BỘ GIÁO DỤC ĐÀO TẠO

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC THĂNG LONG**



**BÀI TẬP LỚN**

**MÔ HÌNH HÓA QUY TRÌNH QUẢN LÝ VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI CỦA NGÂN HÀNG**

**GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN: NHÓM SINH VIÊN THỰC HIỆN:**

**ĐÀO NGUYÊN THỤY NGỌC HÂN A41529 – ĐỖ THỊ LAN**

**A41641 – VŨ KIỀU TRANG**

**A41791 – NINH THỊ THANH**

**A41798 – ĐỖ QUỲNH THI**

**HÀ NỘI - 2024**

[CHƯƠNG 1. Tổng quan về quy trình quản lý và xử lý khiếu nại 2](#_Toc624253160)

[1.1. Các quy định trong quy trình xử lý khiếu nại 3](#_Toc46293877)

[1.1.1. Các kênh tiếp nhận khiếu nại 3](#_Toc693158662)

[1.1.2. Quy định về xử lý yêu cầu khiếu nại theo mức độ 3](#_Toc537305123)

[1.2. Các thành phần chính trong quy trình 3](#_Toc1624683091)

[1.2.1. Tác nhân 3](#_Toc272247951)

[1.2.2. Activity 4](#_Toc558310339)

[1.2.3. Gateway 6](#_Toc440142863)

[1.2.4. Actifact 7](#_Toc413266814)

[1.2.5. Event 8](#_Toc1512594621)

[CHƯƠNG 2. Mô tả quy trình quản lý và xử lý khiếu nại của ngân hàng 9](#_Toc2031417779)

[2.1. Quy định chữ 10](#_Toc1390315977)

[2.2. Quy định màu 10](#_Toc1555618480)

[2.3. Quy trình quản lý khiếu nại 10](#_Toc752820885)

[2.4. Quy trình xử lý khiếu nại 11](#_Toc507166540)

[2.4.1. Tiếp nhận khiếu nại của khách hàng 11](#_Toc1703217609)

[2.4.2. Ghi nhận và phân loại khiếu nại 12](#_Toc1260678665)

[2.4.3. Đánh giá khiếu nại 13](#_Toc1024447063)

[2.4.4. Đưa ra phương án và giải quyết khiếu nại 13](#_Toc1845208629)

[2.4.5. Thông báo, ghi nhận kết quả xử lý 14](#_Toc327704520)

[CHƯƠNG 3. Điểm mạnh – điểm yếu và đề xuất cải thiện quy trình 15](#_Toc1666515784)

# Tổng quan về quy trình quản lý và xử lý khiếu nại

## Các quy định trong quy trình xử lý khiếu nại

### Các kênh tiếp nhận khiếu nại

* Trực tiếp: gửi đơn trực tiếp tại các phòng giao dịch của ngân hàng
* Online:
* Tổng đài hỗ trợ (hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần). Cuộc đàm thoại có ghi âm để nâng cao chất lượng dịch vụ;
* Gửi email đến địa chỉ email
* Kênh mạng xã hội (facebook, zalo, …) chính thức
* Các kênh liên hệ khác được công bố tại website

### Quy định về xử lý yêu cầu khiếu nại theo mức độ

* Mức Độ Thấp:
* Phản hồi nhanh chóng và cung cấp giải đáp hoặc giải pháp đơn giản.
* Mức Độ Trung bình:
* Phân công cho nhân viên có kinh nghiệm hơn hoặc bộ phận chuyên môn để xử lý.
* Tiến hành điều tra và giải quyết khiếu nại một cách cẩn thận và kỹ lưỡng.
* Mức Độ Cao:
* Phân công cho quản lý cấp cao hoặc bộ phận chuyên môn cao cấp để xử lý.
* Tiến hành điều tra sâu hơn và đánh giá các tùy chọn giải quyết phức tạp.
* Cung cấp các biện pháp bồi thường hoặc giải quyết theo quy định.

