

EVNNPC: Đưa nhiều ứng dụng phần mềm khoa học vào công tác dịch vụ khách hàng

10:59 18/04/2018

Hướng tới dịch vụ ngày càng hoàn hảo, theo sự chỉ đạo của Tổng công ty Điện lực miền Bắc (EVNNPC), Trung tâm Chăm sóc khách hàng - Tổng công ty Điện lực miền Bắc (Trung tâm CSKH) đã tích cực ứng dụng KH&CN hiện đại vào lĩnh vực dịch vụ khách hàng, góp phần nâng cao hiệu quả sản xuất, kinh doanh và thỏa mãn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Theo báo cáo về việc công tác KD&DVKH trong mùa khô năm 2018, Trung tâm CSKH đã hoàn thiện đối với phần mềm “Báo cáo công tác CSKH”: từ các báo cáo thông tin phản ánh của khách hàng và kết quả phối hợp xử lý yêu cầu của khách hàng để phục vụ cho công tác quản lý điều hành từ Tổng công ty đến các điện lực.



Đưa nhiều ứng dụng phần mềm khoa học vào công tác dịch vụ khách hàng

Triển khai phần mềm “Hỗ trợ giao dịch viên giải đáp các thông tin yêu cầu về điện” với các tình huống hỏi đáp được biên soạn từ các quy trình, quy định của pháp luật, của ngành, trong đó có cả phần mềm tính toán liên quan đến kỹ thuật điện có thể hỗ trợ được cho nhân viên vận hành, nhân viên khảo sát lắp

đặt công tơ và tính toán lựa chọn dây dẫn, lựa chọn thiết bị.

Hiện nay, phần mềm đã nhúng vào hệ thống phần mềm CRM để giao dịch viên có thể tương tác ngay trên máy tính khi đang giao dịch với khách hàng.

Bên cạnh đó, Trung tâm CSKH cũng đã hoàn thành phần mềm “CSKH đa kênh”, qua đó có thể tiếp nhận xử lý được các yêu cầu dịch vụ, cung cấp một số các dịch vụ nhân tạo để khách hàng có thể tự phục vụ trên các kênh giao dịch như: Webchat, Facebook, Zalo, Email và tiếp nhận tối đa được 50 cuộc thoại khi tổng đài bị sự cố, ngoài ra phần mềm còn hỗ trợ đánh giá chất lượng cuộc gọi ra để đánh giá hài lòng khách hàng, đánh giá chất lượng cuộc gọi, xuất ra thông tin báo cáo trên các kênh...

Trung tâm và nhà thầu đang phối hợp với công ty công nghệ thông tin (NPC.IT) để kết nối thông tin với phần mềm CRM và triển khai thử nghiệm với các khách hàng vắng lai trên các kênh, dự kiến chính thức triển khai trong tháng 5/2018.

Phương Dung