

Quy trình tư vấn và hỗ trợ khách hàng tại VDTC

Đơn vị trình ký: Phòng Chăm sóc khách hàng - Trung tâm Dịch vụ kỹ thuật -
Tổng công ty Giải pháp doanh nghiệp Viettel

Danh sách ký duyệt

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	BÙI TRÌNH	Tổng Giám đốc - Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam	01/10/2020 05:18:46	

	CTCP GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.01
	QUY TRÌNH TƯ VẤN VÀ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG VDTC	Ngày có hiệu lực: 01/10/2020
		Ngày hết hiệu lực: 01/10/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 1/6

BẢNG THEO DÕI NHỮNG SỬA ĐỔI

STT	Trang	Nội dung sửa đổi	Ngày có hiệu lực

	Biên soạn	Kiểm tra	Phê duyệt
Chữ ký			 Bùi Trinh
	Nguyễn Thị Hoa	Vũ Thị Phương Thảo	

	CTCP GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.01
	QUY TRÌNH TƯ VẤN VÀ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG VDTC	Ngày có hiệu lực: 01/10/2020
		Ngày hết hiệu lực: 01/10/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 2/6

I. MỞ ĐẦU

1. Mục đích

- Quy trình quy định các bước cần thực hiện trong quá trình tư vấn và hỗ trợ giải đáp thắc mắc của khách hàng, giải quyết khiếu nại, xử lý lỗi/sự cố cho khách hàng. Quy định rõ trách nhiệm và quyền hạn của các đơn vị trong các hoạt động tư vấn và hỗ trợ khách hàng.

2. Đối tượng áp dụng

- Quy trình này áp dụng cho các nhân viên Chăm sóc khách hàng, các điểm cung cấp dịch vụ, đại lý, cộng tác viên trực thuộc Công ty cổ phần Giao thông số Việt Nam.

3. Giải thích thuật ngữ, từ viết tắt

3.1. Giải thích thuật ngữ

STT	Thuật ngữ	Chú thích
1	Lỗi/Sự cố	Là các lỗi liên quan đến chính sách, giao dịch hoặc thao tác khi KH sử dụng dịch vụ
2	Yêu cầu, Phản ánh	Là các thắc mắc, phàn nàn của khách hàng về việc bị xâm phạm quyền lợi chính đáng theo hợp đồng hoặc các quy định của pháp luật; hoặc VDTC không thực hiện đúng các trách nhiệm và nghĩa vụ đã cam kết với khách hàng
3	Hình thức khiếu nại	Khiếu nại qua điện thoại bằng cách gọi điện lên Tổng đài Hỗ trợ khách hàng; Khiếu nại qua thư điện tử gửi tới VDTC; Khiếu nại bằng văn bản; Khiếu nại bằng cách đến các trụ sở làm việc của VDTC; Khiếu nại qua báo chí/truyền thông; Khiếu nại qua diễn đàn, trang mạng xã hội
4	Ticket	Là phiếu yêu cầu được tạo trên phần mềm bao gồm nội dung: Mô tả khiếu nại (lỗi/sự cố hoặc hỗ trợ dịch vụ), đơn vị đưa ra yêu cầu và đơn vị tiếp nhận xử lý
5	ePass	Thẻ dán trên kính (đèn xe)