## Các thành phần chính trong quy trình

### Tác nhân

* Quy trình quản lý khiếu nại:
* Bộ phận Xử lý khiếu nại
* Phòng Vận hành
* Quy trình xử lý khiếu nại:
* Khách hàng
* Bộ phận CSKH
* Phòng Giao dịch
* Bộ phận Xử lý khiếu nại
* Bộ phận kỹ thuật

### Activity

**Quy trình quản lý khiếu nại:**

* Bộ phận Xử lý khiếu nại
* Xử lý khiếu nại
* Thu thập dữ liệu
* Phân tích dữ liệu
* Xác định KPIs
* So sánh với tiêu chuẩn
* Đề xuất cải thiện
* Gửi đề xuất cải thiện
* Phòng vận hành:
* Tiếp nhận đề xuất cải thiện
* Xác minh điều kiện cải thiện
* Từ chối đơn cải thiện (Nếu không đủ điều kiện)
* Tiến hành cải thiện và giám sát

**Quy trình xử lý khiếu nại:**

1. ***Tiếp nhận khiếu nại:***

* Khách hàng:
* Tại quầy:
  + Viết đơn gửi bộ phận CSKH
  + Ngồi chờ thông báo
* Online:
  + Gửi đơn qua các kênh tiếp nhận online
  + Chờ email phản hồi từ ngân hàng

Nhận email phản hồi từ ngân hàng

* Bộ phận Chăm sóc khách hàng sẽ:
* Nhận đơn từ khách hàng gửi qua các kênh tiếp nhận.( tại quầy hoặc qua hệ thống)
* Ghi nhận và Kiểm tra thông tin khiếu nại
  + Gửi yêu cầu bổ sung (trường hợp không đủ thông tin)
* Xác minh danh tính của khách hàng
  + Gửi yêu cầu bổ sung (trường hợp không đủ thông tin)
* Đánh dấu không hợp lệ ( trường hợp KH không cung cấp bổ sung hoặc quá 48h)
  + Từ chối đơn khiếu nại
  + Gửi email từ chối đến KH

+ Gửi email ghi nhận đơn tới KH ( nếu đủ điều kiện)

1. ***Ghi nhận và phân loại khiếu nại***

Bộ phận CSKH

* Đối chiếu quy định tiếp nhận yêu cầu khiếu nại
* *Nếu không đáp ứng tiêu chí*
  + Gửi email từ chối đến KH
* Gán nhãn mức độ nghiêm trọng của yêu cầu khiếu nại
* Phân loại theo trường hợp khiếu nại
* Ghi nhận yêu cầu khiếu nại vào hệ thống
* Đánh dấu trạng thái của yêu cầu khiếu nại
* Thông báo cho bộ phận xử lý khiếu nại

1. ***Đánh giá khiếu nại***

* Bộ phận xử lý khiếu nại:
* Tiến hành lấy đơn khiếu nại từ hệ thống về
* Xác định mức độ ưu tiên
* Gửi thông báo cho khách hàng xác nhận

1. ***Đưa ra phương án và giải quyết khiếu nại***

* Bộ phận xử lý khiếu nại liên hệ tới bộ phận liên quan:

*Trường hợp khiếu nại về giao dịch*

* Bộ phận giao dịch:
* Điều tra khiếu nại về giao dịch
* Đề xuất hoàn tiền (TH lỗi giao dịch)
* Hướng dẫn tối ưu hóa thiệt hại và giải pháp cần thiết (TH không lỗi giao dịch)

*Trường hợp khiếu nại về dịch vụ*

* Bộ phận CSKH:
* Điều tra khiếu nại về dịch vụ
* Tìm ra nguyên nhân và hướng giải quyết

*Trường hợp khiếu nại về sản phẩm hay chất lượng ứng dụng ngân hàng*

* Bộ phận kỹ thuật:
* Kiểm tra chất lượng và tính năng của sản phẩm hoặc ứng dụng
* Đề xuất giải pháp sửa đổi (TH Xảy ra lỗi)
* Đưa ra nguyên nhân khách quan khác(TH Không xảy ra lỗi)
* Bộ phận CSKH:
* Xác nhận phương án giải quyết với KH
* Thực hiện phương án giải quyết (TH khách hàng đồng ý hoặc không phản hồi trong 1 tuần)
* Quay lại bước Liên hệ với các bên liên quan ( TH khách hàng không đồng ý)

1. ***Thông báo và ghi nhận kết quả***

Bộ phận xử lý khiếu nại

* Thông báo đến khách hàng đã xử lý xong
* Thu nhận, xác minh ý kiến phản hồi khách hàng
* Lưu hồ sơ khiếu nại vào hệ thống và cập nhật trạng thái đã xử lý (TH khách hàng hài lòng)
* Gọi lại quy trình đưa ra phương án và giải quyết khiếu nại (TH Khách hàng không hài lòng)

