# MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

* **Mục đích**: Nhằm tiếp nhận thông tin và xử lý rút kinh nghiệm *ngay* để nâng cao sự hài lòng của khách hàng và quản lý đào tạo chia sẻ kinh nghiệm cho nhân viên tốt hơn.
* **Phạm vi áp dụng**: Công ty Cổ phần Viễn thông FPT

# ĐỊNH NGHĨA TỪ VIẾT TẮT

|  |  |
| --- | --- |
| **Từ viết tắt** | **Diễn giải** |
| Điểm CSAT | Điểm đánh giá sự hài lòng của khách hàng |
| Điểm CSAT 1 | Mức độ hài lòng của khách hàng là: Rất không hài lòng |
| Điểm CSAT 2 | Mức độ hài lòng của khách hàng là: Không hài lòng |
| BGĐ | Ban Giám Đốc |
| NVKD | Nhân viên kinh doanh |
| NVKT | Nhân viên kỹ thuật |

# THÔNG SỐ TỔNG HỢP

| ***Thông số*** | ***Mô tả*** | ***Yêu cầu*** |
| --- | --- | --- |
| Đầu vào | Điểm CSAT 1, 2 của khách hàng | Thông tin rõ ràng, chính xác |
| Đầu ra | Báo cáo xử lý điểm CSAT 1, 2 được tiếp nhận và phân tích | Thông tin rõ ràng, chính xác |

# LƯU ĐỒ



# CÁC BƯỚC THỰC HIỆN

**Bước 1: Tiếp nhận Notification và xác nhận**

| ***STT*** | ***Hoạt động*** | ***Sản phẩm*** | ***Người thực hiện*** | ***Thời gian*** | ***Tài liệu hướng dẫn*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Khi thông tin khảo sát điểm CSAT 1, 2 của khách hàng được ghi nhận, hệ thống tự động gửi notification về điểm CSAT 1, 2 các cấp quản lý của nhân viên được đánh giá.   * Đối với NVKD: hệ thống gửi notification qua tool mobisale đến trưởng phòng kinh doanh, giám đốc chi nhánh. * Đối với NVKT: hệ thống gửi notification qua email đến điều hành, quản lý user chi nhánh, BGĐ TIN/PNC/INDO.   Tiếp nhận Notification vê điểm CSAT 1, 2 của nhân viên thông qua Mobisale hoặc Email.  [Quy định gửi Notification CSAT 1, 2](#_Quy_định_gửi) | Thông tin về điểm CSAT 1, 2 được tiếp nhận | Trưởng phòng Kinh doanh/ Điều hành TIN/PNC/ Quản lý INDO | Ngay sau khi điểm CSAT 1, 2 được ghi nhận |  |
| 2 | Xác nhận đã tiếp nhận thông tin điểm CSAT 1, 2 của nhân viên:   * Đối với NVKD: trưởng phòng kinh doanh xác nhận đã nhận notification về điểm CSAT 1, 2 * Đối với NVKT: điều hành xác nhận đã nhận notification về điểm CSAT 1, 2   Trong trường hợp notification chưa được xác nhận, hệ thống sẽ tiếp tục gửi notification mỗi 2 tiếng, cho đến khi được xác nhận.  [Hướng dẫn chi tiết tiếp nhận và xác nhận điểm CSAT 1, 2](#_Hướng_dẫn_xác) | Thông tin tiếp nhận điểm CSAT 1, 2 được xác nhận | Trưởng phòng Kinh doanh/ Điều hành TIN/PNC/ Quản lý INDO | Sau khi tiếp nhận thông tin điểm CSAT 1, 2 |  |

