

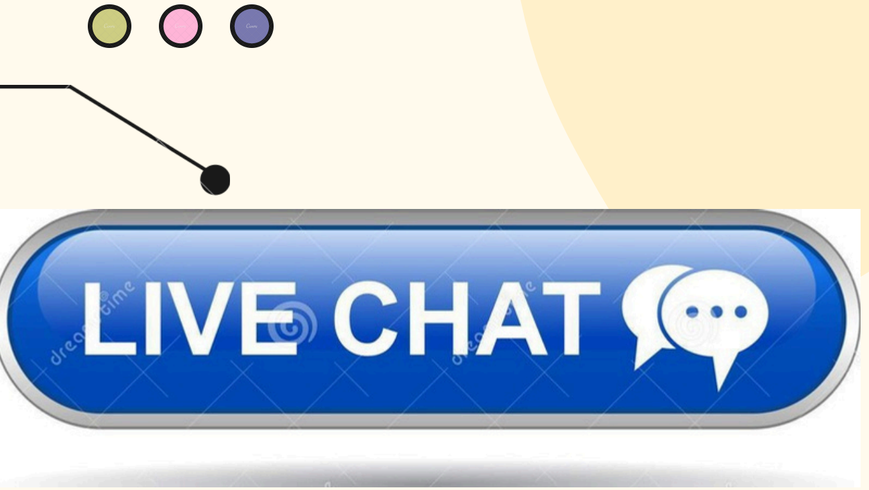
ประสบการณ์การให้บริการตอบคำถามผ่านโปรแกรม Mbox

Library Services Division

ช่องทางการให้บริการ (เดิม)

