ 7

การบริหารการดำเนินงาน (Operation Management)

สถานที่ตั้ง

เลขที่ 123 หมู่ 4 อาคารแอล พี เอ็น ชั้น 9 ถนนพระราม 3 ยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10200 Email Address : contact@protls-callcenter.com หมายเลข Call Center : 02-889-9999

สถานที่ตั้งของบริษัทจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนงาน ได้แก่

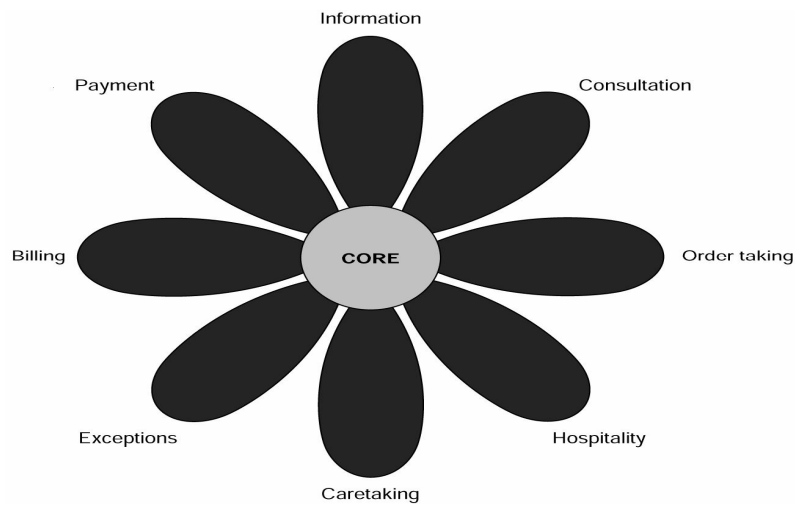
- ฝ่ายบริหาร (Management Office) เป็นส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานภายในทั้งหมด ได้แก่ งานบริหารงานบุคคลและฝึกอบรม งานด้านการขาย งานทางด้านการเงินและงานธุรการทั่วไป
- ฝ่ายปฏิบัติการ (Operation Office) เป็นส่วนงานทางด้านระบบไอทีที่ทำหน้าที่ดูแลและควบคุมการดำเนินงานของ Call Center และงานด้านการปฏิบัติการที่ทำหน้าที่ดูแลและควบคุมการดำเนินงานของ Call Center

เวลาเปิดทำการ

เปิดทำการในวันจันทร์ถึงวันเสาร์ เวลา 8.30-17.30 น. ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์กลางที่หมายเลข 02-889-9999 บริษัทจะมีผู้จัดการ โครงการ (Project Manager) ในการเข้าติดต่อกับลูกค้าที่เป็นองค์กร

กลยุทธ์การบริหารงานบริการ

โดยปกติในการขายสินค้าประเภทบริการนั้นจะมีความแตกต่างจากการขายสินค้าที่เป็นวัตถุที่จับต้องได้ ซึ่งในกรณีที่สินค้าเป็นวัตถุนั้นจะอาศัยการสร้างความคิดให้กับลูกค้าผ่านทางตัวสินค้าโดยตรงไม่ว่าจะผ่านทางหีบห่อที่ใช้รูปร่างของสินค้า เป็นต้น แต่ในการขายสินค้าประเภทบริการนั้น ไม่มีสิ่งที่จะจับต้องได้เป็นรูปเป็นร่าง สิ่งที่คุณจะได้รับจะมีเพียงบริการซึ่งลูกค้าไม่สามารถที่จะรู้เห็นก่อนว่าบริการจะออกมาดีแค่ไหน ไม่เหมือนกับสินค้าประเภทวัตถุซึ่งมองเห็นได้ทันที ดังนั้นการสร้างจุดขายให้กับบริการนั้น นอกเหนือจากคุณภาพของบริการแล้ว จำเป็นต้องมีสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก โดยเน้นให้มีการลงรายละเอียดในหลายๆด้านเช่น ด้านการให้ข้อมูลลูกค้า การดูแลลูกค้า การให้ความสะดวกต่าง ๆ กับลูกค้า เช่น การเก็บเงิน หรือการให้คำปรึกษาต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งทางบริษัทเห็นว่าครอบคลุมสำหรับการขายประเภทบริการ ดังนั้นเพื่อให้การบริการ Tele-service Call Center ของบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทางบริษัทฯ จะเน้นด้านการบริการตามหลักการของ Flower of Service ดังแสดงในรูปที่ 6 เพื่อสร้างบริการที่ตรงความต้องการของลูกค้าและลูกค้าได้รับสิ่งที่จะช่วยเพิ่มความสะดวกสบายแก่ลูกค้ามากที่สุดโดยการดำเนินการเป็นดังต่อไปนี้



รูปที่ 6 - Flower of Service

ที่มา : H.lovelock, G.Patterson and H.Walker. *Service Marketing (An Asia-Pacific Perspective)* 2nd Edition Australia : Pearson Education

Australia Pty Limited,2544.

1. ขั้นตอนการหาลูกค้าใหม่และการตกลงทำสัญญา (Order Taking Process)

Work Flow	STEP1	STEP2	STEP3	STEP4	STEP5	STEP6	STEP7
Task	Task arrangement: Agree on purpose object, location, volume, term, contents, delivery, etc.	Create target list.	Preparation of scripts and record sheets.	Educate tele- service agents.	Test operation.	Actual operation	Analysis evaluation and delivery.
Person in Charge	Project Mgr	Database specialist	Script Developer	HR& Training Mgr	Programmer Application Specialist	Tele-service agent	Project Analyst
Report to	Director	Project Mgr	Project manager	Operation Mgr	Technical Support Mgr Operation Mgr	Tele-service Supv.	Project Mgr

ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) เป็นผู้ไปพบลูกค้าที่คาดหวัง (Prospect customers) ซึ่งเป็นองค์กรที่เป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Corporate customers) หรือลูกค้าที่สนใจที่ติดต่อเข้ามาทางบริษัท (Walk-in customers) เพื่อนำเสนองานบริการเบื้องต้น

Step 1

ถ้าลูกค้าสนใจที่จะใช้บริการ ทางผู้จัดการโครงการ (Project Manager) จะนำสิ่งที่ลูกค้าต้องการและข้อมูลของลูกค้ามาร่วมวางแผนงานกับทางทีม Operation และ Technical Support เพื่อนำเสนอรูปแบบการให้บริการแก่ลูกค้าต่อไป

ถ้าลูกค้าตกลงกับรูปแบบการให้บริการที่เสนอ ก็จะทำการเซ็นสัญญาร่วมกัน แต่ถ้าลูกค้ายังไม่ตกลงทางผู้จัดการโครงการจะนำข้อมูลของลูกค้ามาแก้ไขและนำเสนอรูปแบบงานใหม่จนกว่าลูกค้าจะตกลง

Step 2-3

เมื่อมีการเซ็นสัญญาแล้ว ทาง Script developer จะเตรียม Script ทั้งกรณีที่เป็น Tele-sale และ Telemarketing (Tele-survey/Market Research และ Sales Lead) ในขณะเดียวกัน ทาง Database Specialist ต้องติดต่อซื้อรายชื่อกลุ่มเป้าหมายที่จะโทรออกตามข้อกำหนดของกลุ่มเป้าหมายที่วางไว้หรือคัดเลือกรายชื่อกลุ่มเป้าหมายของบริษัทที่มีอยู่หรือรวบรวมรายชื่อที่ได้มาจากลูกค้า ซึ่งทั้ง Script developer และ Database Specialist ต้องนำข้อมูลทั้งหมดส่งให้กับ Programmer และ Application Specialist เพื่อนำ Script และข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นที่ Tele-service agent จะต้องรู้ใน Project นั้นๆ รวมถึงการบันทึกรายชื่อของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย การเขียนโปรแกรมร่วมกับ Application ในการปฏิบัติงานได้เพื่อให้สามารถดำเนินการได้และบรรลุวัตถุประสงค์ตามวัตถุประสงค์ของลูกค้าที่วางไว้ รวมถึงการกำหนดรูปแบบรายงานซึ่งจะมี Operation Manager ดูแลการปฏิบัติทางด้านระบบ และการบริหารพนักงานให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ในแต่ละโครงการ

Step 4

หลังจากที่เซ็กระบบและป้อนข้อมูลเข้าระบบเรียบร้อยแล้ว ทาง HR & Training Manager จะต้องทำการฝึกอบรมและให้ข้อมูลที่จำเป็น วัตถุประสงค์ การวัดผลให้กับพนักงาน Teleservice ก่อนเริ่มโครงการ

ขั้นตอนการเริ่มดำเนินการ Tele-sale หรือ Telemarketing

Step 5

ทำการทดลองเหมือนจริงก่อนเริ่มโครงการ

Step 6

เริ่มโครงการพนักงาน Teleservice โทรออกหาลูกค้าตามรายชื่อที่กำหนด และเมื่อดำเนินการเสร็จตามเงื่อนไข ทาง Project Analyst จะเป็นผู้จัดทำรายการเสนอต่อผู้จัดการโครงการเพื่อนำเสนอลูกค้าต่อไป

2. ขั้นตอนการแจ้งค่าบริการและรับชำระค่าบริการ (Billing and Payment Process)

1. ระยะเวลาในการเรียกเก็บค่าบริการ

บริษัทจะทำการออกใบแจ้งหนี้ (Invoice) เพื่อเรียกเก็บค่าบริการกับลูกค้าตามรายละเอียดที่แจ้งไว้ตามที่ตกลงในสัญญา โดยมีการให้เครดิตแก่ลูกค้าเป็นระยะเวลา 30 วันนับตั้งแต่การวางบิลของบริษัทฯ

○ เงื่อนไขการคิดค้างชำระค่าบริการ

เพื่อเป็นการบริหารการเรียกเก็บค่าบริการ บริษัทฯจะมีเครดิตให้กับลูกค้าทุกราย 30 วัน แต่ในกรณีที่ลูกค้าไม่ชำระค่าบริการภายในระยะเวลา 60 วัน บริษัทฯจะทำการขึ้นทะเบียนลูกค้ารายนั้นๆ ว่าเป็นลูกค้าค้างชำระ ซึ่งหากลูกค้ารายใดติดสถานะค้างชำระแล้วจะไม่สามารถใช้บริการได้จนกว่าจะทำการชำระหนี้ค้างที่มีอยู่ทั้งหมดก่อน

○ ช่องทางการชำระเงิน

เนื่องจากกลุ่มลูกค้าของบริษัทฯได้แก่ บริษัทฯหรือองค์กรที่มีขนาดปานกลางถึงขนาดใหญ่ ดังนั้นช่องทางการชำระค่าบริการในช่วงแรก บริษัทฯจะทำการส่งใบแจ้งค่าบริการผ่านไปรษณีย์ และการเก็บเช็คโดยพนักงานเดินเอกสาร (Messenger) ของทางบริษัทฯเป็นหลัก

3. การอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Technical Facilitation)

ในด้านการอำนวยความสะดวกในการใช้งานบริการ เมื่อลูกค้ามีการทำสัญญา ลูกค้าจะได้รับหมายเลขสมาชิกซึ่งจะสามารถดูสถานะการทำงานล่าสุด รวมถึงสรุปผลรายงานในเว็บไซต์ของบริษัท ซึ่งจะอัปเดตทุกสัปดาห์

4. การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า (Consultation)

บริษัทมีพนักงานที่มีความรู้และประสบการณ์ซึ่งสามารถให้คำแนะนำและเป็นปรึกษาในงานแต่ละรูปแบบต่างๆ หรือเสนอทางเลือกแก่ลูกค้าได้

5. การดูแลลูกค้า (Hospitality, Taking care of the customer)

