## Chiến dịch Call in

### Kịch bản Tình huống KH thắc mắc tiền điện tăng cao, KH yêu cầu kiểm tra, kiểm định công tơ

* ***Tổng quan***
* Đây là một kịch bản Call in, nằm trong nhóm các kịch bản chăm sóc khách hàng tự động của EVNHANOI.
* Khi KH có thắc mắc về giá tiền điện tăng cao, muốn kiến nghị thông qua hotline 19001288, các ĐTV sẽ tiếp nhận để thông báo đến KH về sản lượng điện đã tiêu thụ và lập phiếu yêu cầu kiểm tra, kiểm định công tơ trên CRM; tuy nhiên số lượng và khả năng tiếp nhận các cuộc gọi của các ĐTV là có hạn, nên có thể xảy ra tình trạng rớt cuộc gọi đến của KH. Callbot có thể là một giải pháp tối ưu để CSKH.
* Callbot sẽ tiếp nhận cuộc gọi, yêu cầu KH cung cấp mã KH, từ đó gọi sang hệ thống AI CSKH để lấy thông tin về sản lượng điện đã tiêu thụ của để thông báo đến cho KH.
* Trong trường hợp KH có nhu cầu muốn được kiểm tra, kiểm định công tơ; Callbot sẽ lấy thông tin của KH đẩy sang CRM tạo phiếu yêu cầu kiểm tra công tơ. Sau khi CRM trả về kết quả tạo phiếu yêu cầu thành công, Callbot sẽ ngay lập tức thông báo kết quả đến cho KH và thực hiện yêu cầu KH đánh giá chất lượng dịch vụ của EVNHANOI.
* ***Luồng kịch bản***

- Luồng kịch bản:

Diagram, schematic

Description automatically generated

- Mô tả:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên bước** | **Tác nhân** | **Mô tả** |
| 1 | Gọi điện đến hotline CSKH | Khách hàng | Khách hàng thực hiện gọi đến hotline CSKH 19001288 |
| 2 | Tiếp nhận cuộc gọi | Callbot | Callbot tiếp nhận cuộc gọi được điều hướng đến |
| 3 | KH có thắc mắc về tiền điện, yêu cầu kiểm tra công tơ | Khách hàng | KH nói ý định muốn kiến nghị về vấn đề tiền điện, muốn kiểm tra, kiểm định công tơ |
| 4 | Yêu cầu KH cung cấp mã để tra cứu | Callbot | Callbot yêu cầu KH cung cấp Mã KH, Mã KH là mã để định danh, nhằm thực hiện việc tra cứu thông tin cho KH |
| 5 | Cung cấp thông tin | Khách hàng | Cung cấp mã KH theo yêu cầu của Callbot |
| 6 | Gọi API sang hệ thống tương ứng để lấy thông tin sản lượng tiêu thụ của KH | Callbot | Gọi API sang hệ thống AI CSKH để lấy thông tin về sản lượng điện để tiêu thụ của KH |
| 7 | Trả về thông tin tra cứu | AI CSKH | Trả về kết quả tra cứu sản lượng điện tiêu thụ cho KH |
| 8 | Phản hồi lại thông tin cho KH | Callbot | Từ kết quả được trả về, phản hồi lại thông tin cho KH |
| 9 | Hỏi KH có nhu cầu kiểm tra công tơ hay không? | Callbot | Callbot thực hiện hỏi khách hàng có nhu cầu muốn kiểm tra công tơ sau khi đã được thông báo về sản lượng điện đã tiêu thụ hay không? |
| 10 | Phản hồi thông tin | KH | Phản hồi lại thông tin |
| 11 | Nhận diện nội dung | Callbot | Nhận diện nội dung phản hồi của KH:   * KH có nhu cầu muốn kiểm tra công tơ -> chuyển bước 12 * KH không có nhu cầu kiểm tra công tơ -> chuyển bước 15 |
| 12 | Đẩy thông tin sang CRM | Callbot | Đẩy các thông tin của KH sang CRM để tạo phiếu yêu cầu kiểm tra công tơ |
| 13 | Tạo phiếu yêu cầu | CRM | Tạo phiếu yêu cầu |
| 14 | Thông báo đến KH đã nhận được yêu cầu kiểm tra thiết bị đo | Callbot | Thông báo đến KH đã nhận được yêu cầu kiểm tra thiết bị đo   * Chuyển bước 15 |
| 15 | Khảo sát KH | Callbot | Callbot thực hiện khảo sát KH, đánh giá chất lượng dịch vụ của EVNHANOI |
| 16 | Đánh giá | Khách hàng | KH phản hồi lại thông tin đánh giá |
| 17 | Nhận diện nội dung đánh giá | Callbot | Bot nhận diện đánh giá của KH về chất lượng cuộc gọi  - Đánh giá tốt -> Kết thúc  - Đánh giá không tốt -> Chuyển bước 18 |
| 18 | Đẩy thông tin sang CRM | Callbot | Đẩy các thông tin sang CRM để ticket |
| 19 | Tạo phiếu yêu cầu | CRM | Tạo phiếu yêu cầu từ dữ liệu do Callbot đẩy sang  -> Kết thúc |