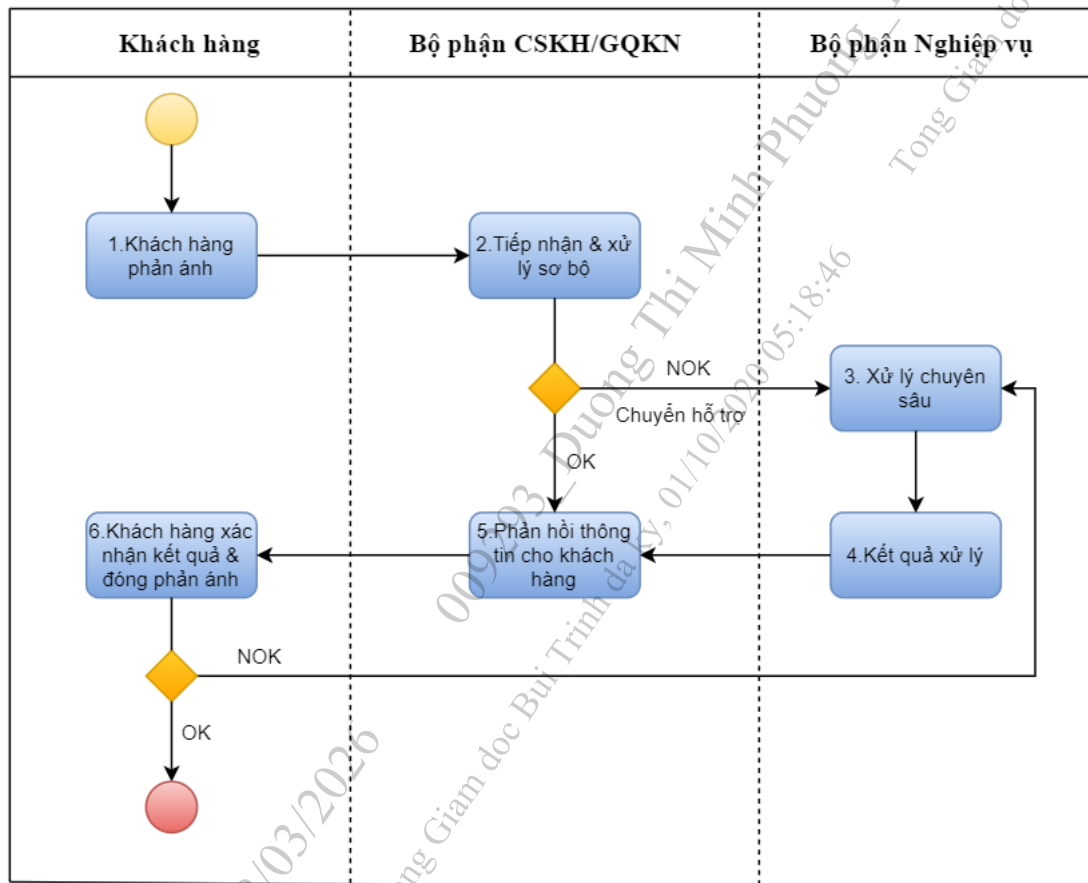
3.2. Từ viết tắt

STT	Từ viết tắt	Chú thích
1	CSKH	Chăm sóc khách hàng
2	GQKN	Giải quyết khiếu nại
3	Happycall	Gọi điện
4	CRM	Phần mềm bán hàng
5	YC/PA	Yêu cầu/Phản ánh

	CTCP GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.01
	QUY TRÌNH TƯ VẤN VÀ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG VDTC	Ngày có hiệu lực: 01/10/2020
		Ngày hết hiệu lực: 01/10/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 3/6

II. NỘI DUNG

1. Luồng quy trình



2. Mô tả các bước trong quy trình

2.1. Khách hàng phản ánh

- *Phụ trách thực hiện:* Khách hàng.
- *Đầu vào:* Nhu cầu cần được hỗ trợ của KH.
- *Đầu ra:* Yêu cầu/phản ánh của KH.
- *Công việc thực hiện:*

Khi KH có YC/PA cần được giải đáp liên quan đến dịch vụ ePass, KH có thể thực hiện trên các kênh CSKH của công ty VDTC theo các hình thức: Điện thoại gọi lên tổng đài; Chat với tư vấn viên của VDTC hoặc chat với hệ thống tự động trả lời; Gửi thư điện tử; Gửi văn bản; Trực tiếp đến trụ sở làm việc của VDTC; Báo chí, truyền thông/diễn đàn, trang mạng xã hội; Báo trực tiếp cho nhân viên.

