

KẾ HOẠCH THÀNH LẬP Bộ phận Contact Center

Nội dung

1. Hiện trạng
2. Mục tiêu thành lập Contact Center
3. Chức năng & Nhiệm vụ Contact Center
4. Một số kết quả đạt được
5. Công suất dự kiến của Contact Center
6. Cơ cấu nhân sự & Chi phí ước tính
7. Giải pháp kỹ thuật & Chi phí ước tính
8. Đề xuất phối hợp
9. Thời gian triển khai

Hiện trạng

- Khách hàng khi cần giao dịch với Cty thường gọi đến các số điện thoại khác nhau của hệ thống các Chi Nhánh khác nhau. Do đó, nhận được các câu trả lời, các cách giải quyết chưa nhất quán về:
 - Giọng nói, lời chào, thái độ khi tiếp khách
 - Cách thức và nội dung tư vấn trong các vấn đề sản phẩm, kỹ thuật, bảo hành, giao nhận
 - Các chương trình khuyến mãi trên toàn hệ thống, ...
 - ...
- Các cuộc gọi đến của khách hàng đôi lúc được chuyển máy nhiều lần, không có người theo dõi để giải quyết đến cùng các yêu cầu của khách hàng.
- Bộ phận Contact Center hiện tại thuộc TT CSKH với các Điện thoại viên (ĐTV) lấy từ các đơn vị khác trong nội bộ Cty chuyển về, chưa được đào tạo chuyên biệt cho công tác chuyên môn của Contact Center.

Mục tiêu thành lập Contact Center

- ❑ Gia tăng các hạng mục và chất lượng phục vụ khách hàng của bộ phận tổng đài viên phục vụ cho toàn hệ thống các Chi Nhánh bán hàng, Trung tâm CSKH và Trung tâm Kho vận của Doanh Nghiệp thông qua một kênh liên lạc duy nhất.
- ❑ Hỗ trợ, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng tại các Chi Nhánh bán hàng, Trung tâm CSKH và Trung tâm Kho vận của Doanh Nghiệp.
- ❑ Mang đến sự hài lòng tối đa cho khách hàng khi giao dịch với Doanh Nghiệp, xây dựng tính trung thành đối với thương hiệu Doanh Nghiệp trong người tiêu dùng, hỗ trợ giữ vững và phát triển thị phần, doanh số cho Doanh Nghiệp.
- ❑ Tiết kiệm chi phí Doanh Nghiệp khi gọi ở các Chi Nhánh xa nhau để dàng mà không tốn chi phí.

Chức năng Contact Center

- Với Contact Center mới, khách hàng chỉ cần gọi/nhắn tin đến **một số điện thoại duy nhất**, điện thoại viên (ĐTV) sẽ là người đại diện cho Công ty **tiếp nhận, giải quyết và phản hồi trọn vẹn** cho tất cả các vấn đề khách hàng đã nêu.
- **Chủ động thực hiện các giao tiếp với khách hàng** (qua điện thoại, email, tin nhắn sms) để thực thi các chương trình chăm sóc khách hàng/ tiếp thị trực tiếp/ khảo sát thị trường/ ... theo định hướng từ Ban Giám Đốc.

*Tất cả các hoạt động tương tác giữa Contact Center với khách hàng đều được **tự động ghi nhận lại trên hệ thống và truy xuất thành các báo cáo** đến các cấp lãnh đạo được phân quyền.*

Một số kết quả đạt được

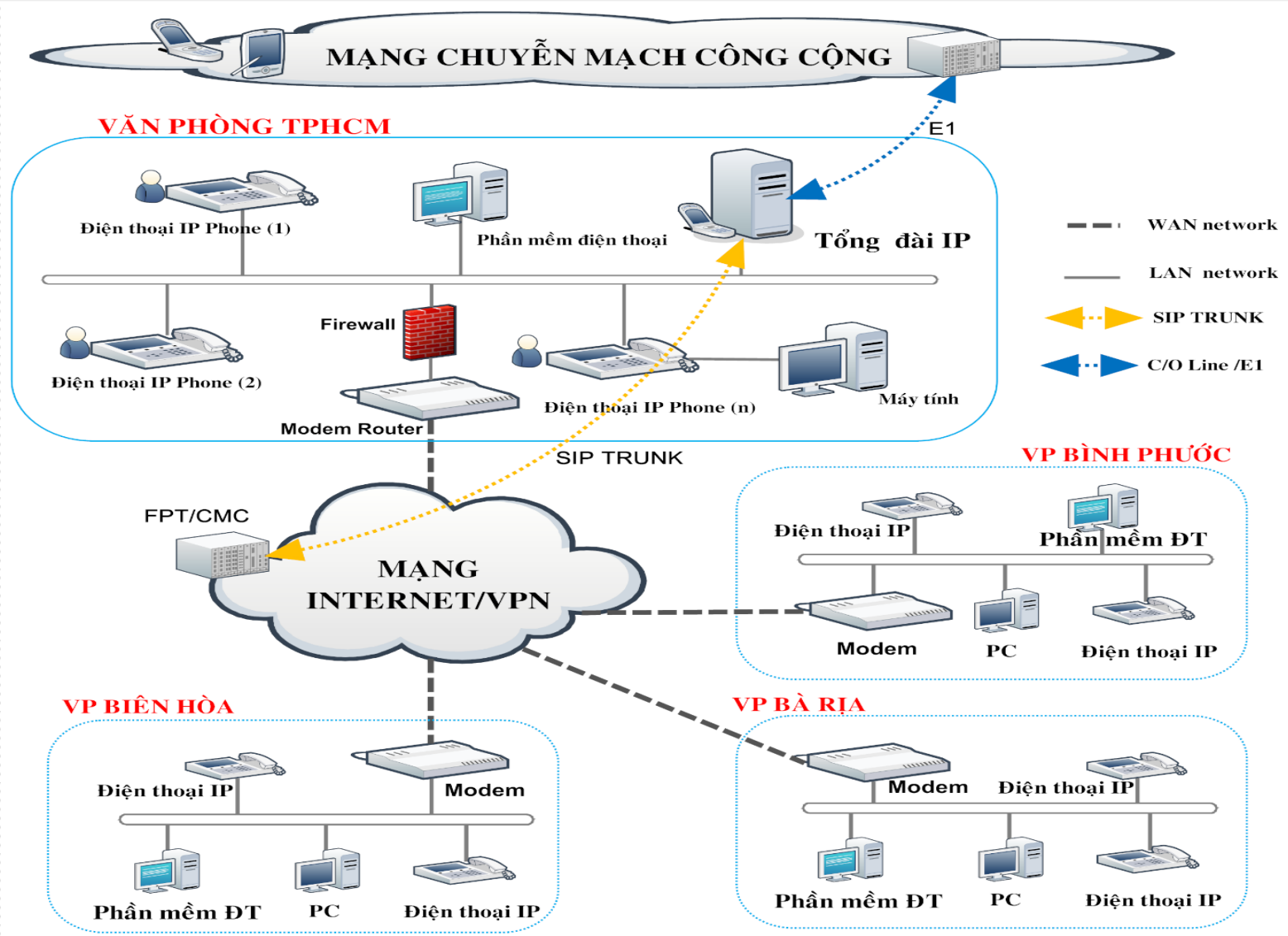
- ❑ Khách hàng chỉ biết đến doanh nghiệp qua một kênh thông tin duy nhất (Ví dụ: số 1900xxxx) giúp khách hàng dễ dàng giao tiếp với Doanh Nghiệp và Doanh Nghiệp dễ dàng theo dõi và chăm sóc khách hàng ngày càng tốt hơn.
- ❑ Việc quản lý nội bộ doanh nghiệp nhằm phục vụ khách hàng dễ dàng do hoàn toàn theo dõi được (qua thông tin ghi âm cuộc gọi, sms,...)
- ❑ Giao tiếp giữa các Chi Nhánh xa nhau (khác tỉnh thành) dễ dàng (chỉ cần gọi nội bộ) và tiết kiệm chi phí (không tốn chi phí gọi liên tỉnh).
- ❑ Giúp cho việc ra đời các dịch vụ mới như: Trung tâm bán hàng qua điện thoại, website, truyền hình,... thu được ngày càng tăng trưởng **VƯỢT BẬC** và nâng cao uy tín thương hiệu doanh nghiệp.

