

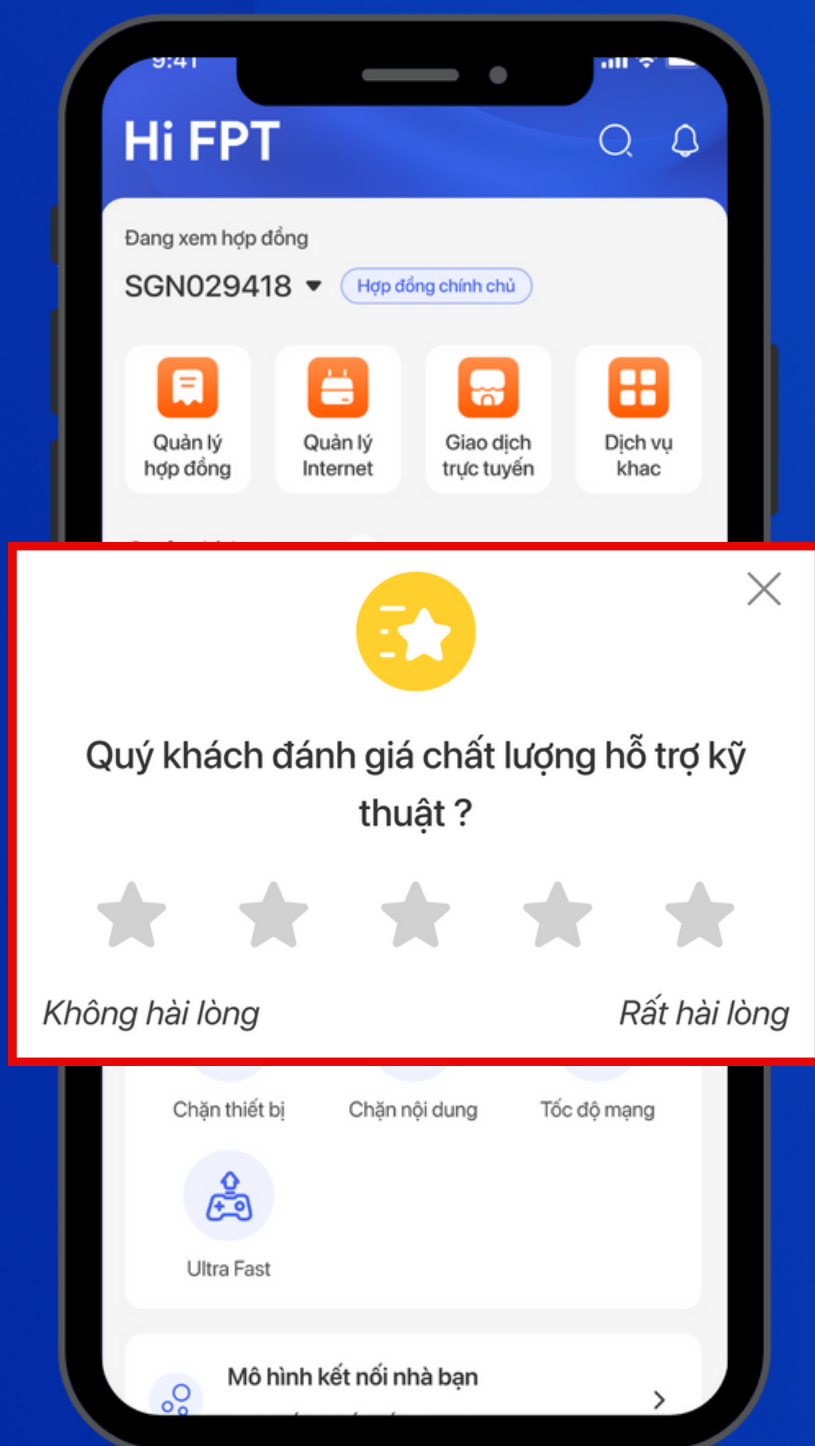


ĐÁNH GIÁ CSAT SAU TRIỂN KHAI/BẢO TRÌ TRÊN Hi FPT PHIÊN BẢN 7.5





