

5 روشی که مدیریت فرآیند کسب و کار به شما در بهبود خدمات مشتری کمک می‌کند

همه سازمان‌ها تلاش می‌کنند تا مزایای رقابتی خود را نسبت به رقیبان خود بهبود بخشند و سهم بازار بیشتری نسبت به آنها در اختیار داشته باشند. یکی از راه‌های موفقیت در این امر، پیدا کردن نیازهای مشتریان و برطرف کردن آنها پیش از رقباست. از این رو شرکت‌ها به دنبال دست یافتن به مزیت‌های خاصی هستند تا تمایزشان با رقبا بیش از پیش شود. در این میان نقش BPMS در بهبود خدمات مشتری انکارناپذیر است. پس اجازه دهید به پنج روشی که BPM در بهبود خدمات مشتری کمک می‌کند نگاه کنیم.

5 روش برای بهبود خدمات مشتری به کمک BPM

1. کارایی و اثربخشی عملیات خدمات مشتری را افزایش می‌دهد

عملیات خدمات مشتری ترکیبی پیچیده از عناصر انسان و سیستم است. اگر به درستی مدیریت نشود، فرآیندها به طور مثبتی به تجربه مشتری شما کمک نمی‌کنند. در برخی موارد، اگر این فرآیندها به اندازه کافی مورد توجه قرار نگیرند، می‌توانند بر تجربه مشتری شما تأثیر منفی بگذارند و در نتیجه حفظ مشتری و رضایت کمتری داشته باشند.

مدیریت این فرآیندها با استفاده از BPM می‌تواند نقش مهمی در افزایش کارایی خدمات مشتری شما داشته باشد. همچنین به شما در کشف، نقشه‌برداری، مستندسازی و تجزیه و تحلیل فرآیندهای خدمات مشتری موجود خود در وضعیت موجود می‌تواند کمک کند.



هنگامی که درک درستی از گردش کار فرآیند خود داشته باشید، می‌توانید با پر کردن شکاف‌ها و افزودن ارزش اضافی با استفاده از ابزارهایی مانند اتوماسیون فرآیند و مهندسی مجدد، برای بهبود آن‌ها تلاش کنید. BPM برای تمام فرآیندهای خدمات مشتری شما اعمال می‌شود مانند:

- مدیریت جامعه
- اسناد بازخورد و مدیریت
- ارتباط با مشتری

- سلف سرویس مشتری
- مدیریت سیستم بلیط
- پیگیری با مشتریان
- و بیشتر

با مدیریت صحیح و تلاش‌های بهبود، این فرآیندها می‌توانند با حداقل منابع اجرا شوند و حداکثر خروجی را ارائه دهند و در نهایت کارایی و اثربخشی عملیات خدمات مشتری را افزایش دهند. برای حمایت از این ادعا، گزارشی از سال 2018 اشاره می‌کند که 65 درصد از کسب‌وکارها موافق هستند که فرآیندهای BPM به سازمان‌هایشان کمک کرده است تا کارایی، تطبیق‌پذیری و رضایت مشتری را بهبود بخشند.

اگر می‌خواهید ملاحظه کنید که [نرم‌افزار BPMS](#) چطور می‌تواند فرآیندهای سازمان شما را بهینه کند، بنر زیر را کلیک کنید و با قابلیت‌ها و کاربردهای آن بیشتر آشنا شوید.



برای دریافت دموی نرم افزار BPMS

2. به اتوماسیون فرآیند خدمات مشتری کمک می‌کند

مدیریت فرآیند کسب و کار به عنوان یک عمل شامل اتوماسیون فرآیند نیز می‌شود. از

فناوری برای خودکارسازی فرآیندهای پیچیده، اضافی و اداری استفاده کنید. عملیات خدمات مشتری شما شامل فرآیندهای خاصی است که می‌توانند بدون دخالت انسان عمل کنند. به عنوان مثال، تخصیص بلیط مشتری، بخش‌بندی پرس‌وجو، ذخیره و تخصیص بازخورد و پشتیبان‌گیری از داده‌ها.

از آنجایی که خدمات خوب به مشتری با همدلی و ارتباط رشد می‌کند، می‌توانید از اتوماسیون برای کارهایی استفاده کنید که لزوماً نیازی به لمس انسان ندارند. به این ترتیب می‌توانید با حذف خطاهای انسانی و وابستگی، کارایی فرآیندهای خدمات مشتری خود را افزایش دهید.

استفاده از فناوری برای خودکارسازی وظایف همچنین با کمک به کارمندان برای تمرکز بر وظایف اولویت‌دار مانند برقراری ارتباط با مشتریان برای موارد حیاتی و کسب بازخورد دقیق، اثربخشی فرآیندهای شما را افزایش می‌دهد.

