|  |  |
| --- | --- |
| FKHỐI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN & HỘ GIA ĐÌNH  **TRUNG TÂM VAS** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: / BB-TTVAS-KHKD | *Hà Nội, ngày tháng năm 2019* |

**BIÊN BẢN**

**Thống nhất nội dung tương tác với Khách hàng - Dịch vụ MyLove**

Căn cứ theo yêu cầu kiểm duyệt nội dung tương tác với Khách hàng – Dịch vụ MyLove, PYC số 90/PYC-VAS;

Căn cứ vào chức năng nhiệm vụ của Phòng Kế hoach Kinh doanh,

Phòng Kế hoạch Kinh doanh (P KHKD) và Phòng Hợp tác dịch vụ (P HTDV) thống nhất nội dung tương tác với Khách hàng – Dịch vụ MyLove (đầu mối dịch vụ: Từ Thùy Linh - [Linhtt1@viettel.com.vn](mailto:Linhtt1@viettel.com.vn)) như sau:

MyLove là tổng đài giải trí tổng hợp công nghệ mới (nhận dạng giọng nói) trên IVR cho phép khách hàng tương tác hoàn toàn bằng giọng nói tiếng Việt. Dịch vụ như một trợ lý ảo được đào tạo để cung cấp các nội dung sát với yêu cầu của khách hàng. Dịch vụ cung cấp đến cho người dùng nhiều thông tin thời sự hữu ích, tiểu phẩm, giải trí hài hước, truyện hài, ma, kinh dị. Ngoài ra khách hàng còn được thử thách trí tuệ thông qua tương tác trả lời câu hỏi để trúng các giải thưởng hấp dẫn như: 100.000đ/ngày, 200.000đ/tuần, 1.000.000đ/tháng và giải đặc biệt là điện thoại Iphone XS Max 64gb.