เมื่อมีการใช้บริการของบริษัทฯ ผู้จัดการโครงการจะติดตามผลที่ลูกค้ามีต่อการบริการของบริษัทฯในระหว่างการให้บริการรวมถึงสำรวจความพึงพอใจกับการบริการของบริษัทฯอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาปรับเปลี่ยนให้ตรงความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุดต่อไป นอกจากนี้ สำหรับลูกค้ารายใหญ่ (Key account customer) จะมีสิทธิพิเศษในการเข้าสัมมนาซึ่งจัดโดยองค์กรที่ทางบริษัทฯเป็นผู้สนับสนุนโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพื่อได้ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการนำไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจ

ต่อไป หรือการโทรอวยพรหรือจัดส่งของที่ระลึกเพื่อแสดงความขอบคุณหรือแสดงความยินดีในโอกาสต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เป็นต้น

6. การเก็บรักษาสິงของของลูกค้ำ (Safekeeping : looking after the customer's possessions)

ในกรณีที่ลูกค้ำให้ฐานข้อมูลของบริษัทสำหรับการดำเนินงาน บริษัทจะเก็บข้อมูลเหล่านั้นเป็นความลับและจะไม่เผยแพร่ นอกเหนือจากเป็นความประสงค์ของลูกค้ำ

7. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับบริการของบริษัท (Exception)

- ในกรณีที่งานเสร็จล่าช้ากว่าที่กำหนดโดยมีสาเหตุมาจากทางบริษัทเอง บริษัทยินดีชำระค่าความเสียหายคืนกับลูกค้ำเป็นจำนวนเงิน 50 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนเงินค่าบริการที่ตกลงไว้
- ในกรณีที่ลูกค้ำมีปัญหาในการเข้าเว็บไซต์ของบริษัทเพื่อเช็คข้อมูลอัปเดตไม่ได้ ก็สามารถโทรผ่านเบอร์ Call Center ของบริษัทเพื่อสอบถามข้อมูล ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ Application Specialist ในการแก้ปัญหาให้
- ในกรณีที่ลูกค้ำต้องการข้อมูลอัปเดตล่าสุด ก็สามารถโทรผ่านเบอร์ Call Center ของบริษัทเพื่อสอบถามข้อมูล ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ Tele-service agent ในการให้ข้อมูล

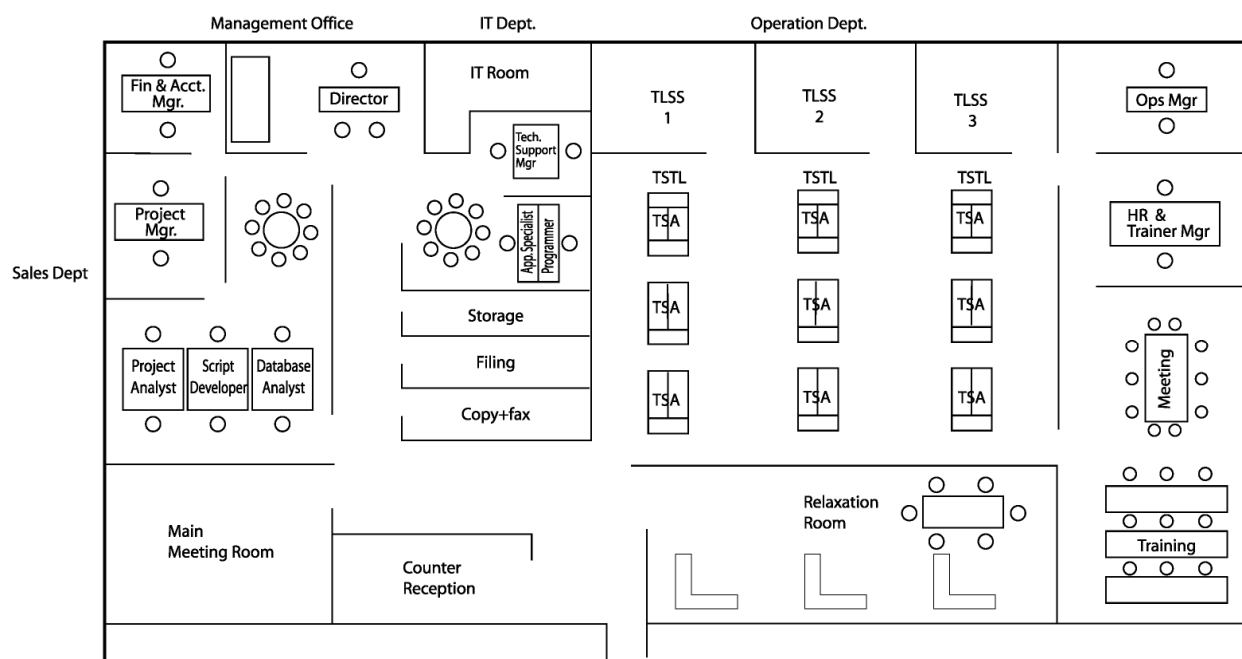
8. การให้บริการข้อมูล (Information)

บริษัทจะจัดเตรียมเนื้อหาของบริษัทที่มีอยู่ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ และซีดีรอมที่จะมีรายละเอียดเกี่ยวกับบริการ Tele-service Call Center อย่างละเอียด ดังนี้

- ความเป็นมาของบริษัทฯ สถานที่ตั้ง ระยะเวลาทำการ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ (เว็บไซต์และโบว์ชัวร์)
- รูปแบบของบริษัทฯ วิธีการให้บริการระยะเวลาดำเนินการ และราคา (เว็บไซต์และโบว์ชัวร์)
- ขั้นตอนการดำเนินการ รูปแบบการสรุปรายงาน (เว็บไซต์และโบว์ชัวร์)
- วิธีการลงทะเบียนสำหรับสมาชิกใหม่และเงื่อนไขการใช้บริการ (เว็บไซต์)
- การเข้าระบบของสมาชิกเก่า (เว็บไซต์)
- ปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับลูกค้ำ (เว็บไซต์)
- อ้างอิงลูกค้ำที่เคยใช้บริการและใช้บริการอยู่

นอกจากนี้ ลูกค้ำสามารถสอบถามข้อมูลได้ทางโทรศัพท์โดยจะมีเจ้าหน้าที่ Tele-service ให้บริการ

แผนผังสำนักงาน



รูปที่ 7 - แผนผังสำนักงาน

สำนักงานของบริษัทมีเพียง 1 แห่ง โดยมีพื้นที่ทั้งหมด 200 ตารางเมตร และแบ่งพื้นที่สำนักงานออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ พื้นที่ส่วนต่าง ๆ ดังนี้

○ Management Office

เป็นส่วนสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารภายในทั้งหมด ได้แก่ งานทางด้านการขายและการตลาด งานทางด้านการเงิน งานทางด้านธุรการ

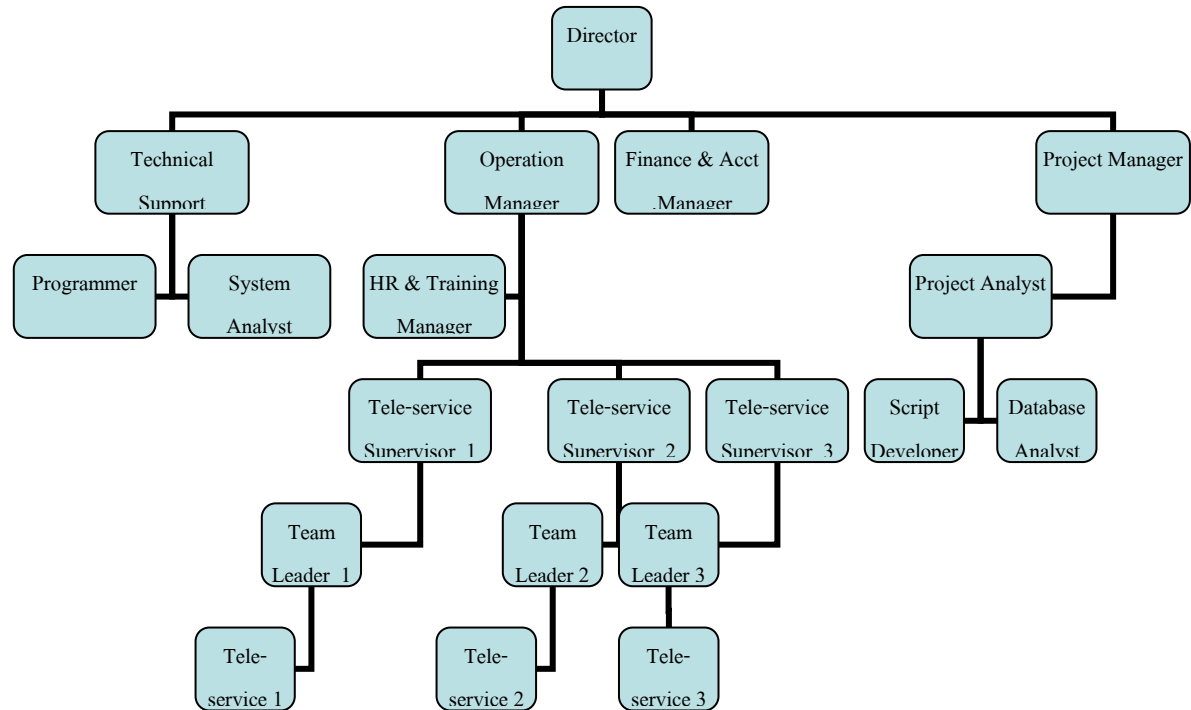
○ Operation Office

เป็นส่วนสำนักงานทางด้านระบบไอทีที่ทำหน้าที่ดูแลระบบ Call Center รวมถึงการดูแลรักษาระบบในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น นอกจากนี้จะมีส่วนสำนักงานปฏิบัติการ Call Center และส่วนสำนักงานฝ่ายบุคคลและฝึกอบรม

○ พื้นที่ส่วนกลาง

ส่วนพื้นที่ที่ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทที่ใช้ร่วมกัน เช่น ห้องประชุม ส่วนต้อนรับลูกค้า ห้องเก็บเอกสาร ห้องเก็บของทั่วไปและเอกสาร ห้องพักผ่อน

โครงสร้างองค์กรและรายละเอียดการทำงาน



รูปที่ 8 - แผนผังโครงสร้างองค์กร

หมายเหตุ : จำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้นประมาณ 44 คน

จากการจัดโครงสร้างภายในองค์กรนั้น จะมีการทำงานประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ระดับสูงจนถึงระดับปฏิบัติงาน จากโครงสร้างข้างต้นแสดงให้เห็นถึงการจัดการ Call Center โดยแบ่งงานออกเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่

1. ฝ่ายเทคนิค (Information Technology) จะเป็นผู้ดูแลระบบ วางแผนติดตั้งเครือข่าย การเชื่อมโยงระบบ รับผิดชอบทางด้านเทคนิค
2. ฝ่ายขายและการตลาด (Sales & Marketing) จะติดต่อหาลูกค้า นำเสนอ ประสานงานและสรุปผลให้ลูกค้า รวมถึงแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลูกค้า เป็นผู้ออกแบบบทพูด การคัดเลือกรายชื่อลูกค้าโดยประสานงานกับ Information Technology และรับผิดชอบด้านการจัดสัมมนาหรือออกบูธในการหาลูกค้าใหม่ การนำเสนอโครงการใหม่ ๆ
3. ฝ่ายปฏิบัติการ (Operation) จะเป็นผู้ดูแลเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ได้แก่ การคัดเลือก การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น
4. ฝ่ายการเงินและบัญชี (Finance & Accounting) จะเป็นผู้ดูแลด้านรายรับ รายจ่ายของบริษัทฯ การเรียกเก็บเงินลูกค้า การวางแผนและควบคุมการเงินของบริษัทฯ