### Gateway

Cổng XOR:

* **Quy trình quản lý khiếu nại:**
* **Xác minh điều kiện cải thiện:** không đủ điều kiện hoặc đủ điều kiện
* **Quy trình xử lý khiếu nại:**
  + Quy trình tiếp nhận khiếu nại:
* **Hình thức gửi đơn khiếu nại:** tại quầy hoặc online
* **Kiểm tra thông tin đơn khiếu nại**: đơn đầy đủ hoặc không đầy đủ
* **Xác minh danh tính**: Không chính xác hoặc chính xác
  + Quy trình ghi nhận và phân loại khiếu nại:
* **Đối chiếu quy định tiếp nhận yêu cầu**: Không đáp ứng hoặc đáp ứng
  + Quy trình đưa ra phương án và giải quyết khiếu nại
* **Chuyển đơn khiếu nại đến bộ phận liên quan :** Khiếu nại dịch vụ hoặc giao dịch hoặc SP/UD
* **Điều tra khiếu nại giao dịch**: xảy ra lỗi hoặc không xảy ra lỗi
* **Kiểm tra chất lượng SP/UD**: xảy ra lỗi hoặc không xảy ra lỗi
* **Xác nhận phương án giải quyết:** đồng ý hoặc không đồng ý hoặc không phản hồi
  + Quy trình thông báo và ghi nhận kết quả
* **Xác minh phản hồi KH:** hài lòng hoặc chưa hài lòng
* Cổng OR:
  + Quy trình tiếp nhận khiếu nại:
* **Hình thức tiếp nhận đơn khiếu nại:** Nhận tại quầy hoặc nhận qua hệ thống
* Cổng Event- Driven:
  + Quy trình tiếp nhận khiếu nại:
* **Nhận lại đơn** : sau 48h hoặc không nhận được phản hồi hoặc nhận được phản hồi

### Actifact

* **Quy trình quản lý khiếu nại**
* Hồ sơ khiếu nại
* Phản hồi của Khách hàng
* Xu hướng, điểm mạnh, điểm yếu
* KPIs
* Tiêu chuẩn, mục tiêu
* Đề xuất cải thiện
* **Quy trình xử lý khiếu nại**
* Đơn khiếu nại
* Đơn khiếu nại đã bổ sung
* Database Khách hàng
* Quy định tiếp nhận
* DB hồ sơ khiếu nại
* Phương án giải quyết
* Hồ sơ khiếu nại

### Event

* **Quy trình quản lý khiếu nại:**
* Start Event: Nhận được đơn khiếu nại
* Time: Đầu mỗi quý
* End Event: Hoàn thành cải thiện
* **Quy trình xử lý khiếu nại:**

1. *Tiếp nhận khiếu nại:*

* Start Event:KH yêu cầu khiếu nại
* Time: sau 48h
* Message intermediate Event: Không nhận phản hồi, nhận phản hồi
* End Event:Kết thúc khiếu nại, ghi nhận đơn khiếu nại

1. *Ghi nhận và phân loại khiếu nại:*

* Start Event: đơn khiếu nại đã tiếp nhận
* End Event:Kết thúc khiếu nại, Đơn đã được gửi

1. *Đánh giá khiếu nại:*

* Message start: nhận thông báo có đơn khiếu nại từ CSKH
* End Event:Hoàn thành đánh giá khiếu nại

1. *Đưa ra phương án và giải quyết khiếu nại*

* Start Event:Đơn khiếu nại đã đánh giá
* Time: 1 tuần
* End Event:Khiếu nại được xử lý, đơn khiếu nại được yêu cầu xử lý

1. *Thông báo và ghi nhận khiếu nại*

* Start Event:Khiếu nại được giải quyết
* End Event:Hoàn thành xử lý khiếu nại, Khiếu nại được gửi đi

# Mô tả quy trình quản lý và xử lý khiếu nại của ngân hàng

## Quy định chữ

* *Chữ nghiêng: ghi chú*
* Chữ đứng: nội dung quy trình

## Quy định màu

* Tác nhân: màu vàng
* Activity: màu xanh biển
* Gateway: màu xanh rêu
* Actifact: màu đỏ
* Event: màu hồng

