# **Ý tưởng**

1. Quản lý thông tin khách hàng
2. Quản lý dịch vụ khách hàng
3. Phân tích dữ liệu khách hàng

# **Hệ thống câu hỏi**

## Thông tin chung về người phỏng vấn

Thông tin chung: Anh/ chị có thể giới thiệu về bản thân (vai trò, chức vụ, hay dùng thông tin khách hàng vào lúc nào?)

## **Đối tượng**

Trong công ty, ngoài ban lãnh đạo công ty còn có ai sử dụng thông tin khách hàng và họ thuộc bộ phận nào trong công ty?

## **B2B or B2C**

Công ty mình đang bán sản phẩm nước cho cho những đối tượng nào?

## **Chức năng**

### Quản lý thông tin khách hàng

1. **Những thông tin khách hàng nào cần được quản lý?**
2. **Cách thức thu thập thông tin khách hàng?**

Khách hàng hiện đang là khách hàng thường xuyên hay là khách hàng mới?

Họ biết đến công ty của chúng ta thông qua kênh nào?

A/c thu thập thông tin khách hàng qua những hình thức nào?

1. **Quy trình quản lý thông tin khách hàng hiện tại?**

Hiện nay, công ty mình quản lý thông tin khách hàng ở phần mềm, hệ thống nào?

Việc quản lý TTKH đều là dùng trên máy tính hay dùng cả trong điện thoại?

Và quy trình quản lý thông tin khách hàng hiện tại?

Có quy trình nào để cập nhật thông tin khách hàng khi có sự thay đổi về thông tin cá nhân hoặc yêu cầu của khách hàng?

1. **Vấn đề gặp phải trong việc quản lý thông tin khách hàng?**

### **Quản lý dịch vụ khách hàng**

1. **Các kênh hỗ trợ khách hàng hiện tại?**

Công ty sử dụng hệ thống nào để ghi nhận và quản lý yêu cầu hỗ trợ từ khách hàng?

Công ty có áp dụng các tính năng tự động hóa trong việc giải quyết khiếu nại và hỗ trợ khách hàng không?

1. **Quy trình giải quyết khiếu nại khách hàng?**

Thời gian giải quyết khiếu nại mất trung bình bao lâu?

Ai là người đưa ra quyết định phương án giải quyết cuối cùng?

1. **Nhu cầu về báo cáo dịch vụ khách hàng?**

Ban lãnh đạo muốn xem những thông tin nào khi nhân viên báo cáo tình hình về dịch vụ khách hàng?

1. **Vấn đề gặp phải trong việc quản lý dịch vụ khách hàng?**

**Có quản lý hậu bán hàng không?**

**Hệ thống có các dashboard, thống kê gì không?**

## **Phi chức năng**

Hệ thống xây dựng trên nền tảng nào: desktop, web, hay mobile?

### **Vận hành**

Thời gian cao điểm dùng thông tin khách hàng của công ty ?

### **Hiệu năng**

Có yêu cầu nào về thời gian phản hồi và xử lý thông tin khách hàng không?

Làm thế nào để đảm bảo việc đáp ứng kịp thời và chính xác đối với yêu cầu của khách hàng?

### **Bảo mật**

Đăng nhập vào hệ thống bằng hình thức nào?

* Gmail GG
* Email nội bộ

\*\* Yêu cầu nào khác?

### **Văn hoá và các chính sách**

Độ tuổi: Những người dùng hệ thống rơi vào tầm bao nhiêu tuổi?

Màu sắc: Yêu cầu về màu sắc hệ thống?

# PHÂN CÔNG PHỎNG VẤN

**Trâm:** Phần đầu + Quản lý thông tin khách hàng → **Ngân:** Ghi thông tin câu trả lời

**Hiển**: Quản lý dịch vụ khách hàng → **Ngân:** Ghi thông tin câu trả lời

**Thanh Tâm:** Phi chức năng → **Mai Anh:** Ghi thông tin câu trả lời