Hình thức đăng ký qua IVR, SMS,

Sử dụng dịch vụ qua các kênh: IVR, SMS, dịch vụ cung cấp gói sub

1. **Kịch bản SMS**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Nội dung** | **Tình huống** | **Cú pháp** | **Nội dung P. HTDV đề xuất** | **Nội dung thống nhất** | **Ghi chú** |
| **A – GÓI NGÀY** | | | |  |  |  |
| **I – Đăng ký dịch vụ** | | | |  |  |  |
| 1 | Đăng ký dịch vụ thành công | Thao tác đúng cú pháp. - Tài khoản >= 3000 đồng | ND gửi 1269 | Quy khach da gui yeu cau dang ky GOI NGAY - DV MyLove. Phi DV 3.000/ngay. De xac nhan dang ky, soan Y1 gui 1269. Tran trong. | Quy khach da gui yeu cau dang ky DV MyLove, goi cuoc ngay. Phi DV 3.000/ngay. De xac nhan dang ky va gia han, soan Y1 gui 1269. Chi tiet soan HDML gui 1269 hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Thêm “gia hạn” |
| Y1 gửi 1269 | MT1: Quy khach da dang ky thanh cong goi ngay - DV MyLove (3.000d/ngay, gia han hang ngay). Hay thuong thuc va thu gian voi MyLove bang cach goi den 1078 (gia cuoc 40d/phut). De huy DV, soan HUYND gui 1269. Chi tiet soan HDML gui 1269 hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Quy khach da dang ky thanh cong DV MyLove, goi cuoc ngay (3.000d/ngay, gia han hang ngay). Hay thuong thuc va thu gian voi MyLove bang cach goi tong dai 1078 (40d/p). De huy DV, soan HUYND gui 1269. Chi tiet soan HDML gui 1269 hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Sửa cách diễn đạt |
| 2 | Đăng ký không thành công | - Thao tác đúng cú pháp. | Y1 gửi 1269 | Tai khoan cua Quy khach khong du de dang ky DV MyLove (3.000d/ngay). Quy khach vui long nap them tien va thao tac lai. Chi tiet soan HDML gui 1269. LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Tai khoan cua Quy khach khong du de dang ky DV MyLove, goi cuoc ngay (3.000d/ngay). Quy khach vui long nap them tien va thao tac lai. Chi tiet soan HDML gui 1269. LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Sửa câu chữ |
| - Tài khoản < 3000 đồng |
| Đã đăng ký gói ngày, nhắn tin đăng ký lại gói ngày | Y1 gửi 1269 | Quy khach dang su dung goi ngay - DV MyLove (3.000d/ngay). Hay goi 1078 de su dung DV. Chi tiet soan HDML gui 1269 hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Quy khach dang su dung DV MyLove, goi cuoc ngay (3.000d/ngay). Hay goi tong dai 1078 de su dung DV. Chi tiet soan HDML gui 1269 hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Sửa cách diễn đạt |
| **II – Hủy dịch vụ** | | | |  |  |  |
| 1 | Hủy dịch vụ thành công | KH đang sử dụng dịch vụ nhắn tin đúng cú pháp | HUYND gửi 1269 | Quy khach da huy goi ngay - DV MyLove. De dang ky lai, soan ND gui 1269 (3.000d/ngay). Chi tiet soan HDML gui 1269 hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Quy khach da huy thanh cong DV MyLove, goi cuoc ngay. De dang ky lai, soan ND gui 1269 (3.000d/ngay). Chi tiet soan HDML gui 1269 hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Sửa cách diễn đạt |
| 2 | Hủy dịch vụ không thành công | KH chưa đăng ký gói cước ngày nhắn tin đúng cú pháp. | HUYND gửi 1269 | Yeu cau huy khong thanh cong. Quy khach chua su dung goi ngay - DV MyLove. Chi tiet soan HDML gui 1269, truy cap http://mylove.net.vn hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Yeu cau huy khong thanh cong. Quy khach chua dang ky DV MyLove, goi cuoc ngay. Chi tiet soan HDML gui 1269, truy cap http://mylove.net.vn hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Sửa cách diễn đạt |
| **B – GÓI TUẦN** | | | |  |  |  |
| **I – Đăng ký dịch vụ** | | | |  |  |  |
| 1 | Đăng ký dịch vụ thành công | - Thao tác đúng cú pháp. Tài khoản >= 10.000 đồng | ND7 | Quy khach da gui yeu cau dang ky GOI TUAN - DV MyLove. Phi DV 10.000/tuan. De xac nhan dang ky, soan Y7 gui 1269. Tran trong. | Quy khach da gui yeu cau dang ky DV MyLove, goi cuoc tuan. Phi DV 10.000/tuan. De xac nhan dang ky va gia han, soan Y7 gui 1269. Chi tiet soan HDML gui 1269 hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Thêm “gia hạn” |
| Y7 gửi 1269 | MT1: Quy khach da dang ky thanh cong goi tuan - DV MyLove (10.000d/tuan, tu dong gia han). Hay thuong thuc va thu gian voi MyLove bang cach goi den 1078 (gia cuoc 40d/phut). De huy DV, soan HUYND7 gui 1269. Chi tiet soan HDML gui 1269 hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | MT1: Quy khach da dang ky thanh cong DV MyLove, goi cuoc tuan (10.000d/tuan, gia han hang tuan). Hay thuong thuc va thu gian voi MyLove bang cach goi tong dai 1078 (40d/p). De huy DV, soan HUYND7 gui 1269. Chi tiet soan HDML gui 1269 hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Sửa cách diễn đạt |
| 2 | Đăng ký không thành công | - Thao tác đúng cú pháp. |  | Tai khoan cua Quy khach khong du de dang ky goi tuan - DV MyLove (10.000d/tuan). Quy khach vui long nap them tien va thao tac lai. Chi tiet soan HDML gui 1269. LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Tai khoan cua Quy khach khong du de dang ky DV MyLove, goi cuoc tuan (10.000d/tuan). Quy khach vui long nap them tien va thao tac lai. Chi tiet soan HDML gui 1269. LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Sửa câu chữ |
| - Tài khoản < 10.000 đồng | Y7 gửi 1269 |
| Đã đăng ký gói tuần, nhắn tin đăng ký lại gói tuần | Y7 gửi 1269 | Quy khach dang su dung goi tuan - DV MyLove (10.000d/tuan). Hay goi 1078 de su dung DV. Chi tiet soan HDML gui 1269 hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Quy khach dang su dung DV MyLove, goi cuoc tuan (10.000d/tuan). Hay goi tong dai 1078 de su dung DV. Chi tiet soan HDML gui 1269 hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Sửa câu chữ |
| **II – Hủy dịch vụ** | | | |  |  |  |
| 1 | Hủy dịch vụ thành công | KH đang sử dụng dịch vụ nhắn tin đúng cú pháp | HUYND7 gửi 1269 | Quy khach da huy goi tuan - DV MyLove. De dang ky lai, soan ND7 gui 1269 (10.000d/tuan). Chi tiet soan HDML gui 1269 hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Quy khach da huy thanh cong DV MyLove, goi cuoc tuan. De dang ky lai, soan ND7 gui 1269 (10.000d/tuan). Chi tiet soan HDML gui 1269 hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Sửa cách diễn đạt |
| 2 | Hủy dịch vụ không thành công | KH chưa đăng ký gói cước ngày nhắn tin đúng cú pháp. | HUYND7 gửi 1269 | Yeu cau huy khong thanh cong. Quy khach chua su dung goi tuan - DV MyLove. Chi tiet soan HDML gui 1269, truy cap http://mylove.net.vn hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Yeu cau huy khong thanh cong. Quy khach chua dang ky DV MyLove, goi cuoc tuan. Chi tiet soan HDML gui 1269, truy cap http://mylove.net.vn hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Sửa cách diễn đạt |
| **C – GÓI THÁNG** | | | |  |  |  |