Ví dụ 1: Khi áp dụng hệ thống Contact Center = Tổng đài IP + CRM từ 04/2012 tại Điện Máy Thiên Hòa với Hotline 19001829 -

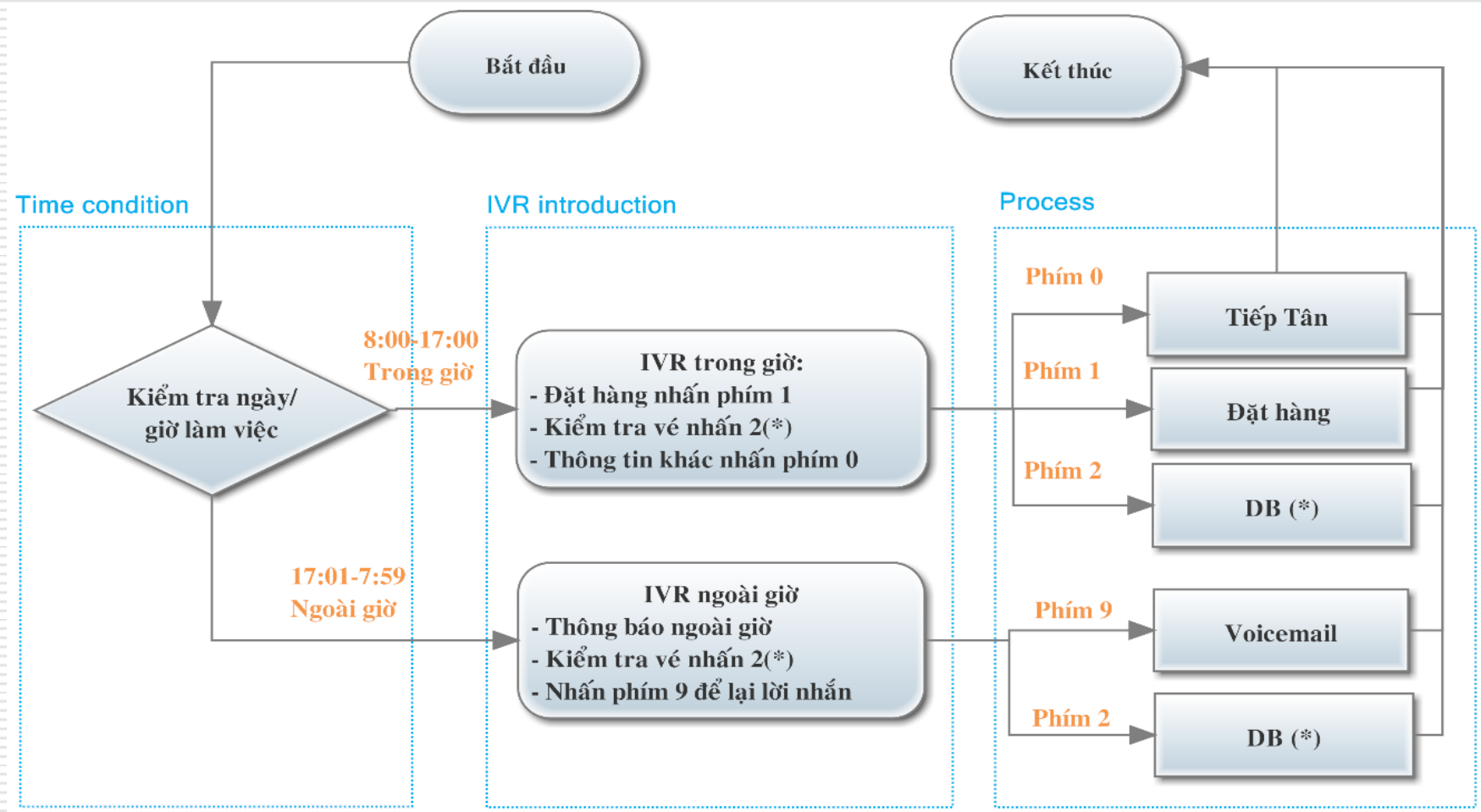
www.dienmaythienhoa.vn thì doanh số Trung Tâm Bán hàng Trực Tuyến **TĂNG RẤT MẠNH** như sau: trong 1 năm từ: 200 triệu -> 3 tỷ/tháng, 2 năm sau từ 200 triệu -> 5 - 6 tỷ/tháng