รายละเอียดการทำงานในแต่ละตำแหน่งมีดังนี้

ลำดับ	ตำแหน่ง	หน้าที่	หน้าที่ / คุณสมบัติ	จำนวน	เงินเดือน (โดยประมาณ)
1	Director	หน้าที่ คุณสมบัติ	ดูแลการดำเนินงานโดยภาพรวมของบริษัท รวมทั้งดูแลทั้งกลยุทธ์หลักขององค์กร ดูแลการทำงานของแผนกต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์หลัก มีประสบการณ์ด้านบริหารงานองค์กรธุรกิจขนาดกลางถึงขนาดเล็ก ทางด้านธุรกิจ Call Center หรือเทเลมาร์เก็ตติ้งอย่างน้อย 10 ปี อายุ 35 ปี ขึ้นไป มีความรู้ในรายละเอียดต่าง ๆ ของงานในองค์กร มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ มีวิสัยทัศน์ที่ดี	1	100,000
2	Technical Support Manager	หน้าที่ คุณสมบัติ	ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ ระบบ Application ขององค์กรทั้งหมด เช่น Quality Assurance/Performance Management/Reporting การจัดซื้อฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ให้รองรับความต้องการในการปฏิบัติงาน ดูแลด้านการบำรุงรักษาระบบและการ Upgrade ระบบ ดูแลการเขียนโปรแกรมตามความต้องการของลูกค้าในแต่ละโครงการ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้าน IT อายุ 28 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์ด้านการควบคุมระบบสารสนเทศในธุรกิจ Call Center หรือเทเลมาร์เก็ตติ้งอย่างน้อย 5 ปี	1	40,000
3	Programmer	หน้าที่ คุณสมบัติ	พัฒนาระบบตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงการแก้ไขข้อบกพร่องของระบบ เพื่อให้ระบบมีการทำงานอย่างสมบูรณ์และเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้าน IT อายุระหว่าง 22-26 ปี มีประสบการณ์ด้านการพัฒนาระบบ CRM อย่างน้อย 1 ปี ขึ้นไป มีความรู้ในภาษา ASP.net, DB.net, JAVA เป็นต้น สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันและภายในระยะเวลาที่กำหนด	1	15,000

ลำดับ	ตำแหน่ง	หน้าที่	หน้าที่ / คุณสมบัติ	จำนวน	เงินเดือน (โดยประมาณ)
4	System Analyst	หน้าที่ คุณสมบัติ	วิเคราะห์และออกแบบระบบตามความต้องการของลูกค้า ออกแบบระบบฐานข้อมูลของลูกค้าตามความต้องการ ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้าน IT อายุระหว่าง 22-30 ปี มีประสบการณ์ด้านการวิเคราะห์และออกแบบระบบ CRM ไม่น้อยกว่า 3 ปี มีความรู้ในภาษา ASP.net, DB.net, JAVA เป็นต้น สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันและภายในระยะเวลาที่กำหนด	1	22,000
5	Operation Manager	หน้าที่ คุณสมบัติ	ดูแลการวางแผนการปฏิบัติการของ Call Center ทั้งระบบ ดูแลการปฏิบัติการของพนักงาน Tele-service ทั้งหมด การควบคุมการปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การจัดตารางเวลาการทำงาน แผนปฏิบัติการโทรออกหาลูกค้า ควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติการ ควบคุมและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า การวัดผลการทำงานของพนักงานแต่ละคนและวัดการปฏิบัติการของแผนก ให้กับพนักงานเก่า	1	50,000
6	Human Resource and Training Manager	หน้าที่ คุณสมบัติ	มีประสบการณ์ในการจัดการระบบ Call Center อย่างน้อย 5 ปี อายุ 28 ปี ขึ้นไป ดูแลการจัดการ Call Center การรับสมัครพนักงาน การฝึกอบรมพนักงานใหม่เพื่อให้ทราบถึงประวัติบริษัทฯ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายขององค์กรในภาพรวม มีประสบการณ์ด้านการคัดเลือก การฝึกอบรมพนักงานในธุรกิจบริการ หรือธุรกิจ Call Center อย่างน้อย 5 ปี อายุ 28 ปี ขึ้นไป	1	30,000

ลำดับ	ตำแหน่ง		หน้าที่ / คุณสมบัติ	จำนวน	เงินเดือน (โดยประมาณ)
7	Tele-service Supervisor	หน้าที่	การบริหารจัดการทีม Tele-service agent และ Tele-service team leader ทีมละ 10 คน การฝึกอบรม (Training) ทีม Tele-service agent ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้แต่ละ Project รวมถึงการแจ้ง KPI ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของระดับบุคคลและทีม เป้าหมายและผลตอบแทนของพนักงาน การ Monitor การปฏิบัติงาน โดยการ Observe วิธีการทำงานของพนักงาน การประชุม Brief ข้อมูลรายละเอียดของแต่ละโครงการก่อนเริ่มงานทุกวัน การประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งรายบุคคลและทีมให้เป็นไปตามเป้าหมายของแต่ละโครงการ การประเมินที่จะทำการเริ่มโครงการ เช่น การออกข้อสอบทดสอบพนักงานก่อนการเริ่มโครงการหรือการวัด performance หลังจบโครงการ หรือการส่งโทรกลับหาลูกค้าเพื่อวัดความพึงพอใจในบริการหลังจากที่ Tele-service agent โทรติดต่อลูกค้า ระหว่างการปฏิบัติโครงการ	3	18,000
		คุณสมบัติ	มีประสบการณ์ในการจัดการทีมในธุรกิจบริการหรือธุรกิจ Call Center อย่างน้อย 4 ปี มาจากการปรับตำแหน่งของ Tele-service/Team Leader ที่มีประสบการณ์ และปฏิบัติงานดี		
8	Tele-service Team Leader	หน้าที่	การจัดการและแก้ปัญหาในเชิงลึกให้กับ ทีม Tele-service ทีมละ 3-4 Agents การสอนงาน (Coaching) ในด้านการลงมือปฏิบัติงานจริงระหว่าง on-the-job training และระหว่างปฏิบัติงานเพื่อบริการที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ การโทรออกหาลูกค้าตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุผลตามที่กำหนด ในกรณีที่ไม่มีพนักงานที่ต้องส่งงานหรือกรณีงานเร่งด่วนหรือพนักงาน Tele-service agent ไม่เพียงพอ พิจารณา KPI แต่ละคนที่รับผิดชอบ	3	14,000
		คุณสมบัติ	มีประสบการณ์ในการจัดการทีมในธุรกิจบริการหรือธุรกิจ Call Center อย่างน้อย 3 ปี มาจากการปรับตำแหน่งของ Tele-service agent ที่มีประสบการณ์และปฏิบัติงานดี		

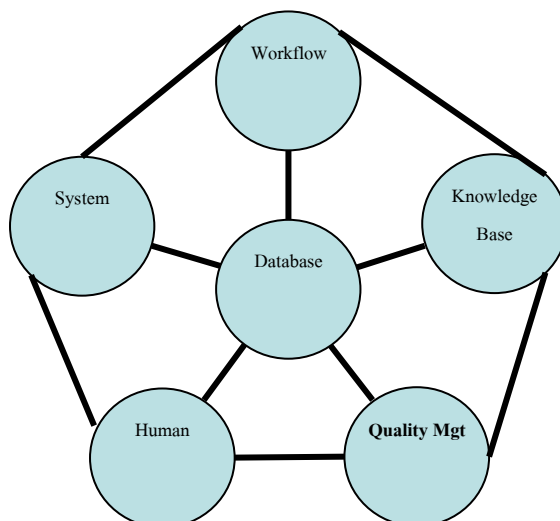
ลำดับ	ตำแหน่ง		หน้าที่ / คุณสมบัติ	จำนวน	เงินเดือน (โดยประมาณ)
9	Tele-service agent	หน้าที่ คุณสมบัติ	การโทรออกหาลูกค้าตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุผลตามที่กำหนด ทั้งงานด้าน Tele-sale และ Telemarketing มีประสบการณ์ทางด้าน Customer service / Tele-sale หรือ Telemarketing อย่างน้อย 2 ปี	27	4,000 (บวก ค่าคอมมิชชั่น คิดเป็น % ของรายได้)
10	Project Manager	หน้าที่ คุณสมบัติ	นำเสนอ ทำการขายบริการของบริษัทตามเป้าหมายที่วางไว้ การหาลูกค้าและการดูแลลูกค้า วางแผนการขายและการตลาดโดยสอดคล้องกับกลยุทธ์หลักขององค์กร จัดกิจกรรมการตลาดตามแผนประจำปี สรุปและวิเคราะห์รายงานการขาย สรุปรายงานให้ลูกค้าหลังจบงาน จบการศึกษาระดับปริญญาโททางด้านการบริหารธุรกิจหรือการตลาด มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์ มีประสบการณ์ด้านการขายและด้านการตลาดหรือ การบริหารงานโครงการในธุรกิจบริการอย่างน้อย 5 ปี	1	40,000
11	Project Analyst	หน้าที่ คุณสมบัติ	นำเสนอ ทำการขายบริการของบริษัทตามเป้าหมายที่วางไว้ การหาลูกค้าและการดูแลลูกค้า ดำเนินการตามแผนการขายและการตลาดที่ Project Manager ใต้วางไว้ สรุปรายงานการขาย สรุปรายงานให้ลูกค้าหลังจบงาน เป็นผู้ประสานงานระหว่างลูกค้าและบริษัท จบการศึกษาระดับปริญญาตรีทางด้านการบริหารธุรกิจหรือการตลาด มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์ มีประสบการณ์ด้านการขายและด้านการตลาดหรือการบริหารงาน โครงการในธุรกิจบริการอย่างน้อย 3 ปี	1	20,000

ลำดับ	ตำแหน่ง		หน้าที่ / คุณสมบัติ	จำนวน	เงินเดือน (โดยประมาณ)
12	Script Developer	หน้าที่ คุณสมบัติ	เขียน script ในแต่ละ Project เพื่อประชาสัมพันธ์หรือขาย หรือขณะที่ลูกค้าโทรเข้ามา เขียน script ในแต่ละ Project เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นรูปแบบให้ Tele-service สนทนากับลูกค้า จบการศึกษาระดับปริญญาตรีทางอักษรศาสตร์/ศิลปศาสตร์/การตลาด มีประสบการณ์ด้านการเขียน script ในธุรกิจสื่อ/การขายและด้านการตลาด ในธุรกิจบริการอย่างน้อย 2 ปี	1	12,000
13	Database Analyst	หน้าที่ คุณสมบัติ	ทำการคัดเลือก database ที่มีอยู่หรือติดต่อบริษัทพันธมิตรในการซื้อข้อมูลลูกค้า เพื่อที่จะได้รายชื่อตามข้อกำหนดของลูกค้าเพื่อให้ Tele-service agent ติดต่อลูกค้าต่อไป จบการศึกษาระดับปริญญาตรีทางอักษรศาสตร์/ศิลปศาสตร์/การตลาด	1	8,000
14	Finance and Accounting Manager	หน้าที่ คุณสมบัติ	ดูแลด้านรายรับ รายจ่าย การเรียกเก็บเงินลูกค้า การวางแผน และควบคุมการเงิน รวมทั้ง จัดทำรายงานทางการเงิน มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีทางบัญชี	1	30,000
	รวม			44	

เวลาการทำงาน

เวลาการทำงานของตำแหน่งต่าง ๆ คือ วันจันทร์ถึงวันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 8.30-17.30 น.