## Quy trình quản lý khiếu nại

Khi ngân hàng nhận được đơn khiếu nại của khách hàng, ngân hàng sẽ tiến hành xử lý khiếu nại đó. Sau khi khiếu nại đã được xử lý, bộ phận xử lý khiếu nại sẽ lấy dữ liệu đơn khiếu nại từ hệ thống quản lý khiếu nại đã ghi nhận trước đó. Cuối cùng sẽ cải thiện dịch vụ dựa trên các bài học được đúc kết sau mỗi lần xử lý khiếu nại. Quy trình ghi nhận, đánh giá khiếu nại và cải thiện dịch vụ sẽ được thực hiện định kì 1 quý/1lần.

* Các quy trình con trong quy trình quản lý khiếu nại
* Xử lý khiếu nại
* Ghi nhận và đánh giá khiếu nại
* Sau khi xử lý khiếu nại, đầu mỗi quý thì bộ phận xử lý khiếu nại sẽ ghi nhận, đánh giá và đề ra giải pháp cải thiện dịch vụ:

**1.Thu thập dữ liệu**

* Thu thập dữ liệu liên quan đến các tiêu chí đã xác định từ các hệ thống quản lý khiếu nại của ngân hàng và phản hồi từ khách hàng.

**2.Phân tích dữ liệu**

* Phân tích dữ liệu để đánh giá hiệu suất của quy trình xử lý khiếu nại, xác định các xu hướng và mô hình, và xác định các điểm mạnh và điểm yếu.

**3.So sánh với tiêu chuẩn**

* So sánh kết quả thu được với các tiêu chuẩn quy định hoặc các mục tiêu đã được đề ra trước đó.

**4.Xác định các KPIs**

* Xác định các chỉ số hiệu suất quan trọng (KPIs) để đo lường và theo dõi hiệu suất xử lý khiếu nại, chỉ số KPI bao gồm tỉ lệ giải quyết, thời gian xử lý trung bình, số lượng khiếu nại mỗi tháng, và mức độ hài lòng của khách hàng.

**5.Đề xuất cải thiện**

* Dựa trên kết quả của việc đánh giá, đề xuất các biện pháp cải thiện để tối ưu hóa quy trình xử lý khiếu nại, cải thiện hiệu suất và nâng cao trải nghiệm của khách hàng.
* Sau đó, bộ phận xử lý khiếu nại gửi đề xuất cho phòng vận hành
* Cải thiện dịch vụ
* Phòng vận hành tiếp nhận đề xuất cải thiện sẽ:

**1.Xác minh điều kiện cải thiện.**

* Nếu không đủ điều kiện thì từ chối đơn cải thiện rồi quay lại quy trình ghi nhận, đánh giá khiếu nại
* Nếu đủ điều kiện thì tiến hành bước tiếp theo

**2.Tiến hành cải thiện, giám sát**

* Tiến hành cãi thiện theo đề xuất
* Theo dõi giám sát quá trình thực hiện đề xuất và sau đề xuất

**3.Kết thúc quy trình cải thiện dịch vụ**

## Quy trình xử lý khiếu nại

Quy trình xử lý khiếu nại gồm các bước chính sau:

1. Tiếp nhận khiếu nại của khách hàng
2. Ghi nhận và phân loại khiếu nại
3. Đánh giá khiếu nại
4. Đưa ra phương án và giải quyết khiếu nại
5. Thông báo, ghi nhận kết quả xử lý

### Tiếp nhận khiếu nại của khách hàng

**1.Thu thập thông tin khiếu nại**

Khi khách hàng yêu cầu khiếu nại:

* Nếu đến tại quầy, khách hàng sẽ viết đơn gửi bộ phận xử lý và ngồi chờ thông tin.
* Nếu khách hàng yêu cầu qua hình thức online, khách hàng sẽ gửi đơn qua các kênh tiếp nhận, sau đó sẽ chờ phê duyệt và nhận e-mail từ ngân hàng.
* Khách hàng nhận được thông tin yêu cồ bổ sung sẽ hoàn thiện và nộp lại đơn khiếu nại.

