TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

# Áp dụng trí tuệ nhân tạo AI - nâng cao độ hài lòng của khách hàng sử dụng điện

16:48 21/06/2022

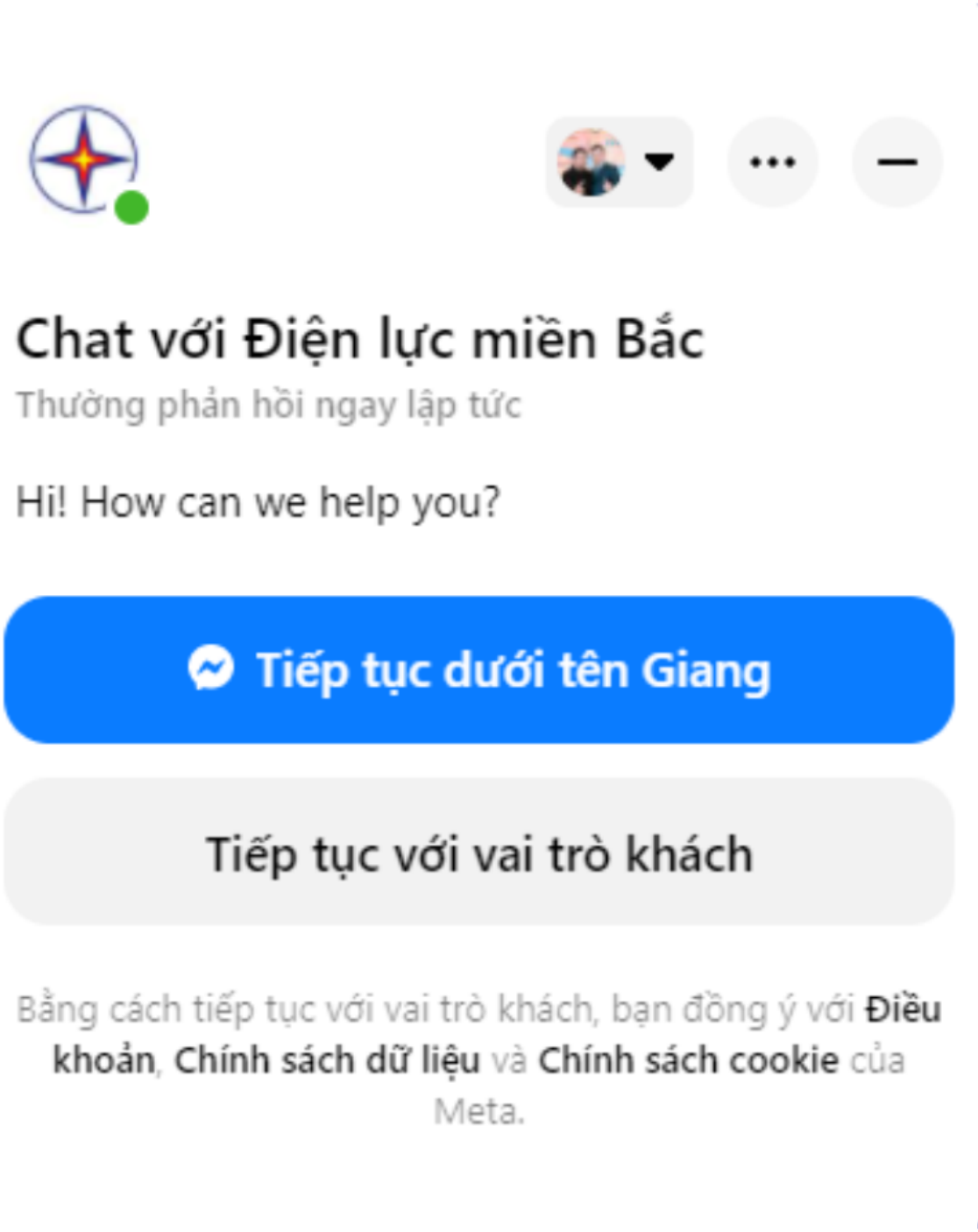
Nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng sử dụng điện, đặc biệt là những khách hàng yêu công nghệ, khách hàng có khả năng khai thác các dịch vụ trực tuyến thông qua mạng xã hội, mạng Internet, tháng 12 năm 2021, Trung tâm Chăm sóc khách hàng Điện lực miền Bắc đã đưa vào vận hành chính thức phương thức chăm sóc khách hàng áp dụng trí tuệ nhân tạo, tự động giải đáp yêu cầu của khách hàng qua các kênh: Website chăm sóc khách hàng (địa chỉ: cskh.npc.com.vn), Fanpage chăm sóc khách hàng (địa chỉ: Điện lực miền Bắc) và Zalo OA chăm sóc khách hàng (địa chỉ: TCT Điện lực miền Bắc).

