

- Nhân viên Trung tâm CSKH dùng công cụ nội bộ nào để tra cứu danh bạ, tài liệu?

Call.fpt.net

- TIN/PNC phụ trách xử lý lỗi trên phần cáp nào trong sơ đồ mạng?

Cáp thuê bao

- Trung tâm CSKH hiện đang sử dụng các công cụ làm việc nội bộ nào sau đây?

- ☒ Omniagent.fpt.net
- ☒ Call.fpt.net
- ☒ Spark
- ☒ Inside.fpt.net

- Nhân sự có mail nội bộ xxx@fpt.com.vn thì cần truy cập vào trang website nào để đăng nhập mail?

<https://mail.fpt.com.vn/>

- Hiện tại FTEL đang có những loại POP nào?

POP thường

Metro POP

POP tòa nhà

- Để đăng nhập omniagent bạn thao tác đăng nhập theo tài khoản nào?

Tài khoản email nội bộ đã được khởi tạo

- Cho thông số đầu nhảy HCMB432.01.0002/1-121-16/1, hãy cho biết thông số nào là thông số tập điểm?

HCMB432.01.0002

- HCMP27601GC57 Bạn hãy cho biết KH này thuộc POP nào? **POP 276**

- Hiện tại FTEL đang triển khai thuê bao trên các hạ tầng nào? (nhiều đáp án) **ADSL FTTH AON PON**

- Cho thông số HNIP22003GC08/0/4/4, hãy cho biết thông số nào là thông số OLT? HNIP22003GC08

- KH gọi lên tổng đài muốn chuyển địa điểm đường truyền, trên OmniAgent hiển thị danh sách nhiều hợp đồng, TĐV cần làm gì?

- ☒ Thông báo đến KH qua số điện thoại KH đang liên hệ trên hệ thống đang hiển thị nhiều hợp đồng
- ☒ Khai thác, xác nhận hợp đồng KH cần hỗ trợ
- ☒ Hướng dẫn KH kiểm tra lại HĐ cần hỗ trợ
- ☒ Chuyển CS hỗ trợ

- KH gọi lên tổng đài muốn chuyển sở hữu đường truyền, trên OmniAgent không hiển thị thông tin hợp đồng, nhân viên khai thác tất cả các thông tin vẫn không tìm được đúng đường truyền của KH. TĐV cần làm gì tiếp?

☒ Hướng dẫn KH kiểm tra lại thông tin hợp đồng và liên hệ lại tổng đài sau.
 ☒ KH gay gắt chuyển DIV kỹ thuật
 ☐ Khẳng định KH không đúng đường truyền của FPT
 ☒ Chuyển TN hỗ trợ

- TĐV có thể khai thác những thông tin nào để tìm ra hợp đồng nhà KH?

☒ Họ tên chủ hợp đồng
 ☒ Địa chỉ lắp đặt
 ☒ Số điện thoại đăng ký HD
 ☒ Số CMND
 ☒ Tên truy cập
 ☐ MAC modem

- KH gọi lên tổng đài cần hỗ trợ báo hỏng, trên OmniAgent không hiển thị thông tin hợp đồng, bước tiếp theo bạn cần làm là gì? **Khai thác thông tin hợp đồng KH báo hỏng**
- KH gọi tổng đài muốn đăng ký trả trước, bạn xử lý như thế nào?

☒ KH đáo hạn muốn tiếp tục trả trước, TĐV nhập thông tin tại luồng Trả trước cước phí
 ☒ KH chuyển từ trả sau sang trả trước, TĐV tạo khoản thu trực tiếp
 ☒ KH đáo hạn muốn tiếp tục trả trước, TĐV tạo khoản thu trực tiếp
 ☐ KH chuyển từ trả sau sang trả trước, TĐV chuyển CS tư vấn

- Hiện tại có Vùng nào đang thu phí tại nhà với KH đáo hạn trả trước có nhu cầu trả trước tiếp muốn có nhân viên qua nhà? Vùng 1,2,3,4,5
- KH khẳng định đã thanh toán cước trả trước nhưng bạn kiểm tra trong liệt kê cước chưa có thông tin, bạn cần xem thêm mục nào?