ปัจจัยที่จะช่วยให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ



รูปที่ 9 - แสดงปัจจัยที่ช่วยให้เกิดความสำเร็จ

ปัจจัยที่ช่วยให้เกิดความสำเร็จ (Key Success Factor) ของบริษัทฯ ประกอบด้วยระบบขั้นตอนการดำเนินงาน ระบบฐานข้อมูลความรู้ การจัดการคุณภาพ และบุคลากร ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1. ระบบ (System)

Call Center ของบริษัทฯจะมีการนำระบบ Computer Telephony Integration มาเชื่อมต่อการทำงานของระบบโทรศัพท์ ทำให้สามารถใช้โทรศัพท์บนพื้นฐานการทำงานของคอมพิวเตอร์ที่จะช่วยให้ Tele-service Agent สามารถให้บริการดูแลลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ระบบยังมีการเชื่อมต่อกับ Database ใน Database server ซึ่งสามารถทำให้ทราบข้อมูลลูกค้าที่จะโทรออกโดยจะแสดงผลในหน้าจอคอมพิวเตอร์ (Screen Pop) ทั้งข้อมูลส่วนตัวไปจนถึงข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการบริโภคสินค้าโดยจะมีการ update ฐานข้อมูลของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เช่น

- ชื่อ ที่อยู่ ประวัติส่วนตัวลูกค้า เช่น เพศ อายุ การศึกษา สีมืด ส่วนสูง น้ำหนัก สถานะภาพ ครอบครัว กิจกรรมงานอดิเรก เป็นต้น
- พฤติกรรมการซื้อสินค้าแต่ละชนิด เช่น วิธีการซื้อสินค้า ประเภทของสินค้าที่ลูกค้าชอบ ความถี่ในการซื้อ รุ่น สี จำนวนของสินค้า เป็นต้น
- ช่วงระยะเวลาของเดือนที่ลูกค้าซื้อสินค้า
- วิธีการชำระเงิน การชำระเงิน
- ปัญหาที่ลูกค้ามีต่อสินค้าหรือบริการ

ในการดำเนินการระบบ Call Center จะมีความสัมพันธ์ในเรื่องของระบบ CRM (Customer Relationship Management) ซึ่งเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจในการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้ามีจุดประสงค์เพื่อที่จะทำให้ทราบถึงรายละเอียดความต้องการของลูกค้าที่จะสามารถนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น เพื่อรักษาลูกค้า เพิ่มยอดขาย เพิ่มลูกค้า และสร้างความพึงพอใจ

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ติดตั้งตู้สาขา PABX โดยการรวมหมายเลขทั้ง 30 หมายเลขไว้ใน Trunk line คือ หมายเลข 889 9999 ซึ่งเรียกว่า Pilot number ซึ่งสะดวกรวดเร็วในการใช้งานและประหยัดเวลาในการติดต่อ อีกทั้งยังง่ายต่อการจดจำหมายเลขสำหรับลูกค้าที่ต้องการติดต่อมายังบริษัท

2. กระบวนการ (Work Flow)

มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งและกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนตามรายละเอียดในหัวข้อขั้นตอนการหาลูกค้าใหม่และการตกลงทำสัญญา ในบทที่ 6 การบริหารการดำเนินงาน ซึ่งจะทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดทั้งในแง่ของเวลาและผลของงาน

3. ส่วนของข้อมูล (Knowledge Base)

เป็นส่วนที่จัดเก็บองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรหรือสินค้าหรือบริการ หรือรายละเอียดของรายการส่งเสริมการขายและเงื่อนไข ข้อกำหนดในแต่ละโปรโมชั่น เพื่อเป็นข้อมูลให้ลูกค้าเพื่อการตัดสินใจซื้อหรือตอบรับการเข้าร่วม และใช้ช่องทางต่าง ๆ ในการสื่อสาร เช่น ทางโทรศัพท์ หรือทาง Website ทำให้ Tele-service Agent สามารถให้บริการลูกค้าด้วยคุณภาพที่สูงขึ้น

Knowledge Base ช่วยทำให้ Teleservice Agent ทำงานในการนำเสนอในกรณีขายสินค้าหรือบริการ หรือสอบถามกรณีการทำวิจัยได้รวดเร็วขึ้น เมื่อลูกค้าต้องการทราบรายละเอียดของสินค้า พนักงานก็จะทำการเรียกดูทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ ซึ่งรายละเอียดพร้อมรูปสินค้าหรือบริการจะถูกดึงออกมาจาก Knowledge Base เพื่ออธิบายเพิ่มเติมให้แก่ลูกค้าได้ หรือเป็นคำพูดที่ได้ทำการจัดเตรียมไว้ สำหรับพนักงานได้พูดตาม Script นั้นเพื่อให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน สามารถลดเวลาในการฝึกอบรมพนักงาน Teleservice agent ที่เข้ามาใหม่ได้มาก

4. การบริหารฐานข้อมูล (Database)

ระบบฐานข้อมูลใน Call Center มีความสำคัญมาก และถือว่าเป็นคลังข้อมูลที่สำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน ข้อมูลในระบบฐานข้อมูลที่ดียิ่งที่สุดจะต้องเป็นข้อมูลที่ต้อง Update และถูกต้องอยู่ตลอดเวลา การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าและรวดเร็วจะเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในระบบให้บริการผ่านทางโทรศัพท์

Database Server ต้องมีความทนทานต่อการใช้งาน มีความเชื่อถือได้ มีเสถียรภาพ ระบบการแจ้งเตือน ระบบป้องกัน ระบบบำรุงรักษาอัตโนมัติ ควบคุมได้จากภายนอก ระบบการจัดการทรัพยากร การ Integration ระบบการเชื่อมต่อกับฐานข้อมูล (Database Access)

ระบบฐานข้อมูลจะมี Application program ที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการติดต่อระหว่างผู้ใช้งานกับฐานข้อมูล เพื่อทำหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ควบคุมให้ข้อมูลภายในฐานข้อมูลมีความถูกต้องอยู่เสมอ
2. จัดการความซ้ำซ้อน และการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลต่าง ๆ ภายในฐานข้อมูล
3. ควบคุมและรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูล โดยกำหนดสิทธิ กำหนดระดับในการเข้าถึงข้อมูลแต่ละประเภท เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากผู้ที่ไม่มีความสิทธิ์ใช้งาน ซึ่งสามารถเพิ่มความเชื่อมั่นตามที่เป็น commitment ให้กับลูกค้าได้
4. ป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับข้อมูลภายในฐานข้อมูล โดยมีโปรแกรมที่สามารถตรวจสอบการกระทำต่าง ๆ ที่ผู้ใช้กระทำกับข้อมูล
5. ควบคุมเกี่ยวกับการสำรองข้อมูล การกู้ข้อมูลกลับมาใช้งาน (Backup and Recovery) ในกรณีที่ข้อมูลสูญหาย มีการถ่ายโอนหรือส่งต่อข้อมูลให้มีความถูกต้องอยู่เสมอ
6. เก็บรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลภายในฐานข้อมูล โดยแสดงการเปลี่ยนแปลงทันทีเมื่อมีผู้ใช้งานแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างฐานข้อมูล
7. ควบคุมให้ระบบฐานข้อมูลทำงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

5. การควบคุมคุณภาพบริการ (Quality Monitoring)

เนื่องจากบริษัทฯ เน้นในเรื่องความมีมาตรฐานในการให้บริการกับลูกค้า ดังนั้นทางบริษัทฯ จึงมีการกำหนดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับที่ชัดเจนทั้งในระดับบุคคลและระดับทีม ทุกเดือน บริษัทฯ มีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงาน Key Performance Indicators (KPI's) ของบริษัทฯ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 5.1 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผล (Effectiveness) ตัวชี้วัดนี้เป็นมุมมองทางด้านลูกค้า โดยครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้
 - ความพึงพอใจของลูกค้า (Caller satisfaction) โดยการทำ Customer surveys พนักงาน Tele-service Supervisor จะเป็นผู้สุ่มถาม (Random surveys by agents) หรือโทรกลับไปถามลูกค้าหลังได้รับบริการ (Call back survey) แล้วเพื่อประเมินผลจากประสบการณ์ที่ได้รับจากลูกค้า เพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหาและเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการในครั้งต่อไปเพื่อวัดว่ามี

ลูกค้าที่เปอร์เซ็นต์พอใจในบริการของบริษัทฯ โดยจะวัดผลทุกเดือนประเด็นที่จะประเมินมีดังนี้

- ความสุภาพ และความมีมารยาท
- การใช้วาจา คำพูดในการสนทนา
- การควบคุมการสนทนา
- เทคนิคการฟัง
- ความเข้าใจในการใช้ระบบโทรศัพท์และอุปกรณ์
- กฎเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ การบริการและความรู้เกี่ยวกับองค์กร
- ความสามารถพิเศษของพนักงาน/ความชำนาญความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ

5.2 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ตัวชี้วัดนี้เป็นมุมมองในแง่การใช้ทรัพยากรของบริษัทฯซึ่งได้แก่

- สัดส่วนการติดต่อที่สร้างการขาย (Percentage of call leading to sell) เป็นการวัดว่าจากจำนวนสายที่พนักงานโทรออกนั้นมีสัดส่วนเท่าไรที่มีโอกาสในการขาย
- สัดส่วนการติดต่อที่ขายได้ (Percentage of call selling success) เป็นการวัดว่าจากจำนวนสายที่พนักงานโทรออกนั้นมีสัดส่วนเท่าไรที่มีการขาย
- สัดส่วนการติดต่อที่สอบถามได้ (Percentage of call enquiring success) เป็นการวัดว่าจากจำนวนสายที่พนักงานโทรออกนั้นมีสัดส่วนเท่าไรที่มีการติดต่อและสอบถามข้อมูลลูกค้าได้
- รายได้รวมเฉลี่ยที่ขายได้ต่อวันต่อคน (Average revenue per agent per day)
- จำนวน Call ที่ทำการปิดการขายได้ต่อเดือนต่อคน (Average closing call times per agent per day)
- สัดส่วนจำนวน Call ที่ติดต่อได้ต่อจำนวน Call ที่โทรออกทั้งหมด (Percentage of connected call)
- สัดส่วนจำนวน Call ที่ติดต่อไม่ได้ต่อจำนวน Call ที่โทรออกทั้งหมด (Percentage of unconnected call)
- จำนวนสายที่โทรออกต่อกะการทำงาน (Calls Dialing per shift) เป็นการวัดว่าพนักงานหนึ่งคนรับสายเฉลี่ยคนละกี่สายต่อหนึ่งกะการทำงาน
- เวลาพูดเฉลี่ย (Average outbound talk time) เป็นระยะเวลาที่พนักงานโทรออกและใช้ในการสนทนากับลูกค้า รวมทั้งเวลาที่มีการพักสายเพื่อถามข้อมูลหรือเรียกข้อมูลออกมาดูเพื่อตอบคำถามลูกค้า ทั้งนี้ เวลามาตรฐานที่กำหนดจะผันแปรไปตามประเภทคำถามของลูกค้า

- เวลาทำงานให้ลูกค้าหลังการวางสาย (After call work time) เป็นเวลาที่พนักงานใช้ในการทำงานต่าง ๆ ให้ลูกค้าหลังจากที่ลูกค้าวางสายไปแล้ว เพื่อให้การติดต่อครั้งนั้นจบสมบูรณ์ลง
- ต้นทุนต่อการติดต่อ (Cost per call) คำนวณได้จากการหารงบประมาณในดำเนินงานทั้งหมดของบริษัทด้วยจำนวนสายทั้งหมดที่โทรออกโดยพนักงาน
- อัตราการหมุนเวียนของพนักงานต่อปี (Annual turnover percentage) ยิ่งอัตราการลาออกของพนักงานของบริษัทยิ่งต่ำ ต้นทุนของบริษัทก็จะลดลง