Ngay sau khi đi vào hoạt động, Trung tâm Chăm sóc khách hàng nhận được nhiều phản ánh tích cực từ phía người dùng, nhưng cũng nhận được nhiều ý kiến góp ý chân thành của đồng nghiệp và từ khách hàng sử dụng điện. Qua ý kiến góp ý, Trung tâm Chăm sóc khách hàng đã không ngừng đổi mới hệ thống, tạo các luồng yêu cầu thường gặp để thuận lợi cho khách hàng khi giao tiếp với hệ thống trả lời tự động bằng trí tuệ nhân tạo (AI). Đồng thời Trung tâm cũng đã bố trí riêng 01 bộ phận theo dõi, vận hành, hỗ trợ khách hàng, đào tạo tri thức cho hệ thống AI ngày một đầy đủ thông tin hơn, phù hợp với yêu cầu thực tiễn của khách hàng.

Dưới đây, Trung tâm gửi đến quý khách hàng sử dụng điện và đồng nghiệp phương thức giao tiếp về dịch vụ điện với hệ thống trả lời tự động thông qua kênh Website chăm sóc khách hàng.

*Bước 1*: Quý khách đăng nhập vào địa chỉ Website: cskh.npc.com.vn;

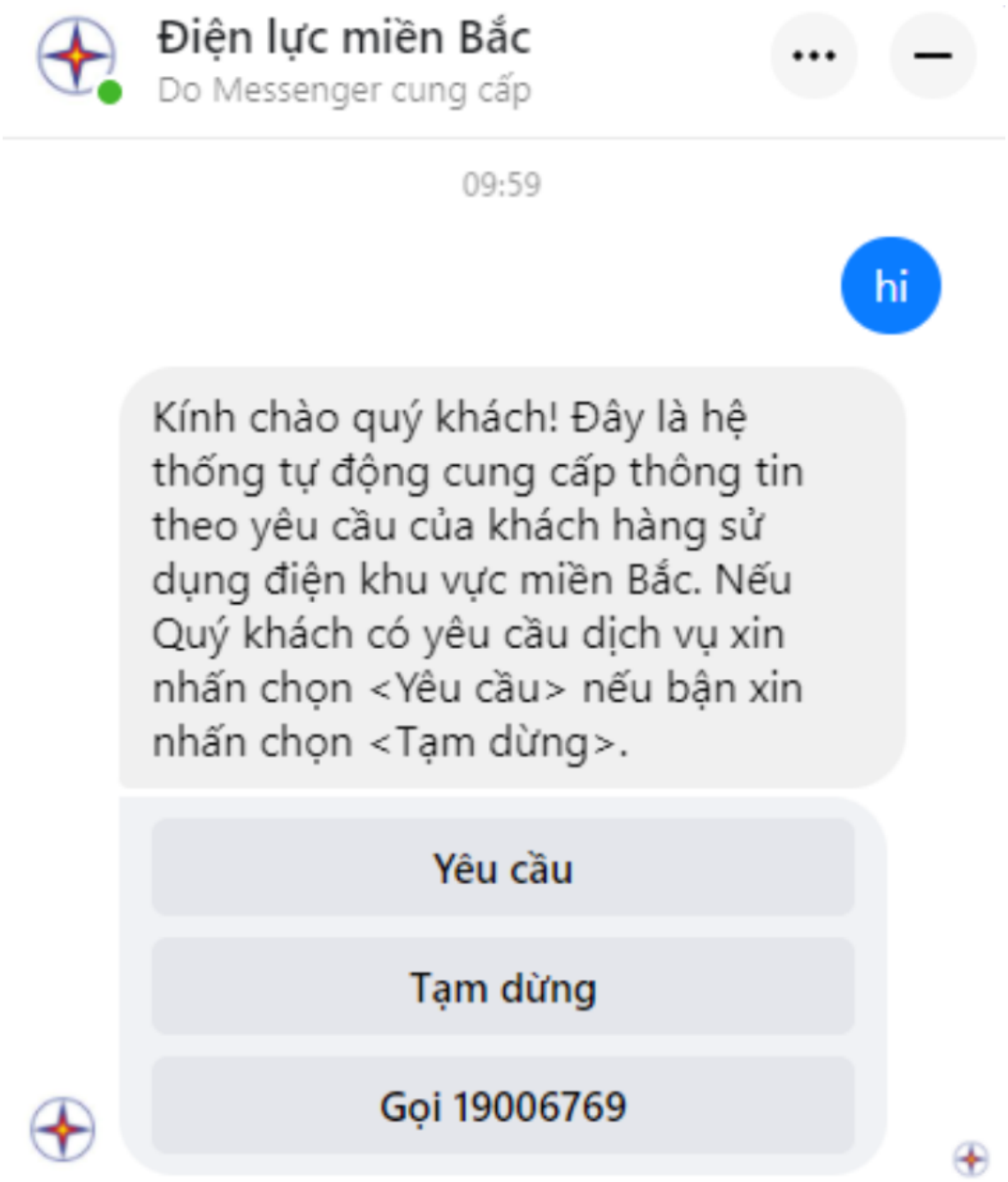
*Bước 2*: Quý khách chọn biểu tượng tin nhắn (messenger) phía dưới góc phải màn hình website, sẽ có cửa sổ chat được hiển thị với 2 lựa chọn;




Chọn đăng nhập vào Messenger nếu đã đăng nhập vào Facebook để thể hiện thông tin cá nhân;

Chọn tiếp tục với vai trò khách nếu muốn là khách hàng chat ẩn danh.