## Chiến dịch Call out

### Các kịch bản Tự động gửi thông báo đến KH

* ***Mô tả***
* Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và chăm sóc khách hàng, EVNHANOI hiện đang thực hiện một số kịch bản chăm sóc khách hàng tự động như sau: Kịch bản tự động gửi thông báo đến khách hàng trước thời hạn kết thúc hiệu lực hợp đồng mua bán (HĐMB) điện 30 ngày, Thông báo mời KH ký Hợp đồng sửa đổi bổ sung về việc thay đổi ngày ghi chỉ số , Gửi thông báo cho nhân viên quản lý điện của KH khi KH có sản lượng điện tiêu thụ bất thường.
* Hiện tại EVNHANOI có sử dụng hệ thống AI CSKH nhằm chăm sóc khách hàng tự động, khi có sự kiện cần gửi thông báo đến KH hoặc nhân viên quản lý điện của KH, AI CSKH sẽ tự động gửi thông báo đến cho đối tượng thông qua sms hoặc email. Với Callbot, EVNHANOI sẽ có thêm một kênh nhằm gửi thông báo đến KH một cách chủ động và hiệu quả.
* Các thông tin về KH sắp hết hợp đồng mua bán điện/KH cần mời ký hợp đồng sửa đổi/NV quản lý điện của KH sẽ được AI CSKH đẩy vào Callbot, Callbot sẽ thực hiện gọi đến các số điện thoại đó để thông báo các các nội dung cần gửi thông báo tương ứng.
* Trong trường hợp KH có thêm các thắc mắc cần được tư vấn, hướng dẫn (VD: KH hỏi về thủ tục gia hạn HĐMB điện, KH cần hướng dẫn về các ký hợp đồng sửa đổi về việc thay đổi ngày ghi chỉ số,…); Callbot có thể phản hồi, giải đáp các thắc mắc của KH nếu các câu hỏi đó đã được cấu hình sẵn trong kịch bản.
* ***Luồng kịch bản***

- Luồng kịch bản:

Diagram

Description automatically generated

- Mô tả:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên bước** | **Tác nhân** | **Mô tả** |
| 1 | Đẩy các thông tin KH sang Callbot | AI CSKH | AI CSKH sẽ đẩy các thông tin KH sắp cần được gọi đến để thông báo Sắp hết hạn HĐMB/thông báo mời ký hợp đồng sửa đổi/thông báo đến nhân viên quản lý điện KH về sản lượng tiêu thụ bất thường,..,  Các thông tin được đẩy sang Callbot bao gồm: Số thuê bao của KH, tên KH, số hợp đồng mua bán,…(và các thông tin khác tùy từng nghiệp vụ) |
| 2 | Tiếp nhận thông tin, thêm các SĐT vào chiến dịch | Callbot | Callbot tiếp nhận thông tin do hệ thống AI CSKH đẩy sang, import các SĐT đó vào chiến dịch Call out |
| 3 | Thực hiện chiến dịch gọi cho KH để gửi thông báo | Callbot | Thực hiện cuộc gọi đến các thuê các SĐT đã được import vào chiến dịch |
| 4 | Tiếp nhận cuộc gọi | Khách hàng | KH tiếp nhận các cuộc gọi do Bot gọi đến.  Có thể có thêm các câu hỏi, thắc mắc cần được giải đáp |
| 5 | Kiểm tra KH có thêm câu hỏi hay không? | Callbot | Bot nhận diện ý định KH, kiểm tra KH có câu hỏi hay không?   * Nếu có -> Chuyển bước 6 * Nếu không -> Lưu lại thông tin, kết quả cuộc gọi đã diễn ra -> Kết thúc. |
| 6 | Phản hồi lại thông tin cho KH | Callbot | Bot phản hồi, trả lời câu hỏi của KH theo như nội dung kịch bản đã được cấu hình sẵn.  Trong trường hợp câu hỏi của KH chưa được cấu hình trong kịch bản, Bot không trả lời được, có thể điều hướng cuộc gọi sang cho ĐTV tiếp nhận, hoặc gửi một thông báo hướng dẫn cách KH có thể tra cứu thông tin. (Tùy thuộc vào lựa chọn mong muốn của EVNHANOI để cấu hình phần này)   * Kết thúc |