ตัวอย่างแบบฟอร์มการประเมินผลงานของพนักงาน Tele-service รายเดือน

แบบประเมินผลของพนักงาน Tele-service รายเดือน							
ชื่อพนักงาน _____							
วันที่ _____ เดือน _____							
ที่ _____							
ผู้ประเมิน _____							
ตัวชี้วัด	คะแนน	เป้า	คะแนนที่ได้				
			ครบปรับปรุง 50-59% 2.50-2.99 1	พอใช้ 60-69% 3.00-3.49 2	ปานกลาง 70-79% 3.50-3.99 3	ดี 80-89% 4.00-4.49 4	ดีมาก 90-100% 4.50-5.00 5
ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผล (Effectiveness) 25%							
ความสุภาพ และความมีมารยาท	5						
การใช้เวลา ค่าพูดในการสนทนา	5						
การควบคุมการสนทนา							
เทคนิคการฟัง	5						
ความเข้าใจในการใช้ระบบโทรศัพท์และอุปกรณ์	5						
กฎเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ การบริการและความรู้เกี่ยวกับองค์กร	5						
ความสามารถพิเศษของพนักงาน	5						
ความชำนาญความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ							
รวม	25						
ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) 75%							
จำนวน Call ที่ติดต่อได้และขายได้ (Tele-sale)	20	x					
จำนวน Call ที่ติดต่อได้และสอบถามได้ (Telesurvey)	10	x					
จำนวน Call ที่ติดต่อได้และสร้างการขายได้ (Sales Lead)	10	x					
รายได้รวมเฉลี่ยที่ขายได้ (Average Revenue per call)	25	x					
เวลาพูดเฉลี่ย (AverageTalk time)	5	x					
จำนวน Call ที่โทรออกทั้งหมด (Total Outbound call)	5	x					
รวม	75						
รวมทั้งหมด	100						

หมายเหตุ : % คะแนนที่ได้เทียบกับเป้า

6. พนักงาน (Human)

ถึงแม้ว่าจะมีระบบ Call Center ที่ดี ก็ยังไม่เพียงพอต่อการประกอบการ เพราะหัวใจสำคัญของธุรกิจอยู่ที่การให้บริการของพนักงาน ดังนั้น พนักงาน Tele-service จึงมีความสำคัญมาก ตั้งแต่เริ่มต้นสนทนาจนกระทั่งปิดการขายหรือให้บริการ เพราะพนักงาน Tele-service จะเป็นผู้ให้ข้อมูล เสนอขายสินค้าหรือบริการ ชักชวน สอบถามลูกค้า ซึ่งต้องสัมผัสลูกค้าโดยตรง จึงมีความสำคัญมากต่อการให้บริการ และอาจถือได้ว่าพนักงานในส่วนนี้มีความสำคัญมากต่อระบบ เพราะการที่จะมีลูกค้าใช้บริการ Call Center หรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการให้บริการของพนักงานในระดับนี้ซึ่งปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการนั้นก็คือ การคัดเลือก การฝึกอบรม การพัฒนา การจัดสรรงานให้กับพนักงาน การรักษาบุคลากร และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

การพิจารณาคัดเลือกพนักงาน

ขั้นตอนการพิจารณาคัดเลือก Agent ของบริษัทมีดังนี้

- มีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ก่อนเพื่อฟังวิธีการสนทนาของผู้สมัคร
- ทำการสอบข้อเขียนโดยใช้ข้อสอบเพื่อวัดผลทางพฤติกรรม
- เรียกมาสัมภาษณ์ตัวต่อตัว เพื่อจะได้ทราบถึงบุคลิก คุณสมบัติ ปฏิภาณไหวพริบ ความรอบรู้ ความคิดริเริ่ม การรับรู้และความจำ ความรอบคอบ ความเอาใจใส่ ความอดทน ความอดกลั้น ความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา สัมพันธภาพ นิสัย น้ำเสียง วิธีการพูด ท่าทาง และอารมณ์ที่แท้จริงได้อย่างชัดเจน เน้นถึงการว่าจ้างพนักงานที่มีจิตใจรักการบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ รักการทำงานกับคน
- ทดสอบคุณสมบัติพิเศษ เช่น ผู้ที่สามารถพิมพ์ดีดได้เร็ว ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างคล่องแคล่ว หรือสามารถพูดภาษาต่างประเทศได้ ซึ่งจะทำให้การบริการของ Call Center มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การฝึกอบรมพนักงาน

มีการฝึกอบรมสำหรับตำแหน่งต่างๆ รวมถึงทักษะโดยทั่วไป ทักษะเฉพาะและความรู้เกี่ยวกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานได้รับการยอมรับเรื่องการบริการจากลูกค้า

สำหรับพนักงาน Tele-service agent ใหม่จะมีขั้นตอนการฝึกอบรม ดังนี้

1. การฝึกอบรมทักษะพื้นฐาน (Soft Skill)

การฝึกอบรมพื้นฐานโดยต้องเรียนรู้ทฤษฎีเกี่ยวกับ Call Center และการบริการพื้นฐานในห้องเรียนเป็นเวลา 2 สัปดาห์โดยจะมี HR& Tele-service agent manager เป็นผู้อบรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เข้าใจหลักการและเทคนิคด้านการบริการให้โดนใจลูกค้า เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการฝึกอบรม/สัมมนาสำหรับพนักงาน Tele-service agent

- ความสำคัญของการบริการ Call Center
- เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าที่ติดต่อ Call Center
- ลักษณะพิเศษของการบริการ Call Center ที่จำเป็นต้องรู้
- การบริการให้โดนใจ/ประทับใจลูกค้า - ทักษะการฟัง (เน้นในเรื่องการฟังลูกค้าจบและให้ เข้าใจก่อนตอบ ไม่ assume คำถามและตอบไปแบบผิดๆ)
- การวิเคราะห์ลูกค้า เพื่อให้บริการอย่างเข้าอกเข้าใจ
- วิเคราะห์ ทำความเข้าใจประเภทลูกค้า และ การรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท
- ตัวอย่างคำพูดที่ควรใช้ในการให้บริการลูกค้าที่ Call Center
- มารยาทในการใช้โทรศัพท์ (การรับสายโทรศัพท์ การวางสาย การโอนสาย การบันทึกข้อความ และอื่นๆ ที่จำเป็นในการใช้โทรศัพท์ให้ดีเลิศ)
- คุณสมบัติ ทักษะ บุคลิกภาพ และ EQ ของผู้ให้บริการ
- บริการด้วยใจ (“Service Mind”)
- การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- การจัดการข้อร้องเรียน ความไม่พอใจ และคำตำหนิจากลูกค้า –เทคนิคการเจรจาต่อรอง, การประนีประนอม, การทำให้ลูกค้าสงบลง

2. การให้ความรู้/ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ(Product/Service)

3. การใช้ระบบเครื่องมือต่าง ๆ

4. การประยุกต์หรือนำไปใช้ (Application)

5. ทดสอบภาคทฤษฎี โดยต้องได้คะแนน 80 เปอร์เซนต์จึงจะถือว่าผ่าน

6. On the job training โดยจะมี Tele-service Supervisor เพื่อเป็นผู้ช่วยในการติดต่อโทรออกหาลูกค้าเป็นเวลา 1 สัปดาห์

นอกจากนี้ จะฝึกภาคปฏิบัติเป็นเวลา 2 สัปดาห์ โดยจัดให้มี Role Play การแนะนำสินค้าหรือบริการทางโทรศัพท์ การสอบถามข้อมูลลูกค้า การใช้น้ำเสียง การวิเคราะห์ลูกค้า

การฝึกอบรมของพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ มีดังนี้

สำหรับพนักงาน Tele-service agent จะมี Tele-service supervisor เป็นผู้ฝึกอบรมให้โดยเป็นหลักสูตรต่อเนื่องในหัวข้อต่อไปนี้

- Consultative Telephone Selling
- Exceptional Customer Care
- Up-selling/Cross-Selling

สำหรับ Tele-service agent team leader จะมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องในหัวข้อต่อไปนี้

- Advanced Workshop - Training Strategies, Needs Analysis, Implementations & Evaluation
- Coaching for Results
- Quality Monitoring Strategies and how to implement
- Developmental Coaching
- In-the-Action Coaching
- Executive Coaching

สำหรับ Tele-service agent Supervisor จะมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องในหัวข้อต่อไปนี้

- Building Contact Center Teams
- Leading Contact Center Teams
- Advanced Supervisory Skills
- 29 Essential Skills for the First Time Supervisor

สำหรับ HR and Training Manager จะมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องในหัวข้อต่อไปนี้

- Achieving Customer Satisfaction in a Contact Center
- Making Outbound Calling Count
- Managing Conflict
- Identifying Key Performance Indicators and Management by Metrics
- Effective Management Techniques
- Manpower Planning - A new approach to achieve organizational efficiency

การจัดสรรงานให้กับพนักงาน

เนื่องจากบริษัทฯ ให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร มีการฝึกอบรม การสอนงานของเพื่อนร่วมงานที่มีประสบการณ์มากกว่า เพื่อพัฒนาทักษะในการที่จะบริการทุกรูปแบบของบริการที่บริษัทฯ มีทั้งหมด เช่น สามารถปฏิบัติงานด้าน Tele-sale และ Telemarketing ทั้งสองอย่างควบคู่กันไปในรูปแบบ Multifunctional Tele-service Agent ได้โดยจะเน้นการปฏิบัติงาน Tele-sale เป็นหลักโดยจะใช้เวลาในสัดส่วนร้อยละ 80 ของเวลาทั้งหมดในหนึ่งวัน สำหรับการปฏิบัติงาน Telemarketing จะใช้เวลาในสัดส่วนที่น้อยกว่า คือ ประมาณร้อยละ 20 ของเวลาทั้งหมดในหนึ่งวัน ทั้งนี้ Teleservice Supervisor จะกำหนดเป้าหมายในการโทรสำหรับแต่ละคนและแต่ละทีมโดยคำนึงการใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในแต่ละโครงการที่ตั้งไว้

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

บริษัทฯ ได้กำหนดเทคนิคและข้อปฏิบัติของพนักงานและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนี้

เทคนิคและข้อปฏิบัติของพนักงาน Tele-service

1. กล่าวประโยคแรกอย่างเป็นกันเอง พูดด้วยน้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล กังวาน ด้วยระดับน้ำเสียงที่ดังปกติและมั่นคงชัดเจน
2. Agent ต้องแนะนำชื่อตนเองแก่ลูกค้าและแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า ใครเป็นผู้โทรเข้ามา
3. สอบถามชื่อลูกค้าที่สนทนาด้วย
4. เรียกชื่อลูกค้าแทนการใช้คำว่า “คุณ” แต่เพียงอย่างเดียว
5. ไม่พูดโทรศัพท์ด้วยเสียงอันดังหรือค่อยเกินไป และไม่พูดเร็วหรือช้าเกินไป
6. ให้คำแนะนำ รับฟังเจตนาของลูกค้า ดำเนินการตามความประสงค์ของลูกค้าอย่างถูกต้อง
7. ใช้ประโยคคำพูดที่เข้าใจง่ายให้ความกระจ่างแก่ผู้ฟัง
8. เลือกสรรคำพูดที่จำเป็นมาใช้ให้ติดปาก เช่น ขออภัยค่ะ ขอบุญค่ะ สวัสดีค่ะ เป็นต้น
9. ใช้น้ำเสียงหรือการการพูดที่เป็นธรรมชาติที่แสดงให้ลูกค้า Call Center รู้สึกว่าเต็มใจให้บริการ
10. ไม่พูดแทรกหรือขัดจังหวะในขณะที่ลูกค้ากำลังพูด และควรมีคำขานรับหลังจากที่ลูกค้าพูดจบ
11. ส่งเสียงตอบรับเป็นระยะ เพื่อแสดงว่ายังฟังลูกค้าอยู่ และสายยังไม่หลุด
12. ควบคุมอารมณ์ให้มั่นคง อดทนในการพูดโทรศัพท์ ไม่แสดงอารมณ์โกรธเมื่อต้องรับคำสั่งหรือได้รับการต่อว่าจากลูกค้า เช่น การติดกระจกไว้หน้าเครื่อง Terminal หรือหน้าจอ computer จะช่วยเตือนและควบคุมอารมณ์ของพนักงาน Tele-service ได้ในขณะนั้น