Ví dụ 2: Kể từ khi **thegioididong.com** áp dụng hệ thống Contact Center tương tự thì doanh số Trung tâm Bán hàng qua kênh này đạt được khoảng 50-55 tỷ/tháng

Mô hình Tổng Đài IP nhiều chi nhánh



Kịch bản gọi vào cho Tổng Đài IP



(*) Tra cứu thông tin liên quan đến dữ liệu. Ví dụ như kiểm tra tích lũy điểm

Các chức năng chính của Tổng Đài IP

- ❑ Các chức năng cơ bản của tổng đài IP
- ❑ Chức năng ghi âm và hệ thống quản lý ghi âm
- ❑ Chức năng phân phối cuộc gọi tự động - ACD
- ❑ Chức năng trả lời tương tác tự động – Auto Attendant
- ❑ Chức năng báo cáo chuyên dụng cho OUTBOUND
- ❑ Báo cáo chuyên dụng cho INBOUND
- ❑ Đặc tính kỹ thuật & dung lượng hệ thống

Các chức năng Phần mềm CRM

- Phân cấp quyền hạn
- Phân cấp theo bộ phận
- Quản lý thông tin Khách Hàng
- Hẹn gọi lại và nhắc nhở tự động
- Chia sẻ thông tin, thông báo
- Quản lý cuộc gọi ra
- Quản lý cuộc gọi vào
- Quản lý thông tin nhân viên
- Báo cáo phân tích CRM
- Công cụ Marketing: Gọi quảng bá tự động, SMS
- Công cụ quản lý hệ thống

Các chức năng tích hợp với hệ thống ERP sẵn có của Doanh Nghiệp

- ❑ Lịch sử mua hàng và giao hàng
 - ❑ Thông tin khách hàng
 - ❑ Thông tin sản phẩm
 - ❑ Lịch sử bảo hành
 - ❑ Điểm tích lũy, thẻ VIP
 - ❑ Kết nối và đồng bộ hoá dữ liệu giữa CRM và ERP
 - ❑
- => Các chức năng này lệ thuộc thực tế hiện trạng của Doanh Nghiệp. Chúng tôi cần khảo sát hệ thống ERP (Phần mềm quản trị doanh nghiệp) để lên chi tiết yêu cầu + chi phí chính xác cho dự án.**

Nhiệm vụ Contact Center

- Thực thi 3 nhóm nhiệm vụ chính:
 1. Tiếp nhận các cuộc gọi/tin nhắn đến & trả lời ngay
 2. Tiếp nhận các cuộc gọi/tin nhắn đến & trả lời sau
 3. Chủ động liên lạc với khách hàng (qua điện thoại, email, sms) để chăm sóc khách hàng, khảo sát ý kiến,...

- Với hệ thống Contact Center được cài đặt phần mềm CRM (Customer Relation Management), Ban Giám Đốc luôn được cập nhật tự động các nghiệp vụ phát sinh liên quan đến khách hàng trên toàn hệ thống các Chi Nhánh trên toàn quốc.

Nhiệm vụ 1:

Tiếp nhận các cuộc gọi/sms đến & trả lời ngay



- Các ĐTV sẽ tiếp nhận cuộc gọi/sms và trả lời, tư vấn cho khách hàng ở các nội dung sau:
 - Sản phẩm (thương hiệu, qui cách, tính năng, cách sử dụng, ...)
 - Giá bán
 - Chính sách bán hàng offline/online, qua website, tivi, điện thoại, dự án, ...
 - Các CTKM, chương trình Tích lũy điểm, Ưu đãi khách VIP, ...
 - Chính sách giao nhận (thời gian, miễn phí, có tính phí, ...)
 - Chính sách lắp đặt, bảo hành, bảo trì, sửa chữa
 - Các câu hỏi chuyên sâu về kỹ thuật sản phẩm
 - ...
- **Các hỗ trợ cho ĐTV trong Nhiệm vụ 1:**
 - CRM: Hiển thị Lý lịch khách hàng gọi đến, hiển thị thư viện kiến thức liên quan đến nội dung trả lời, hệ thống ghi nhận nội dung trao đổi, ...
 - Đào tạo sử dụng các phần mềm
 - Các bộ tài liệu về qui trình, chính sách có liên quan đến nội dung trả lời của ĐTV từ các Chi Nhanh bán hàng/ CSKH/ Kho vận/ ...
 - Tham gia các buổi đào tạo dành cho NVBH (đối với ĐTV); nhân viên bảo hành/ bảo trì (đ/v Kỹ thuật viên của Contact Center).

Ví dụ minh họa

(Khách hàng gọi đến hỏi về CTKM)