| **I – Đăng ký dịch vụ** | | | |  |  |  |
| 1 | Đăng ký dịch vụ thành công | Thao tác đúng cú pháp. - Tài khoản >= 15.000 đồng | ND30 | Quy khach da gui yeu cau dang ky GOI THANG - DV MyLove. Phi DV 15.000/thang. De xac nhan dang ky, soan Y30 gui 1269. Tran trong. | Quy khach da gui yeu cau dang ky DV MyLove, goi cuoc thang. Phi DV 15.000/thang. De xac nhan dang ky va gia han, soan Y30 gui 1269. Chi tiet soan HDML gui 1269 hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong.. | Thêm “gia hạn” |
| Y30 gửi 1269 | MT1: Quy khach da dang ky thanh cong goi thang - DV MyLove (15.000d/thang, tu dong gia han ). Hay thuong thuc va thu gian voi MyLove bang cach goi den 1078 (gia cuoc 40d/phut). De huy DV, soan HUYND30 gui 1269. Chi tiet soan HDML gui 1269 hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | MT1: Quy khach da dang ky thanh cong DV MyLove, goi cuoc thang (15.000d/thang, gia han hang tuan). Hay thuong thuc va thu gian voi MyLove bang cach goi tong dai 1078 (40d/p). De huy DV, soan HUYND30 gui 1269. Chi tiet soan HDML gui 1269 hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Sửa cách diễn đạt |
| 2 | Đăng ký không thành công | - Thao tác đúng cú pháp. | Y30 gửi 1269 | Tai khoan cua Quy khach khong du de dang ky goi thang - DV MyLove (15.000d/thang). Quy khach vui long nap them tien va thao tac lai. Chi tiet soan HDML gui 1269. LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Tai khoan cua Quy khach khong du de dang ky DV MyLove, goi cuoc thang (15.000d/thang). Quy khach vui long nap them tien va thao tac lai. Chi tiet soan HDML gui 1269. LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Sửa cách diễn đạt |
| - Tài khoản < 15.000 đồng |
| Đã đăng ký gói ngày, nhắn tin đăng ký lại gói ngày | Y30 gửi 1269 | Quy khach dang su dung goi thang - DV MyLove (15.000d/thang). Hay goi 1078 de su dung DV. Chi tiet soan HDML gui 1269 hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Quy khach dang su dung DV MyLove, goi cuoc thang (15.000d/thang). Hay goi tong dai 1078 de su dung DV. Chi tiet soan HDML gui 1269 hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong | Sửa cách diễn đạt |
| **II – Hủy dịch vụ** | | | |  |  |  |
| 1 | Hủy dịch vụ thành công | KH đang sử dụng dịch vụ nhắn tin đúng cú pháp | HUYND30 gửi 1269 | Quy khach da huy goi thang - DV MyLove. De dang ky lai, soan ND30 gui 1269 (3.000d/ngay). Chi tiet soan HDML gui 1269 hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Quy khach da huy thanh cong DV MyLove, goi cuoc thang. De dang ky lai, soan ND30 gui 1269 (3.000d/ngay). Chi tiet soan HDML gui 1269 hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. |  |
| 2 | Hủy dịch vụ không thành công | KH chưa đăng ký gói cước ngày nhắn tin đúng cú pháp. | HUYND30 gửi 1269 | Yeu cau huy khong thanh cong. Quy khach chua su dung goi thang - DV MyLove. Chi tiet soan HDML gui 1269, truy cap http://mylove.net.vn hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Yeu cau huy khong thanh cong. Quy khach chua dang ky DV MyLove, goi cuoc thang. Chi tiet soan HDML gui 1269, truy cap http://mylove.net.vn hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. |  |
| **D - NỘI DUNG KHÁC** | | | |  |  |  |
| 1 | Hướng dẫn | KH lấy thông tin hướng dẫn | HDML gửi 1269 | Chao mung Quy khach den voi DV MyLove. Moi Quy khach tham gia de tan huong tong dai giai tri tong hop cong nghe moi. De dang ky goi ngay soan ND (3.000d/ngay), goi tuan soan ND7 (10.000d/tuan), goi thang soan ND30 (15.000d/thang) gui 1269. Hay goi 1078 de su dung DV (gia cuoc 40d/phut). De huy DV soan HUYND, HUYND7, HUYND30 gui 1269. Chi tiet soan HDML gui 1269, truy cap http://mylove.net.vn hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Chao mung Quy khach den voi DV MyLove - Tham gia de tan huong tong dai giai tri tong hop cong nghe moi. De dang ky goi ngay, soan ND (3.000d/ngay), goi tuan soan ND7 (10.000d/tuan), goi thang soan ND30 (15.000d/thang). Hay goi tong dai 1078 de su dung DV (40d/p). De huy goi ngay, soan HUYND; goi tuan, soan HUYND7; goi thang, soan HUYND30 gui 1269. Chi tiet soan HDML. Tin nhan gui 1269, truy cap http://mylove.net.vn hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Sửa cách diễn đạt |
| 3 | Sai cú pháp | KH soạn tin nhắn không đúng cú pháp | 1269 | Tin nhan sai cu phap. Quy khach vui long kiem tra lai. Chi tiet soan HDML gui 1269, truy cap http://mylove.net.vn hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Giữ nguyên |  |
| 4 | Lỗi hệ thống |  |  | Xin loi! Hien tai he thong dang ban. Quy khach vui long thu lai sau. Chi tiet truy cap http://mylove.net.vn hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Giữ nguyên |  |
| 5 | Tra cứu gói cước đang sử dụng | Khi KH đã đăng ký dịch vụ | KTC gửi 1269 | Quy khach dang su dung [gói cước] - DV MyLove. Hay goi 1078 de su dung DV. Chi tiet truy cap http://mylove.net.vn hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong! | Quy khach dang su dung DV MyLove, [gói cước ngay/tuan/thang]. Hay goi tong dai 1078 de su dung DV. Chi tiet truy cap http://mylove.net.vn hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Sửa cách diễn đạt |
| 6 | Khi KH chưa soạn tin đăng ký dịch vụ | | Y, Y7, Y30, KTC | Quy khach chua dang ky DV MyLove. De dang ky goi ngay soan ND (3.000d/ngay), goi tuan soan ND7 (10.000d/tuan), goi thang soan ND30 (15.000d/thang) gui 1269. Chi tiet soan HDML gui 1269, truy cap http://mylove.net.vn hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong! | Quy khach chua dang ky DV MyLove. De dang ky goi ngay soan ND (3.000d/ngay), goi tuan soan ND7 (10.000d/tuan), goi thang soan ND30 (15.000d/thang). Tin nhan gui 1269. Chi tiet soan HDML gui 1269, truy cap http://mylove.net.vn hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Sửa cách diễn đạt |
| 7 | Thông báo sau 60 ngày pending (không trừ được cước) | |  | DV MyLove cua Quy khach gia han khong thanh cong. Tai khoan khong du de tru cuoc. Vui long nap tien vao tai khoan va dang ky lai. De dang ky goi ngay soan ND (3.000d/ngay), goi tuan soan ND7 (10.000d/tuan), goi thang soan ND30 (15.000d/thang) gui 1269. Chi tiet soan HDML gui 1269, truy cap http://mylove.net.vn hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong! | DV MyLove cua Quy khach gia han khong thanh cong. Tai khoan khong du de tru cuoc. Vui long nap tien vao tai khoan va dang ky lai. De dang ky goi ngay, soan ND (3.000d/ngay), goi tuan soan ND7 (10.000d/tuan), goi thang soan ND30 (15.000d/thang). Tin nhan gui 1269. Chi tiet soan HDML gui 1269, truy cap http://mylove.net.vn hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Sửa cách diễn đạt |