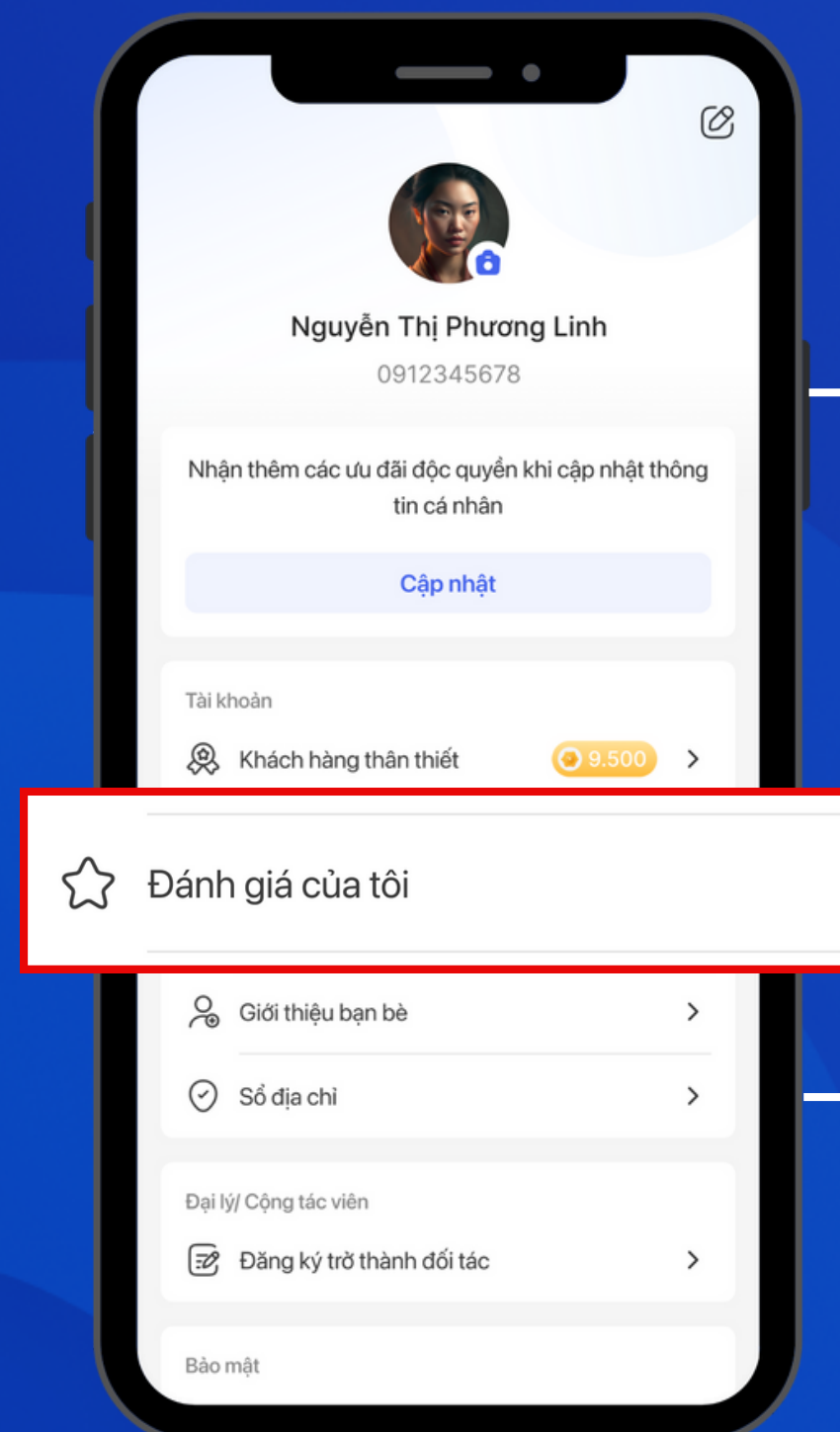
03 CÁCH ĐÁNH GIÁ CSAT SAU TRIỂN KHAI / BẢO TRÌ