نمونه‌ای از اتوماسیون فرآیند خدمات مشتری، خودکار کردن تخصیص تماس خدمات مشتری است. این می‌تواند به صرفه‌جویی در زمان ارزشمند نه تنها برای کارمندان خدمات مشتری بلکه برای مشتری شما نیز کمک کند.

اتوماسیون فرآیند خطاهای انسانی را کاهش می‌دهد



3. به مدیریت داده‌های مشتری کمک می‌کند

مدیریت داده‌ها در سراسر سازمان یک چالش رایج در کسب و کارهای مدرن است. داده‌ها برای خدمات مشتری حیاتی هستند. سوابق مشتری، شکایات، بازخوردها و سابقه همه بخشی از عملکرد خدمات مشتری هستند.

شیوه‌های مدیریت فرآیند کسب و کار به شما کمک می‌کند فرآیندهای داده خود را نقشه‌برداری، تجزیه و تحلیل، سازمان‌دهی و مدیریت کنید، مانند:

• ورود داده‌ها

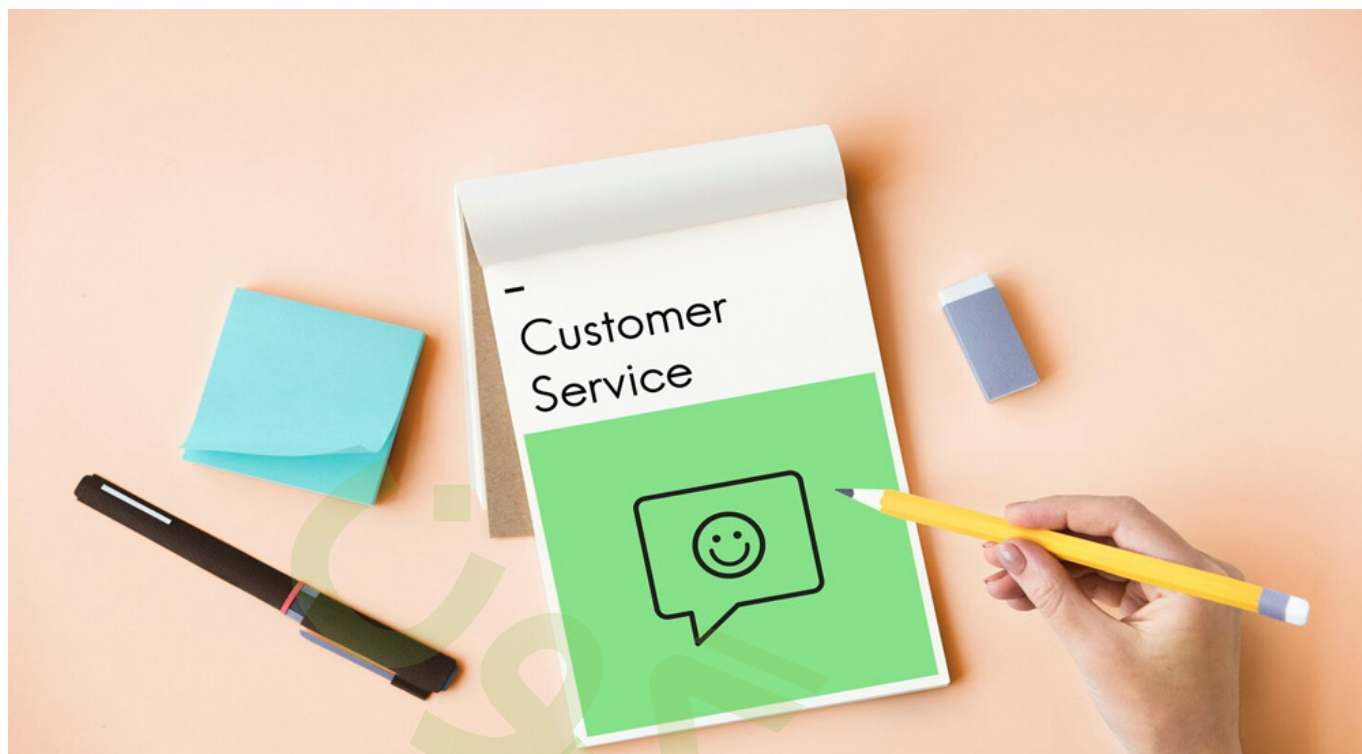
- ثبت داده‌ها
- پشتیبان‌گیری از داده‌ها
- به‌روزرسانی داده‌ها
- مدیریت سیستم داده

ساده کردن این فرآیندها به بهبود عملیات خدمات مشتری شما کمک می‌کند.

4. کاهش هزینه‌های عملیاتی خدمات مشتری

مدیریت فرآیند کسب و کار به شما در اتوماسیون و ساده‌سازی فرآیند خدمات مشتری کمک می‌کند. این به نوبه خود منجر به مدیریت بهتر منابع و هزینه‌ها می‌شود.