**II. Kịch bản IVR đăng ký**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TestCase ID** | **Tên TestCase** | **Điều kiện - Dữ liệu** | **Quy trình thực hiện** | **Nội dung P. HTDV đề xuất** | **Nội dung thống nhất** | **Ghi chú** |
| **Đăng ký dịch vụ** | | | | |  |  |
| **TC01-01** | Nghe thông tin dịch vụ | TB chưa từng đăng ký dịch vụ | 1. Gọi 1078 | Chào mừng bạn đến với tổng đài dịch vụ MyLove – nghe là thích, nơi tuyển chọn cả thế giới giải trí đa sắc màu dành riêng cho bạn. Để đăng ký gói ngày Bấm phím 1, chỉ 3000d/ngày, Gói tuần Bấm phím 2 chỉ 10.000đ/tuần và Gói tháng Bấm phím 3 chỉ 15.000đ/tháng. Dịch vụ tự động gia hạn. Hãy thỏa sức tận hưởng thế giới giải trí tổng hợp không giới hạn của MyLove với giá cước 40đ/phút. Bấm phím 0 để hủy dịch vụ. | Chào mừng Quý khách đến với tổng đài dịch vụ MyLove – nghe là thích, nơi tuyển chọn cả thế giới giải trí đa sắc màu dành riêng cho Quý khách. Để đăng ký gói ngày Bấm phím 1, chỉ 3000d/ngày, Gói tuần Bấm phím 2 chỉ 10.000đ/tuần và Gói tháng Bấm phím 3 chỉ 15.000đ/tháng. Dịch vụ gia hạn hàng ngày/tuần/tháng. Hãy thỏa sức tận hưởng thế giới giải trí tổng hợp không giới hạn của MyLove với giá cước ưu đãi khi gọi tổng đài 1078 chỉ 40đ/phút. Bấm phím 0 để hủy dịch vụ. | Sửa Bạn thành Quý khách cho đồng nhất kịch bản  Sửa Tự động gia hạn thành gia hạn hàng ngày |
| **TC01-02**  **(Gói ngày)** | Thực hiện confirm | TB chưa đăng ký dịch vụ | 1. Gọi 1078 2. Bấm phím 1 | Để xác nhận đăng ký và gia hạn, vui lòng soạn Y1 gửi 1269 trong 24h. Sau khi đăng ký thành công, bấm gọi 1078 để tiếp tục sử dụng dịch vụ. | Để xác nhận đăng ký và gia hạn, vui lòng soạn Y1 gửi 1269 trong 24h. Sau khi đăng ký thành công, bấm gọi tổng đài 1078 để tiếp tục sử dụng dịch vụ. | Thêm “tổng đài” |
| Đăng ký gói ngày thành công | TB đăng kí thành công | 1. Gọi 1078 2. Bấm phím 1 3. Soan Y1 gửi 1269 | Trả về MT theo kịch bản MO-MT |  |  |
| Đăng ký gói ngày không thành công do tài khoản không đủ | TB chưa đăng ký dịch vụ | 1. Gọi 1078 2. Bấm phím 1 3. Soan Y1 gửi 1269 | Trả về MT theo kịch bản MO-MT |  |  |
| **TC01-02**  **(Gói tuần)** | Thực hiện confirm | TB chưa đăng ký dịch vụ | 1. Gọi 1078 2. Bấm phím 2 | Để xác nhận đăng ký và gia hạn, vui lòng soạn Y7 gửi 1269 trong 24h. Sau khi đăng ký thành công, bấm gọi 1078 để tiếp tục sử dụng dịch vụ. | Để xác nhận đăng ký và gia hạn, vui lòng soạn Y7 gửi 1269 trong 24h. Sau khi đăng ký thành công, bấm gọi tổng đài 1078 để tiếp tục sử dụng dịch vụ. | Thêm “tổng đài” |
| Đăng ký gói tuần thành công | TB đăng kí thành công | 1. Gọi 1078 2. Bấm phím 2 3. Soan Y7 gửi 1269 | Trả về MT theo kịch bản MO-MT |  |  |
| Đăng ký gói tuần không thành công do tài khoản không đủ | TB chưa đăng ký dịch vụ | 1. Gọi 1078 2. Bấm phím 2 3. Soan Y7 gửi 1269 | Trả về MT theo kịch bản MO-MT |  |  |
| **TC01-02**  **(Gói tháng)** | Thực hiện confirm | TB chưa đăng ký dịch vụ | 1. Gọi 1078 2. Bấm phím 3 | Để xác nhận đăng ký và gia hạn, vui lòng soạn Y30 gửi 1269 trong 24h. Sau khi đăng ký thành công, bấm gọi 1078 để tiếp tục sử dụng dịch vụ. | Để xác nhận đăng ký và gia hạn, vui lòng soạn Y30 gửi 1269 trong 24h. Sau khi đăng ký thành công, bấm gọi tổng đài 1078 để tiếp tục sử dụng dịch vụ. | Thêm “tổng đài” |
| Đăng ký gói tháng thành công | TB đăng kí thành công | 1. Gọi 1078 2. Bấm phím 3 3. Soan Y30 gửi 1269 | Trả về MT theo kịch bản MO-MT |  |  |
| Đăng ký gói tháng không thành công do tài khoản không đủ | TB chưa đăng ký dịch vụ | 1. Gọi 1078 2. Bấm phím 3 3. Soan Y30 gửi 1269 | Trả về MT theo kịch bản MO-MT |  |  |
| **Kịch bản gia hạn** | | | | |  |  |
| **TC01-03** | Gia hạn gói ngày thành công | Thuê bao đã gia hạn gói ngày thành công (còn thời hạn sử dụng) | 1. Gọi 1078 | 1. Cho phép người dùng sử dụng dịch vụ bình thường 2. Tài khoản bị trừ tiền 3.000đ (gói ngày); | Giữ nguyên |  |
| Gia hạn gói tuần thành công | Thuê bao đã gia hạn gói tuần thành công (còn thời hạn sử dụng) | 1. Gọi 1078 | 1. Cho phép người dùng sử dụng dịch vụ bình thường 2. Tài khoản bị trừ tiền 10.000đ (gói tuần); | Giữ nguyên |  |
| Gia hạn gói tháng thành công | Thuê bao đã gia hạn gói tháng thành công (còn thời hạn sử dụng) | 1. Gọi 1078 | 1. Cho phép người dùng sử dụng dịch vụ bình thường 2. Tài khoản bị trừ tiền 15.000đ (gói tháng); | Giữ nguyên |  |
| **TC01-04** | Gia hạn gói cước ngày không thành công | Thuê bao đã đăng ký và hết thời gian sử dụng (thuê bao pending) | 1. Gọi 1078 | 1. "Tài khoản của Quý khách không đủ để sử dụng dịch vụ MyLove (3.000đ/ngày), vui lòng nạp thêm tiền và gọi tổng đài 1078 để tiếp tục sử dụng dịch vụ." 2. Tài khoản không bị trừ tiền | Giữ nguyên |  |
| Gia hạn gói cước tuần không thành công | Thuê bao đã đăng ký và hết thời gian sử dụng (thuê bao pending) | 1. Gọi 1078 | 1. "Tài khoản của Quý khách không đủ để sử dụng dịch vụ MyLove (10.000đ/tuần), vui lòng nạp thêm tiền và gọi tổng đài 1078 để tiếp tục sử dụng dịch vụ." 2. Tài khoản không bị trừ tiền | Giữ nguyên |  |
| Gia hạn gói cước tháng không thành công | Thuê bao đã đăng ký và hết thời gian sử dụng (thuê bao pending) | 1. Gọi 1078 | 1. "Tài khoản của Quý khách không đủ để sử dụng dịch vụ MyLove (15.000đ/tháng), vui lòng nạp thêm tiền và gọi tổng đài 1078 để tiếp tục sử dụng dịch vụ." 2. Tài khoản không bị trừ tiền | Giữ nguyên |  |
| **Trường hợp thuê bao không bấm phím hoặc sai phím** | | | | |  |  |
| **TC01-05** | Không bấm phím | TB đã đăng ký dịch vụ | 1. Gọi 1078 2. Không bấm phím | Hệ thống phát lại 3 lần nội dung thông tin dịch vụ. Sau mỗi lần không bấm phím, hệ thống phát: "Quý khách chưa bấm phím nào!" Sau 3 lần, mà KH không bấm phím>> hệ thống ngắt cuộc gọi | Giữ nguyên |  |
| **TC01-06** | Bấm sai phím | TB đã đăng ký dịch vụ | 1. Gọi 1078 2. Bấm phím khác (ngoài kịch bản) | 1. Hệ thống phát: "Xin lỗi! Phím bấm không hợp lệ. Mời Quý khách chọn lại nhánh dịch vụ muốn sử dụng." 2. Hệ thống phát lại hướng dẫn trước đó | Giữ nguyên |  |
| **TC01-07** | Bấm phím | Hệ thống bận | 1. Gọi 1078 | 1. Hệ thống phát: Hiện tại hệ thống đang bận, Quý khách vui lòng gọi lại sau.  2. Ngắt cuộc gọi | Giữ nguyên |  |
| **Trường hợp thuê bao không bấm phím hoặc sai phím** | | | | | | |
| **TC01-08** | Bấm phím | Thuê bao còn dưới 0đ | 1. Gọi 1078 | Hệ thống Xử lý như cuộc gọi thông thường |  |  |