13. รู้หลักการเจรจา มีมารยาท เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้า
14. มีสมาธิ มีความตั้งใจ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และเต็มใจให้บริการ
15. ข้อมูลใดที่ไม่ทราบหรือไม่แน่ใจว่าข้อมูลถูกต้องหรือไม่ ก็ไม่ควรตอบในทันที ควรต้องหาข้อมูลหรือสอบถามจาก Supervisor ให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องก่อน เพื่อมิให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับข้อมูลโดยเด็ดขาด
16. อย่าให้ลูกค้าต้องถือสายรอนาน หากจำเป็น ต้องกล่าวขอภัย และบอกกล่าวเป็นระยะ ๆ
17. ปิดการสนทนาด้วยการขอบคุณที่ใช้บริการ
18. เมื่อจบการสนทนาแล้ว ควรให้ลูกค้าวางหูก่อนเสมอ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. มีการกำหนด Job description ของพนักงานแต่ละระดับที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านขนาดขององค์กรด้วย
2. มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยเป็นมาตรฐานที่ผู้ปฏิบัติงานยอมรับและรักษามาตรฐานนั้นด้วยความเต็มใจ
3. มีการฝึกอบรมให้คำแนะนำแก่พนักงานอย่างละเอียดในการปฏิบัติงาน
4. มีการควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างถูกต้องและรักษามาตรฐานให้คงที่หรือดีขึ้นตลอดเวลา
5. ต้องพิจารณาว่ามาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวยังสอดคล้องกับการดำเนินงานใน ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาหรือไม่ และปรับมาตรฐานให้เหมาะสม
6. มีการคำนึงถึงความสมดุลของการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับปริมาณงาน (Optimum staff size) โดยจะต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

การรักษาบุคลากร

1. การสร้างขวัญ /กำลังใจและแรงจูงใจต่าง ๆ

มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน โดยการสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและพนักงาน เช่น การจัดกิจกรรมร่วมกัน การให้ความรู้และเอาใจใส่ดูแล การให้เกียรติยกย่องพนักงาน การให้ความสำคัญแก่พนักงาน อีกประการหนึ่งคือ การให้ผลตอบแทนการปฏิบัติงานของ Agent เช่น มอบรางวัลให้แก่พนักงานที่มีผลงานดีที่สุด พนักงานทุกระดับที่มีผลงานดีเด่น Supervisor หรือผู้ช่วยในการให้บริการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ยกย่องพนักงานที่มีผลงานเกินเกณฑ์ที่ตั้งไว้ มอบรางวัลให้แก่พนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าและขายหรือสอบถามได้มากที่สุด มอบรางวัลให้แก่ทีมที่สามารถสร้างผลงานได้อย่างยอดเยี่ยม รวมถึงการกำหนด Commission ในกรณีที่ขายสินค้าได้ตามที่กำหนดทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นทีม เป็นต้น

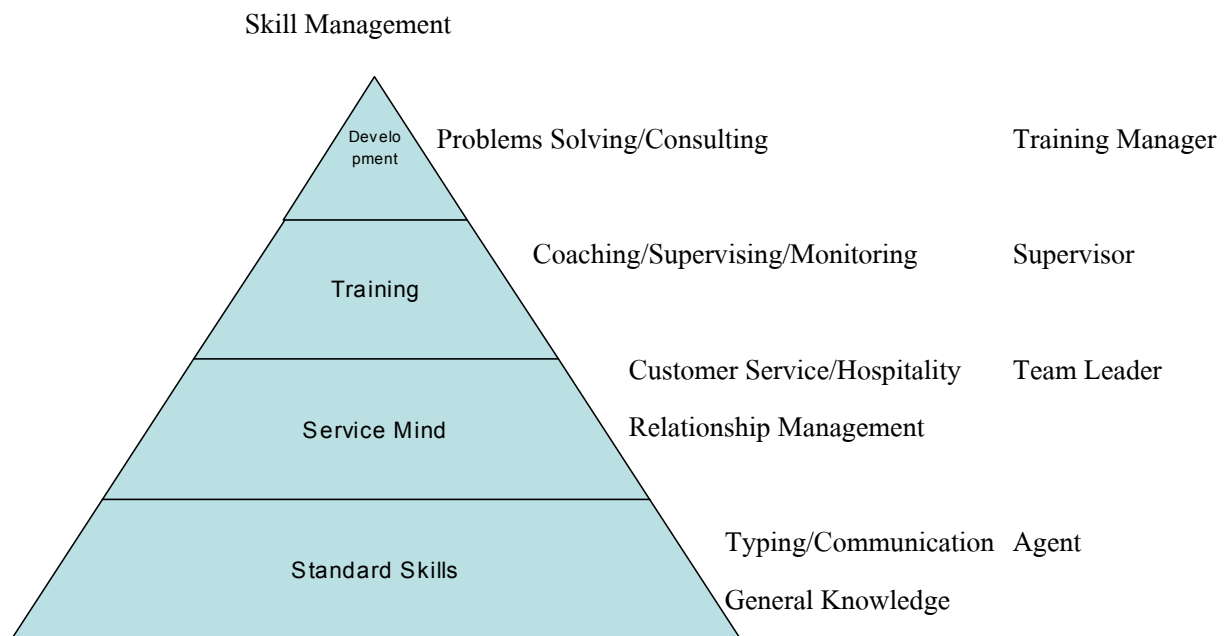
2. การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี

มีการจัดห้องพักผ่อนสำหรับนั่งพักผ่อน อ่านหนังสือ ฟังเพลงในช่วงพักเพื่อให้พนักงานไม่ตึงเครียดในการทำงานจนเกินไป และยังเป็นการสร้างให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกันเองเพราะถ้าสังคมในที่ทำงานน่าอยู่ มีความสามัคคี รักใคร่ปรองดองกัน ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความพอใจที่จะทำงานกับบริษัทในระยะยาว นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการทำงาน

3. การพัฒนาทักษะในการทำงานและการสร้างโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ



รูปที่ 10 – แสดง career path ของพนักงาน



วิธีการที่มีประสิทธิภาพในการบริหารพนักงานและลดอัตราการเข้าออกของพนักงาน คือ บริษัทมีรูปแบบที่ชัดเจนในการสร้างโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ เช่น การสร้าง Career Path ของพนักงาน Tele-service ซึ่งเริ่มต้นพนักงานจะมี standard skills เช่น การพิมพ์ได้ การสื่อสารเบื้องต้นได้ มีความรู้ในการปฏิบัติงานระดับพื้นฐานทั่วไป และเมื่อมีความรู้และประสบการณ์มากขึ้น มีความสามารถที่จะพัฒนา skills ในด้านของ Customer service/ Hospitality และ Relationship Management ก็สามารถพัฒนาตนเองเป็น Tele-service Team Leader ซึ่งจะดูแลพนักงาน Tele-service ในทีมประมาณ 3-4 คน และเมื่อได้รับการฝึกฝนให้มีทักษะในการจัดการมากขึ้น มีทักษะในการฝึกสอน การดูแลผู้ได้บังคับบัญชา หรือการควบคุม ก็สามารถพัฒนาตนเองเป็น Tele-service Supervisor ซึ่งจะดูแลพนักงาน Tele-service ในทีมประมาณ 9-10 คนซึ่งถ้าสามารถพัฒนาตนเองในการมีทักษะในการแก้ปัญหาและเป็นที่ปรึกษาให้กับทีมได้ ก็สามารถพัฒนาตนเองเป็น HR & Training manager ได้ ซึ่งจะดูแลพนักงาน Tele-service ทั้งหมดประมาณ 30 คนได้

เทคโนโลยีระบบ Call Center

บริษัทฯตระหนักดีว่าเทคโนโลยีเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนช่วยให้ธุรกิจ Call Center ประสบความสำเร็จ นอกเหนือไปจาก ทรัพยากรบุคคล ดังนั้น บริษัทฯจึงกำหนดนโยบายการลงทุนในเทคโนโลยีระบบ Call Center โดยเลือก Application ที่เป็น Best-of -Breed Vendors โดยคำนึงประโยชน์ที่ได้รับจะต้องคุ้มค่ากับเงินลงทุน และเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทั้งนี้ จะพิจารณา องค์ประกอบทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

ด้านฮาร์ดแวร์

บริษัทฯจะลงทุนส่วนใหญ่ในระบบตอบรับอัตโนมัติหรือ Interactive Voice Response (IVR) ระบบ Automatic Call Center (ACD) ระบบ Computer Telephony Integration (CTI) และระบบตู้สาขาโทรศัพท์ (PBX) ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของ Call Center โดยทั่วไป รวมถึง Database Server, Voice & Data Recording, PC Workstation Headset และ Disaster Recovery Plan โดยบริษัทฯจะพิจารณาจัดหาบริษัทหรือผู้รับเหมาวางระบบ Call Center โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- ความน่าเชื่อถือ ฐานะการเงินที่มั่นคง
- ความรับผิดชอบในการบริการติดตั้งระบบ ทั้งก่อนและหลังการขาย
- มีประสบการณ์ด้านการวางระบบ Call Center การวางระบบฐานข้อมูล และมีผลงานอ้างอิงที่เชื่อถือได้
- เงื่อนไขการบำรุงรักษาหลังการซื้อระบบ
- มีบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

- มีทีมงาน Technical Support ที่มีความรู้ความชำนาญและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบได้ทันที
- ความสามารถในการจัดหาอะไหล่ได้พร้อมตลอดเวลา

ด้านซอฟต์แวร์

บริษัทฯ พิจารณาเลือกใช้ซอฟต์แวร์ของ Call Center โดยคำนึงถึงคุณสมบัติการใช้งาน (Function) ของระบบ Outbound Call เป็นหลัก โดยซอฟต์แวร์ดังกล่าวจะต้องสามารถทำงานได้ดังนี้

- สามารถกำหนดการโทรออกได้จาก Agent หรือ Supervisor
- สามารถต่อโทรศัพท์ไปยังลูกค้าได้ทั้งแบบทันทีทันใด หรือแบบตั้งเวลาสำหรับการโทรออก
- สามารถประมาณเวลาที่ใช้ในการโทรออก และระยะห่างระหว่างการโทรออกในแต่ละครั้งเมื่อเลขหมายปลายทาง
- สามารถคำนวณหาเวลาที่เหมาะสมในการโทรออกไปยังลูกค้าได้ (Predictive Dialing)
- ภายหลังจากติดต่อไปยังลูกค้าแล้วพบสัญญาณว่าง ระบบสามารถส่งสัญญาณเตือนขึ้นที่หน้าจอภาพของ Agent ที่ถูกกำหนดให้ติดต่อไปยังลูกค้าและข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้าจะปรากฏขึ้นทันทีที่จอคอมพิวเตอร์ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ ข้อมูลลูกค้า ประเด็นที่ต้องใช้ในการติดต่อกลับ เป็นต้น
- สามารถสรุปรายงานผลการโทรออกประเภทต่าง ๆ เช่น โทรออกไปแล้วมีผู้ตอบรับ-ไม่มีผู้ตอบรับ สายไม่ว่าง ผากข้อความ โดยสามารถเรียกดูทางจอภาพหรือพิมพ์ออกทาง Printer
- สามารถสร้างข้อความเกี่ยวกับการโฆษณาสินค้าหรือบริการต่าง ๆ และจัดเก็บไว้เป็นหมวดหมู่ได้ในระบบ เพื่อใช้ในการโทรออกไปหาลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

