• 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?



 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?



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



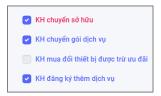
- KH gọi lên tổng đài cần hỗ trợ báo hỏng, trên OmniAgent không hiển thị thông tin hợp đồng, bước tiếp theo bạn cần làm là gì? Khai thác thông tin hợp đồng KH báo hỏng
- KH gọi tổng đài muốn đăng ký trả trước, bạn xử lý như thế nào?



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



•	Trường hợp KH yêu cầu tích hẹn thu cước nhưng đã full năng lực, nhân viên xử lý thế nào?	
	Tư vấn KH sang múi giờ khác, tích hẹn 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?	
	<ul> <li>✓ Kiểm tra ¹Ly do thanh toán</li> <li>✓ Kiểm tra ¹Ly do thanh toán cuọc¹</li> </ul>	
	✓ 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?	
	<mark>Lý do thanh toán cước</mark>	
•	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	
	<ul> <li>✓ Hướng dẫn KH lên quầy giao dịch làm thủ tục</li> <li>✓ Nhân viên chủ động cập nhật email cho KH</li> </ul>	
•	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) 1 <mark>97k</mark>	
•	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:	
	<ul> <li>Chuyển DIV CS nằm thông tin phục vụ KH</li> <li>Xin lỗi KH đồng thời thông tin sẽ có bộ phận liên hệ phục vụ KH.</li> </ul>	
•	KH gọi tổng đài hỏi tiến đô thị công, ban kiểm tra KH chuyển địa điểm có PTC NOT	

Hướng dẫn KH chờ thêm đồng thời tạo DIV theo luồng

OK, bạn xử lý tiếp theo thế nào?

 KH hỏi tiến độ bảo trì/triển khai lần đầu tiên, thái độ bình thường. Kiểm tra đã quá hẹn/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/l	PNC không nghe máy
Chuyển DIV TIN/PNC	

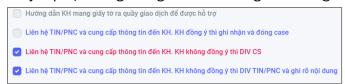
• KH gọi tổng đài hỏi tiến độ thi công, bạn kiểm tra KH ký mới có PTC NOT OK, bạn xử lý tiếp theo thế nào? (KH đăng ký qua sale)

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?



- 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?



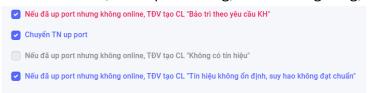
 Trước khi hỗ trợ KH hỏi tiến độ Bảo trì/Triển khai, bạn cần kiểm tra thông tin nào sau đây?



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



• 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?



- 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"

•