	CTCP GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.01
	QUY TRÌNH TƯ VẤN VÀ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG VDTC	Ngày có hiệu lực: 01/10/2020
		Ngày hết hiệu lực: 01/10/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 4/6

Hình thức tiếp nhận: Tổng đài, email, điện thoại, văn bản (Phụ lục 02_BM01: Phiếu tiếp nhận khiếu nại)

2.2. Tiếp nhận & xử lý sơ bộ

- *Phụ trách thực hiện:* Bộ phận CSKH.
- *Đầu vào:* Yêu cầu/phản ánh của KH.
- *Đầu ra:* Phản ánh được xử lý và/hoặc chuyển bộ phận nghiệp vụ.
- *Công việc thực hiện:*

Sau khi tiếp nhận YC/PA của KH, bộ phận CSKH tự xem xét và xử lý theo nghiệp vụ được đào tạo và phạm vi công việc.

- ✓ Nếu OK, chuyển bước 5 để phản hồi KH.
- ✓ Nếu NOK, chuyển bước 3 để chuyển bộ phận nghiệp vụ xử lý.

Trong trường hợp nội dung phản ánh nằm ngoài khả năng xử lý, bộ phận CSKH có nhiệm vụ tạo ticket trên hệ thống để chuyển bộ phận Nghiệp vụ hỗ trợ.

- *Thời gian thực hiện:*
 - ✓ Đối với KH Hot/Vip/Privilege: 08 giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận
 - ✓ Đối với KH thường: 12 giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận

2.3. Xử lý chuyên sâu

- *Phụ trách thực hiện:* Bộ phận Nghiệp vụ.
- *Đầu vào:* Phản ánh được chuyển bộ phận nghiệp vụ xử lý.
- *Đầu ra:* Kết quả xử lý chuyên sâu.
- *Công việc thực hiện:*

Xuất YC/PA trên hệ thống để tiếp nhận xử lý theo đúng kiến thức, kinh nghiệm, trách nhiệm đã được đào tạo.

- *Thời gian thực hiện:*
 - ✓ Đối với KH Hot/Vip/Privilege: 03 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận.
 - ✓ Đối với KH thường: 05 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận.

Lưu ý: Đối với các khiếu nại về cước dịch vụ, thời gian xử lý phụ thuộc vào các đơn vị thanh toán nên sẽ điều chỉnh tùy vào thực tế vận hành.

2.4. Kết quả xử lý

- *Phụ trách thực hiện:* Bộ phận Nghiệp vụ.
- *Đầu vào:* Kết quả xử lý chuyên sâu.
- *Đầu ra:* Kết quả xử lý được xác nhận trên hệ thống.
- *Công việc thực hiện:*

	CTCP GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.01
	QUY TRÌNH TƯ VẤN VÀ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG VDTC	Ngày có hiệu lực: 01/10/2020
		Ngày hết hiệu lực: 01/10/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 5/6

Sau khi xử lý chuyên sâu, nhân viên nghiệp vụ trả kết quả trên hệ thống đảm bảo các nội dung sau:

- ✓ Nguyên nhân, hướng xử lý.
- ✓ Giải pháp dài hạn để tránh lỗi/sự cố lặp lại.
- ✓ Thời gian thực tế phát sinh lỗi/sự cố và thời gian khắc phục.
- ✓ Trạng thái sử dụng dịch vụ của KH hiện tại.

- **Thời gian thực hiện:**

- ✓ Đối với KH Hot/Vip/Privilege: 01 giờ làm việc sau khi xử lý xong.
- ✓ Đối với KH thường: 02 giờ làm việc sau khi xử lý xong.