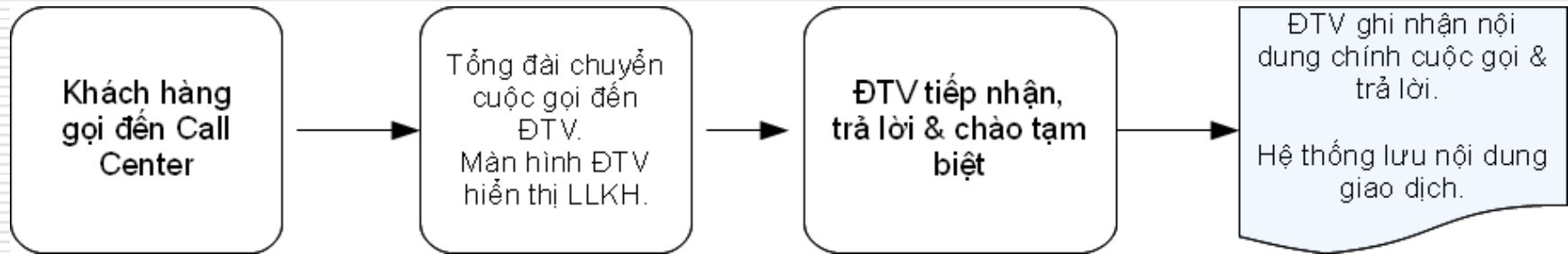


1. Khách hàng gọi đến số tổng đài Contact Center,
 - Nghe lời thoại hướng dẫn "Nhấn phím 4 để được tư vấn về các CTKM" và bấm vào số 4
 - Hệ thống tự động chuyển đến ĐTV chuyên trách trả lời về các CTKM.
2. Màn hình máy tính ĐTV tự động hiện ra giao diện Lý lịch khách hàng:
 - Nếu là khách hàng cũ, hiện ra tên/ địa chỉ/ điện thoại/ ...lịch sử mua hàng/bảo hành
 - Nếu là khách hàng mới, hiện ra các màn hình với các thông tin trống để ĐTV điền vào
3. ĐTV nhắc máy
 - "Xin chào quý khách, Thu Lan xin nghe"
 - Khách hàng: "Tôi có đọc báo thấy quảng cáo về CTKM Khuyến Mãi Giáng Sinh, xin giải thích rõ thêm về CT này!"
4. ĐTV truy cập vào thư mục "Thư viện kiến thức" bấm vào "Các CTKM" xem nội dung và trả lời vắn tắt cho khách hàng về CT này: Tên CT, thời gian/ địa điểm diễn ra, cơ cấu mua & tặng, ... Sau đó, tiếp tục trả lời các câu hỏi liên quan cho đến lúc khách hàng thỏa mãn.
5. ĐTV chào tạm biệt khách hàng và tiếp tục điền thông tin lên giao diện trên hệ thống:
 - Tên/ ngày tháng năm sinh/ Địa chỉ/ Điện thoại/ ...
 - Nội dung: Hỏi về nội dung CTKM Khuyến Mãi Giáng Sinh
 - Kết quả: Đã trả lời đầy đủ
6. ĐTV bấm nút "save", hệ thống tự động ghi nhận các thông tin và kết thúc giao dịch.

Quy trình 4 bước cho Nhiệm vụ 1

1. Khách hàng gọi đến số Contact Center. Tổng đài tự động trả lời theo hộp thoại:
 - Hệ thống Doanh Nghiệp xin kính chào Quý khách, vui lòng
 - Nhấn phím 1 để được tư vấn về Sản phẩm & Mua hàng
 - Nhấn phím 2 để được tư vấn về Giao hàng & Lắp đặt
 - Nhấn phím 3 để được tư vấn về Bảo hành & Sửa chữa
 - Nhấn phím 4 để được tư vấn về các CTKM
 - Nhấn phím 0 để gặp Tổng đài viên
2. Màn hình hiển thị Lý lịch khách hàng:
 - Nếu là khách hàng cũ: Hiện lên các thông tin Tên/Địa chỉ/Điện thoại/Lịch sử giao dịch, ...
 - Nếu là khách hàng mới: Hiện lên màn hình với các trường trống, sẵn sàng để ĐTV nạp thông tin vào
3. ĐTV chào khách hàng, ghi nhận vấn đề, truy cập Thư viện thông tin & trả lời ngay cho khách hàng.
4. ĐTV báo cáo nội dung chính cuộc gọi & trả lời vào giao diện, sau đó bấm nút "save". Hệ thống CRM tự động ghi nhận nội dung giao dịch trên.

Quy trình Nhiệm vụ 1



Nhiệm vụ 2:

Tiếp nhận các cuộc gọi/sms đến & trả lời sau



- Các ĐTV sẽ tiếp nhận các cuộc gọi/sms đến (qua điện thoại, email), ghi nhận nội dung và hẹn gọi lại trả lời sau. Tập trung ở các nội dung:
 - Khách hàng đặt mua hàng qua điện thoại
 - Các khiếu nại của khách hàng có liên quan đến tác nghiệp của các Chi Nhánh (bán không đúng giá, tham dự CTKM nhưng không được quyền lợi tương ứng; thái độ/ chất lượng phục vụ của đội ngũ bán hàng, giao nhận, lắp đặt, ...)
 - Các khiếu nại có liên quan đến các chương trình ưu đãi cho khách hàng do Phòng Kinh Doanh ban hành (CTKM, ...)
 - Các đề nghị, yêu cầu khác từ khách hàng cần có thời gian xin chỉ đạo hướng giải quyết từ các cấp lãnh đạo.

- **Các hỗ trợ cho ĐTV trong Nhiệm vụ 2:**
 - CRM: Hiện thị các giao tiếp, các báo cáo cập nhật qua máy tính giữa ĐTV với lãnh đạo các Chi Nhánh/ Kinh Doanh/ ... trong các tác vụ có liên quan.
 - Các quy trình phối hợp (được hệ thống hóa trên CRM) giữa Contact Center và các đại diện Chi Nhánh, Bộ phận có liên quan.
 - Đào tạo sử dụng các phần mềm/cách trả lời qua email
 - Được hướng dẫn, cập nhật thường xuyên về các chương trình cho khách hàng do Kinh Doanh thực hiện.

Ví dụ minh họa 1

(Khách đặt mua TV qua điện thoại)

1. Khách hàng gọi đến số tổng đài Call Center & bấm phím 1 khi nghe "Vui lòng nhấn phím 1 để được tư vấn về Sản phẩm và Mua hàng".
2. Tổng đài tự động chuyển đến line ĐTV chuyên trách, màn hình hiển thị:
 - Lý lịch khách hàng (nếu là khách hàng cũ) hoặc Giao diện để điền thông tin khách hàng (nếu là khách hàng mới)
 - ĐTV: "Chào Quý khách, Hồng Ánh xin nghe"
 - Khách hàng: "Tôi muốn mua 1 ĐT iPhone 6 có giá quảng cáo trên tờ rơi là 16.700.000đ"
 - ĐTV ghi nhận các thông tin đặt hàng của khách lên giao diện (tên, địa chỉ, số đt, sản phẩm mua, giá, thời gian giao hàng, ...) và hẹn sẽ gọi lại khách hàng để xác nhận ngày/ giờ giao hàng.
3. Hệ thống tự động chuyển thông tin mua hàng đến TTKV. TTKV điều phối nhân viên A đến giao hàng cho khách vào giờ B. Các thông tin điều phối được ghi nhận trên hệ thống.
4. ĐTV xem nội dung điều phối giao nhận trên hệ thống và gọi lại khách hàng để xác nhận thời gian giao hàng.
5. ĐTV chào tạm biệt khách hàng, ghi nhận nội dung giao dịch trên hệ thống:
 - "Khách mua qua điện thoại 1 ĐT iPhone 6 - TTKV đã giao hàng trong thời gian 9:00-10:00 ngày 30.12.2014"
 - Bấm "Save", giao dịch kết thúc.