**III. Kịch bản IVR sử dụng**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TestCase ID** | **Tên TestCase** | **Điều kiện - Dữ liệu** | **Quy trình thực hiện** | **Nội dung P. HTDV đề xuất** | **Nội dung thống nhất** | **Ghi chú** |
| **Thuê bao đã đăng ký thành công dịch vụ tiến hành chọn nhánh dịch vụ** | | | | |  |  |
| **TC01-09** | Thông báo tên chuyên mục | TB đã đăng ký thành công dịch vụ | 1. Gọi 1078 | Chào mừng Quý khách đến với Tổng đài thông tin giải trí MyLove - nghe là thích, nơi tuyển chọn cả thế giới giải trí đa sắc màu dành riêng cho bạn. Những thông tin tổng hợp, câu chuyện hài hước, những câu chuyện kinh dị và tham gia thử thách trí tuệ, trả lời câu hỏi để nhận những giải thưởng hấp dẫn. Cùng khám phá trải nghiệm, thưởng thức ngay những điều thú vị từ tổng đài MyLove. Mời Quý khách lựa chọn chuyên mục muốn nghe bằng cách nhắc lại tên các chuyên mục sau hoặc bấm phím theo hướng dẫn:  *- Thế giới truyện* hoặc bấm phím 1để thưởng thức Thế giới truyện với những câu chuyện hấp dẫn.  *- Thử thách trí tuệ* hoặc bấm phím 2để tham gia trả lời câu hỏi của chương trình Thử thách trí tuệ và trúng những giải thưởng hấp dẫn.  - Bấm phím 0 để hủy dịch vụ. | Chào mừng Quý khách đến với Tổng đài thông tin giải trí MyLove - nghe là thích, nơi tuyển chọn cả thế giới giải trí đa sắc màu dành riêng cho Quý khách. Những thông tin tổng hợp, câu chuyện hài hước, những câu chuyện kinh dị và tham gia thử thách trí tuệ, trả lời câu hỏi để nhận những giải thưởng hấp dẫn. Cùng khám phá trải nghiệm, thưởng thức ngay những điều thú vị từ tổng đài MyLove. Mời Quý khách lựa chọn chuyên mục muốn nghe bằng cách nhắc lại tên các chuyên mục sau hoặc bấm phím theo hướng dẫn:  *- Thế giới truyện* hoặc bấm phím 1để thưởng thức Thế giới truyện với những câu chuyện hấp dẫn.  *- Thử thách trí tuệ* hoặc bấm phím 2để tham gia trả lời câu hỏi của chương trình Thử thách trí tuệ và trúng những giải thưởng hấp dẫn. | Sửa bạn thành Quý khách cho đồng nhất kịch bản |
|  | **Thế giới truyện** |  | 1. Gọi 1078  2. Khách hàng nói *Thế giới truyện* hoặc bấm phím 1 | Sợ hãi, ly kỳ, kịch tính và cười sảng khoái là những cảm giác mà Thế giới truyện từ tổng đài MyLove mang lại cho bạn. Mời Quý khách lựa chọn chuyên mục muốn nghe bằng cách nhắc lại tên các chuyên mục sau hoặc bấm phím theo hướng dẫn:  *- Truyện hài hước* hoặc bấm phím 1 để nghe các câu chuyện hài hước  *- Truyện ma, kinh dị* hoặc bấm phím 2 để nghe các câu chuyện ma | Sợ hãi, ly kỳ, kịch tính và cười sảng khoái là những cảm giác mà Thế giới truyện từ tổng đài MyLove mang lại cho Quý khách. Mời Quý khách lựa chọn chuyên mục muốn nghe bằng cách nhắc lại tên các chuyên mục sau hoặc bấm phím theo hướng dẫn:  *- Truyện hài hước* hoặc bấm phím 1 để nghe các câu chuyện hài hước  *- Truyện ma, kinh dị* hoặc bấm phím 2 để nghe các câu chuyện ma | Sửa bạn thành Quý khách cho đồng nhất kịch bản |
| **TC01-11** | Truyện hài hước | 1.Gọi 1078  2. Khách hàng nói *Thế giới truyện* hoặc bấm phím 1.  3. Khách hàng nói *Truyện hài hước* hoặc bấm phím 1. | Quý khách đang nghe chuyên mục Truyện hài hước, hãy chuẩn bị cười thả ga đi nhé. Để nghe các câu chuyện hài hước trong kinh doanh của người Do Thái, truyện cười của Nguyễn Ngọc Ngạn, truyện cười dân gian Việt Nam từ tổng đài MyLove mời Quý khách nhắc lại tên chuyên mục hoặc bấm phím theo hướng dẫn:  *- Truyện cười kinh doanh hoặc bấm phím 1* để nghe Truyện cười kinh doanh của người Do Thái  *- Truyện cười Nguyễn Ngọc Ngạn hoặc bấm phím 2* để nghe Truyện cười Nguyễn Ngọc Ngạn  *- Truyện cười dân gian Việt Nam hoặc bấm phím 3* để nghe Truyện cười dân gian Việt Nam  - *Thế giới truyện* hoặc bấm phím # để trở lại chuyên mục Thế giới truyện.  - Bấm phím \* để trở về Chuyên mục chính “Chào mừng Quý khách…. | Phần bôi màu đỏ Khách hàng bấm phím \* hệ thống phát lại mục **TC01-09** đúng không? **→OK** |  |
| 1.Gọi 1078  2. Khách hàng nói *Thế giới truyện* hoặc bấm phím 1.  3. Khách hàng nói *Truyện hài hước* hoặc bấm phím 1.  4. Khách hàng nói *Truyện cười kinh doanh* hoặc bấm phím 1. | Chào mừng Quý khách đến với các câu chuyện hài hước trong kinh doanh của người Do thái từ tổng đài MyLove. Trong khi nghe mời Quý khách nhắc lại tên chuyên mục hoặc bấm phím theo hướng dẫn:  - *Truyện kế tiếp* hoặc bấm phím 1: để nghe nội dung câu chuyện kế tiếp  - *Nghe lại* hoặc bấm phím 2: để nghe lại nội dung câu chuyện trước đó.  - *Truyện hài hước* hoặc bấm phím #: để trở lại chuyên mục Truyện hài hước.  - Bấm phím \* để trở về Chuyên mục chính “Chào mừng Quý khách….  Hệ thống phát: Câu chuyện Người kinh doanh trong tù. | Chào mừng Quý khách đến với các câu chuyện hài hước trong kinh doanh của người Do thái từ tổng đài MyLove. Trong khi nghe mời Quý khách nhắc lại tên chuyên mục hoặc bấm phím theo hướng dẫn:  - *Truyện kế tiếp* hoặc bấm phím 1: để nghe nội dung câu chuyện kế tiếp  - *Nghe lại* hoặc bấm phím 2: để nghe lại nội dung câu chuyện trước đó.  - *Truyện hài hước* hoặc bấm phím #: để trở lại chuyên mục Truyện hài hước.  - Bấm phím \* để trở về Chuyên mục chính “Chào mừng Quý khách….(hệ thống phát lại mục **TC01-09)**  Hệ thống phát: Câu chuyện Người kinh doanh trong tù.  *Phần màu đỏ là sao? Khách hàng bấm phím nào Hệ thống phát: Câu chuyện Người kinh doanh trong tù.* **→ sau khi nghe xong hướng dẫn nhắc tên hoặc bấm phím (tức là sau khi đọc xong chữ *Chuyên mục chính* sẽ đọc luôn *Câu chuyện Người kinh doanh trong tù….)*** | List truyện:  - Người kinh doanh trong tù  - Ông chủ của hai con két  - Kẻ ăn mày duy nhất  - Đàn gà của anh Paw  - Thân phận thật sự….. |
| 1.Gọi 1078  2. Khách hàng nói *Thế giới truyện* hoặc bấm phím 1.  3. Khách hàng nói *Truyện hài hước* hoặc bấm phím 1.  4. Khách hàng nói *Truyện cười kinh doanh* hoặc bấm phím 1.  5.Khách hàng nói *Truyện kế tiếp* hoặc bấm phím 1. | Hệ thống phát nội dung câu chuyện tiếp theo. Câu chuyện Ông chủ của hai con két. | Phần này không hiểu KH nói  *Thế giới truyện hoặc bấm phím 1*  *Truyện hài hước hoặc bấm phím 1*  *Truyện cười kinh doanh hoặc bấm phím 1*  *Truyện kế tiếp hoặc bấm phím 1*   * Hệ thống đều pháp câu chuyện tiếp theo. Câu chuyện Ông chủ của hai con két hay ntn? **→OK** * Xem lại KH nói 4 câu trên hoặc bấm phím 1 có bị lặp phím không?   Truyện hài hước ở mục **TC01-11 Case trên là bấm phím # mà? → Bấm phím # là sau khi đã phải** nói ***Truyện hài hước* hoặc bấm phím 1.**  **- Tiếp tục nói *Truyện cười kinh doanh* hoặc bấm phím 1.**  **Lúc đó khách hàng không muốn nghe truyện cười kinh doanh và khách hàng nói *Truyện hài hước* hoặc bấm phím #: để trở lại chuyên mục Truyện hài hước.** |  |