TEAM 1

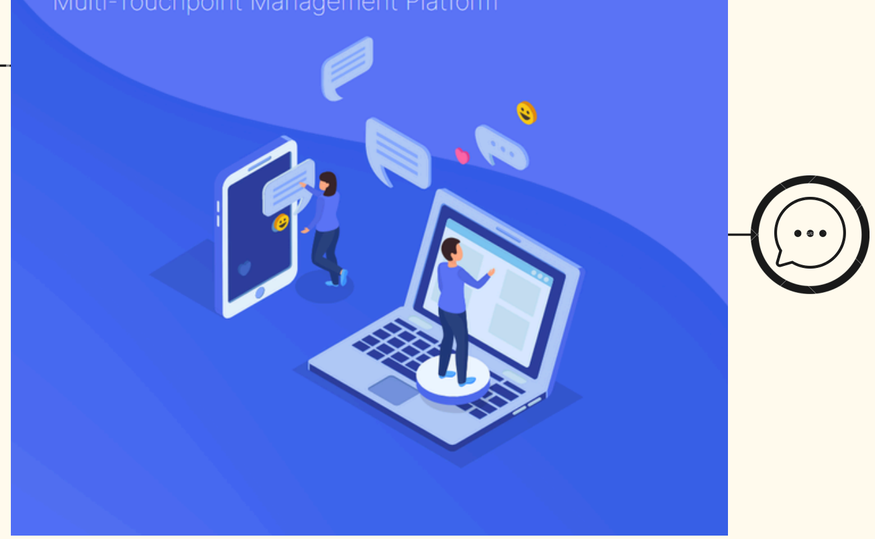
TEAM 2



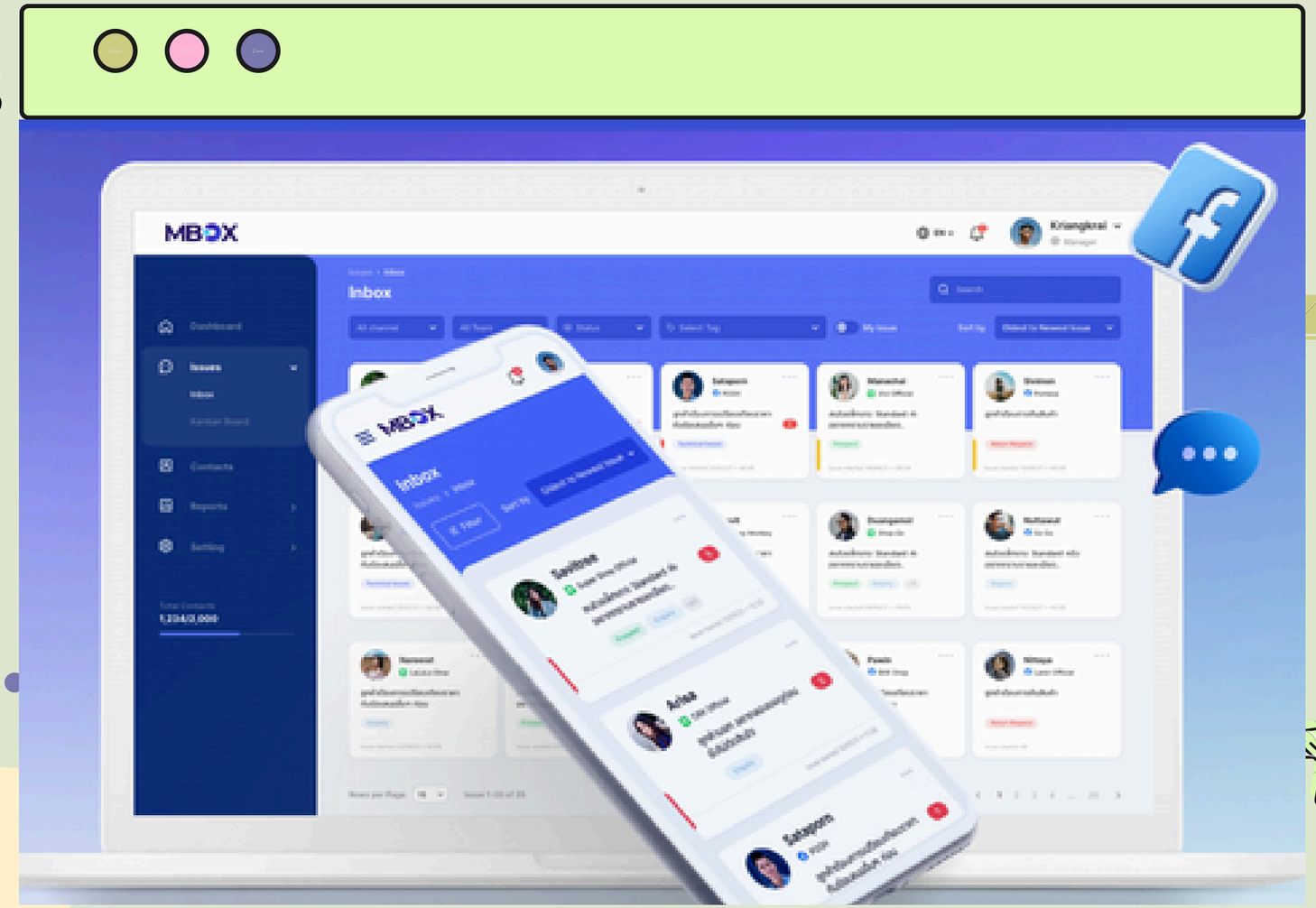
ช่องทาง การให้บริการ (เดิม)

LINE

LIVE CHAT



MBOX:
ผู้ช่วยบริหารจัดการการตอบแชท ด้วยการรวมทุกช่องทางการสื่อสาร



Trends

Feedback

WHY: MBOX?

ง่ายขึ้น



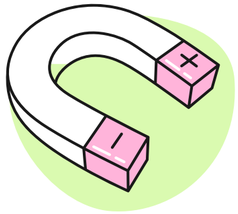
ให้บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้าได้หลายช่องทางใน 1 เดียว ด้วยการรวม Social media สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา

เร็วขึ้น



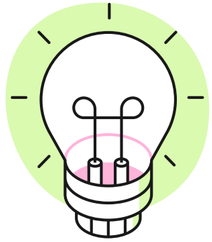
ประสานงานต่อภายในองค์กรได้ทันที ไม่ต้องสลับไปที่อื่น ลดปัญหาที่ต้องเล่าเรื่องใหม่ซ้ำๆเมื่อส่งต่อ

ฉลาดขึ้น



ระบบ Auto Assignment สามารถกระจายงานด้วยทั้งรูปแบบ Manual และ Automation ตัดปัญหาเรื่องให้บริการไม่เท่าเทียมกัน

เก่งขึ้น



รู้ประสิทธิภาพของบุคคลากรแบบเรียลไทม์ ที่ระดับของ Social Media ทำไม่ได้ เพื่อรู้ Performance ของพนักงานในทีม เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ

ความสามารถของ MBOX



Working Hour & Leave Management

ระบบจัดการเวลาตอบแชทแยกรายบุคคล สามารถกำหนดวันทำงาน ช่วงเวลา (Shift) ได้มากกว่า 1 ช่วงเวลา กำหนดช่วงเวลาพักเบรก เพื่อลดปัญหาความไม่พอใจกับลูกค้า



Assignment Rule

ลดปัญหาไม่รู้ว่าใครเปิดอ่านแล้วไม่ตอบ จัดการด้วยระบบส่งต่อแชทให้กับทีมที่ลูกค้าต้องการคุยด้วย ทั้งรูปแบบ Manual และ Automation ระดับอัตโนมัติสามารถกำหนดการแจกงานได้ทั้ง 2 แบบ คือ Round Robin (แบบวน Loop) และ Least Contact (แชทน้อยรับก่อน)

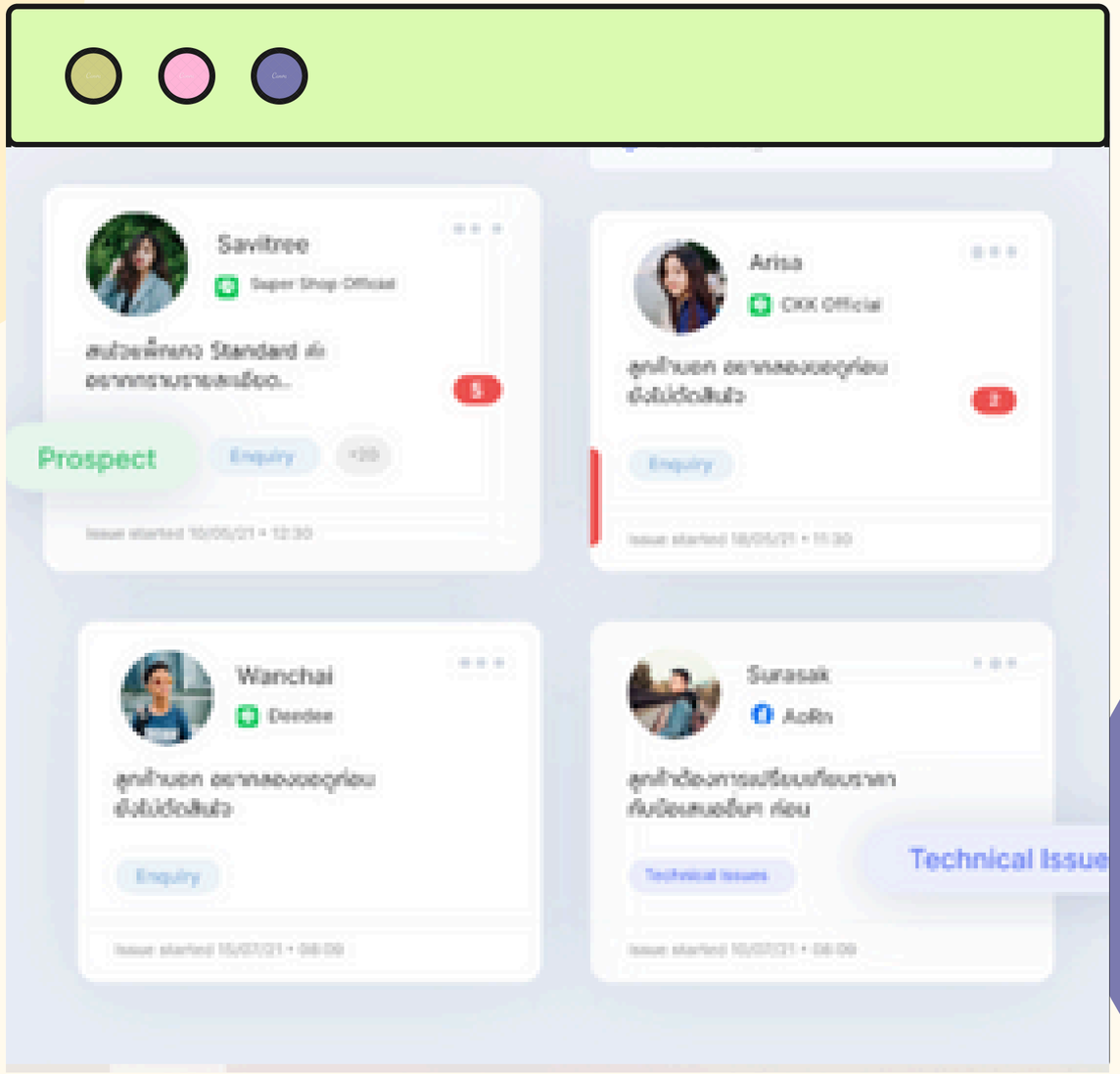


Dashboard / Report

รายงานสรุปผลแบบครบวงจร รู้การทำงานในระบบของ Channel, Team และ Agent เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ต่อได้ง่าย พร้อมยังมีหน้ารายงานสรุปผลของ Ads ให้สามารถ Tracking ต่อได้

จัดกลุ่มผู้ใช้บริการได้ง่ายไม่สับสน เพื่อการสื่อสารอย่างตรงจุด

- จำแนกปัญหาของผู้ใช้บริการด้วย ฟีเจอร์ Tag label เพื่อง่ายต่อการจัดการ
- สามารถ Note ข้อมูลผู้ใช้เพื่อส่งต่อข้อมูลได้อย่างไม่ตกหล่น
- มีข้อมูลและ History สำหรับผู้ใช้ที่เคยติดต่อมาแล้ว

