



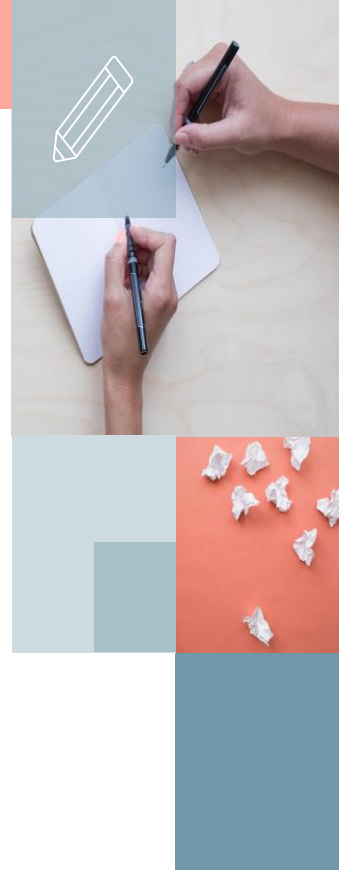
‘Quên’ hoặc bị ‘Nhỡ’ yêu cầu của khách hàng, Doanh nghiệp Bạn có gặp phải vấn đề này không?



Vấn đề thực tế ở Khách hàng

✦ ✦ ✦ Đây không phải câu chuyện của riêng Doanh nghiệp nào nữa, mà là vấn đề của rất nhiều Doanh nghiệp:

Không chỉ Khách hàng của chúng tôi, Đối tác của chúng tôi và cả chúng tôi trước đây cũng từng bị ‘nhờ’, ‘quên’ yêu cầu của Khách hàng, và chúng tôi muốn chia sẻ trường hợp cụ thể của chúng tôi như câu chuyện sau đây.

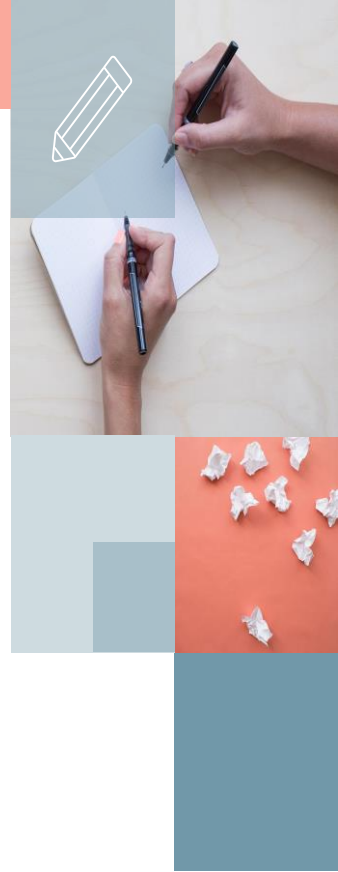


Vấn đề thực tế ở Khách hàng

✦ Đầu giờ sáng, cách đây gần 4 năm (2014), Chị Ngọc bên Công ty H*T*R* khách hàng của chúng tôi có gọi điện cho Kỹ sư báo máy của chị không kết nối được với Máy chủ và cần kỹ sư sang kiểm tra ngay do chị Ngọc đang cần phải làm Hợp đồng gấp gửi Khách hàng.

✦ Trong quá trình làm hợp đồng (10 trang) chị Ngọc quên không lưu mà làm trực tiếp trên 1 file mẫu hợp đồng.

✦ Thật không may, máy bị treo (đơ) phải khởi động lại máy làm mất luôn cả file hợp đồng chị đã làm gần xong.



Phản ứng của Khách hàng?

Chị Ngọc đã rất tức giận gọi điện cho kỹ sư đó và người quản lý để phàn nàn về sự chậm trễ dịch vụ. “ Điều đáng nói là đã không lấy lại được file Hợp đồng, mà Kỹ sư hết cả buổi sáng cũng không thấy đến, tôi không hài lòng về chất lượng dịch vụ như vậy”.



Nguyên nhân dẫn đến sự việc kỹ sư quên yêu cầu và để Khách hàng phàn nàn là do đâu?

- Khi nhận được thông tin, Công ty đã hỏi lại kỹ sư lý do để xảy ra sự cố, kỹ sư báo cáo lại: *“Lúc nhận được yêu cầu, em đang ở khách hàng khác. Vì mãi làm nên em quên mất yêu cầu của chị Ngọc”*. Vậy nguyên nhân chính là gì?
- Lý do chính là Công ty cung cấp dịch vụ chưa có hệ thống ghi nhận yêu cầu của Khách hàng: *Chưa có 1 Quy trình cụ thể, thống nhất trong việc tiếp cận yêu cầu, xử lý và báo cáo.*
- Phụ thuộc vào việc Kỹ sư nhớ hay quên yêu cầu của Khách hàng





Chúng tôi đã khắc phục tình trạng này như thế nào?

*** Chúng tôi nghĩ (service mind):

- Tinh thần phục vụ
- Trách nhiệm
- Tạo ra sự khác biệt

☞ Đó là giá trị cốt lõi của Doanh nghiệp chúng tôi, là chủ trương để giải quyết các vấn đề về Dịch vụ.





Chúng tôi đã khắc phục tình trạng này như thế nào?