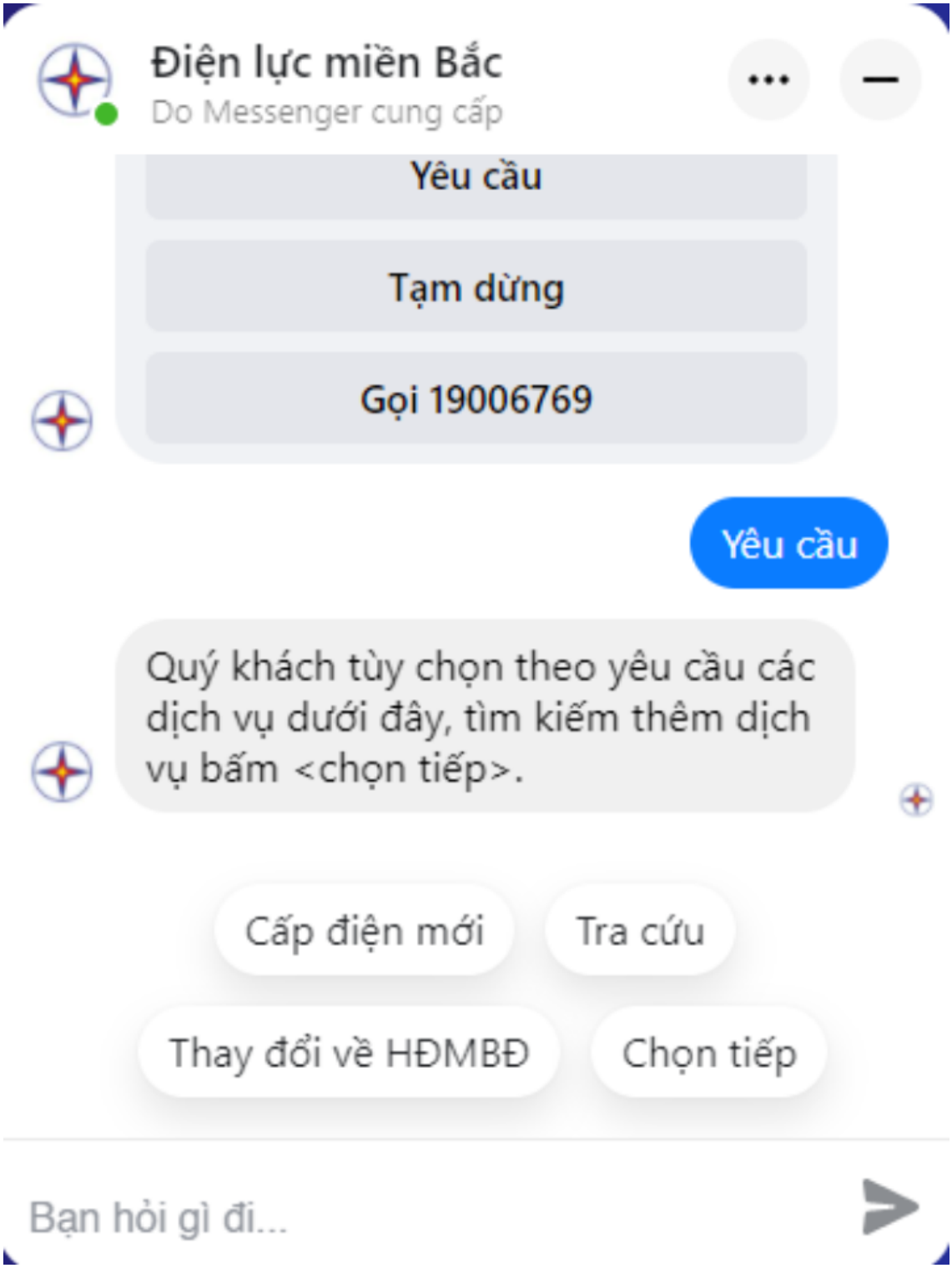
*Bước 3*: Quý khách gõ vào ô chat hi,hello, xin chào, alo….. hoặc thông tin muốn chat vào cửa sổ chat;