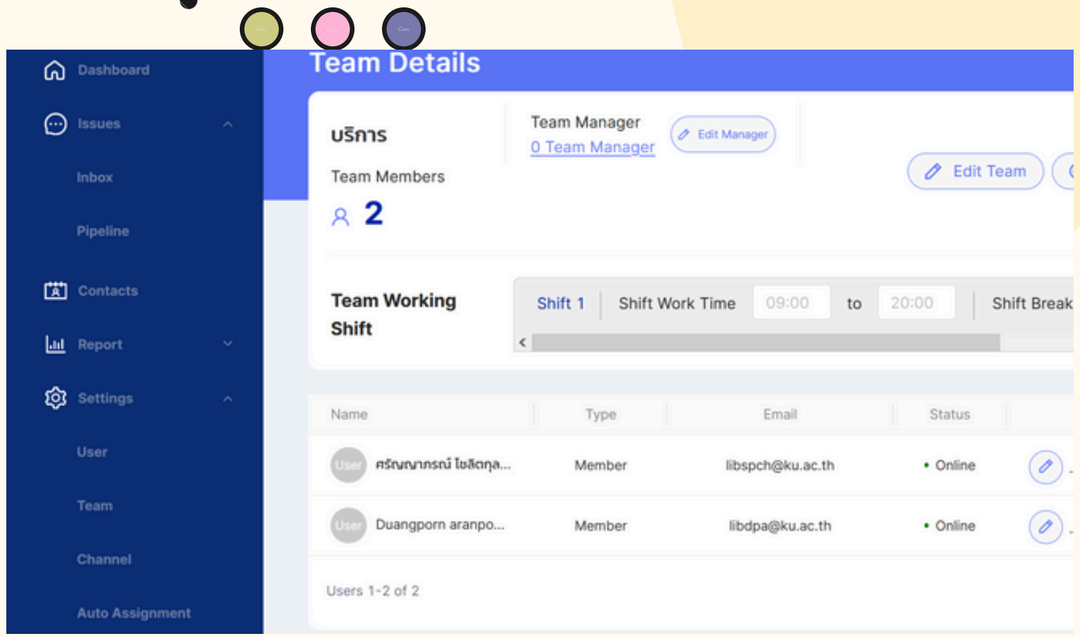


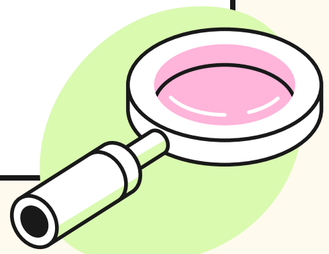
TEAM MANAGEMENT

ควบคุมและจัดการการทำงานได้ง่ายมากขึ้น

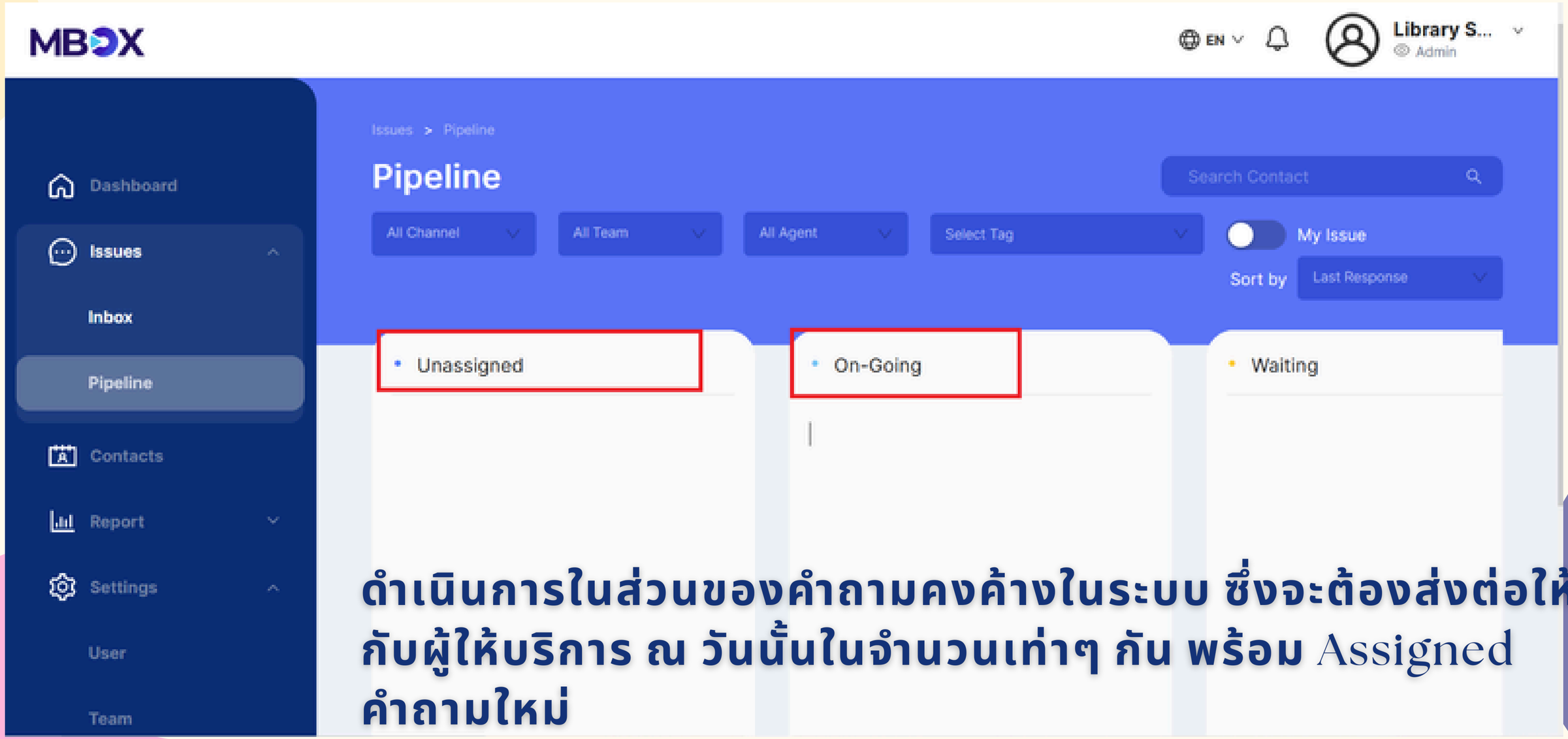
➤ ตั้งค่ารายชื่อทีมบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศที่มีเวรให้บริการในวันนั้น