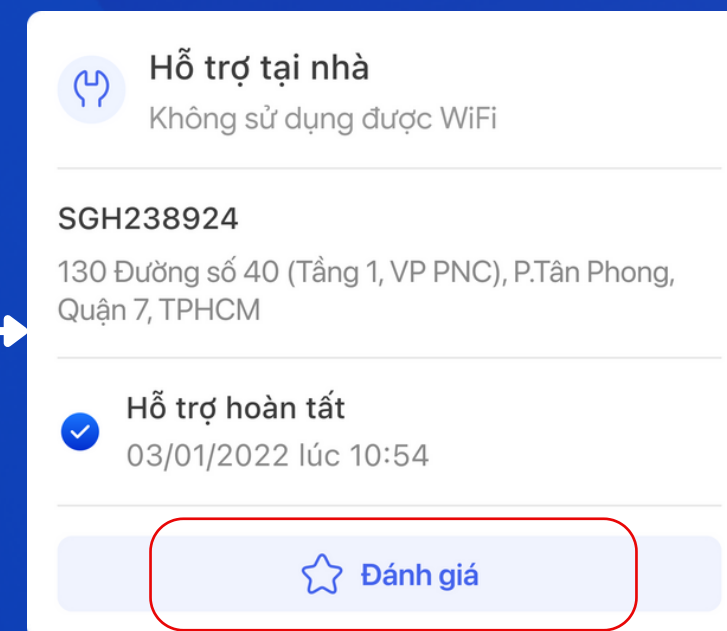
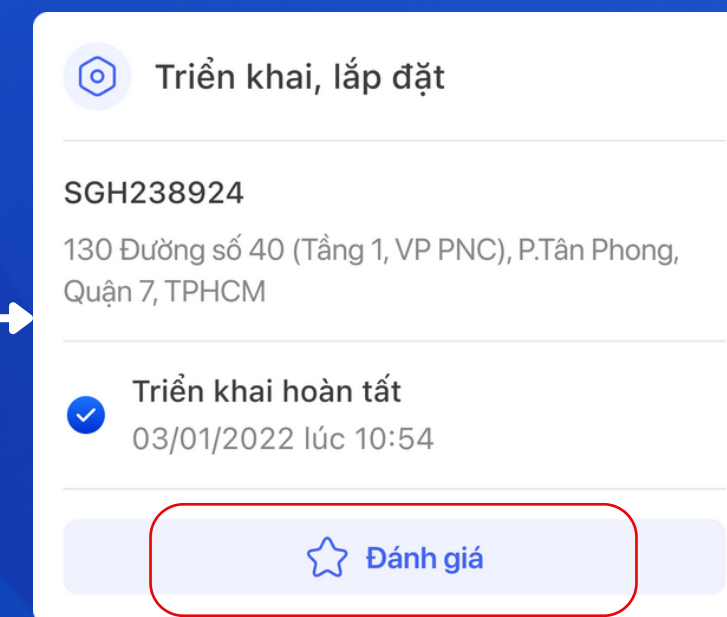
Cách 1:
Từ màn hình trang chủ



Cách 2:
Từ thông báo



Cách 3:
Từ "Đánh giá của tôi"





