

QUI TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI SỰ CỐ CỦA KHÁCH HÀNG

I. QUI ĐỊNH CHUNG

- Đối tượng khiếu nại sự cố:** Là tổ chức, các nhân cá nhân đứng tên trong hợp đồng sử dụng dịch vụ hoặc là người đại diện hợp pháp của người sử dụng dịch vụ do Dcnet Telecom cung cấp.
- Hình thức khiếu nại:** Khách hàng khi có phản ánh, khiếu nại về dịch vụ của Dcnet Telecom có thể khiếu nại bằng cách gọi đến tổng đài 19000382, gửi email đến địa chỉ cskh@dcnet.vn, gửi văn bản hoặc cách hình thức khác, ...

II. CÁC BƯỚC THỰC HIỆN

Bước 1: Tiếp nhận và hồi âm khiếu nại

- CSKH sẽ tiếp nhận các thông tin khiếu nại của khách hàng qua Hotline, tạo ticket với các khiếu nại tương ứng trên phần mềm CRM.
- Hướng dẫn khách hàng xử lý các bước cơ bản trong phạm vi chức năng và quyền hạn của mình và hẹn 30 phút sau gọi lại xác nhận thông tin.

Bước 2: Kiểm tra và xử lý khiếu nại (NOC và Kỹ thuật)

- Sau khi CSKH hướng dẫn khách hàng xử lý nhưng sự cố vẫn chưa được khắc phục thì chuyển thông tin cho trung tâm điều hành mạng kiểm tra.
- Trung tâm điều hành mạng xác định nguyên nhân và xử lý vấn đề trong phạm vi chức năng và quyền hạn của mình trong vòng 24 giờ. Nếu cần xử lý trực tiếp sẽ chuyển cho Kỹ thuật xử lý tại địa chỉ lắp đặt để đưa ra kết luận cuối cùng trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được thông tin.

Bước 3: Trả lời khách hàng

- Khi có kết quả kiểm tra, xác minh, CSKH sẽ liên hệ theo hình thức ban đầu khi tiếp nhận thông tin khiếu nại để trả lời khách hàng.
- Nếu khách hàng không đồng ý với kết quả giải quyết: CSKH có trách nhiệm kiểm tra lại từ đầu thông tin khiếu nại và phúc đáp cho khách hàng.

Bước 5: Kết thúc khiếu nại

Lưu thông tin trên CRM và đóng ticket.

III. THỜI HẠN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Thời hạn giải quyết khiếu nại sự cố sẽ căn cứ theo từng nội dung khiếu nại của khách hàng nhưng tối đa không quá 20 ngày làm việc (trừ thứ 7, chủ nhật và các ngày nghỉ lễ theo quy định của Nhà nước) kể từ ngày DCNET nhận được khiếu nại sự cố của khách hàng.

KHÁCH HÀNG

CSKH

NOC

KỸ THUẬT

KH yêu cầu xử lý sự cố
Hotline: 19000382

CSKH DCNET
mở ticket

Hướng dẫn
KH xử lý các
bước cần báo

NOK

NOC nhận thông tin
yêu cầu xử lý từ
CSKH

Xác định
nguyên nhân

CẦN KT XỬ LÝ

KT nhận thông tin
yêu cầu xử lý từ
NOC

OK

NOK

Thực hiện xử lý
trên CORE

NOK

Thông báo CSKH
hỏi tra lại với KH

OK

NOC kiểm
tra xác nhận

Thực hiện xử lý

Xác nhận với KH
và lưu lại p/c xử lý
lên CRM

OK

Đóng ticket