➤ โดยตั้งค่า Agent 2 รายชื่อในการให้บริการ / วัน





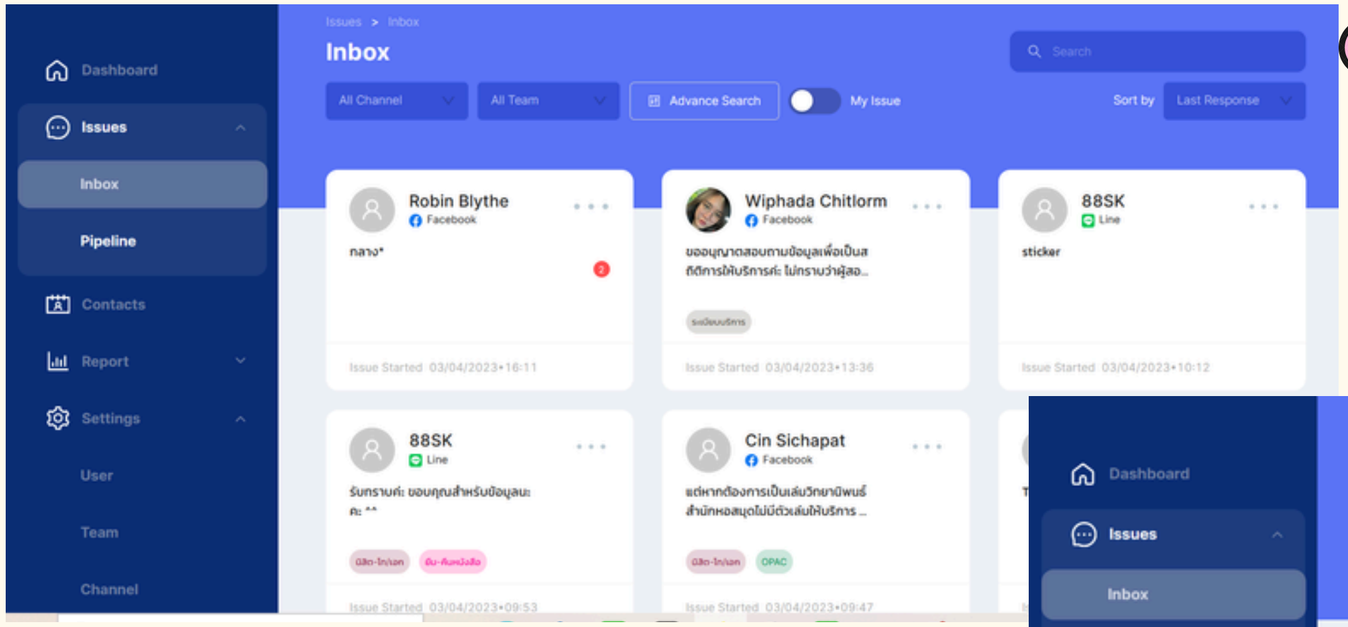
ADMIN

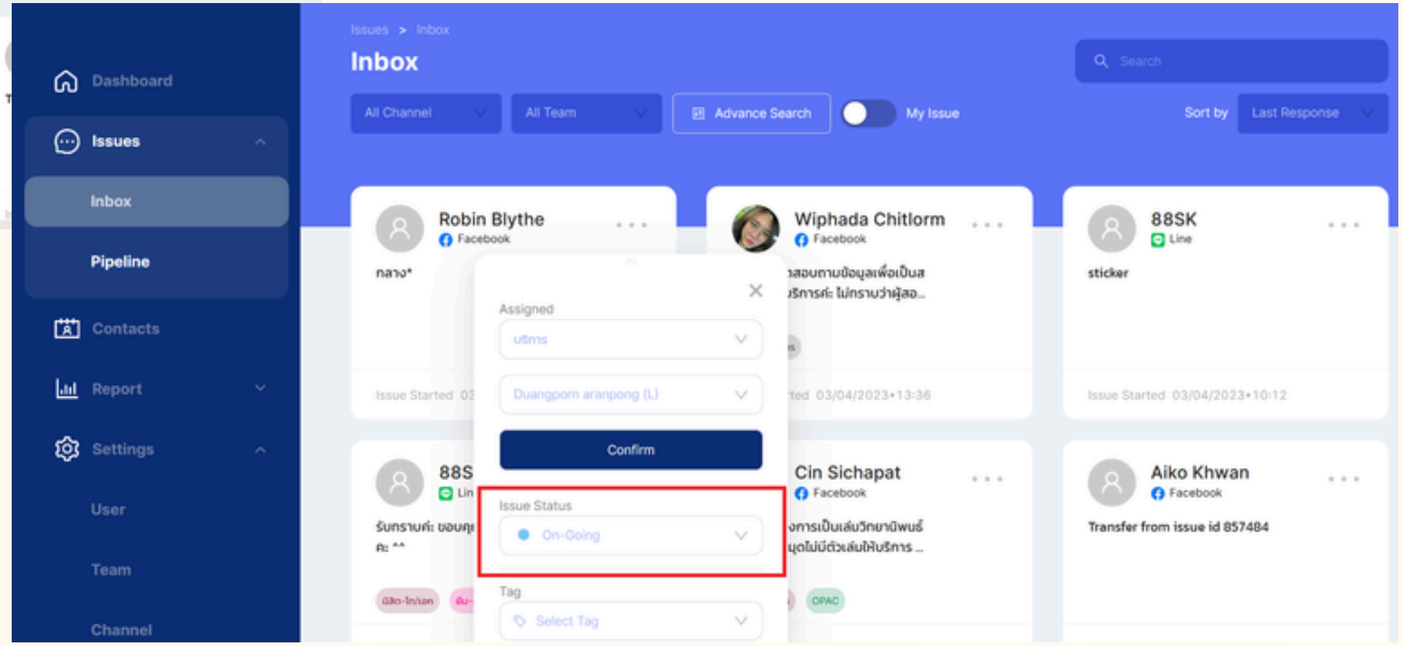


ดำเนินการในส่วนของคำถามคงค้างในระบบ ซึ่งจะต้องส่งต่อให้กับผู้ให้บริการ ณ วันนั้นในจำนวนเท่าๆ กัน พร้อม Assigned คำถามใหม่