| 1.Gọi 1078  2. Khách hàng nói *Thế giới truyện* hoặc bấm phím 1.  3. Khách hàng nói *Truyện hài hước* hoặc bấm phím 1.  4. Khách hàng nói *Truyện cười kinh doanh* hoặc bấm phím 1.  5. Khách hàng nói  *Nghe lại* hoặc bấm phím 2 | Hệ thống phát nội dung câu chuyện trước đó |  |  |
| 1.Gọi 1078  2. Khách hàng nói *Thế giới truyện* hoặc bấm phím 1.  3. Khách hàng nói *Truyện hài hước* hoặc bấm phím 1.  4. Khách hàng nói *Truyện cười kinh doanh* hoặc bấm phím 1.  5.Khách hàng nói  *Truyện hài hước* hoặc bấm phím # | Hệ thống phát lại nội dung thông tin chuyên mục Truyện hài hước: “Quý khách đang nghe chuyên mục chuyện hài hước…. | **Case này KH lại bấm phím #**  **“*Truyện hài hước* hoặc bấm phím #”**   * **Xem lại**   **Sau khi Khách hàng**  **1.Gọi 1078**  **2. Khách hàng nói *Thế giới truyện* hoặc bấm phím 1.**  **3. Khách hàng nói *Truyện hài hước* hoặc bấm phím 1.**  **4. Khách hàng nói *Truyện cười kinh doanh* hoặc bấm phím 1.**  **Hệ thống sẽ phát : “Chào mừng Quý khách đến với các câu chuyện hài hước trong kinh doanh của người Do thái từ tổng đài MyLove. Trong khi nghe mời Quý khách nhắc lại tên chuyên mục hoặc bấm phím theo hướng dẫn:**  **- *Truyện kế tiếp* hoặc bấm phím 1: để nghe nội dung câu chuyện kế tiếp**  **- *Nghe lại* hoặc bấm phím 2: để nghe lại nội dung câu chuyện trước đó.**  **- *Truyện hài hước* hoặc bấm phím #: để trở lại chuyên mục Truyện hài hước.**  **Và khách hàng không muốn nghe truyện cười kinh doanh và khách hàng nói *Truyện hài hước* hoặc bấm phím #: để trở lại chuyên mục Truyện hài hước.** |  |
| 1.Gọi 1078  2. Khách hàng nói *Thế giới truyện* hoặc bấm phím 1.  3. Khách hàng nói *Truyện hài hước* hoặc bấm phím 1.  4. Khách hàng nói *Truyện cười Nguyễn Ngọc Ngạn* hoặc bấm phím 2. | Chào mừng Quý khách đến với kho chuyện hài hước của Nguyễn Ngọc Ngạn từ tổng đài MyLove. Trong khi nghe mời Quý khách nhắc lại hoặc bấm phím theo hướng dẫn:  - *Truyện kế tiếp* hoặc bấm phím 1: để nghe nội dung câu chuyện kế tiếp  - *Nghe lại* hoặc bấm phím 2: để nghe lại nội dung câu chuyện trước đó.  - *Truyện hài hước* hoặc bấm phím #: để trở lại chuyên mục Truyện hài hước.  - Bấm phím \* để trở về Chuyên mục chính “Chào mừng Quý khách….  Hệ thống phát: Truyện ở nhà ga | Case này khách hàng nói cái gì và bấm phím nào?  Nếu đọc thì hiểu là KH bấm mục 3 “Khách hàng nói *Truyện hài hước* hoặc bấm phím 1” -> đúng không? **→ Khách hàng nói Truyện Hài hước hoặc bấm phím 1. Hệ thống đã hướng dẫn nếu nghe Truyện cười Nguyễn Ngọc Ngạn thì nói *Truyện cười Nguyễn Ngọc Ngạn* hoặc bấm phím 2 (như mục case TC01-11) Và Quý khách nói *Truyện cười Nguyễn Ngọc Ngạn* hoặc bấm phím 2.**Nếu đúng thì để mục 2 và 4 làm gì chỗ này có liên quan đến mục 2 không? | List truyện:  - Truyện ở nhà ga  - Gỡ rối tơ lòng  - Đức hạnh  - Góa chồng  - Câu đố….. |
| 1.Gọi 1078  2. Khách hàng nói *Thế giới truyện* hoặc bấm phím 1.  3. Khách hàng nói *Truyện hài hước* hoặc bấm phím 1.  4. Khách hàng nói *Truyện cười dân gian Việt Nam* hoặc bấm phím 3 | Chào mừng Quý khách đến với các câu chuyện cười dân gian Việt Nam hay nhất từ tổng đài MyLove. Trong khi nghe mời Quý khách nhắc lại hoặc bấm phím theo hướng dẫn:  - *Truyện kế tiếp* hoặc bấm phím 1: để nghe nội dung câu chuyện kế tiếp  - *Nghe lại* hoặc bấm phím 2: để nghe lại nội dung câu chuyện trước đó.  - *Truyện hài hước* hoặc bấm phím #: để trở lại chuyên mục Truyện hài hước.  - Bấm phím \* để trở về Chuyên mục chính “Chào mừng Quý khách….  Hệ thống phát: Câu chuyện Tâm đầu ý hợp… | Tương tự trên  **Khách hàng nói Truyện Hài hước hoặc bấm phím 1. Hệ thống đã hướng dẫn nghe *Truyện cười dân gian Việt Nam* hoặc bấm phím 3 (như mục case TC01-11) Và Quý khách nói *Truyện cười dân gian Việt Nam* hoặc bấm phím 3** | List truyện:  - Tâm đầu ý hợp  - Không con nào nhỏ cả  - Vắn tắt  - Ước  - Cái tội ham ăn… |
| **TC01-12** |  | Truyện ma, kinh dị | 1.Gọi 1078  2. Khách hàng nói *Thế giới truyện* hoặc bấm phím 1.  3. Khách hàng nói *Truyện ma, kinh dị* hoặc bấm phím 2 | Chuyên mục những câu chuyện ma, rùng rợn, li kỳ và kinh dị từ tổng đài MyLove giành cho các bạn thực sự can đảm nhé. Mời Quý khách hãy nhắc tên các câu chuyện ma kinh dị rùng rợn nhất trong tốp 10 câu chuyện sau hoặc bấm phím theo hướng dẫn:  1*. Oán than đêm khuya* hoặc bấm phím 1  *2. Hồn ma ở bãi tắm* hoặc bấm phím *2*  *3. Oan hồn ở đền Đàn Voi* hoặc bấm phím *3*  *4. Hoán đổi ngôi mộ* hoặc bấm phím *4*  *5. Ba lần có con với ma* hoặc bấm phím *5*  *6. Nhà bị trùng tang* hoặc bấm phím *6*  *7. Trùng lửa* hoặc bấm phím *7*  *8. Quái nhân trộm mộ* hoặc bấm phím *8*  *9. Oán than nơi rừng sâu* hoặc bấm phím *9*  *10. Đêm đó không nên có* hoặc bấm phím *10*  Mời Quý khách nhắc lại hoặc bấm phím theo hướng dẫn:  - *Truyện tiếp theo* hoặc bấm phím 11 để nghe Truyện kế tiếp: để nghe nội dung câu chuyện kế tiếp: để nghe các câu chuyện ma tiếp theo.  - *Nghe lại* hoặc bấm phím 12 để nghe lại: để nghe lại nội dung câu chuyện trước đó.  - *Truyện hài hước* hoặc bấm phím #: để trở lại chuyên mục Truyện hài hước.  - Bấm phím \* để trở về Chuyên mục chính “Chào mừng Quý khách…. | Case này khách hàng nói *Thế giới truyện* hoặc bấm phím 1. Sau đó nói tiếp *Truyện ma, kinh dị* hoặc bấm phím 2 => hệ thống phát Chuyên mục những câu chuyện ma hay ntn? **→ hệ thống sẽ nhắc danh mục tên các câu chuyện ma và hướng dẫn khách hàng chọn câu chuyện muốn nghe** |  |
| 1.Gọi 1078  2. Khách hàng nói *Thế giới truyện* hoặc bấm phím 1.  3. Khách hàng nói *Truyện ma, kinh dị* hoặc bấm phím 2  4.Khách hàng nói *Oán than đêm khuya* hoặc bấm phím 1 | Hệ thống phát: Câu chuyện Oán than đêm khuya. |  |  |
| Khách hàng nói *Truyện tiếp theo* hoặc bấm phím 11 | Hệ thống phát nội dung câu chuyện tiếp theo. | Hệ thống phát nội dung câu chuyện tiếp theo. |  |
| Khách hàng nói: *Nghe lại* hoặc bấm phím 12. | Hệ thống phát nội dung câu chuyện trước đó | Hệ thống phát nội dung câu chuyện trước đó |  |