Ví dụ minh họa 2

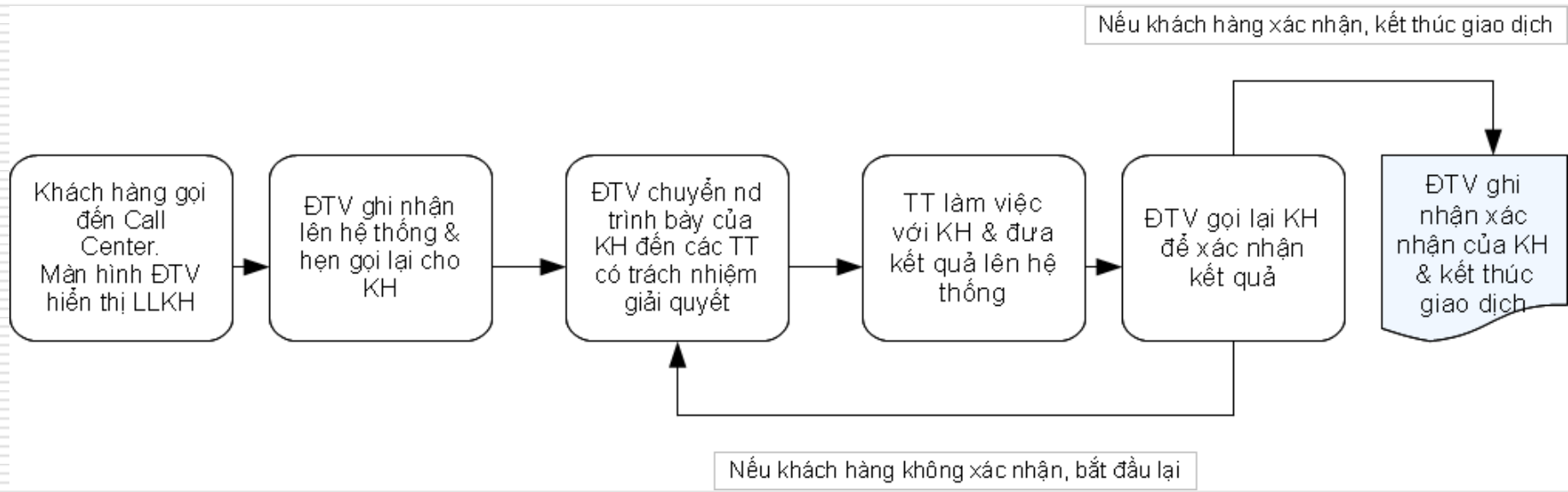
(Khách hàng than phiền)

1. Khách hàng gọi/sms đến số Contact Center & bấm phím 4 khi nghe "*Vui lòng nhấn phím 4 để được tư vấn về các CTKM*".
2. Tổng đài tự động chuyển đến line ĐTV chuyên trách, màn hình hiển thị:
 - Lý lịch khách hàng (nếu là khách hàng cũ) hoặc Giao diện để điền thông tin khách hàng (nếu là khách hàng mới)
 - ĐTV chào khách hàng và ghi nhận nội dung than phiền: "*Tôi đến Chi Nhánh A mua ĐT iPhone 6 nhưng lại được quà khuyến mãi là tặng Bao da thay vì Giảm tiền 10% theo qui định của CTKM*".
 - ĐTV xác nhận lại nội dung than phiền của khách hàng và trả lời tiếp: "*Cám ơn A/C đã thông báo về việc này. Em sẽ kiểm tra ngay và gọi lại cho A/C trong thời gian sớm nhất*".
 - ĐTV chuyển thông tin than phiền đến Quản lý Chi Nhánh A cùng các cấp quản lý khác được phân quyền.
3. Quản lý Chi Nhánh A nhận được thông tin và liên lạc ngay với khách hàng để giải quyết. Sau đó, ghi nhận thông tin lên hệ thống: "*GĐ Chi Nhánh đã đến nhà khách hàng xin lỗi, giải thích về sự cố nhân sự giao nhận giao nhầm quà tặng. Đồng thời, đã đổi lại quà tặng đúng cho khách hàng vào ngày ..., giờ ...*".
4. ĐTV xem nội dung trên hệ thống và gọi lại khách hàng để xác nhận các nội dung giải quyết Chi Nhánh đã ghi nhận trên hệ thống:
 - Nếu khách hàng xác nhận đúng: ĐTV ghi nhận nội dung trao đổi với khách hàng, xin lỗi về bất tiện đã gây ra cho khách hàng, chào tạm biệt và kết thúc giao dịch.
 - Nếu khách vẫn tiếp tục khiếu nại: ĐTV lặp lại trình tự làm việc từ bước 2.

Quy trình 5 bước cho Nhiệm vụ 2

1. Khách hàng gọi/sms đến Contact Center. Tổng đài tự động trả lời theo hộp thoại và chuyển đến ĐTV. Màn hình hiển thị:
 - Lý lịch khách hàng (nếu là khách hàng cũ)
 - Giao diện để điền thông tin khách hàng (nếu là khách hàng mới)
2. ĐTV ghi nhận nội dung trình bày của khách hàng trên hệ thống & hẹn sẽ gọi lại trả lời cho khách hàng.
3. ĐTV chuyển thông tin đến nhân sự Chi Nhánh, Bộ phận (GD, PGD, Nhân sự chuyên trách) để giải quyết.
4. Đại diện các đơn vị liên lạc trực tiếp với khách hàng, giải quyết xong và đưa kết quả lên hệ thống (theo mẫu đã thiết lập trên CRM):
 - Đối với đơn hàng: đưa lên thông tin về việc giao hàng
 - Đối với khiếu nại: đưa lên kết quả làm việc với khách hàng
5. ĐTV nhận thông tin và gọi lại cho khách hàng để xác nhận các kết quả giải quyết:
 - Nếu khách hàng xác nhận kết quả giải quyết trên: ĐTV cảm ơn và ghi nhận vào hệ thống. Hệ thống tự động ghi nhận & kết thúc giao dịch.
 - Nếu khách hàng không đồng ý với cách giải quyết của Chi Nhánh và vẫn tiếp tục khiếu nại: ĐTV lặp lại Quy trình làm việc từ bước 3.

