# HỆ THỐNG HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG

# TRỰC THUỘC HỆ THỐNG QUẢN LÝ TÀU CAO TỐC

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Họ Tên: | Vũ Thành Toàn | Ngày tạo: | 22/10/2024 |

1. **Tích hợp với hệ thống quản lý hiện tại**

* **Liên kết dữ liệu:** Dễ dàng truy xuất thông tin vé, lịch trình các chuyến đi, các thông tin giao dịch,…
* **Cập nhật thông tin theo thời gian thực:** Cung cấp cho nhân viên hỗ trợ các thông tin theo thời gian thực để có thể hỗ trợ khách hàng tại mọi thời điểm.

1. **Các kênh hỗ trợ khách hàng**

* **Trung tâm liên lạc (Hotline – Call Center):** Cung cấp dịch vụ CSKH thông qua số hotline.
* **Hỗ trợ trực tuyến (Live Chat – Online Support):** Tích hợp hệ thống live chat giúp giải đáp thắc mắc và xử lý vấn đề nhanh chóng.

1. **Quản lý khiếu nại và yêu cầu hỗ trợ**

* **Hệ thống quản lý các yêu cầu (Ticketing System):** Tạo, quản lý và theo dõi các yêu cầu hỗ trợ, khiếu nại của khách hàng, giúp nhân viên chăm sóc khách hàng có thể giải quyết và theo dõi tiến trình xử lý.
* **Phản hồi và đền bù thiệt hại:** Tích hợp các chính sách hoàn trả, đền bù hoặc các giải pháp thay thế khi khách hàng gặp vấn đề với dịch vụ (trễ chuyến, huỷ vé,…).

1. **Bảo mật và bảo vệ dữ liệu**

* **Bảo mật thông tin khách hàng:** Bảo mật các thông tin cá nhân và các giao dịch của khách hàng, đảm bảo dữ liệu của khách hàng được bảo vệ an toàn.
* **Kiểm soát quyền truy cập:** Áp dụng các biện pháp kiểm soát quyền truy cập cho các nhân viên hỗ trợ, chỉ cho phép truy cập thông tin cần thiết để giải quyết vấn đề.

1. **Hệ thống phản hồi của khách hàng (Customer Feedback)**

* **Thu thập phản hồi:** Tích hợp hệ thống khảo sát và thu thập phản hồi của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ hoặc sau khi đã được giải quyết vấn đề khiếu nại, đánh giá mức độ hài lòng để cải thiện chất lượng dịch vụ.
* **Quản lý phản hồi:** Phân tích và theo dõi các ý kiến phản hồi từ phía khách hàng.

1. **Sử dụng công nghệ AI và tự động hoá**

* **Chatbot:** Giải quyết các câu hỏi phổ biến hoặc yêu cầu đơn giản.
* **AI:** Dự đoán các vấn đề tiềm ẩn và tự động đưa ra giải pháp hỗ trợ, có thể báo về phía trung tâm hỗ trợ nếu mang tính rủi ro cao hoặc cần hỗ trợ chi tiết.