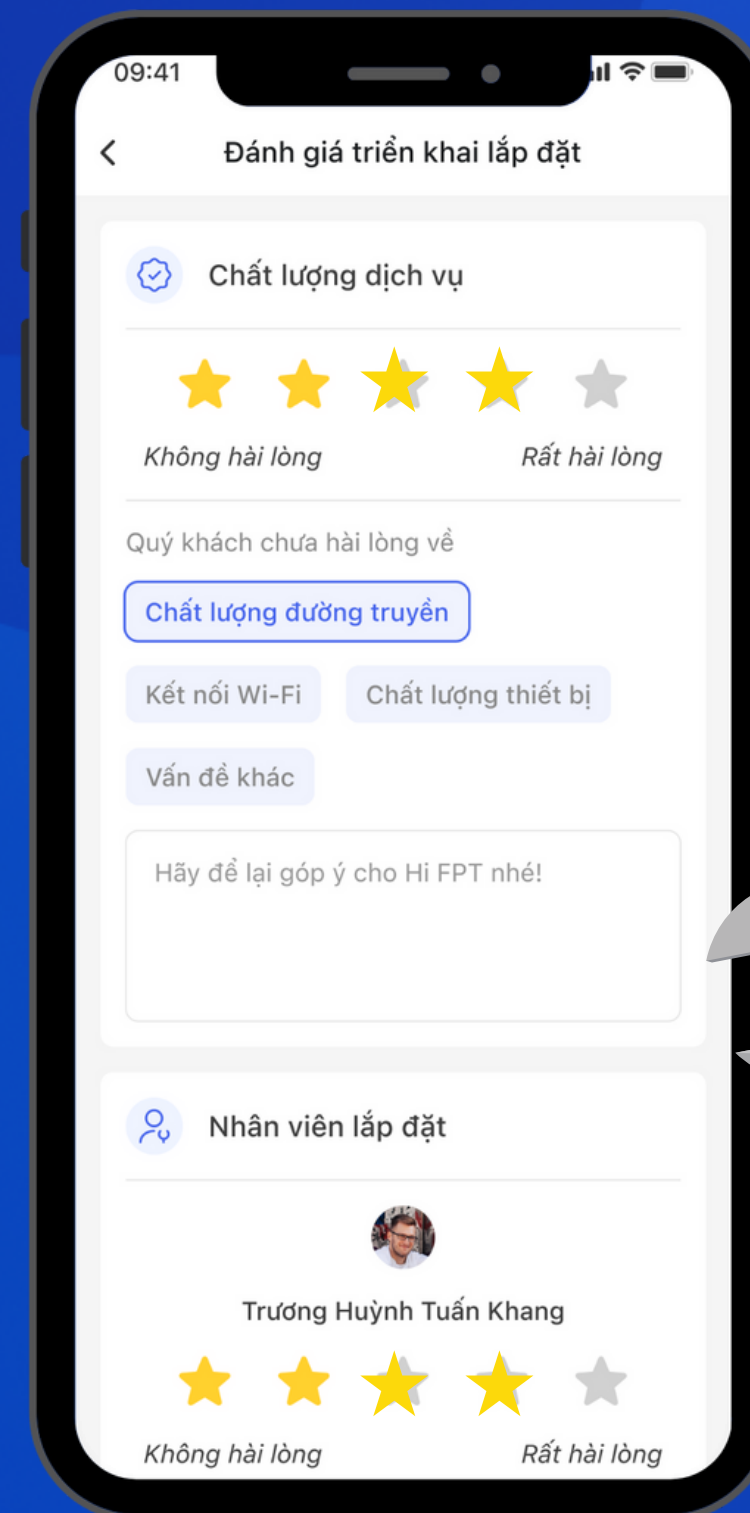
THỜI GIAN GỬI ĐÁNH GIÁ ĐẾN KHÁCH HÀNG

Triển khai và Bảo trì

- Sau khi hoàn tất phiếu triển khai/bảo trì (gửi đánh giá trong vòng 15 phút từ thời điểm đóng phiếu)
- Gửi nhắc lại lần 01: sau 24h
- Gửi nhắc lại lần 02: sau 72h

Lưu ý:

- Thời gian hiệu lực thực hiện đánh giá: $T + 120h$ (trong đó T là thời điểm đóng phiếu triển khai/bảo trì)
- Hi FPT gửi đánh giá theo Số hợp đồng. Các số điện thoại quản lý hợp đồng sẽ nhận được thông báo mời đánh giá và hệ thống sẽ chỉ ghi nhận kết quả của lượt đánh giá đầu tiên.





Trường hợp gửi thông báo mời đánh giá

Triển khai:

- Triển khai mới Dịch vụ Internet/Combo Internet - Truyền hình
- Khách hàng nâng cấp Dịch vụ gia tăng (Thêm Box, Camera v.v.v)
- Swap Wi-Fi 6

Bảo trì:

- Bảo trì Internet, Truyền hình, Camera, Access Point, v.v.v
- Các trường hợp không thuộc phần (*)

Trường hợp không gửi thông báo mời đánh giá (*)

Triển khai:

- Các hợp đồng nằm ngoài các trường hợp mời đánh giá

Bảo trì:

- Checklist đóng và chuyển Eschecklist
- Checklist của hợp đồng có tình trạng “ Đã chấm dứt hợp đồng”
- Checklist hủy
- Lỗi hệ thống
- Không xử lý:
 - Liên hệ khách hàng yêu cầu hủy hợp đồng
 - Đến nhà khách hàng kiểm tra, khách hàng yêu cầu hủy hợp đồng
 - Khách hàng không có thời gian bảo trì cụ thể
 - Liên hệ khách hàng báo sử dụng bình thường
 - Liên hệ khách hàng nhiều lần không được



Cám ơn anh/chị!