นอกเหนือจากปัจจัย Function ของระบบ Call Center แล้ว ปัจจัยอื่น ๆ ที่บริษัทฯ ใช้ในการพิจารณาเลือกใช้ซอฟต์แวร์ ได้แก่

- สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงข้อมูลหรือขั้นตอนในระบบการทำงานของซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ได้โดยผู้ดูแลระบบของบริษัทฯ
- มีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
- มีคู่มือการติดตั้งและการใช้งานที่ชัดเจน
- เป็นซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย
- เสถียรในการคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการ Upgrade ซอฟต์แวร์
- บริษัทผู้ขายซอฟต์แวร์มีบริการอบรมถ่ายทอดเทคโนโลยีให้หรือไม่

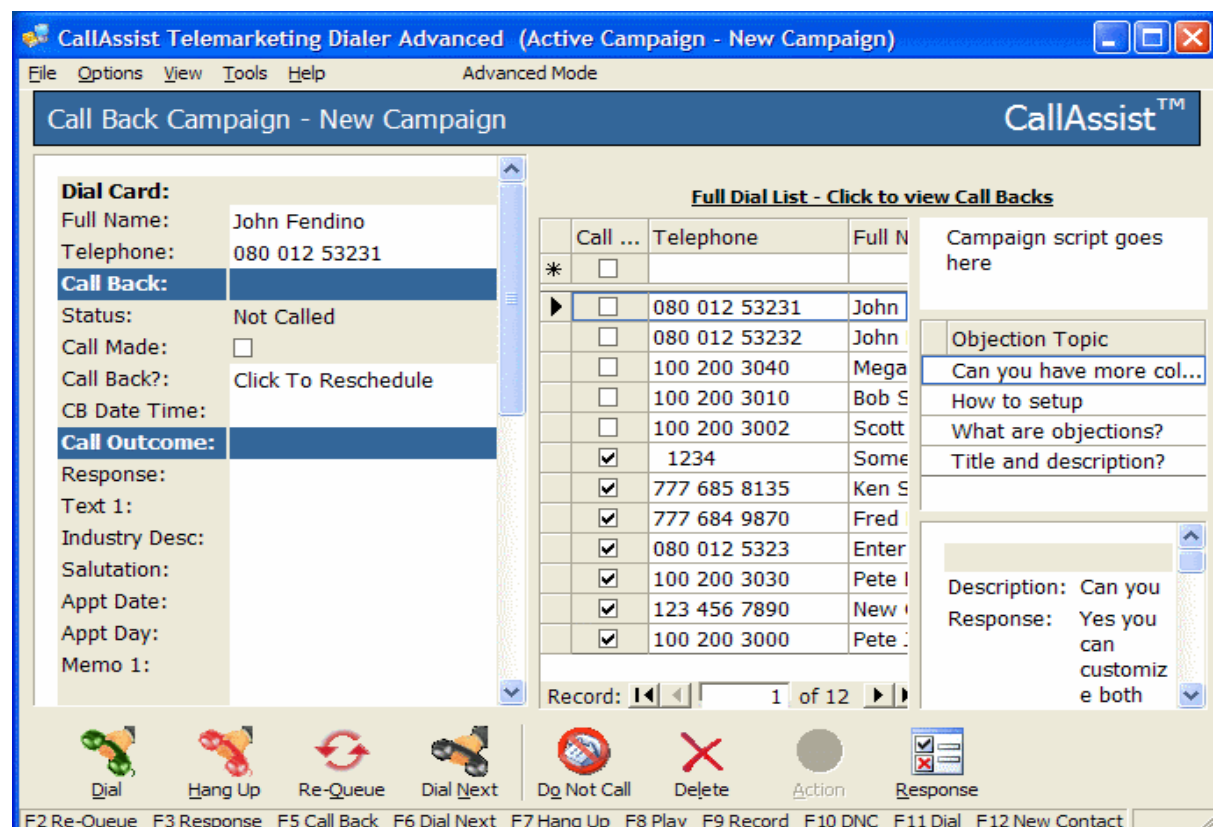
ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดงบประมาณเริ่มแรกสำหรับการติดตั้งระบบ Call Center ไว้เท่ากับ 6.0 ล้านบาท โดยแบ่งออกเป็นฮาร์ดแวร์จำนวน 5.0 ล้านบาท และซอฟต์แวร์จำนวน 1.0 ล้านบาท

ตัวอย่างของซอฟต์แวร์ระบบ Call Center ของบริษัทฯ

เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยของระบบและข้อมูลที่อยู่ในระบบ ทุกครั้งก่อนที่พนักงานทุกระดับ รวมทั้ง Agent จะ Log on เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ พนักงานทุกคนจะต้องกรอกข้อมูล User name และ Password ก่อนทุกครั้ง โดย Password จะต้องมีความยาว 8 หลัก และประกอบด้วยตัวเลขและตัวอักษร ดังรูปด้านล่าง



รูปที่ 11 - แสดงหน้าจอ Log on เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์



รูปที่ 12 - แสดงหน้าจอหลักของโปรแกรม CallAssist

โปรแกรมดังกล่าวจะช่วยอำนวยความสะดวกให้ Tele-service Agent สามารถโทรออกติดต่อกับลูกค้าที่มีเป็นจำนวนมาก โดย Agent กดปุ่มเลือกเลขหมายโทรศัพท์ที่ต้องการโทรออกในคอลัมน์ Call แล้วกดปุ่ม Dial หรือ Dial Next ระบบก็จะทำการโทรติดต่อไปยังหมายเลขปลายทางโดยอัตโนมัติ และในกรณีที่สายปลายทางไม่ว่างหรือไม่สามารถติดต่อได้ ก็สามารถกดปุ่ม Re-Queue เพื่อให้ระบบส่งข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ดังกล่าวไปเก็บไว้ใน Dial List สำหรับการโทรติดต่ออีกครั้ง และถ้าไม่ต้องการให้เบอร์โทรศัพท์ดังกล่าวไม่อยู่ใน Dial List ก็สามารถกดปุ่ม Do Not Call เป็นต้น

นอกจากนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์ติดต่อของลูกค้าแต่ละราย จะถูกจัดเก็บไว้ใน Contact Directory ทั้งนี้ สามารถเพิ่มรายชื่อลูกค้าได้โดยกดปุ่ม F12 New Contact ในหน้าจอหลัก ซึ่งสามารถแสดงได้ดังรูปที่แสดงถัดไป

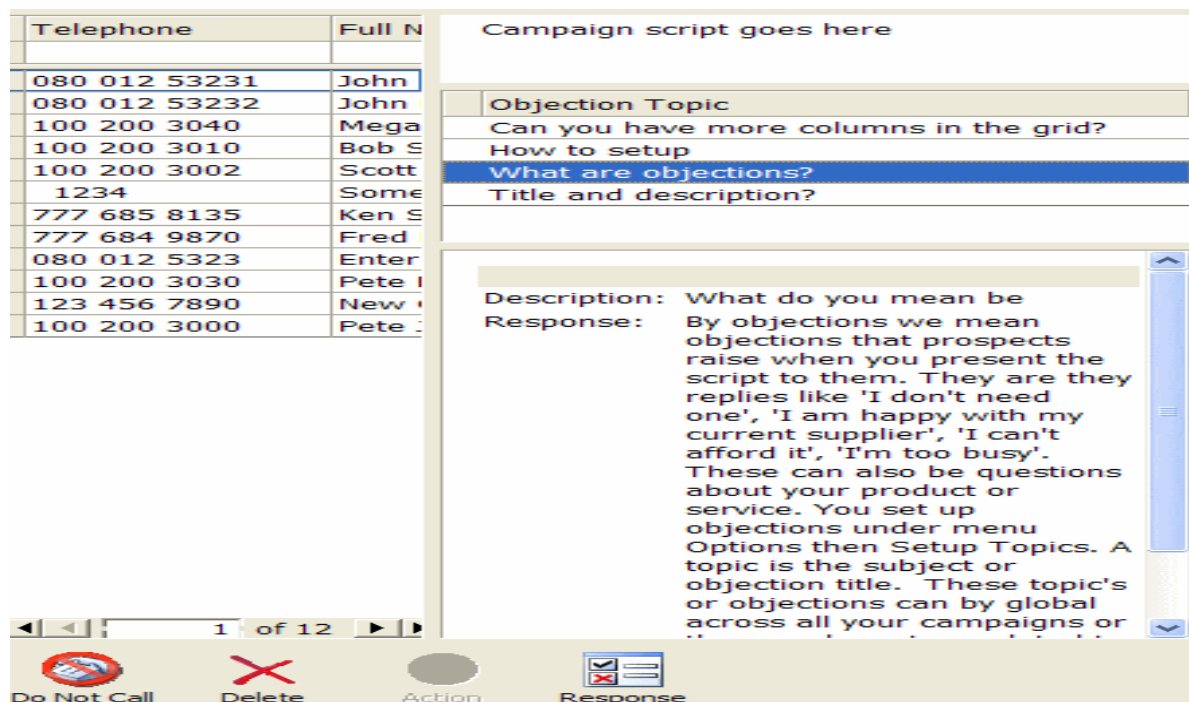
The screenshot displays a software interface for managing contacts. It features a main window titled 'Contacts' with a menu bar (Find, Delete, Card View, Print Preview, Close) and a table of contact information. Below the table, there is a 'New Contact' button and a list of existing contacts. A secondary window, 'Contact Card: New Contact', is open, showing a detailed form for a new contact entry.

Full Name	Business Name	Telephone 1	Telephone 2	Mobile	Fax
Scott Brown	Brown Inc	100 200 3002			
Pete Blue		100 200 3030			
Some Body	ABusiness	1234	151 4545	51 4545	54 545

Contact Card: New Contact	
Full Name:	New Contact
Business Name:	BusinessNAME
Telephone 1:	123 456 7890
Telephone 2:	987 654 3210
Mobile:	027 123 456789
Fax:	555 666 4444
Email:	email@contact.com
Industry Code:	IND123
Memo:	MEMO ONE

รูปที่ 13 - แสดงหน้าจอหลักเกี่ยวกับฐานข้อมูลลูกค้า (Contacts directory)

บริษัทยังสามารถเขียนหรือกำหนด Script ของคำถาม-คำตอบหรือแคมเปญต่าง ๆ ตามที่ลูกค้าต้องการไว้ในโปรแกรมดังกล่าวได้อีกด้วย เพื่อให้ Agent สามารถสนทนาหรือตอบข้อซักถามของลูกค้าได้อย่างถูกต้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยการกำหนดหัวข้อของคำถามและแนวคำตอบของคำถามเหล่านั้นไว้จะอยู่ในเมนู Script ดังรูปที่แสดงด้านล่าง



รูปที่ 14 - แสดงหน้าจอเมนู Script

นอกจากนี้ ยังสามารถจัดทำรายงานต่าง ๆ ได้แก่ Call Status Report, Response Report, Dial Card Report, Appointments Report เป็นต้น โดยสามารถแสดงในรูปแบบตารางข้อมูลหรือแผนภาพดังตัวอย่างที่แสดงด้านล่างนี้