| **TC01-13** | Thử thách trí tuệ |  | 1. Gọi 1078  2. Khách hàng nói *Thử thách trí tuệ* hoặc bấm phím 2 | Chào mừng Quý khách tham gia trả lời câu hỏi của chương trình Thử thách trí tuệ cùng USHappy từ tổng đài MyLove về các lĩnh vực khác nhau của đời sống xã hội như: Công nghệ, Giáo dục, Văn hóa, Thể thao, Giải trí, Kinh tế,… và có cơ hội nhận các giải thưởng hấp dẫn 100.000đ hàng ngày, 200.000đ hàng tuần, 1.000.000đ hàng tháng và giải thưởng đặc biệt Iphone X 64Gb. Mời Quý khách lựa chọn chuyên mục muốn nghe bằng cách nhắc lại tên các chuyên mục sau hoặc bấm phím theo hướng dẫn:  - *Hướng dẫn luật chơi* hoặc bấm phím 1 để nghe Hướng dẫn luật chơi  - *Bắt đầu chơi* hoặc bấm phím # để Bắt đầu chơi  - *Cơ cấu giải thưởng* hoặc bấm phím 2 để nghe cơ cấu giải thưởng  *- Danh sách trúng thưởng* hoặc bấm phím 3 để nghe danh sách TB trúng thưởng ngày hôm trước  - *Số điểm* hoặc bấm phím 4 để nghe số điểm tích lũy của mình. | Chào mừng Quý khách tham gia trả lời câu hỏi của chương trình Thử thách trí tuệ cùng USHappy từ tổng đài MyLove về các lĩnh vực khác nhau của đời sống xã hội như: Công nghệ, Giáo dục, Văn hóa, Thể thao, Giải trí, Kinh tế,… và có cơ hội nhận các giải thưởng hấp dẫn 100.000đ hàng ngày, 200.000đ hàng tuần, 1.000.000đ hàng tháng và giải thưởng đặc biệt Iphone X 64Gb. Mời Quý khách lựa chọn chuyên mục muốn nghe bằng cách nhắc lại tên các chuyên mục sau hoặc bấm phím theo hướng dẫn:  - *Hướng dẫn luật chơi* hoặc bấm phím 1 để nghe Hướng dẫn luật chơi  - *Bắt đầu chơi* hoặc bấm phím # để Bắt đầu chơi  - *Cơ cấu giải thưởng* hoặc bấm phím 2 để nghe cơ cấu giải thưởng  *- Danh sách trúng thưởng* hoặc bấm phím 3 để nghe danh sách TB trúng thưởng ngày hôm trước  - *Số điểm* hoặc bấm phím 4 để nghe số điểm tích lũy của mình. | USHappy là tên của 1 DV hay ntn? **→OK**  Trong TTr 1078 không thấy nói đến giải thưởng => xem và gửi lại CV hoặc TTr có giải thưởng **→Công văn có đề xuất được thử thách trí tuệ thông qua tương tác trả lời câu hỏi để trúng các giải thưởng hấp dẫn** |
|  | 1. Gọi 1078  2. Khách hàng nói *Thử thách trí tuệ* hoặc bấm phím 2  3. Khách hàng nói *Hướng dẫn luật chơi* hoặc bấm phím 1 | Mời Quý khách nghe hướng dẫn luật chơi. Quý khách nói Bắt đầu chơi nếu đã nắm rõ luật chơi. Chương trình Thử thách trí tuệ đưa ra tối đa 200 câu hỏi về các lĩnh vực, mỗi câu hỏi Quý khách có 60 giây để chọn đáp án đúng nhất bằng cách nói 1, 2, 3 hoặc 4 để trả lời. Mỗi câu trả lời đúng được 10 điểm, 0 điểm với đáp án sai. Quý khách tích lũy được tối thiểu 200 điểm trở lên. Sang ngày hôm sau điểm số tính lại từ đầu. Khách hàng hủy điểm số cũng được tính lại từ đầu. Nếu bạn dừng chơi hoặc cuộc gọi ngắt quãng Quý khách sẽ được tiếp tục chơi. Tuy nhiên nếu Quý khách dừng chơi hoặc ngắt quãng Quý khách sẽ bị mất lượt trả lời câu hỏi đang phát. Hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng sẽ chọn ra các thuê bao có số điểm tích lũy hàng ngày trong ngày, trong tuần, trong tháng cao nhất để trao giải ngày, giải tuần, giải tháng và Hấp dẫn nhất là Giải chung cuộc giành cho thuê bao có số điểm tích lũy hàng ngày cao nhất trong 3 tháng. Các thuê bao trúng thưởng sẽ được chương trình gửi tin nhắn thông báo chúc mừng sau 01 ngày và trao giải sau 03 ngày trúng thưởng. Để biết thêm chi tiết Quý khách có thể liên lạc tổng đài 18009409 miễn phí. Bạn đã nghe rõ Luật chơi chưa nào. Để nghe lại Quý khách vui lòng nhắc lại hoặc bấm phím theo hướng dẫn.  - *Hướng dẫn luật chơi* hoặc bấm phím 1 để nghe Hướng dẫn luật chơi  - *Bắt đầu chơi* hoặc bấm phím # để Bắt đầu chơi  - *Cơ cấu giải thưởng* hoặc bấm phím 2 để nghe cơ cấu giải thưởng  *- Danh sách trúng thưởng* hoặc bấm phím 3 để nghe danh sách TB trúng thưởng ngày hôm trước |  |  |
| 1. Gọi 1078  2. Khách hàng nói *Thử thách trí tuệ* hoặc bấm phím 2  3. Khách hàng nói *Bắt đầu chơi* hoặc bấm phím # | Hệ thống phát câu hỏi: Câu hỏi của chương trình  Ví dụ: Đội tuyển Đức đã vô địch Fifa World Cup năm 2014?  *1.*Đúng hoặc bấm phím 1  *2*. Sai hoặc bấm phím 2  Quý khách nhắc lại hoặc bấm phím số đáp án mà Quý khách chọn. |  |  |
| 1. Gọi 1078  2. Khách hàng nói *Thử thách trí tuệ* hoặc bấm phím 2  3. Khách hàng nói *Bắt đầu chơi* hoặc bấm phím #  4. Khách hàng nói *Một* Hoặc bấm phím 1 | Đúng rồi. Chúc mừng Quý khách được 10 điểm. Tổng số điểm của Quý khách là <số điểm>  Hệ thống phát câu hỏi tiếp theo. |  |  |
| . Gọi 1078  2. Khách hàng nói *Thử thách trí tuệ* hoặc bấm phím 2  3. Khách hàng nói *Bắt đầu chơi* hoặc bấm phím #  4. Khách hàng nói *Hai* hoặc bấm phím 2 | Sai rồi. Rất tiếc Quý khách chưa có điểm. Tổng số điểm của Quý khách là <số điểm>  Hệ thống phát câu hỏi tiếp theo. |  |  |
| Khách hàng nói sai số đáp án hoặc bấm phím sai | Hệ thống phát lại câu hỏi và sau 60 giây sẽ chuyển sang câu hỏi kế tiếp |  |  |
|  | 1. Gọi 1078  2. Khách hàng nói *Thử thách trí tuệ* hoặc bấm phím 2  3. Khách hàng nói *Cơ cấu Giải thưởng* hoặc bấm phím 2 | - Giải thưởng ngày: Thẻ cào 100.000đ giành cho từ 1-5 thuê bao cao điểm nhất trong ngày.  - Giải thưởng hàng tuần: Cộng vào TK chính 200.000đ giành cho thuê bao có số điểm cao nhất trong tuần.  - Giải thưởng hàng tháng: Tiền mặt 1.000.000đ giành cho thuê bao có số điểm cao nhất trong tháng.  - Giải chung cuộc: 01 điện thoại Iphone X 64Gb giành cho thuê bao có số điểm tích lũy hàng ngày cao nhất trong 3 tháng.  Để biết thêm chi tiết Quý khách có thể liên lạc tổng đài 18009409 miễn phí.  Để nghe các thông tin khác Quý khách vui lòng nhắc lại hoặc bấm phím theo hướng dẫn.  - *Hướng dẫn luật chơi* hoặc bấm phím 1 để nghe Hướng dẫn luật chơi  - *Bắt đầu chơi* hoặc bấm phím # để Bắt đầu chơi  *- Danh sách trúng thưởng* hoặc bấm phím 3 để nghe danh sách TB trúng thưởng ngày hôm trước |  |  |
|  | 1. Gọi 1078  2. Khách hàng nói *Thử thách trí tuệ* hoặc bấm phím 2  3. Khách hàng nói *Danh sách trúng thưởng* hoặc bấm  phím 3 | Hệ thống đọc danh sách các số TB trúng thưởng  Để nghe các thông tin khác Quý khách vui lòng nhắc lại hoặc bấm phím theo hướng dẫn.  - *Hướng dẫn luật chơi* hoặc bấm phím 1 để nghe Hướng dẫn luật chơi  - *Bắt đầu chơi* hoặc bấm phím # để Bắt đầu chơi  - *Cơ cấu giải thưởng* hoặc bấm phím 2 để nghe cơ cấu giải thưởng. |  |  |
|  |  |  | Khách hàng không nói hoặc nói sai sau khi nghe hướng dẫn: Hệ thống sẽ nhắc lại nội dung thông tin | Hệ thống phát lại 3 lần nội dung thông tin. Sau 3 lần, mà KH không nói >> hệ thống ngắt cuộc gọi |  |  |