Quy trình Nhiệm vụ 2



Nhiệm vụ 3: Chủ động liên lạc với khách hàng

- Bộ phận Contact Center liên lạc với khách hàng (qua điện thoại, hoặc email, sms) để thực hiện các chương trình do Kinh Doanh lên kế hoạch. Tập trung ở các nội dung:
 - Các chương trình chăm sóc khách hàng (thông báo đến các khách hàng trúng thưởng của CTKM, ưu đãi khách VIP, tặng quà ngày sinh nhật, gửi email/sms chúc mừng sinh nhật/ năm mới, gửi tin nhắn thông báo điểm tích lũy, ...)
 - Các chương trình tiếp thị trực tiếp (giới thiệu sản phẩm mới, khai trương Chi Nhánh mới, ...)
 - Các kế hoạch nghiên cứu thị trường (gửi khách hàng các bảng câu hỏi liên quan đến các đề tài cần khảo sát)

- **Các hỗ trợ cho ĐTV trong Nhiệm vụ 3:**
 - Phần mềm CRM (truy xuất dữ liệu khách hàng, gửi newsletter, sms, báo cáo, nghe xen ngang cuộc gọi, ...)
 - Đào tạo sử dụng các phần mềm
 - Các Kế hoạch CSKH, tiếp thị trực tiếp, nghiên cứu thị trường đã được Ban Giám Đốc duyệt.

Ví dụ minh họa

(Mời khách hàng tham quan & mua sắm tại Chi Nhánh A sau lễ khai trương)



1. Phòng Kinh Doanh lên kế hoạch mời 2.000 khách hàng đang ngụ trong bán kính 8km trở lại so với Chi Nhánh A đến tham quan, mua sắm tại Chi Nhánh & trình kế hoạch cho Ban Giám Đốc duyệt. Khách hàng sẽ được mời qua điện thoại, email & tin nhắn sms.
2. Phòng Marketing hợp hướng dẫn, phân công triển khai chi tiết công việc với Bộ phận Contact Center.
3. Trưởng Contact Center giám sát các ĐTV thực hiện công việc gọi điện thoại/ gửi email/ gửi tin nhắn từ lúc bắt đầu đến khi kết thúc.
4. Trưởng Contact Center điền vào Báo cáo thực hiện công việc theo mẫu định sẵn trên hệ thống CRM và chuyển Báo Cáo đến các cấp quản lý được phân quyền trên hệ thống.

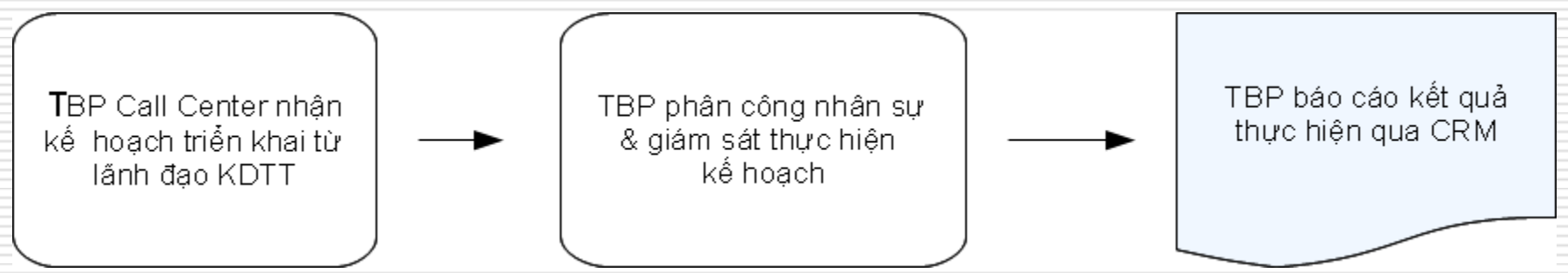
Một vài mẫu SMS giới thiệu CTKM Doanh Nghiệp và tương tác với khách hàng



Quy trình 3 bước cho Nhiệm vụ 3

1. Trưởng Bộ phận Contact Center nhận kế hoạch triển khai công việc chi tiết từ lãnh đạo Kinh Doanh.
2. Trưởng Contact Center phân công, giám sát nhân sự bộ phận thực hiện chương trình từ lúc chương trình bắt đầu cho đến khi hoàn tất.
3. Trưởng Bộ phận Contact Center thực hiện các báo cáo định kỳ, đột xuất, tổng kết chương trình thực hiện cho các cấp quản lý được phân quyền.

Quy trình Nhiệm vụ 3



Nhân sự giai đoạn 1

(2 tháng tính từ ngày đi vào hoạt động)

