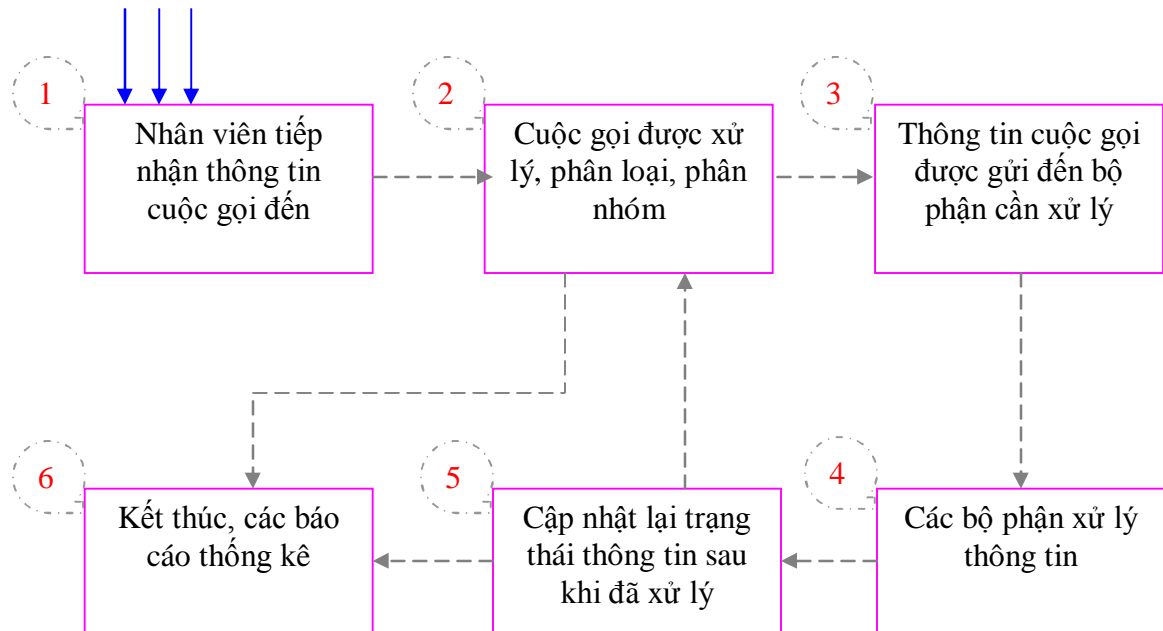


HỆ THỐNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

QUA ĐIỆN THOẠI

A. Chi trình xử lý thông tin



B. Nguyên lý làm việc

1. Nhân viên tiếp nhận thông tin. Khi khách hàng gọi đến:

- Cuộc gọi sẽ được phân đều cho các nhân viên tiếp nhận thông tin.
- Thông tin số điện thoại (và các thông tin khác như tên, địa chỉ... nếu có) của khách hàng sẽ được hiển thị trên PC.

- Cuộc thoại sẽ được tự động ghi âm lại

2. Phân loại cuộc gọi.

- Nhân viên tiếp nhận thông tin sẽ phân loại cuộc gọi đến thuộc lĩnh vực gì.
- Ghi chú chi tiết cho mỗi cuộc gọi,
- Đánh giá mức độ quan trọng của thông tin cần xử lý ưu tiên hay không?

Công ty TNHH giải pháp truyền thông Thiên An

- Thông tin được phân loại đưa vào nhóm nào cần xử lý.
- Cuộc gọi được đưa vào trạng thái chờ xử lý

3. Thông tin cuộc gọi được gửi đến bộ phận xử lý thông tin.

Sau khi phân loại cuộc gọi ở bước 2, cuộc gọi sẽ được gửi đến các bộ phận cần xử lý thông qua:

- Hiện thị thông tin trực tiếp trên màn hình của bộ phận xử lý thông tin thông qua tài khoản của từng nhân viên truy cập dữ liệu.
- Hoặc thông tin được bộ phận tiếp nhận gửi qua Email
- Hoặc thông tin được bộ phận tiếp nhận gửi qua SMS
- Hoặc thông tin được bộ phận tiếp nhận in trực tiếp rồi chuyển qua bộ phận xử lý

4. Các bộ phận xử lý thông tin.

Bộ phận xử lý thông tin là các kỹ thuật, nhân viên tư vấn, kho hàng... sẽ trực tiếp xử lý thông tin.

5. Thông tin sau khi đã được xử lý.

Thông tin sau khi được xử lý sẽ gửi lại bộ phận tiếp nhận thông tin để cập nhật trạng thái thông tin đã xử lý xong, hoặc bộ phận xử lý thông tin cập nhật trạng thái thông tin cho biết thông tin đã được xử lý xong.

6. Kết thúc chu trình chăm sóc khách hàng

- Thông tin service khách hàng đã hoàn thành, thông tin được lưu lại để làm dữ liệu phục vụ khách hàng các phiên làm việc sau này.
- Lần sau khách hàng đó gọi đến thì cho phép ta truy vấn được trực tiếp lịch sử chăm sóc khách hàng này.

- Đồng thời thông tin khách hàng được lưu lại làm dữ liệu phục vụ khách hàng về sau, các dịch vụ quảng cáo dịch vụ SMS...

C. Ứng dụng thực tế

1. Ví dụ cho 1 khách hàng gọi đến cần hỗ trợ dịch vụ bảo hành sản phẩm:

Khách hàng A gọi đến:

- Nếu khách hàng này mua sản phẩm của công ty, thì thông tin của khách hàng được hiển thị lên màn hình như số phone, tên, địa chỉ... và trạng thái cuộc gọi được đưa vào tình trạng đang chờ xử lý.
- Nếu khách hàng chưa có trong dữ liệu thì nhân viên tiếp nhận thông tin sẽ phân loại ghi thông tin của khách hàng cần xử lý vấn đề gì, địa chỉ xử lý... và trạng thái cuộc gọi được đưa vào tình trạng đang chờ xử lý.
- Thông tin này được view trực tiếp trên màn hình của bộ phận xử lý thông tin thông qua quyền, hoặc thông tin này được gửi qua Email, SMS, bản in đến bộ phận xử lý.
- Bộ phận xử lý sẽ tiến hành hỗ trợ khách hàng, như sửa chữa, tư vấn...Sau khi xử lý xong thì tiến hành cập nhật trạng thái thông tin là đã được xử lý xong thông qua phone, email..,
- Thông tin được lưu lại làm cơ sở để tính điểm cho nhân viên xử lý..., làm cơ sở tính doanh số và tính lương cho nhân viên đó.

2. Ứng dụng dịch vụ bán hàng qua điện thoại

THÔNG TIN LIÊN HỆ

CÔNG TY TNHH GIẢI PHÁP TRUYỀN THÔNG THIÊN AN

Địa chỉ: Số 54 Tương Mai Hoàng Mai - Hà Nội

Điện thoại: 04 3627.5055 - Fax: 04 3627.5042

Email: ThienanCs@gmail.com

Websie: <http://www.tongdai.com.vn>