ADMIN

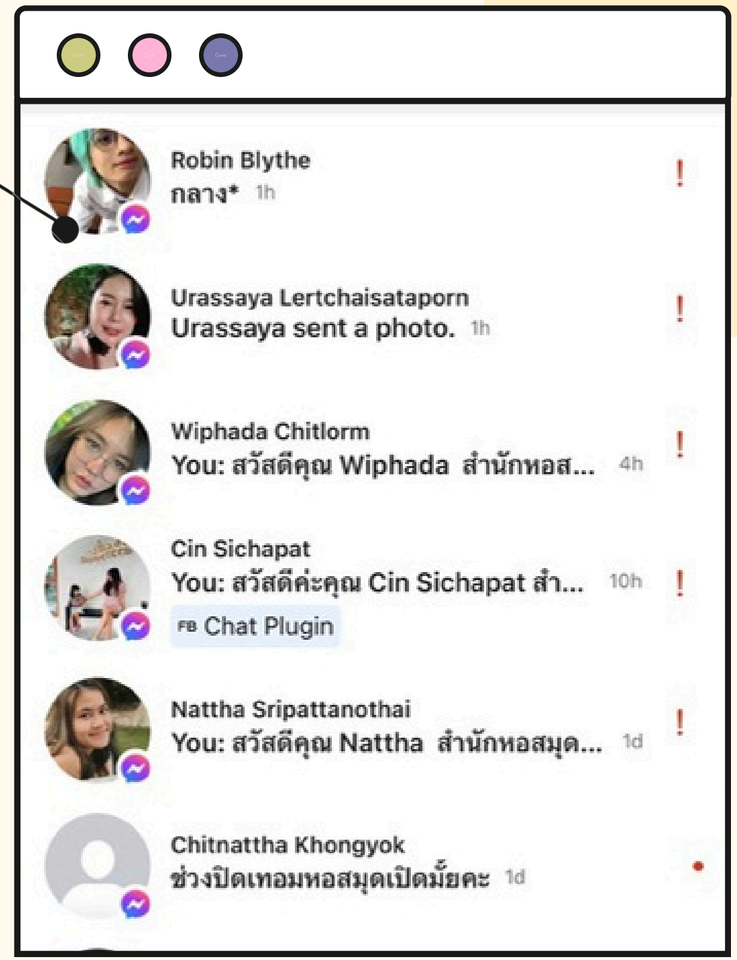
การตรวจสอบผ่าน INBOX

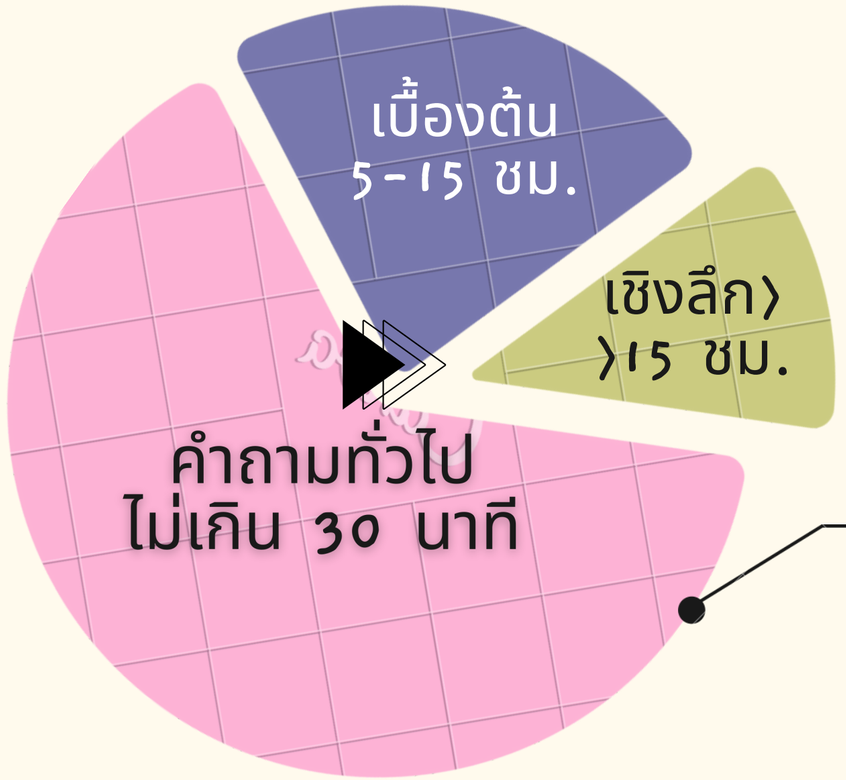




การตรวจสอบผ่านช่องทาง META BUSINESS SUITE

Admin สามารถตรวจสอบเคสคำถามได้จากเพจ Facebook: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรณีโปรแกรม Mbox มีปัญหา







SERVICE LEVEL AGREEMENT

ฝ่ายบริการ โดยบรรณารักษ์ และนักเอกสารสนเทศ ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าผ่าน Mbox ซึ่งสามารถ

- การจัดเก็บคำถาม
- ระยะเวลาการให้บริการ
- ระยะเวล่าสิ้นสุดในการให้บริการ
- จำแนกข้อมูลการใช้บริการ

การรายงานสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล

จำนวนคำถามที่สอบถามเข้ามา

ผู้ใช้บริการที่สอบถามเข้ามามากที่สุด

ระยะเวลาในการตอบคำถาม (เทียบตามข้อตกลง SLA)



ประเภทผู้ใช้บริการ

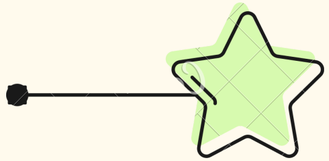
จากการที่บรรณารักษ์/นักเอกสารสนเทศฝ่ายบริการ จำนวน 8 คน ร่วมดำเนินการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านช่องทางออนไลน์ (Mbox) สามารถสรุปรายละเอียดการดำเนินงาน (รายเดือน) โดยแบ่งออกเป็น 6 หัวข้อ