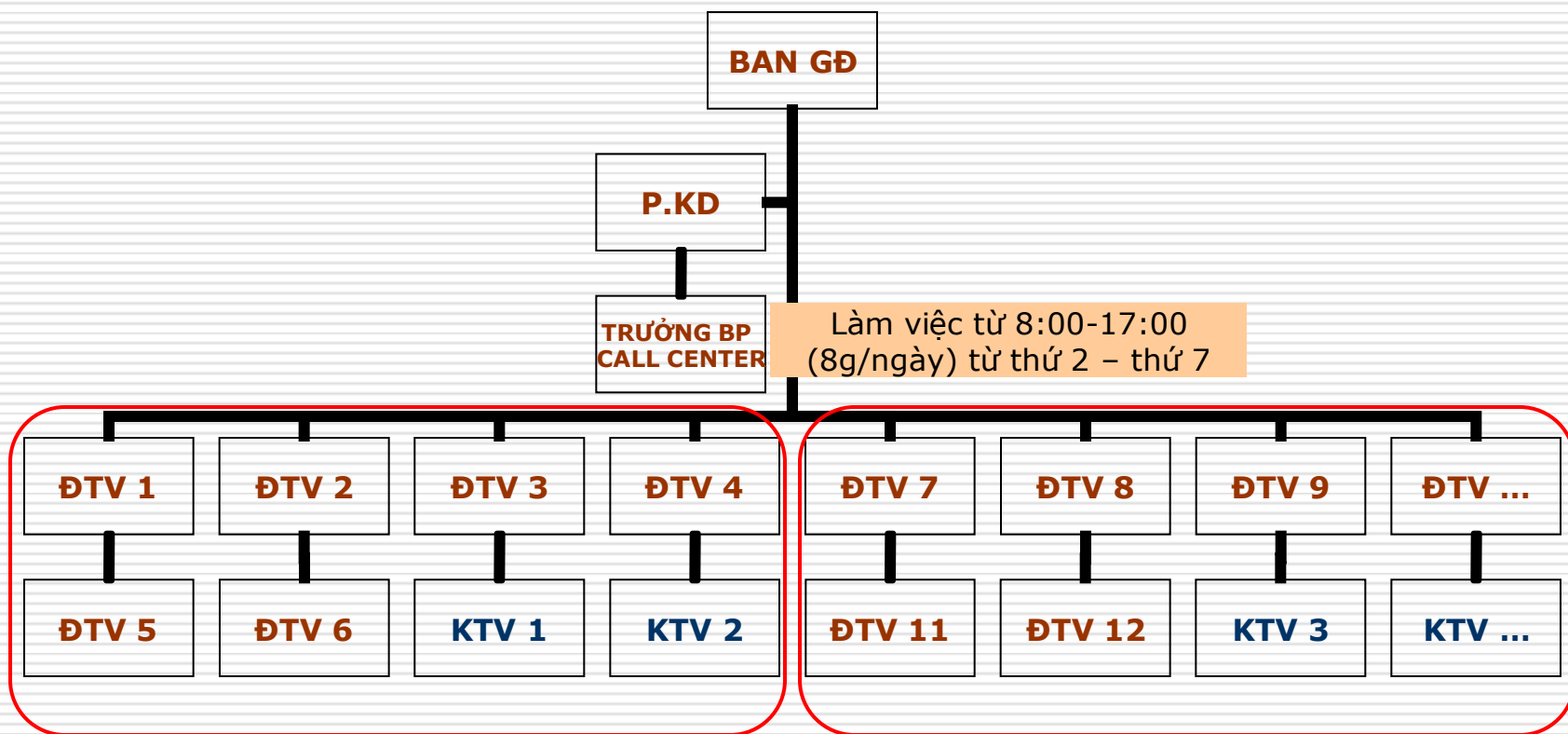
- Trong giai đoạn 1, dự kiến 2 tháng bắt đầu từ ngày hoạt động chính thức, Bộ phận Contact Center trực thuộc Phòng Kinh Doanh hoạt động dưới sự chỉ đạo của Ban GĐ, làm việc tại...

- Bộ phận có b nhân sự:
 - 1 Trưởng bộ phận
 - x Điện thoại viên: Phụ thuộc vào thực tế doanh nghiệp
 - y Kỹ thuật viên (*cũng là ĐTV nhưng chuyên trách tư vấn các vấn đề liên quan sâu đến kỹ thuật, máy móc, ...*) - Phụ thuộc vào thực tế doanh nghiệp

- Làm việc theo 2 ca:
 - Ca 1: 8:00 – 15:00 (7 giờ) – có x nhân sự (bao gồm cả TBP)
 - Ca 2: 14:45 – 21:45 (7 giờ) – có y nhân sự
 - Trưởng bp làm việc theo giờ hành chính của Cty, từ thứ hai đến thứ bảy
 - Các ĐTV & KTV làm việc theo ca, từ thứ hai đến CN; đôi ca 1 tuần/lần.

Nhân sự giai đoạn 1

(1 TBP, x KTV, y ĐTV): Tùy thực tế Doanh Nghiệp



CA 1 (8:00-15:00)-7g/ngày, làm việc từ thứ 2-CN

CA 2 (14:45-21:45) - 7g/ngày, làm việc từ thứ 2-CN

Nhân sự giai đoạn 1

(Chỉ đề nghị: Tùy thực tế Doanh Nghiệp)

- Về nguyên tắc, các ĐTV đều có thể trả lời tất cả các nội dung tư vấn dưới đây.
- Tuy nhiên, để chuyên môn hóa nội dung trả lời, các ĐTV sẽ được bố trí chuyên trách trả lời theo từng nội dung tư vấn như sau:

Phím số	Nội dung tư vấn	Số line tiếp nhận	Nhân sự chuyên trách
1	Sản phẩm & Mua hàng	3	1 ĐTV, 1 KTV, 1 Trưởng Bp
2	Giao hàng & Lắp đặt	2	2 ĐTV
3	Bảo hành & Sửa chữa	2	1 ĐTV, 1 KTV
4	Các chương trình khuyến mãi	1	1 ĐTV
0	Gặp tổng đài viên	1	1 ĐTV

Các tiêu chuẩn, qui định làm việc cho Contact Center

- Mô tả công việc TBP & ĐTV
- Qui định làm việc cho Trưởng bộ phận, ĐTV (phát triển sau)
 - Thời gian làm việc, thời gian ăn trưa/chiều
 - Thời gian nhắc máy trả lời cuộc gọi
 - Lời chào
 - Tiếp nhận cuộc gọi & đàm thoại với khách hàng
 - Xử lý khiếu nại
 - Gọi đến khách hàng
 - Cách trả lời qua email
 - Tóm tắt nội dung và xác nhận trước khi kết thúc cuộc gọi
 - Lời cảm ơn và chào tạm biệt khách hàng
 - ...

Các tiêu chuẩn, qui định làm việc cho Contact Center

- ❑ Để xây dựng mối quan hệ thân thiện, gần gũi với khách hàng, đề xuất các ĐTV sẽ dùng tên, không dùng danh số khi đối thoại với khách.
Vd: "*Chào quý khách, Ngọc Quyên xin nghe*" thay vì "*Chào quý khách, danh số 102 xin nghe*".
- ❑ Đề xuất không dùng số điện thoại hotline miễn phí (1800xxxx) cho Contact Center để tiết kiệm chi phí đồng thời giảm thiểu các cuộc gọi quấy rối. Để dễ dàng nên dùng số 1900xxxx nhằm mục đích: Gọi không dùng mã vùng, có thể dùng để nhắn tin,...