Kiểm tra trong tiền đặt cọc

- Những trường hợp nào có thể ảnh hưởng đến thời gian hết hạn (đáo hạn) trả trước của KH?

☒ KH chuyển sở hữu
 ☒ KH chuyển gói dịch vụ
 ☐ KH mua đổi thiết bị được trừ ưu đãi
 ☒ KH đăng ký thêm dịch vụ

- KH hỏi thông tin thời gian hết hạn cước trả trước, bạn cần kiểm tra thông tin nào?

☒ Kiểm tra thông tin thay đổi gói cước
 ☒ Kiểm tra hóa đơn trả trước của KH
 ☐ Kiểm tra lưu lượng sử dụng
 ☒ Kiểm tra tiền bồi hoàn (nếu có)

- Trường hợp KH yêu cầu tích hện thu cước nhưng đã full năng lực, nhân viên xử lý thế nào?

- ☒ Tư vấn KH sang múi giờ khác, tích hện theo múi giờ KH đồng ý
- ☒ Tư vấn KH sang múi giờ khác, tích N/A nếu KH không đồng ý

- KH phản ánh chưa có nhân viên qua thu cước, bạn sẽ kiểm tra Tool nào trước khi hỗ trợ?

- ☒ Hình thức thanh toán
- ☒ Lý do thanh toán
- ☒ Xem phiếu thu
- ☒ Xem Promotion History

- Các bước kiểm tra và xử lý khi có KH liên hệ thắc mắc chưa có nhân viên đến thu cước gồm những bước nào sau đây?

- ☒ Kiểm tra hình thức thanh toán
- ☒ Kiểm tra "Lý do thanh toán cước"
- ☒ Chuyển DIV CUS kiểm tra, xử lý
- ☐ Gia hạn đường truyền theo quy trình

- Kiểm tra lịch sử thu cước của KH qua tool nào trên Omni?

Lý do thanh toán cước

- KH muốn thay đổi email nhận thông báo cước, bạn xử lý như thế nào?

- ☒ Ghi nhận thông tin DIV CS nếu KH không đồng ý lên quầy giao dịch
- ☐ Ghi nhận thông tin DIV KT để TN mail
- ☒ Hướng dẫn KH lên quầy giao dịch làm thủ tục
- ☒ Nhân viên chủ động cập nhật email cho KH

- KH muốn thay đổi số điện thoại nhận thông báo cước, bạn xử lý thế nào?

Hướng dẫn KH lên quầy giao dịch làm thủ tục

- KH ở Ba Đình (HNI) đang Internet gói Giga với cước 180K/T. KH dùng 2 bộ giải mã Truyền hình FPT gói MAX, KH đăng ký thêm K+ trên 1 bộ giải mã. Tính tổng cước KH cần đóng mỗi tháng (đã VAT) **443,000 VND**
- KH đang dùng 2 bộ giải mã Truyền hình FPT gói VIP, KH có đăng ký thêm gói Galaxy Play cao cấp trên 1 bộ giải mã. Tính cước truyền hình KH cần đóng mỗi tháng (đã VAT) **197k**
- KH liên hệ tổng đài khiếu nại về việc đường truyền Internet nhà KH bị ảnh hưởng do sự cố điện lực hạ cột. KH yêu cầu được bồi hoàn tiền cước những ngày không sử dụng được. Trường hợp này, TĐV sẽ:

- ☒ Chuyển DIV CS nắm thông tin phục vụ KH
- ☒ Xin lỗi KH đồng thời thông tin sẽ có bộ phận liên hệ phục vụ KH.

- KH gọi tổng đài hỏi tiến độ thi công, bạn kiểm tra KH chuyển địa điểm có PTC NOT OK, bạn xử lý tiếp theo thế nào?

Hướng dẫn KH chờ thêm đồng thời tạo DIV theo luồng

- KH hỏi tiến độ bảo trì/triển khai lần đầu tiên, thái độ bình thường. Kiểm tra đã quá hạn/hạn cam kết. Trong Checklist không thấy ghi nhận thêm thông tin. Liên hệ TIN/PNC không thành công, bạn sẽ làm gì tiếp theo?

