# 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. **– TÓM TẮT VẤN ĐỀ**

* Việc đưa các tuyến đường sắt cao tốc vào hoạt động đã góp phần rất nhiều trong việc giảm ùn tắc giao thông, cũng như thuận tiện cho việc đi lại và tiết kiệm thời gian với người dân. Công ty Y được giao nhiệm vụ quản lý hệ thống tàu cao tốc: quản lý đội ngũ nhân viên, hệ thống tàu, bán vé, các yêu cầu hỗ trợ liên quan đến việc mua/bán vé tàu. Hiện tại công ty đã có một phần mềm cho việc quản lý này, tuy nhiên các chức năng còn sơ sài, chưa tập trung. Với sự gia tăng nhu cầu sử dụng tàu cao tốc thì đồng nghĩa sẽ phát sinh nhiều rủi ro cũng như yêu cầu hỗ trợ từ phía khách hàng.
* Việc triển khai một hệ thống hỗ trợ khách hàng là điều cần thiết để giải quyết các thắc mắc, yêu cầu của khách hàng, cũng như cải thiện chất lượng dịch vụ phục vụ cho khách hàng.

1. **– BÁO CÁO VẤN ĐỀ**

* **Quá tải yêu cầu hỗ trợ từ phía khách hàng:** Hệ thống hiện tại chưa có hệ thống quản lý yêu cầu hỗ trợ khách hàng. Các yêu cầu hiện tại đều chỉ được tiếp nhận thông qua hòm thư hỗ trợ của công ty và hotline CSKH.
* **Chưa thể hỗ trợ khách hàng trực tiếp theo thời gian thực:** Một số trường hợp khách hàng cần được hỗ trợ về kỹ thuật khi sử dụng hoặc khi đặt vé đều phải gọi về tổng đài CSKH, mất nhiều thời gian và gây quá tải hệ thống.
* **Việc hỗ trợ còn phân tán:** Chưa có báo cáo về mức độ hiệu quả trong công tác CSKH, quản lý không nắm được quá trình chăm sóc khách hàng, truy vết lịch sử hỗ trợ khách hàng khó khăn.

1. **– PHÂN TÍCH**

* **Chưa có hệ thống quản lý danh sách các khiếu nại:** Trọng tâm của dự án lần này, cần xây dựng một hệ thống hỗ trợ khách hàng trực tuyến và quản lý các khiếu nại.
* **Chưa có hệ thống chat trực tuyến:** Hệ thống chat trực tuyến có thể trợ giúp khách hàng ngay tại thời gian thực.
* **Chưa có hệ thống quản lý CSKH tập trung:** Nhân viên phải sử dụng nhiều nền tảng khác nhau, bất tiện trong quá trình làm việc.

1. **– CÁC GIẢI PHÁP ĐƯỢC ĐỀ RA**

* Các giải pháp hiện tại được đặt ra:
  + **Giải pháp 1**: Nâng cấp hệ thống hiện tại
    - **Ưu điểm**: Chi phí thấp, thời gian triển khai nhanh chóng, đội ngũ quản lý có thể quản lý về mặt chăm sóc khách hàng và các thông tin khác về hệ thống tàu trên cùng một phần mềm thay vì phải sử dụng nhiều phần mềm khác nhau. Ngoài ra có thể tận dụng được nguồn cơ sở dữ liệu đang có.
    - **Nhược điểm:** Giới hạn trong khả năng nâng cấp do cần bảo đảm dữ liệu đang có thuộc hệ thống cũ.
  + **Giải pháp 2**: Xây dựng hệ thống mới từ đầu, di chuyển toàn bộ cơ sở dữ liệu khách hàng từ hệ thống cũ sang hệ thống mới.
    - **Ưu điểm:** Tạo ra hệ thống với công nghệ hiện đại, khả năng mở rộng cao.
    - **Nhược điểm:** Chi phí đầu tư lớn, thời gian triển khai dài hơn. Có thể có xung đột tương thích giữa dữ liệu hệ thống cũ với hệ thống mới.
  + **Giải pháp 3**: Sử dụng hệ thống quản lý có sẵn từ bên thứ ba
    - **Ưu điểm:** Tiết kiệm thời gian và chi phí phát triển, sử dụng ngay được những tính năng quản lý khách hàng hiện đại.
    - **Nhược điểm:** Phụ thuộc vào bên thứ ba, khó tự tuỳ biến.

1. **– PHÂN TÍCH LỢI ÍCH, CHI PHÍ MANG LẠI**

* **Lợi ích:**
  + **Quản lý khiếu nại hiệu quả:** Việc xây dựng một hệ thống quản lý chăm sóc khách hàng tập trung giúp việc quản lý các yêu cầu, khiếu nại từ phía khách hàng một cách hiệu quả, nhanh chóng.
  + **Giảm thiểu quá tải tổng đài CSKH:** Mọi yêu cầu hỗ trợ của khách hàng đều có thể thực hiện triển khai thông qua hệ thống CSKH mới.
* **Chi phí:**
  + **Chi phí phát triển và triển khai:** Gồm chi phí lập trình, thiết kế, thử nghiệm, triển khai hệ thống.
  + **Chi phí bảo trì và nâng cấp:** Chi phí duy trì hệ thống hàng năm và nâng cấp khi cần thiết.

1. **– ĐỀ NGHỊ**

Sau khi bàn luận, xem xét các giải pháp và phân tích lợi ích, cũng như chi phí cần có, đã đề xuất và có được sự đồng ý của phía công ty về phương án **Giải pháp 1: Nâng cấp hệ thống hiện tại**. Giải pháp sẽ tối ưu hệ thống hiện có và xây dựng thêm quy trình hỗ trợ quản lý, tiếp nhận yêu cầu, khiếu nại từ phía khách hàng.

Việc triển khai hệ thống mới sẽ giúp tối ưu hóa quy trình quản lý, chăm sóc khách hàng, tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững trong tương lai.