*** Chúng tôi làm:

1. Xin lỗi Khách hàng về sự cố mất file Hợp đồng
2. Đề xuất bồi thường thiệt hại tới Khách hàng. Do việc này không gây thiệt hại nhiều cho Khách hàng nên họ đã thông cảm và không yêu cầu bồi thường.
3. Điều chỉnh ngay Quy trình Dịch vụ khách hàng, cụ thể:

Bộ phận điều phối của Công ty được thành lập

Chuyên ghi nhận các yêu cầu dịch vụ của Khách hàng và phân công công việc tới kỹ sư

=> Khi có yêu cầu khách hàng sẽ liên hệ với bộ phận điều phối

=> Trường hợp khách hàng liên hệ với kỹ sư thì kỹ sư có trách nhiệm báo cáo lại cho Bộ phận điều phối để ghi nhận và phân công.

Đầu tư và triển khai ngay phần mềm chuyên quản lý dịch vụ IT

Phần mềm ManageEngine ServiceDesk Plus; hỗ trợ rất tốt trong việc ghi nhận yêu cầu, phân công, phản hồi trạng thái đối với các yêu cầu, báo cáo.

Kỹ sư xử lý xong, nhập thông tin.
=> Hệ thống sẽ thiết lập gửi ngay báo cáo cho Khách hàng về vấn đề, tình trạng, kết quả.

Cải thiện công cụ làm việc

Mỗi kỹ sư được cấp iPad có kết nối 3G/4G để luôn online nhận yêu cầu dịch vụ trên hệ thống và gửi Báo cáo, ký điện tử ngay khi kết thúc công việc tới Khách hàng.

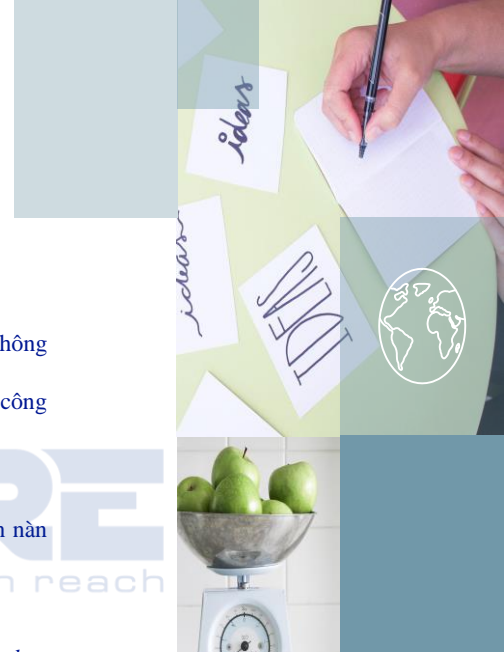


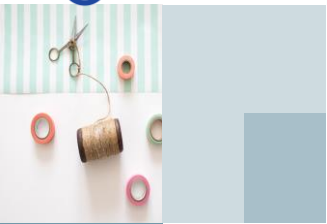
Kết quả mà Chúng tôi đạt được

☞ Kể từ năm 2014 đến nay, các yêu cầu dịch vụ của khách hàng hoàn toàn không bị ‘nhờ’, ‘quên’ do quy trình nhận yêu cầu là bộ phận tương đối độc lập bởi công cụ phần cứng, phần mềm.

☞ Chất lượng dịch vụ tăng lên rất rất nhiều, kết quả hầu như không có phàn nàn nào về việc ‘quên yêu cầu’.

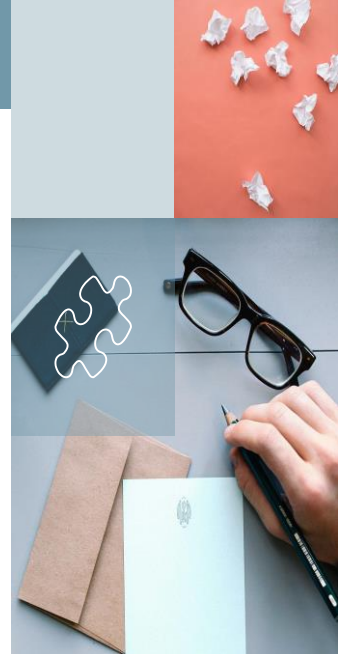
☞ ☞ ☞ *Những góp ý, phản hồi và phàn nàn của Khách hàng từng ngày làm thay đổi chúng tôi thông qua sự lắng nghe , tiếp nhận và điều chỉnh kịp thời để đạt được mục tiêu tạo ra sự khác biệt.*





✂✂✂✂ “Thất bại không đáng sợ.

*Đáng sợ là khi bạn mãi ù lì một chỗ từ ngày
này qua ngày khác và chẳng có gì thay đổi.”*



Chúng tôi trân thành cảm ơn!

Nếu Bạn có bất kỳ câu hỏi nào vui lòng liên hệ ngay với chúng tôi để được tư vấn miễn phí.

[IT-CARE]

- Tel: 0243 5500 902/ 1900 636 502
- Hotline: 0912 113 833/ 0932 208 568
- E-Mail: tuvan@adsose.com
- Website: <http://edata.it-care.vn/> <http://www.it-care.vn>

