

QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

I. MỤC ĐÍCH

- Hỗ trợ khách hàng là các tổ chức sử dụng dịch vụ của BLUELINK hiệu quả.
- Xử lý các phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ của khách hàng nhanh chóng, đúng quy trình và đảm bảo chất lượng dịch vụ.
- Hạn chế sai sót khi xử lý khiếu nại và hỗ trợ khách hàng.

II. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Bước 1: Tiếp nhận và phân loại tình huống

- Tối đa 30 phút trong giờ hành chính và 60 phút ngoài giờ hành chính sau khi tiếp nhận các phản ánh qua các kênh chat, điện thoại, email, Chuyên viên hỗ trợ vận hành ghi nhận thông tin đảm bảo việc BLUELINK đã tiếp nhận vấn đề và sẽ xử lý phù hợp.
- Thực hiện việc kiểm tra xác nhận thông tin, làm rõ yêu cầu/phản ánh từ phía khách hàng bao gồm: Vấn đề gặp phải, dịch vụ, tài khoản, lỗi phát sinh, thời điểm phát sinh.

Bước 2: Phân loại tình huống

- Phân loại tình huống sự cố hoặc hỗ trợ để chuyển đầu mối xử lý
 - + Nhóm 1 - Sự cố vận hành hệ thống, chuyển phòng ban kỹ thuật, hệ thống
 - + Nhóm 2 - Khiếu nại lỗi khác, chuyển phòng ban kỹ thuật và hệ thống kiểm tra với lỗi nội bộ, trường hợp khác chuyển nhà mạng kiểm tra và giải pháp xử lý lỗi

Bước 3: Xử lý khiếu nại

- Nhóm 1 - Sự cố vận hành hệ thống: Áp dụng theo Quy trình xử lý sự cố của phòng HT.
- Nhóm 2 - Khiếu nại lỗi khác: Tối đa 24 giờ với trường hợp phối hợp phòng ban nội bộ, hoặc 72 giờ với trường hợp phối hợp với nhà mạng, nhân sự tiếp nhận chủ động trao đổi để kiểm tra nguyên nhân và giải pháp xử lý lỗi.

Bước 4: Thông báo kết quả cho Khách hàng

- Sau khi hoàn thành bước 3, Chuyên viên hỗ trợ vận hành thông báo cho khách hàng nguyên nhân phát sinh, giải pháp xử lý phát sinh (nếu có). Nếu khách hàng chưa đồng ý, tiếp tục rà soát và phản hồi lại.

Bước 5: Kết thúc khiếu nại

- Chuyên viên hỗ trợ vận hành cập nhật kết quả xử lý sự cố/khiếu nại, lưu hồ sơ, đóng khiếu nại.