Bộ phận Chăm sóc khách hàng sẽ:

* Nhận thông tin từ khách hàng gửi qua các kênh tiếp nhận hoặc tại quầy.
* Ghi nhận và kiểm tra đầy đủ thông tin về yêu cầu khiếu nại, bao gồm tên và thông tin liên hệ của khách hàng, nội dung khiếu nại, và các thông tin khác liên quan.

**2. Xác minh thông tin khiếu nại**

* Kiểm tra thông tin khiếu nại để đảm bảo tính chính xác và đầy đủ.
* Nếu không đủ thông tin thì gửi yêu cầu bổ sung sau đó nếu gửi sau 48h từ khi nhận được yêu cầu bổ sung hoặc không nhận được phản hồi thì đánh dấu đơn không hợp lệ và gửi email từ chối đơn khiếu nại
* Xác minh danh tính của khách hàng và hợp lệ của yêu cầu khiếu nại.
* Nếu không đủ thông tin thì gửi yêu cầu bổ sung sau đó nếu gửi sau 48h từ khi nhận được yêu cầu bổ sung hoặc không nhận được phản hồi thì đánh dấu đơn không hợp lệ và gửi email từ chối đơn khiếu nại
* Nếu đơn chính xác thì gửi email ghi nhận đơn

### Ghi nhận và phân loại khiếu nại

Bộ phận CSKH sẽ tiến hành:

**1.Xác định điều kiện tiếp nhận:**

* Đối chiếu quy định tiếp nhận để tiếp nhận yêu cầu khiếu nại,
* *Quy định tiếp nhận bao gồm:*
* *Yêu cầu phải liên quan đến sản phẩm hoặc dịch vụ của ngân hàng.*
* *Yêu cầu phải được gửi từ khách hàng có danh tính xác định.*
* Nếu không đáp ứng tiêu chí: gửi email từ chối đơn khiếu nại của Khách hàng và kết thúc quy trình khiếu nại.
* Nếu đáp ứng yêu cầu thì tiến hành bước tiếp theo
* **2.Phân loại yêu cầu khiếu nại:**
* Gán nhãn mức độ nghiêm trọng của yêu cầu khiếu nại theo mức độ nghiêm trọng thấp, trung bình, cao
* Phân loại theo trường hợp khiếu nại:
* *Trường hợp khiếu nại về giao dịch*
* *Ttrường hợp khiếu nại về dịch vụ*
* *Trường hợp khiếu nại về sản phẩm hay chất lượng ứng dụng ngân hàng*

**3.Ghi nhận và đẩy lên hệ thống:**

* Ghi nhận yêu cầu khiếu nại và đẩy hồ sơ lên hệ thống quản lý khiếu nại của ngân hàng với các thông tin chi tiết, bao gồm ngày giờ nhận khiếu nại, loại hình khiếu nại, thông tin khách hàng và nội dung khiếu nại,..
* Đánh dấu trạng thái của yêu cầu khiếu nại *(chưa xử lý, đang xử lý, đã xử lý)* để theo dõi tiến trình xử lý.
* Thông báo cho bộ phận xử lý khiếu nại

### Đánh giá khiếu nại

Bộ phận xử lý khiếu nại sẽ nhận được thông báo có đơn khiếu nại từ bộ phận CSKH, sau đó:

**1.Tiến hành lấy đơn khiếu nại từ hệ thống về**

**2. Xác định mức độ ưu tiên**

* Xác định mức độ ưu tiên của yêu cầu khiếu nại dựa trên mức độ ảnh hưởng đến khách hàng và ngân hàng.
* *Ưu tiên xử lý các khiếu nại có mức độ nghiêm trọng cao hoặc ảnh hưởng lớn đến khách hàng.*

**3.Thông báo cho khách hàng**

* Gửi thông báo cho khách hàng xác nhận việc nhận được yêu cầu khiếu nại và thông tin về thời gian dự kiến để xử lý và phản hồi.