**Bước 2: Xác thực và xử lý**

| ***STT*** | ***Hoạt động*** | ***Sản phẩm*** | ***Người thực hiện*** | ***Thời gian*** | ***Tài liệu hướng dẫn*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Sử dụng dữ liệu từ nội dung của notifcation, kết hợp với thông tin ghi nhận trên tool <https://cem.fpt.vn/> (xem chi tiết các ghi chú của nhân viên khảo sát, nghe lại băng ghi âm) để làm rõ nội dung phản ánh từ khách hàng.   * Đối với NVKD: trưởng phòng kinh doanh yêu cầu NVKD được đánh giá giải trình. * Đối với NVKT: điều hành/quản lý user yêu cầu tổ nhóm/cá nhân NVKT được đánh giá giải trình.   Nhân viên có trách nhiệm giải trình chi tiết về các trường hợp khiến khách hàng không hài lòng | Thông tin chi tiết về sự việc khiến khách hàng không hài lòng. | IBB: Trưởng phòng Kinh doanh/ QA chi nhánh  TIN/PNC: Điều hành/QS/Quản lý user  INDO: Quản lý INDO  Nhân viên được đánh giá | Sau khi tiếp nhận thông tin điểm CSAT 1, 2 | **HDCV Sử dụng tool cem.fpt.vn – customer voice** |
| 2 | Phối hợp với nhân viên được đánh giá xây dựng hành động khắc phục với khách hàng (nếu cần thiết) và hành động xử lý với nhân viên (trao đổi, nhắc nhở, chế tài…) và thực hiện.  **Lưu ý:** *Nhân viên được đánh giá không được liên hệ với khách hàng. Chỉ cấp quản lý được liên hệ với khách hàng khi cần thiết để thể hiện sự lắng nghe phản hồi của khách hàng và có hành đồng khắc phục.*  *Tuyệt đối tuân thủ yêu cầu/quy định về bảo mật thông tin dữ liệu khách hàng nói chung và dữ liệu khách hàng từ Tool “Customer Voice” nói riêng, đặc biệt là các file ghi âm.* | Thực hiện các hành động khắc phục (nếu cần thiết) và hành động xử lý với nhân viên. | IBB: Trưởng phòng Kinh doanh/ QA chi nhánh  TIN/PNC: Điều hành/QS/Quản lý user  INDO: Quản lý INDO  Nhân viên được đánh giá | Sau khi tiếp nhận thông tin điểm CSAT 1, 2 |  |

**Bước 3: Báo cáo ghi nhận xử lý**

| ***STT*** | ***Hoạt động*** | ***Sản phẩm*** | ***Người thực hiện*** | ***Thời gian*** | ***Tài liệu hướng dẫn*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Tổng hợp các trường hợp điểm CSAT 1, 2 đã được tiếp nhận và xử lý vào mẫu báo cáo đã được quy định.  Thông tin báo cáo bao gồm 2 loại: thông tin ghi nhận từ hệ thống và thông tin ghi nhận của chi nhánh/bộ phận. Trong đó:   * Thông tin ghi nhận từ hệ thống bao gồm: nhân viên được đánh giá, điểm CSAT, ghi nhận phản ánh của CSKH, số HĐ, vùng, chi nhánh. Thông tin này được lấy trên tool <https://cem.fpt.vn/> * Thông tin ghi nhận từ chi nhánh/bộ phận bao gồm: họ tên nhân viên được đánh giá, thông tin giải trình của cá nhân/đơn vị, kiểm chứng của quản lý, loại lỗi, chế tài, kỷ luật bổ sung, hành động khắc phục với KH, ghi chú. | Báo cáo chi tiết các trường hợp điểm CSAT 1, 2 được tiếp nhận và xử lý | IBB, TIN/PNC, INDO: Nhân sự được phân công tổng hợp báo cáo tại các chi nhánh, bộ phận | Hàng tuần, sau khi có hành động xử lý với các trường hợp điểm CSAT 1, 2 | **HDCV Sử dụng tool cem.fpt.vn – customer voice** |
| 2 | Phân tích báo cáo xử lý điểm CSAT 1, 2. | Báo cáo được phân tích | IBB, TIN/PNC, INDO | Sau khi tổng hợp xong báo cáo |  |
| 3 | Tổng hợp báo cáo tại các chi nhánh, bộ phận và gửi Ban điều hành, Ban dự án CEM, FTQ.   * Đối với IBB: các chi nhánh gửi báo cáo các trường hợp xử lý cho Giám đốc vùng. Giám đốc vùng tổng hợp 1 báo cáo duy nhất và gửi Ban dự án CEM, FTQ, Ban điều hành vào thứ 3 hàng tuần. * Đối với TIN/PNC/INDO: các đơn vị/bộ phận gửi báo cáo các trường hợp xử lý cho BGĐ TIN/PNC/INDO. BGĐ TIN/PNC/INDO tổng hợp 1 báo cáo và gửi Ban dự án CEM, FTQ, Ban điều hành vào thứ 3 hàng tuần. | Báo cáo tổng hợp của các vùng được gửi đến Ban điều hành, Ban dự án CEM, FTQ | Giám đốc vùng, BGĐ TIN/PNC, BGĐ INDO | Thứ 3 hàng tuần | **7.0.5.1-BM/IN/HDCV/FTEL**  **Mẫu báo cáo xử lý CSAT 1,2 – nhân viên kinh doanh.**  **7.0.5.2-BM/IN/HDCV/FTEL**  **Mẫu báo cáo xử lý CSAT 1, 2 – nhân viên kỹ thuật** |

