

Scenario 1: Script on scratch card recharge from Call center.

Agent: আসসালামুয়ালাইকুম RealVU care থেকে 'X' বলছি, আপনাকে কিভাবে সাহায্য করতে পারি।
(Opening Greeting)

Customer: আমি আমার RealVU scratch card টি recharge করতে চাই।

Agent: ধন্যবাদ sir/maam, অনুগ্রহ করে আমি কি আপনার subscriber ID/SC ID/Name/number টি জানতে পারি।

Customer: Given his subscriber ID to the agent.

(For getting SC ID customer needs to go on remote and will press menu>UP Menu>System Menu> go to last menu >SC ID)

Agent: CRM- এ activation status check করতে হবে। (এরপর) Sir আমি কি আপনার scratch card এর hidden number টি জানতে পারি।

Customer: Hidden number of scratch card has been given to the agent.

Agent: Sir আমি আপনার scratch card এর hidden number টি confirm করার জন্য পুনরায় বলছি kindly মিলিয়ে দেখবেন।

Customer: Confirm করবেন।

Agent: Sir আমি কি আপনার scratch card টি আপনার account এ recharge করে দিব।

Customer: approval দিবেন।

Agent: Sir আর কোনো তথ্য দিয়ে আপনাকে সাহায্য করতে পারি। (Further Assistance)

Agent: RealVU তে call করার জন্য ধন্যবাদ। ভালো থাকবেন ।

Scenario 2: Script on Ticket raise from Call center.

Agent: আসসালামুয়ালাইকুম RealVU care থেকে 'X' বলছি, আপনাকে কিভাবে সাহায্য করতে পারি।
(Opening Greeting)

Customer: 1. আমি recharge করতে পারছি না।

2. আমি channel search করতে পারছি না।

3. আমি TV দেখতে পারছি না। etc..

Agent: Sir আমি আন্তরিকভাবে দুঃশ্রিত আপনার এই সাময়িক অসুবিধার জন্য। আমি কি আপনার subscriber ID/SC ID/Name/number টি জানতে পারি।

Customer: Given.

Step-1:

Agent: CRM- এ activation status check করতে হবে ঠিক আছে কিনা। Account validity status check করতে হবে ঠিক আছে কিনা।

(If not ok then give the relevant information. If not ok then go for step-2)

Step-2:

Agent: Sir আপনার Set top box টি কি ঠিক আছে? Sir আপনার power connection টি কি ঠিক আছে? (Probing Question) (If not ok then give the relevant information. If not ok then go for step-3)

Step-3:

Agent: Sir kindly আপনার remote এ info button এ ২ বার press করুন। signal quality কি ৩৭% এর কম আছে নাকি fluctuate করছে। যদি fluctuate করে : আপনার area তে কি বৃষ্টি হচ্ছে /আপনার area তে কি আকাশ এখন মেঘাচ্ছন্ন আছে?

Customer: বৃষ্টি হচ্ছে /আকাশ এখন মেঘাচ্ছন্ন আছে?

Agent: Sir আশা করছি বৃষ্টি কমে আসলে/আকাশ clear হয়ে গেলে ঠিক হয়ে যাবে। (If not ok then give the relevant information. If not ok then need to raise a ticket)

If none of the above:

Agent: ঠিক আছে Sir আমি আপনার complaint টি আমাদের concern department এর কাছে জানিয়ে দিচ্ছি। আশা করছি খুব শীঘ্রই আপনার RealVU-র সমস্যাটি সমাধান হয়ে যাবে।(TAT need to be given if customer asked) এবং আপনার সমস্যাটি সমাধান হয়ে গেলে আমরা তৎক্ষণাত আপনাদেরকে জানিয়ে দিব।

Agent: Sir আর কোনো তথ্য দিয়ে আপনাকে সাহায্য করতে পারি। (Further Assistance)

Agent: RealVU তে call করার জন্য ধন্যবাদ।