### Đưa ra phương án và giải quyết khiếu nại

Sau khi đơn đã đánh giá, bộ phận xử lý khiếu nại dựa trên đơn đã được đánh giá sẽ đề ra hướng giải quyết, đền bù theo quy định chung bao gồm:

**1.Liên hệ với các bên liên quan để xử lý và xác minh thông tin**

* *Trường hợp khiếu nại về giao dịch thì liên hệ với bộ phận giao dịch và pháp lý (nếu cần) điều tra*
* *Ttrường hợp khiếu nại về dịch vụ thì liên hệ cho bộ phận CSKH*
* *Trường hợp khiếu nại về sản phẩm hay chất lượng ứng dụng ngân hàng thì liên hệ cho bộ phận kỹ thuật*

**2.Đưa ra phương án**

* Trường hợp khiếu nại về giao dịch, Bộ phận giao dịch sẽ điều tra khiếu nại
* Nếu có lỗi trong giao dịch thì nhân viên xử lý khiếu nại sẽ đề xuất giải pháp hoàn tiền tương ứng.
* Nếu không phải lỗi do bên ngân hàng thì hướng dẫn khách hàng cách để tối ưu thiệt hại nhất có thể, đưa ra hướng giải pháp cho khách hàng
* Trường hợp khiếu nại về dịch vụ, Bộ phận CSKH sẽ điều tra khiếu nại
* Đối với vấn đề này thì sẽ tìm ra nguyên nhân, đưa ra giải pháp tối ưu cho khách hàng
* Trường hợp khiếu nại về sản phẩm hay chất lượng ứng dụng ngân hàng, Bộ phận Kỹ thuật sẽ điều tra khiếu nại
* Kiểm tra chất lượng và tính năng của sản phẩm hoặc ứng dụng mà khách hàng khiếu nại.*( Điều này bao gồm việc thử nghiệm sản phẩm trên các thiết bị và môi trường khác nhau để xác định các vấn đề có thể xảy ra.)*
* Nếu phát hiện lỗi, bộ phận kỹ thuật có thể đề xuất các biện pháp sửa đổi cho sản phẩm hoặc ứng dụng bao gồm việc phát hành các bản vá, cập nhật hoặc cải tiến sản phẩm.
* Nếu không xảy ra lỗi, bộ phận kỹ thuật có thể đưa ra nguyên nhân khách quan khác

**3.Thông báo cho khách hàng**

* Thông báo về phương án xử lý và thời gian dự kiến để hoàn thành.

**4.Ghi nhận phản hồi khách hàng 1 tuần sau khi gửi phương án**

* Nếu khách hàng phản hồi đồng ý hoặc không phản hồi thì tiến hành bước tiếp theo
* Nếu khách hàng chưa thỏa mãn thì quay lại bước liên hệ với các bên liên quan

**5. Tiến hành xử lý theo thỏa thuận**

### Thông báo, ghi nhận kết quả xử lý

Sau khi tiến hành xử lý theo thỏa thuận, Bộ phận xử lý khiếu nại sẽ:

**1.Thông báo đến khách hàng đã xử lý xong**

**2.Thu nhận, xác minh ý kiến phản hồi khách hàng**

* Nếu khách hàng phản hồi hài lòng thì tiếp tục bước tiếp theo.
* Nếu khách hàng phản hồi chưa hài lòng thì gọi lại quy trình đưa ra phương án và giải quyết khiếu nại.

**3.Lưu hồ sơ khiếu nại vào hệ thống và cập nhật trạng thái đã xử lý lên hệ thống**

**4.Kết thúc quy trình xử lý khiếu nại**

# Điểm mạnh – điểm yếu và đề xuất cải thiện quy trình

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Điểm mạnh** | **Điểm yếu** | **Biện pháp cải tiến** |
| - Quy trình rõ ràng từ tiếp nhận đến kết quả giúp nhân viên có thể hiểu rõ và tuân theo  - Việc phân loại các đơn khiếu nại giúp đơn quan trọng được giải quyết nhanh chóng  - Quy trình có các bước xác minh và phản hồi từ khách hàng đảm bảo tính chính xác và minh bạch khi xử lý  - Việc liên tục cải thiện và đánh giá giúp nâng cao chất lượng dịch vụ | - Thời gian xử lý bị kéo dài do khá nhiều bước và cần xác minh từ nhiều bên  - Thiếu tính linh hoạt và tự động do hầu hết là con người thực hiện  - Phụ thuộc vào sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng ban | - Tối ưu hóa thời gian bằng cách tự động hóa phân loaijc khiếu nại, xác minh và xử lý thông tin  - Sử dụng các công cụ để nhắc nhở khách hàng phản hồi trong thời gian quy định  - Sử dụng công nghệ AI để tự động phân tích xu hướng khiếu nại và đề xuất cải tiến kịp thời |