**Bước 4: Phân tích và xử lý báo cáo**

| ***STT*** | ***Hoạt động*** | ***Sản phẩm*** | ***Người thực hiện*** | ***Thời gian*** | ***Tài liệu hướng dẫn*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Tiếp nhận báo cáo tổng hợp của các vùng và TIN/PNC/INDO  Từ các báo cáo tổng hợp của các vùng và TIN/PNC/INDO. Ban dự án CEM có hành động phân tích các báo cáo và có hành động xử lý phù hợp. | Báo cáo của các vùng, TIN/PNC/INDO được phân tích và có hành động xử lý phù hợp | Ban điều hành, Ban dự án CEM, FTQ. | Sau khi tiếp nhận báo cáo của các vùng |  |

# HƯỚNG DẪN/QUY ĐỊNH CHI TIẾT

### Quy định gửi Notification về điểm CSAT 1, 2, 5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Đối với IBB** | **Đối với TIN/PNC** |
| Đối tượng nhận | Trưởng phòng kinh doanh/ GĐ chi nhánh | Điều hành TIN/PNC, Trưởng phó phòng kỹ thuật – Quản lý User, BGĐ TIN/PNC |
| Hình thức gửi | Qua tool Mobisales | Qua Email |
| Template Notification | Hiển thị ngoài màn hình điện thoại với cấu trúc như sau:  [CEM – Độ hài lòng KH] – Acc nhân viên – Điểm CSAT– Số hợp đồng  Ví dụ minh họa: | Hiển thị tại subject mail với cấu trúc thể hiện như sau:  [CEM – Độ hài lòng KH] – Khu vực – Điểm CSAT – Số hợp đồng  Ví dụ minh họa: |
| Template Nội dung | Cấu trúc phần nội dung gửi đến Mobisale như sau:   * Thông tin khách hàng * Thông tin nhân viên được đánh giá * Nội dung đánh giá:   + Ca khảo sát   + Đánh giá của KH: Điểm CSAT   + Ghi chú của NVKS * Nút ấn xác nhận hoàn tất   Ví dụ minh họa: | Cấu trúc phần nội dung gửi đến Email như sau:   * Thông báo từ hệ thống KS sau **Triển khai/Bảo trì** (Phân loại khảo sát sau triển khai/sau bảo trì) * Thông tin ca khảo sát * Thông tin tổ đội TIN/PNC được đánh giá * Thông tin khách hàng * Đánh giá của KH: Điểm CSAT * Ghi chú của NVKS * Nút xác nhận hoàn tất   Ví dụ minh họa: |

### Hướng dẫn xác nhận Notification điểm CSAT 1, 2, 5

* Khi nhận được Notification thông qua Email (đối với TIN/PNC) hay Notification (đối với IBB), điều hành, trưởng/phó phòng kinh doanh có trách nhiệm xác nhận thông tin đã tiếp nhận Notification.
* Trong trường hợp Notification chưa được xác nhận, hệ thống sẽ tiếp tục gửi notification mỗi 2 giờ.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Đối với Notification cho IBB gửi từ Mobisale | Đối với Notification cho TIN/PNC gửi từ Email |
| Người xác nhận | Trưởng/phó phòng kinh doanh | Điều hành TIN/PNC |
| Cách xác nhận | Trưởng/phó phòng kinh doanh vào xem nội dung chi tiết trong mục **Thông tin cảnh báo/ Chăm sóc khách hàng,** ấn chọn **Xác nhận đã nhận thông tin** như trong hình: | Điều hành TIN/PNC ấn chọn nút Xác nhận trong email như trong hình:    Hệ thống sẽ chuyển đến phần xác nhận như trong hình, ấn chọn xác nhận để hoàn tất: |

|  |
| --- |
| **Đơn vị soạn thảo**: FTQ, Ban dự án CEM. Người soạn thảo: Nguyễn Đức Anh, Nguyễn Phú An  **Đại diện**: Nguyễn Đức Anh  **Đơn vị xem xét**: FTQ, Ban dự án CEM  **Đại diện:** Bà Bùi Hồng Yến, Trưởng Ban Chất lượng  **Người duyệt**: Bà Vũ Thị Mai Hương, PTGĐ FTEL |