Xác định các cấp sử dụng phần mềm CRM Contact Center giai đoạn 1

(Chỉ đề nghị: Tùy thực tế Doanh Nghiệp)

Stt	Cấp sử dụng	Số người sử dụng	Số lượng phần mềm sử dụng
1	Tổng giám đốc	1	toàn bộ
2	Phó TGD	2	toàn bộ
3	Giám đốc, PGĐ Phòng KDTT	4	toàn bộ
4	Giám đốc, PGĐ, QL BH ở 6 Trung tâm bán hàng	18	các phần mềm có liên quan
5	Giám đốc, PGĐ, Nhân sự chuyên trách ở 1 TT CSKH, 2 TT Kho vận	9	các phần mềm có liên quan
6	Bộ phận Call Center	9	các phần mềm có liên quan
Cộng		43	

Tùy theo từng cấp quản lý, tương ứng với tác nghiệp liên quan, sẽ có phân quyền cụ thể trong việc sử dụng **một, nhiều hoặc tất cả** phần mềm cho bộ phận Contact Center.

Chi phí nhân sự, hành chính giai đoạn 1 (Chỉ đề nghị: Tùy thực tế Doanh Nghiệp)

- ❑ Chi phí đầu tư ước tính năm đầu tiên: 320,840,000đ
- ❑ Chi phí trên không bao gồm chi phí đầu tư phần mềm & phần cứng cho hệ thống Contact Center.

YÊU CẦU	CHỨC DANH/ HẠNG MỤC	SỐ LƯỢNG	CHI PHÍ (đồng)		
			LƯƠNG THÁNG	LƯƠNG NĂM	THIẾT BỊ
NHÂN SỰ	Trưởng bộ phận	1	8,000,000	104,000,000	
	Điện thoại viên	12	3,500,000	45,500,000	
	Kỹ thuật viên	4	4,000,000	52,000,000	
TRANG BỊ	Máy vi tính	9			54,000,000
	Ghế ngồi	9			13,500,000
	Chi phí điện thoại gọi đi (600*30%=180 cuộc/ngày)	180	4,320,000	51,840,000	
CỘNG			19,820,000	253,340,000	67,500,000
TỔNG CHI PHÍ ƯỚC TÍNH NĂM I				320,840,000	

Nhân sự giai đoạn 2

(sau khi đi vào hoạt động được 2 tháng)

- Trong giai đoạn 2, hai tháng sau khi đi vào hoạt động, Phòng KD sẽ chuyển giao lại Bộ phận Contact Center cho TT CSKH hoặc một Phòng chuyên trách mới chịu trách nhiệm và báo cáo trực tiếp cho Ban GD.
- Cấu trúc, số lượng nhân sự, qui định làm việc, các công việc khác có liên quan đến Contact Center từ giai đoạn 2 sẽ do Đơn vị nhận bàn giao quyết định.

Các giai đoạn thường dùng khi triển khai

Giai đoạn 1: Triển khai cho bộ phận Contact Center

Giai đoạn 2: Tích hợp CRM với ERP nếu CRM chưa có đầy đủ dữ liệu của Doanh Nghiệp cần cho CSKH

Giai đoạn 3: Triển khai kết nối các Chi Nhánh về Contact Center

Một số chú ý khi triển khai hệ thống

□ Hệ thống Contact Center gồm các thành phần:

- Phần mềm tổng đài: Phần mềm nguồn mở (Asterisk) tích hợp với CRM chi phí rẻ và có thể điều khiển và thay đổi dễ dàng sau này.
- Hệ thống CRM quản lý phần dịch vụ chăm sóc khách hàng: Với CRM của chúng tôi tự có RẺ HƠN RẤT NHIỀU so với các CRM khác có thương hiệu như: SAP, Oracle, Microsoft CRM,...nhưng tích hợp với ERP cần phải tốn thời gian khảo sát chi tiết đặc thù của từng Doanh Nghiệp.

Một số chú ý khi triển khai hệ thống

□ Một số chú ý

- Nếu các Chi Nhánh, kho vận kết nối đến hệ thống Contact Center thì phải bỏ Tổng Đài Analog (tín hiệu analog) hiện tại. Khi đó việc gọi giữa các Chi Nhánh chỉ thông qua số nội bộ không tốn phí.
- Vẫn có thể sử dụng được các điện thoại bàn analog Panasonic đang dùng bằng bộ chuyển tín hiệu Analog <-> IP để tiết kiệm chi phí nhằm trao đổi giữa điện thoại Analog và IP Phone.
- Thời gian triển khai phần hạ tầng này khoảng 2 tháng: 2-3 tuần sau khi ký hợp đồng sẽ có thiết bị. Sau đó tiến hành cài đặt, cấu hình và triển khai CRM song song
- Phần triển khai CRM: Cần phải khảo sát chi tiết yêu cầu cho mảng chăm sóc khách hàng và các báo cáo liên quan để đơn vị tư vấn báo giá và thời gian triển khai. Nếu dùng các thành phần CRM chuẩn có sẵn thì trong vòng 2 tháng cho cả phần hạ tầng và CRM
- Phần chọn phần mềm CRM nào cho hợp lý tùy theo vào việc tích hợp giữa: Phần mềm điều khiển Contact Center, CRM và ERP sau này.

Đề xuất phối hợp

- Các Trung tâm, đơn vị gửi Contact Center các Quy trình/ Chính sách làm việc có liên quan đến phục vụ khách hàng:
 - Chính sách bán hàng (online, offline, dự án, ...)
 - Chính sách đổi trả hàng
 - Chính sách giao hàng, lắp đặt
 - Chính sách bảo hành, bảo trì, sửa chữa
 - Chính sách Tích lũy điểm
 - Chính sách cho Khách VIP
 - Các quy trình, chính sách khác có liên quan đến phục vụ khách hàng ...

- Phòng HCNS, CNTT hỗ trợ huấn luyện cho nhân sự Contact Center:
 - Giới thiệu về Doanh Nghiệp
 - Cách sử dụng các phần mềm CRM dùng cho Contact Center
 - ...

Xin cảm ơn!