**5. Thu hẹp khoảng cách giữa giá trị hiện tại và giá trị mong muốn**

Tình huống: Trung tâm hỗ trợ hiện đang có Thời gian Xử lý Cuộc gọi Trung bình (AHT) quá dài (Giá trị Hiện tại) và muốn chuyển sang Cải thiện đáng kể Tốc độ và Chất lượng Giải quyết vấn đề (Giá trị Mong muốn).

Các hoạt động cụ thể để thu hẹp khoảng cách:

- Về Quy trình:

+Thực hiện Phân luồng Cuộc gọi Thông minh: Triển khai hệ thống IVR (Phản hồi bằng Giọng nói Tương tác) tiên tiến để tự động định tuyến các yêu cầu đơn giản đến cơ sở dữ liệu hoặc chatbot, giúp các nhân viên tổng đài chỉ tập trung xử lý các vấn đề phức tạp.

+Chuẩn hóa Kịch bản (Script): Thiết kế lại các kịch bản đối thoại, rút ngắn các câu hỏi thừa thãi và cung cấp "Phần trả lời nhanh" (Quick Answers) cho các sự cố phổ biến nhất.

-Về Kỹ năng:

+Đào tạo Kỹ thuật Chuyên sâu: Tổ chức các buổi đào tạo chuyên sâu về kỹ năng chẩn đoán vấn đề cấp tốc và sử dụng các công cụ hỗ trợ mới để giảm thời gian tìm kiếm thông tin.

+Thực hành Tình huống Giả định: Tổ chức các buổi huấn luyện nhập vai (Role-playing) với các tình huống khách hàng khó tính hoặc vấn đề kỹ thuật phức tạp để nhân viên thực hành giảm AHT mà vẫn đảm bảo sự hài lòng.

-Về Công cụ:

+Triển khai Hệ thống CSDL Tập trung (Knowledge Base): Xây dựng một thư viện kiến thức nội bộ dễ dàng tìm kiếm, cho phép nhân viên tổng đài tìm thấy giải pháp ngay lập tức mà không cần hỏi đồng nghiệp hay quản lý.

**6. Xác định vai trò của lãnh đạo**

Tình huống: Đảm bảo sự thay đổi về hiệu suất và dịch vụ tại Trung tâm Hỗ trợ được triển khai thành công.

Vai trò và Hành động Cụ thể theo Cấp độ Lãnh đạo:

-Lãnh đạo Cấp cao (Giám đốc Vận hành - Người Bảo trợ):

+Đặt Mục tiêu và Cung cấp Nguồn lực: Công bố mục tiêu rõ ràng là giảm AHT 20% trong quý tới và cấp ngân sách để mua sắm phần mềm IVR mới và cơ sở dữ liệu kiến thức (từ Bước 5).

+Ủng hộ Văn hóa: Công khai khen ngợi các đội đạt được chỉ tiêu AHT và Tỷ lệ Giải quyết Vấn đề Đầu tiên (First Call Resolution - FCR), làm gương cho sự ưu tiên về hiệu suất.

- Quản lý Cấp trung (Trưởng nhóm Hỗ trợ - Người Huấn luyện):

+Giám sát và Hỗ trợ Hàng ngày: Lắng nghe ngẫu nhiên các cuộc gọi của nhân viên, đưa ra phản hồi và huấn luyện ngay lập tức về cách rút ngắn thời gian xử lý mà vẫn giữ giọng điệu chuyên nghiệp.

+ Giải quyết Rào cản: Nhanh chóng xử lý các lỗi kỹ thuật hoặc sự cố quy trình mà nhân viên báo cáo, đảm bảo họ không bị chậm trễ vì các vấn đề ngoài tầm kiểm soát.

- Đại sứ Thay đổi (Nhân viên Tổng đài Giỏi nhất - Người Tiên phong):

+ Tạo Ra Tiêu chuẩn Mẫu: Ghi lại và chia sẻ các cuộc gọi mẫu có AHT thấp nhưng đạt điểm hài lòng khách hàng cao để đồng nghiệp tham khảo.

+ Hỗ trợ Đồng nghiệp: Chủ động giúp đỡ các nhân viên mới hoặc nhân viên gặp khó khăn trong việc áp dụng kịch bản mới hoặc sử dụng cơ sở dữ liệu, trở thành cầu nối giữa quản lý và nhân viên tuyến đầu.