

کاهش انتظار تماس مشتریان بانک قرض الحسنه مهر ایران به زیر ۳۰ ثانیه

مرکز ارتباط با مشتریان بانک قرض الحسنه مهر ایران به بیش از ۹۰ درصد تماس‌های دریافتی پاسخ داده و مدت زمان انتظار مشتریان برای برقراری ارتباط نیز به کمتر از ۳۰ ثانیه کاهش یافته است.

به گزارش سایت خبری پرسون، دکتر «سید سعید شمس‌نژاد» مدیرعامل بانک به همراه دکتر «روح‌الله قاسمیان» مشاور مدیرعامل و رئیس اداره کل روابط عمومی و امور مشتریان از مرکز ارتباط با مشتریان بانک بازدید کردند.

در این بازدید دکتر «شمس‌نژاد» عملکرد مرکز ارتباط با مشتریان بانک در طول ۸ ماه گذشته را بررسی و برای بهبود فرآیندهای این مرکز راهکارهایی ارائه کرد.

وی همچنین ضمن گفت‌وگو با کارشناسان مرکز ارتباط با مشتریان بانک، با تأکید بر مشتری‌مداری و ضرورت پاسخگویی هرچه بهتر به تماس‌های مشتریان، در جریان دغدغه‌های آن‌ها نیز قرار گرفت.

در ۸ ماه نخست سال جاری حدود یک میلیون و ۳۰۰ هزار تماس با مرکز ارتباط با مشتریان بانک قرض الحسنه مهر ایران برقرار شده که از این تعداد ۶۸۰ هزار تماس توسط کارشناسان مرکز پاسخ داده شده و در سایر موارد نیز مشتریان از طریق سامانه گویا، اطلاعات مورد نیاز خود را دریافت کرده‌اند. افزون بر این حدود ۱۵ هزار و ۵۰۰ تماس نیز با هدف پیگیری بیشتر و اطلاع‌رسانی به مشتریان بابت حل مشکل، از سوی مرکز با آن‌ها برقرار شده است. پاسخگویی به ۹۰ درصد تماس‌های دریافتی

در طول ۸ ماه گذشته از سال جاری مرکز ارتباط با مشتریان بانک قرض الحسنه مهر ایران به بیش از ۹۰ درصد تماس‌های دریافتی پاسخ داده است. همچنین مدت زمان انتظار مشتریان برای برقراری ارتباط کمتر از ۳۰ ثانیه و متوسط زمان گفت‌وگوی آن‌ها با کارشناسان نیز حدود ۲ دقیقه بوده است. با توجه به استانداردهای تعریف شده در مرکز ارتباط با مشتریان لازم است تا حداقل ۸۰ درصد تماس‌ها در کمتر از ۶۰ ثانیه پاسخ داده شود که عملکرد مرکز در این شاخص بالاتر از استانداردهای تعریف شده و در سطح ۹۵ درصد قرار دارد.

همچنین از بین مشتریانی که پس از گفت‌وگو با کارشناسان مرکز، در نظرسنجی شرکت کرده‌اند، ۹۰ درصد افراد رضایت خود را از نحوه دریافت خدمات اعلام کرده‌اند.

نکته قابل توجه اینکه یکی از موارد پرتکرار در تماس‌های مشتریان، موضوعات مربوط به وام است. این در حالی است که اطلاعات طرح‌های مختلف بانک قرض الحسنه مهر ایران، به‌صورت کامل در وبسایت بانک به آدرس www.qmb.ir قرار دارد و علاقه‌مندان می‌توانند با مراجعه به وبسایت بانک، اطلاعات مورد نیاز خود درباره طرح‌های مختلف وام را دریافت کنند. همچنین اگر وامی دریافت کرده و نیاز به دریافت اطلاعات درباره زمان و مبلغ اقساط خود را دارند، این کار از طریق اینترنت‌بانک و همراه‌بانک «مهریران» برای آن‌ها فراهم شده است.

تلاش برای بهبود فرآیند پاسخگویی به مشتریان

پیش از این و به‌منظور ارزیابی میزان تطبیق ویژگی‌های شخصیتی کارکنان با شاخصه‌های مد نظر، همه کارکنان مرکز ارتباط با مشتریان در آزمون روانشناختی طراحی شده که با حضور روانشناس معتمد بانک برگزار شد، شرکت کرده و پاسخگوی سؤالات مربوطه بودند.

پس از تحلیل نتایج آزمون در کمیته تخصصی جذب نیروهای مرکز ارتباط با مشتریان بانک، نقاط ضعف کاربران و دوره‌های آموزشی مورد نیاز آن‌ها برای ارتقای عملکردشان شناسایی و اقدام لازم در این خصوص انجام خواهد شد.

شایان ذکر است مرکز ارتباط با مشتریان بانک قرض الحسنه مهر ایران در سه شیفت صبح، عصر و بامدادی مشغول فعالیت و پاسخگویی به مشتریان بانک است. این مرکز با هدف ارتقای کیفیت پاسخگویی به مشتریان، بهبود فرآیندهای مرتبط و اعمال نظارت دقیق‌تر توسط بانک، از حالت برون‌سپاری خارج شد و در تاریخ دوم مرداد ماه سال جاری با حضور دکتر «سید احسان خاندوزی» وزیر امور اقتصادی و دارایی افتتاح شد.