**IV. Kịch bản IVR hủy**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TestCase ID** | **Tên TestCase** | **Điều kiện - Dữ liệu** | **Quy trình thực hiện** | **Nội dung P. HTDV đề xuất** | **Nội dung thống nhất** | **Ghi chú** |
|  | Hủy gói ngày thành công | TB đang sử dụng dịch vụ | 1. Gọi 1078.  2. Bấm phím 0. | De huy goi ngay, soan HUYND; goi tuan, soan HUYND7; goi thang, soan HUYND30 gui 1269. Chi tiet soan HDML. Tin nhan gui 1269, truy cap http://mylove.net.vn hoac LH 18009409 (mien phi). Tran trong. | Khách hàng bấm hủy DV hệ thống không thông báo cho KH à? (Đã bổ sung) |  |
|  | Hủy gói ngày thành công | TB đang sử dụng dịch vụ | 1. Gọi 1078.  2. Bấm phím 0.  3. Soạn HUYND gửi 1269 | Trả về MT theo kịch bản MO-MT |  |  |
|  | Hủy gói ngày không thành công | TB chưa từng đăng ký dịch vụ | 1. Gọi 1078.  2. Bấm phím 0.  3. Soạn HUYND gửi 1269 | Trả về MT theo kịch bản MO-MT |  |  |
|  | Hủy gói tuần thành công | TB đang sử dụng dịch vụ | 1. Gọi 1078.  2. Bấm phím 0.  3. Soạn HUYND7 gửi 1269 | Trả về MT theo kịch bản MO-MT |  |  |
|  | Hủy gói tuần không thành công | TB chưa từng đăng ký dịch vụ | 1. Gọi 1078.  2. Bấm phím 0.  3. Soạn HUYND7 gửi 1269 | Trả về MT theo kịch bản MO-MT |  |  |
|  | Hủy gói tháng thành công | TB đang sử dụng dịch vụ | 1. Gọi 1078.  2. Bấm phím 0.  3. Soạn HUYND30 gửi 1269 | Trả về MT theo kịch bản MO-MT |  |  |
|  | Hủy gói tháng không thành công | TB chưa từng đăng ký dịch vụ | 1. Gọi 1078.  2. Bấm phím 0.  3. Soạn HUYND30 gửi 1269 | Trả về MT theo kịch bản MO-MT |  |  |

**V. Kịch bản thông báo đến thuê bao trúng thưởng**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Nội dung** | **Tình huống** | **Cú pháp** | **Nội dung P. HTDV đề xuất** | **Nội dung thống nhất** | **TT** |
|  |  | TB đến thuê bao trúng thưởng của Thử thách Trí tuệ cùng USHappy | 1269 | Chuc mung Quy khach da chien thang [Giai ……]. Giai thuong cua Quy khach la [Giai thuong]. Truy cap ushappy.vn de biet them chi tiet hoac LH 18009409 (mien phi). |  |  |

**Ghi chú:** P. KHKD chỉ kiểm duyệt về mặt câu chữ, P. Hợp tác dịch vụ đảm bảo số liên hệ tổng đài đối tác hỗ trợ Khách hàng, thông tin về cú pháp, gói cước, giá cước, chính sách đã được phê duyệt.

**GIÁM ĐỐC TT VAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **PHÒNG HỢP TÁC DỊCH VỤ** | **PHÒNG KẾ HOẠCH KINH DOANH** |

***Nơi nhận:***

- Ban Giám đốc (để b/c);

- P.HTDV (để t/h);

- P.XLPAKHCP&DN, P.ĐT (để biết);

- Lưu: P. KHKD; Hương 02.