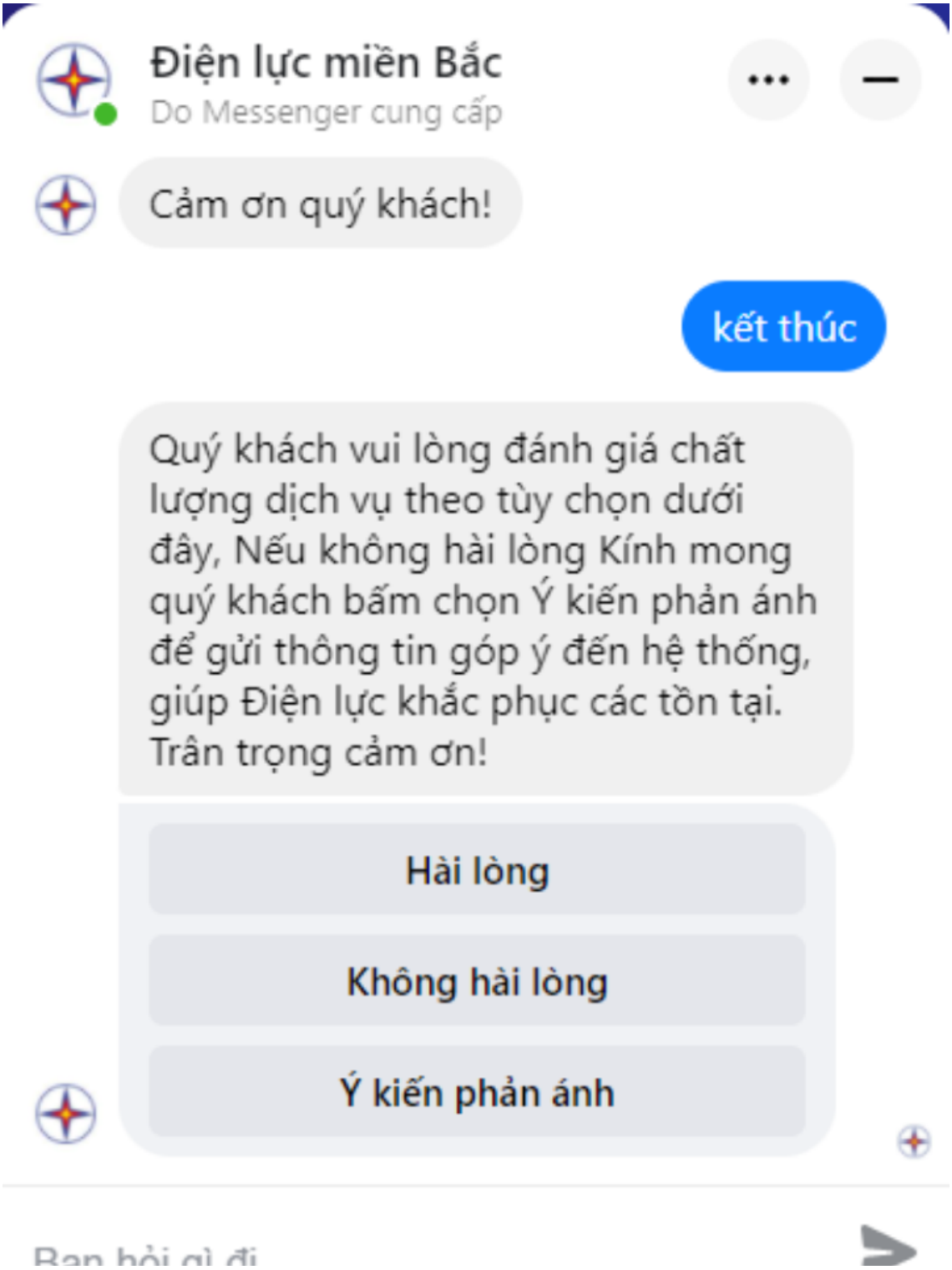

*Bước 4*:

Quý khách chọn mục yêu cầu để lựa chọn các dịch vụ;