TeamMax Call Center Manager

File Options View Tools Help

Campaign Statistics - Call History

TeamMax Call Center™
www.Call-Center-Software.info

Campaign Hotel Resort ABC

View Dial List

Date Range 16/08/2003 To 16/08/2004

Auto Refresh Off

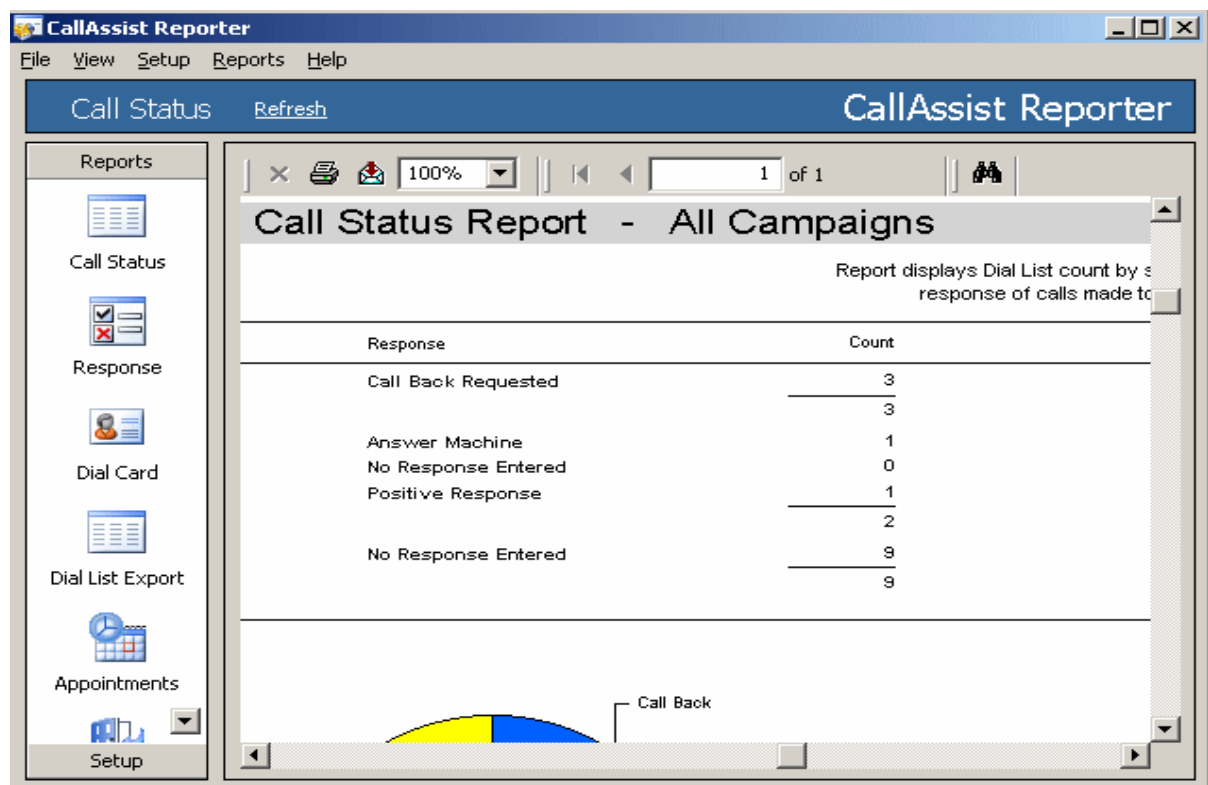
Drag a column header here to group by that column. Right click mouse for options.

Team	Agent	Date Of Call	Status	Response	Number Of Calls	Avg Duration	Last CB
John's Team	1 ()	25/02/2004	Called		1	0:13	
John's Team	1 (admin)	25/02/2004	Call Back		2	29:24	NA
John's Team	1 (admin)	25/02/2004	Call Back		4	0:32	BY
John's Team	1 (admin)	25/02/2004	Call Back		5	0:16	RQ
John's Team	1 (admin)	25/02/2004	Called		1	0:10	
John's Team	1 (admin)	25/02/2004	Called	Disconnected	1	0:14	
John's Team	1 (admin)	25/02/2004	Called	Not Interested	1	0:14	
John's Team	1 (admin)	25/02/2004	Do Not Call		3	38:11	
John's Team	1 (admin)	25/02/2004	Failed Reques...		1	0:28	RQ
John's Team	1 (admin)	25/02/2004	Prevented		13	30:39	
John's Team	1 (admin)	25/02/2004	Prevented		1	0:59	NA
John's Team	1 (admin)	25/02/2004	Prevented		2	0:23	BY
John's Team	1 (admin)	26/04/2004	Called		6	0:23	
John's Team	1 (admin)	27/04/2004	Call Back	Invalid Number	1	0:29	RQ
John's Team	1 (admin)	28/06/2004	Call Back		1	0:07	NA
John's Team	1 (admin)	28/06/2004	Called		6	4:54	
John's Team	1 (admin)	28/06/2004	Do Not Call		1	12:23	
John's Team	1 (admin)	28/06/2004	Prevented		1	0:15	
John's Team	1 (admin)	3/03/2004	Called		1	0:28	RQ
John's Team	1 (admin)	30/03/2004	Called	Hung Up	2	1:18	RY

Record: 1 of 37

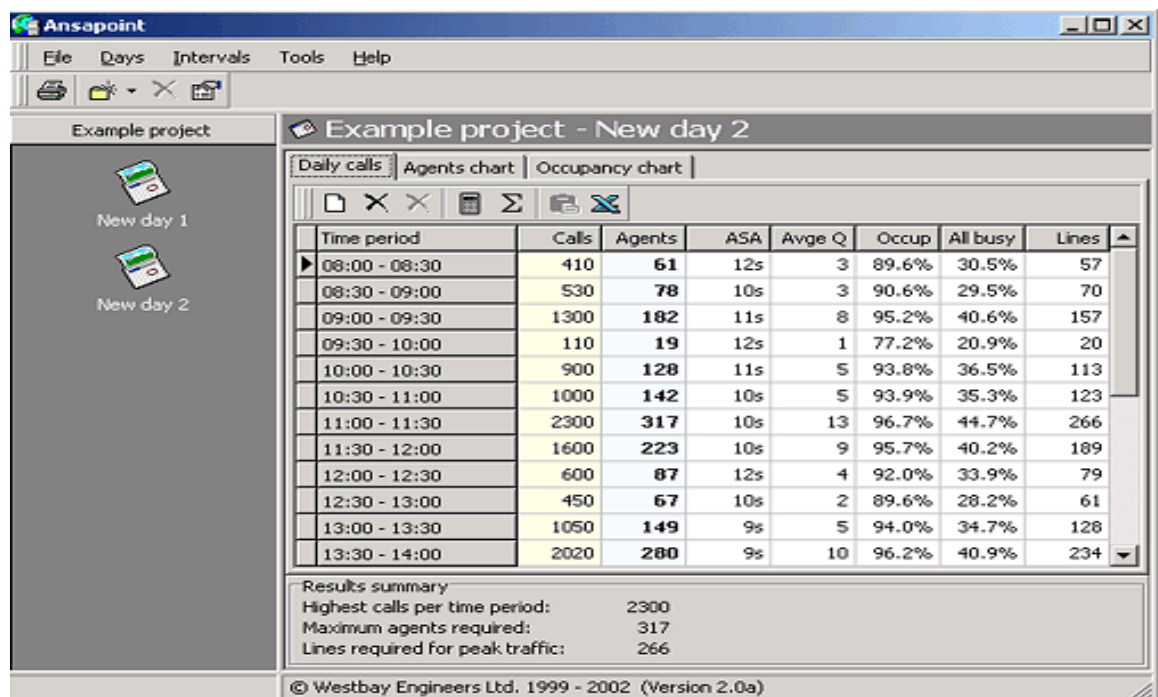
User admin Main Database C:\Program Files\Acorda\TeamMaxServer\Dialer.mdb 16/08/2004 10:38 a.m.

รูปที่ 15 - แสดงหน้าจอรายงานผลการปฏิบัติงานของ Team Agent ในรูปแบบตาราง

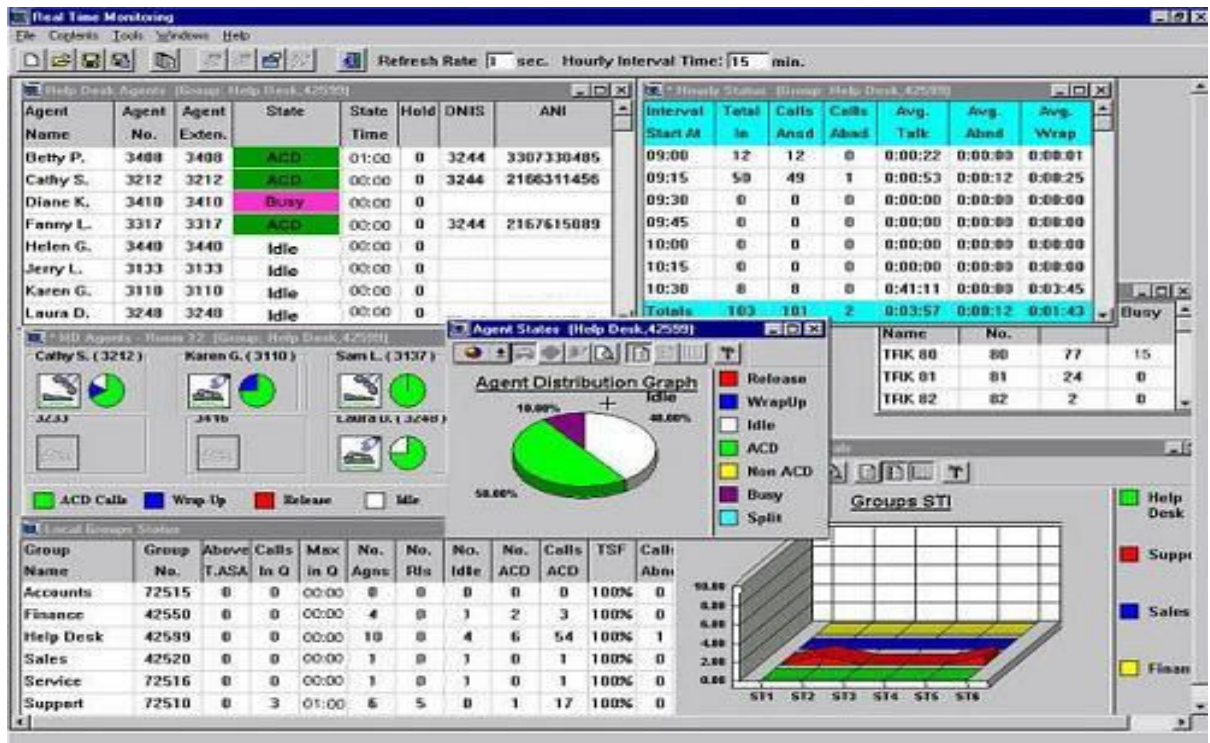


รูปที่ 16 - แสดงหน้าจอรายงาน Call Status Report ของแต่ละแคมเปญในรูปแบบแผนภาพ

บริษัทสามารถใช้ซอฟต์แวร์ในการควบคุมการปฏิบัติงานของ Agent ในแต่ละวันโดยระบบสามารถประมวลผลข้อมูล สถิติต่าง ๆ ที่จะใช้เป็นตัวชี้วัด (KPI) ประสิทธิภาพการทำงานของ Call Center ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าวสามารถเรียกดูได้แบบ Real Time ดังรูปด้านล่างนี้



รูปที่ 17 - แสดงหน้าจอใช้ในการควบคุมการปฏิบัติงานของ Agent ในแต่ละวัน



รูปที่ 18 - แสดงหน้าจอที่ใช้ในการควบคุมการปฏิบัติงานประจำวันของ Agent แต่ละราย

ธุรกิจควรมีการบริหารการดำเนินการ เช่น มีระบบ กระบวนการ ส่วนของข้อมูล การบริหารฐานข้อมูล การควบคุมคุณภาพบริการ และการคัดเลือก การฝึกอบรม การพัฒนา การจัดสรรงานให้กับพนักงาน การรักษามูลค่าการเพื่อให้การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