Thuyết phục KH thông cảm chờ thêm sau đó chuyển DIV cho TIN/PNC theo luồng

- KH gọi lần đầu giục tiến độ triển khai, PTC quá hạn không ghi chú thông tin gì, bạn liên hệ TIN/PNC NOT OK, bạn xử lý tiếp theo thế nào?

☒ Ghi chú rõ thông tin KH yêu cầu và số máy lẻ TIN/PNC không nghe máy

☒ Chuyển DIV TIN/PNC

- KH gọi tổng đài hỏi tiến độ thi công, bạn kiểm tra KH ký mới có PTC NOT OK, bạn xử lý tiếp theo thế nào? (KH đăng ký qua sale)

Hướng dẫn KH chờ thêm đồng thời tạo DIV theo luồng

- KH giục tiến độ bảo trì, Checklist quá hạn không ghi chú thông tin gì, đã thuyết phục sang múi giờ khác nhưng KH không đồng ý, liên hệ TIN/PNC NOT OK, đã có 2 DIV trước đó chưa xử lý, bạn hỗ trợ tiếp theo thế nào?

☐ Chuyển DIV CS

☒ Chuyển Trưởng nhóm mail

☐ Hướng dẫn KH mang giấy tờ ra quầy giao dịch để được hỗ trợ

☒ Chuyển DIV TIN/PNC

- KH gọi tổng đài hỏi tiến độ thi công, bạn kiểm tra KH chuyển địa điểm chưa có PTC, bạn xử lý tiếp theo thế nào? **Chuyển DIV CS theo luồng**
- KH gọi lần đầu giục tiến độ bảo trì, Checklist quá hạn không ghi chú thông tin gì, đã thuyết phục sang múi giờ khác nhưng KH không đồng ý, bạn xử lý tiếp theo thế nào?

☐ Hướng dẫn KH mang giấy tờ ra quầy giao dịch để được hỗ trợ

☐ Liên hệ TIN/PNC và cung cấp thông tin đến KH. KH đồng ý thì ghi nhận và đóng case

☒ Liên hệ TIN/PNC và cung cấp thông tin đến KH. KH không đồng ý thì DIV CS

☒ Liên hệ TIN/PNC và cung cấp thông tin đến KH. KH không đồng ý thì DIV TIN/PNC và ghi rõ nội dung

- Trước khi hỗ trợ KH hỏi tiến độ Bảo trì/Triển khai, bạn cần kiểm tra thông tin nào sau đây?

☐ Luồng Omni TDV cũ ghi nhận

☒ PTC/CL bảo trì

☒ Nội dung xử lý Division (nếu có)

☒ Thông tin hỗ trợ của tổng đài viên trước đó (nếu có)

- Trước khi tạo Checklist (CL), bạn cần phải kiểm tra những thông tin nào?

☒ Kiểm tra xem KH có nợ cước không (thực hiện theo Hướng dẫn hỗ trợ thông tin cước phí)

☒ Kiểm tra xem KH đã có Checklist chưa (Checklist chưa hoàn tất hoặc yêu cầu bảo trì lại)

☒ Kiểm tra xem KH có phiếu thi công trong thời gian gần đây chưa hoàn tất không (chuyển địa điểm, khôi phục dịch vụ).

☒ Kiểm tra xem trước đó có Checklist tình trạng tương tự không?

- KH phản ánh không dùng được NET, hạ tầng GPON, kiểm tra Admin/Operation = Disable\Offline, đèn Optical sáng, AUTH không sáng, bạn xử lý như thế nào?

☒ Nếu đã up port nhưng không online, TDV tạo CL "Bảo trì theo yêu cầu KH"

☒ Chuyển TN up port

☐ Nếu đã up port nhưng không online, TDV tạo CL "Không có tín hiệu"

☒ Nếu đã up port nhưng không online, TDV tạo CL "Tín hiệu không ổn định, suy hao không đạt chuẩn"

- KH không có IPW, Admin/Operation = Up/Up hoặc Enable/Online, Last Access Errors: “Không tìm thấy dữ liệu”, bạn xử lý như thế nào?

Hướng dẫn KH cấu hình lại modem

- KH không có IPW, Admin/Operation = Up/Up hoặc Enable/Online, việc đầu tiên bạn sẽ xử lý như thế nào? Kiểm tra thêm "Last Access Errors"
-