

KPI – chỉ số tiếp xúc qua điện thoại

1. Chi phí trung bình mỗi cuộc gọi/mỗi lần giao dịch

- Chỉ số này chỉ có ý nghĩa trong việc kiểm soát chi phí điện thoại của công ty.

2. Thời gian nói chuyện trung bình của một cuộc điện thoại

- Chỉ số này để kiểm soát thời gian cuộc gọi quá dài theo quy định.
- Chỉ số này áp dụng được khi công ty đã phân quyền cuộc gọi cho các máy điện thoại con qua tổng đài.

3. Thời gian chờ trung bình chuyển tiếp:

- Là số thời gian mà khách hàng phải chờ để được gặp người cần giải quyết.
- Chỉ số này bị ảnh hưởng bởi hai yếu tố: tổng đài viên và người chuyển cuộc gọi của bộ phận (nếu cả bộ phận đó mới có 1-2 điện thoại).

4. % trả lời sau khung thời gian ví dụ 5 giây hoặc 3 hồi chuông

- Là tổng số lần trả lời khách trong vòng 3 hồi chuông điện thoại.

5. Tỷ lệ huỷ cuộc gọi trong khi chờ đợi

- Là số lần huỷ cuộc gọi của khách sau khi phải chờ đợi quá lâu.

6. Số cuộc gọi không kết nối được:

- Là số cuộc gọi đến nhưng không thể kết nối do máy bận hoặc không nghe máy.

7. Tỷ lệ giải quyết được trong cuộc gọi đầu tiên

- Là tỷ lệ cách giải quyết làm khách hàng hài lòng ngay trong cuộc gọi đầu tiên.