2.5. Phản hồi thông tin cho khách hàng

- **Phụ trách thực hiện:** Bộ phận CSKH/GQKN.
- **Đầu vào:** Kết quả được xác nhận trên hệ thống.
- **Đầu ra:** Kết quả xử lý.
- **Công việc thực hiện:**

Nhân viên CSKH/GQKN dựa theo kết quả được trả trên hệ thống để phản hồi theo hình thức đã thỏa thuận với KH:

- ✓ Happycall.
- ✓ Nhắn tin SMS.
- ✓ Công văn phúc đáp (Phụ lục 02_BM02: Mẫu thư phúc đáp gửi khách hàng).
- ✓ Gặp trực tiếp KH.

- **Thời gian thực hiện:**

- ✓ Đối với KH Hot/Vip/Privilege: 01 giờ làm việc khi nhận được kết quả trên hệ thống.
- ✓ Đối với KH thường: 02 giờ làm việc khi nhận được kết quả trên hệ thống.

2.6. KH xác nhận kết quả và đóng phản ánh

- **Phụ trách thực hiện:** Khách hàng.
- **Đầu vào:** Kết quả xử lý.
- **Đầu ra:** Đóng phản ánh của KH.
- **Công việc thực hiện:**

KH được nhân viên CSKH thông báo nguyên nhân, phương án và kết quả xử lý. Phản hồi KH dựa trên kết quả nhận được.

- ✓ Nếu kết quả xử lý đúng yêu cầu, đạt thỏa thuận với KH, thực hiện đóng phản ánh
- ✓ Nếu kết quả xử lý không đạt được thỏa thuận với KH, KH tiếp tục phản ánh,
- ✓ chuyển bước 3.

	CTCP GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.KD.01
	QUY TRÌNH TƯ VẤN VÀ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG VDTC	Ngày có hiệu lực: 01/10/2020
		Ngày hết hiệu lực: 01/10/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 6/6

3. Lưu hồ sơ

3.1. Nguyên tắc

- 100% yêu cầu, phản ánh của KH được lưu trên hệ thống CRM.
- Cách thức lưu trữ: Nội dung yêu cầu, phản ánh của KH; Các biên bản tiếp nhận khiếu nại/biên bản xác nhận/biên bản làm việc/hợp đồng/công văn phúc đáp ...được lưu trữ trên hệ thống CRM, đảm bảo khi kiểm tra một trường hợp khiếu nại nào thì các hồ sơ đi kèm có đầy đủ các thông tin yêu cầu trên phần mềm CRM.

3.2. Yêu cầu và thời hạn lưu trữ

- Yêu cầu:
 - ✓ Tất cả các loại hồ sơ phải lưu theo thời gian tiếp nhận (ngày/tháng/năm);
 - ✓ Hồ sơ lưu phải có danh mục chi tiết, đầy đủ về số lượng của các hồ sơ lưu trong file;
 - ✓ Các phiếu yêu cầu, tờ trình, công văn, văn bản hợp lệ và có đầy đủ thông tin mà mẫu văn bản quy định trước khi thực hiện nghiệp vụ. Trong trường hợp khẩn cấp có thể xin chỉ đạo và được sự đồng ý của lãnh đạo để thực hiện trước, hoàn thiện thủ tục sau nhưng thời gian hoàn thiện thủ tục không quá 48 giờ làm việc kể từ thời điểm thực hiện nghiệp vụ;
 - ✓ Định kỳ tháng cuối cùng của Quý các đơn vị phải thực hiện rà soát lại hồ sơ lưu tại
 - ✓ đơn vị nhằm xác định những hồ sơ đã hết thời hạn lưu và tiến hành hủy hồ sơ.
- Thời hạn:
 - ✓ Đối với hồ sơ bản cứng: Tối thiểu 02 năm.
 - ✓ Đối với hồ sơ bản mềm: Lưu trong suốt quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ.

4. Bảng thống kê phụ lục và biểu mẫu đính kèm

TT	Tên phụ lục/biểu mẫu
1	Phụ lục 01. Kỹ năng Happycall dành cho nhân viên CSKH
2	Phụ lục 02. Biểu mẫu trong công tác CSKH