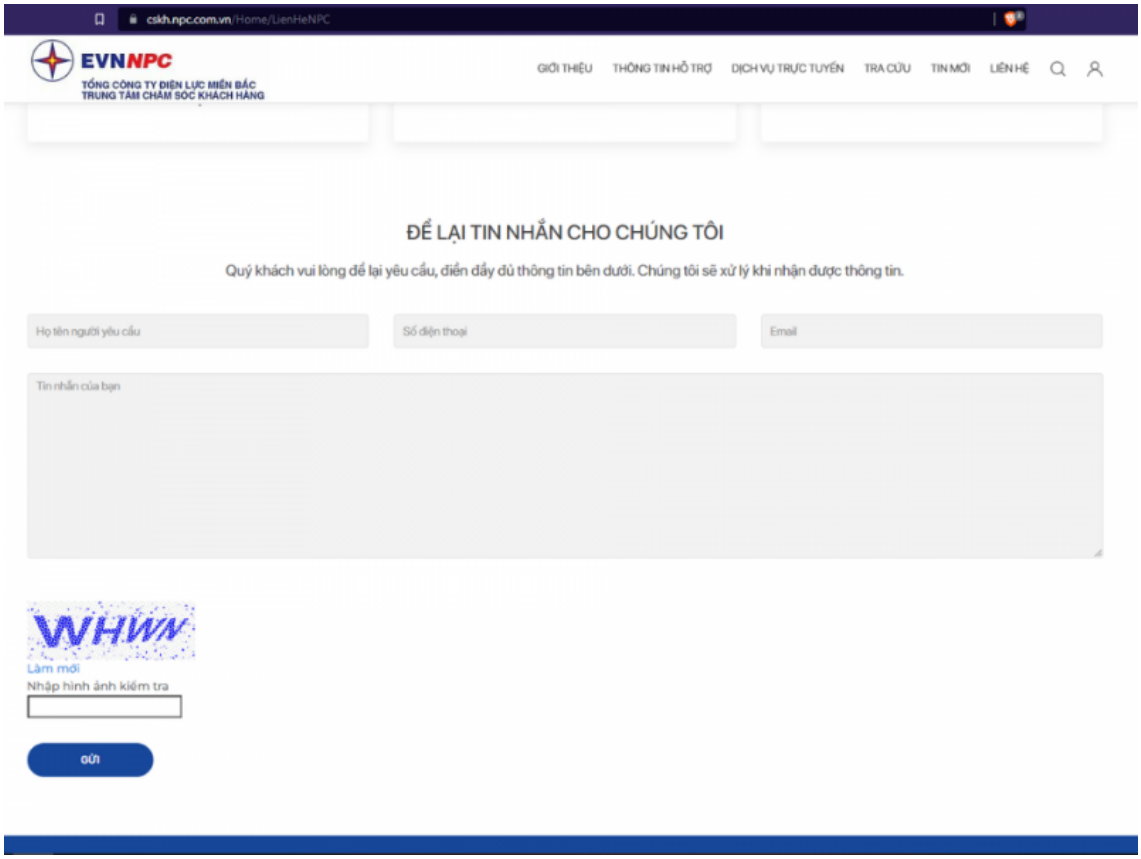
Quý khách chọn tạm dừng nếu muốn kết thúc phiên chat hoặc gọi 19006769 để được hỗ trợ.




*Bước 5*: Quý khách gõ kết thúc khi muốn tạm dừng phiên hội thoại chat và bấm chọn đánh giá Hài lòng hoặc Không hài lòng. Nếu quý khách có thêm ý kiến bấm chọn Ý kiến phản ánh.




Với các bước trên, Quý khách hàng đã trải nghiệm dịch vụ điện thông minh, giao tiếp với hệ thống tự động trí tuệ nhân tạo. Chúng tôi hy vọng, hệ thống đã mang lại cho quý khách một trải nghiệm tuyệt vời và mong nhận được ý kiến đóng góp để hệ thống ngày càng hoàn thiện.




Cách thức góp ý: Quý khách gõ chữ “góp ý” vào ô Chat, hệ thống sẽ phản hồi, quý khách bấm vào “Ý kiến yêu cầu”, hệ thống sẽ chuyển đến trang góp ý.




Trung tâm Chăm sóc khách hàng Điện lực miền Bắc trân trọng cảm ơn Quý khách sử dụng điện đã đồng hành cùng chúng tôi trong suốt thời gian qua. Mong rằng, thông tin bài viết này sẽ mang lại cho Quý khách nhiều trải nghiệm về dịch vụ điện thú vị, thông minh, thông tin ngành điện được công khai, minh bạch đáp ứng yêu cầu của Quý khách hàng.

**PV**