به عنوان مثال، ضبط‌های خودکار و چت‌ها در خط راهنمای مشتریان شما می‌تواند هزینه استخدام تیم‌های گسترده را کاهش دهد. BPM سیستم‌ها را ساده‌سازی می‌کند و هزینه‌های مدیریت و ارتقا را حذف می‌کند.



5. به شخصی سازی ارتباطات مشتریان کمک می کند

گزارش شده است که شخصی سازی درآمد را تا 15 درصد افزایش می دهد، به همین دلیل است که شرکت های بیشتری در ایجاد تجربه شخصی مشتری سرمایه گذاری می کنند. طبق گزارش Forrester، بیش از 80 درصد از کسب و کارهای دیجیتال در شخصی سازی سرمایه گذاری می کنند. از آنجایی که ما در مورد خدمات مشتری صحبت می کنیم، شخصی سازی بر هر چیز دیگری اولویت دارد زیرا مستقیماً با تجربه مشتری مرتبط است.

مدیریت فرآیند به شما کمک می کند تا شخصی سازی را در عملیات خدمات مشتری خود از طرق مختلف پیاده سازی کنید. هنگامی که فرآیندهای خدمات مشتری شما مؤثر

باشند، شما این اختیار را دارید که فرآیندها را به گونه‌ای طراحی کنید که تیم‌های خدمات مشتری شما زمان بیشتری را صرف دریافت بازخورد شخصی از مشتریان خود از طریق کانال‌های مختلف کنند.

داده‌ها یکی دیگر از عناصر حیاتی است که به فعال کردن تجربیات شخصی کمک می‌کند. با مدیریت فرآیند، می‌توانید فرآیندهای داده خود را ساده کنید تا مطمئن شوید داده‌های شما به درستی بخش‌بندی، به‌روز شده و در تیم‌ها و سیستم‌های مناسب توزیع شده‌اند. این اطمینان حاصل می‌کند که شخصی‌سازی شما به‌طور دقیق و مؤثر انجام می‌شود.

برای یک کسب و کار موفق، رضایت و خوشحالی مشتری بر همه چیز ارجحیت دارد. خدمات مشتری نقش مهمی در جلب رضایت مشتریان شما دارد. از مدیریت فرآیند کسب و کار به عنوان ابزاری برای توسعه و بهبود عملیات خدمات مشتری خود استفاده کنید تا تجربه‌ای خوب و به‌یادماندنی برای مشتری ارائه دهید.



نقش BPM در بهبود خدمات مشتری در آینده

در حال حاضر دنیای تجارت به سرعت در حال تغییرات است و در هر حوزه‌ای رقابت در حال افزایش است و بازار نسبت به اشتباهات تحمل کمتری دارد. آینده مدیریت فرآیند کسب و کار (BPM) و نرم‌افزار BPMS به روندها و جریان تکامل مدیریتی مشاغل بستگی دارد. آنچه مسلم است این امکان وجود دارد که تا سال‌های بعد BPM تقریباً برای همه مشاغل صرف‌نظر از اندازه، درآمد و تعداد کارمندان مقرون به صرفه و در دسترس باشد.

در آینده تقریباً همه مشاغل به BPM احتیاج دارند و BPM و ابزارهای مربوط به آن که

مهم‌ترین آن، نرم افزار BPMS است و واقعاً برای آنچه تحول دیجیتال می‌نامند، متناسب است. BPM در سال‌های آینده پیشرفت بیشتری خواهد کرد. بنابراین باید بخشی از برنامه کسب‌وکار سال آینده شما باشد.

در نسل بعدی کسب و کارها، BPM و نرم افزار BPMS بستر اصلی اجرای فرآیندها خواهد بود. در حال حاضر نرم افزار BPMS برای پشتیبانی از فرآیندهای پیچیده و نیازمند تغییرات مداوم، توسعه یافته است. BPM در این مسیر حرکت خود را ادامه خواهد داد و قابلیت‌های متنوعی برای پشتیبانی از کارهای پویا و نیازمند همکاری سازمانی، از جمله تجزیه و تحلیل فرآیندها، مدیریت محتوا، بهبود تجربه مشتری و بهبود عملکرد و تجربه منابع انسانی و سایر فعالیت‌ها و فرآیندهای سازمانی فراهم می‌کند.

جمع‌بندی

در مجموع، استفاده از BPM به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که خدمات مشتری را از حالت سنتی و پراکنده به یک سیستم یکپارچه، سریع و قابل‌بهبود تبدیل کنند. بهبود مستمر فرآیندها، کاهش خطاها و افزایش سرعت ارائه خدمات، مستقیماً بر رضایت مشتری تأثیر می‌گذارد و سازمان را در مسیر رقابت‌پذیری و رشد پایدار قرار می‌دهد. به همین دلیل، BPM نه تنها یک ابزار عملیاتی، بلکه یک رویکرد استراتژیک برای ارتقای تجربه مشتری محسوب می‌شود.