***QL KHÁCH HÀNG ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG INTERNET***

Trung tâm dịch vụ Internet của bưu điện phụ trách việc đăng ký sử dụng Internet (thư tín điện tử, truyền tập tin, truy cập thông tin từ xa) cho khách hàng. Một khách hàng (cá nhân/đơn vị) khi đến đăng ký sẽ điền vào hợp đồng đăng ký các thông tin sau: tên khách hàng/người được ủy quyền, số CMND, nghề nghiệp/chức vụ, địa chỉ (số nhà. đường, phường, xã, quận huyện, tỉnh, thành phố), địa chỉ cài đặt dịch vụ, địa chỉ gởi hóa đơn thanh toán, số lượng tài khoản sử dụng, số điện thoại.

Sau khi nhận đơn, nhân viên bưu điện sẽ xem xét xem khách hàng có sẵn số điện thọai chưa và modem theo đúng yêu cầu của bưu điện không. Thông tin về các tiêu chuẩn của modem không cần lưu trữ trong CSDL.

Nếu không: Trung tâm sẽ thông báo cho khách hàng trong danh sách đợi để được cấp số điện thọai. Khách hàng tự mua máy điện thoại và modem theo yêu cầu kỹ thuật của bưu điện.

Nếu có: Trung tâm sẽ thông báo cho khách hàng đóng tiền. Khi khách hàng nộp tiền sẽ nhận được hóa đơn đăng ký gồm các thông tin như sau: Tên khách hàng/đơn vị, số CMND, địa chỉ cài đặt dịch vụ, địa chỉ gởi hóa đơn thanh toán, chi phí cho việc đăng ký (thường phí hòa mạng và cài đặt là 100.000đ), ngày bắt đầu sử dụng dịch vụ Internet, mật khẩu (do dịch vụ cung cấp cho khách hàng) / tên đăng ký truy nhập mạng (account) dịch vụ cung cấp dựa trên tên khách hàng, khách hàng có thể yêu cầu thay đổi và khách hàng được cung cấp địa chỉ E-mail miễn phí tương ứng với mỗi account.

Khi đường truyền được thông, khách hàng ký xác nhận và danh sách khách hàng sẽ được chuyển sang bộ phận theo dõi và tính cước hàng tháng cho khách hàng.

Nếu khách hàng có sẵn số điện thoại và modem, khách hàng cũng có thể đăng ký qua mạng, bằng cách “gọi” (dial up) đến số điện thoại mà Công ty đã công bố, và cung cấp những thông tin yêu cầu qua màn hình đăng ký sẽ được mở ra (nếu cuộc gọi thành công). Việc đăng ký sẽ được xác nhận một khi khách hàng được cung cấp một account cùng với mật khẩu. Để đảm bảo an toàn, khách được khuyên thay đổi ngay mật khẩu.

Khi đến ngày qui định hàng tháng, trung tâm sẽ tính cước và gởi hóa đơn tính cước cho khách hàng đã đăng ký sử dụng.

Cước hàng tháng = cước thuê bao tháng + giá cước\*số MB sử dụng

Cước thuê bao tháng = 50.000đ

Giá cước là số tiền khách hàng phải trả cho 1 MB sử dụng.

Sau 30 ngày, nếu khách hàng chưa thanh toán hóa đơn, trung tâm sẽ gởi thông báo (bằng thư) đình chỉ việc cung cấp Internet đến khách hàng cho đến khi thanh toán đủ thì được tự động mở lại.

Trong quá trình sử dụng dịch vụ, khách hàng có thể yêu cầu tăng thêm hay giảm số tài khoản sử dụng dịch vụ Internet. Trung tâm sẽ giải quyết nhanh chóng và thông báo lại cho khách hàng.

Thỉnh thoảng, Trung Tâm sẽ mở đợt khuyến mãi áp dụng cho khách hàng mới mở tài khoản, hoặc áp dụng cho tất cả

khách hàng mới cũ. Nội dung khuyến mãi có thể: không tính cước thuê bao, hoặc/và giảm đơn giá ban đêm/ban ngày, thường các đợt khuyến mãi có thời hạn hiệu lực 30 ngày đến 4 tháng (ngày hết hiệu lực của đợt khuyến mãi được công bố rõ ràng ngay từ đầu đợt).

Một số yêu cầu xử lý:

* Lưu trữ thông tin về khách hàng (hồ sơ khách hàng).
* Lưu trữ tình trạng khách hàng (tình trạng: việc đăng ký sử dụng Internet của khách hàng có được lưu thông hay chưa hay còn trong tình trạng chờ cấp số điện thoại, bị treo vì trễ hạn thanh toán hóa đơn).
* Lưu trữ tình trạng thanh toán cước phí của khách hàng.
* Thực hiện dịch vụ đăng ký qua mạng.
* Quản lý thông tin khách hàng, tài khoản khách hàng.
* Quá trình tính cước cho khách hàng.
* Quản lý về các lần truy cập Internet của khách hàng.
* Theo dõi tình hình thanh toán cước phí của khách hàng.
* In hóa đơn thanh toán cước phí hàng tháng cho mỗi khách hàng.
* Thống kê các khách hàng thanh toán cước phí trễ (lập danh sách khách hàng bị đình chỉ truy cập).