ประเภทคำถาม

ช่วงเวลา

รายงานผลสถิติการใช้ MBOX

https://bit.ly/3Mfhvej



ปัญหาที่พบ / การแก้ไขปัญหา

ปัญหา

- ผู้ให้บริการอาจลืมเวรในวันนั้น ๆ ส่งผลให้คำถามนั้น ๆ ค้างในระบบเป็นเวลานาน
- คำถามทั่วไปมักจะได้รับคำตอบที่มีการตั้งค่าคำตอบอัตโนมัติในระบบไว้อยู่แล้ว ได้แก่ เวลาทำการ ใบปลอดหนี้ การยืมต่อ ทำให้มีการปิดเคสล่าช้า

การแก้ไขปัญหา

- ขอให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีชื่อในวันนั้น ๆ ตามตารางเดิมคอยตรวจสอบและแจ้งเตือนผู้ปฏิบัติงานใหม่
- ขอให้ผู้ปฏิบัติงานช่วยตรวจสอบเคสโยน (transfer) ในแต่ละวัน และดำเนินการเคลียร์คำถามที่โยนให้เรียบร้อย

ข้อเสนอแนะ

ขอให้ผู้ให้บริการตอบคำถามทุกท่านตรวจสอบเคสคำถามตามลำดับก่อนกลัง และเมื่อให้บริการแล้วควรปิดเคสทุกข้อคำถามเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเคสค้างในสระบบ

FEEDBACK

HTTPS://MBOX.1MOBY.TECH/



Feedback