

Số: Hà Nội, ngày tháng năm

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Bộ Quy trình Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông

TỔNG GIÁM ĐỐC TẬP ĐOÀN

Căn cứ Quyết định số 955/QĐ-TTg ngày 24/6/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc Chuyển Công ty mẹ - Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam - thành công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên do Nhà nước làm chủ sở hữu;

Căn cứ nghị định số 25/2016/NĐ-CP ngày 06/04/2016 của Chính phủ về Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 221/QĐ-VNPT-HĐTV-KHĐT-IT&VAS-CNM-NL-PTTT ngày 15/11/2018 của Hội đồng thành viên về việc ban hành Quy chế điều phối hoạt động sản xuất kinh doanh của Tập đoàn Bưu chính Viễn Thông Việt Nam;

Theo đề nghị của Trưởng Ban Chất Lượng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này “Bộ Quy trình phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông”.

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Bộ Quy trình này thay thế các quy trình cung cấp dịch vụ, quy trình xử lý báo hỏng, quy trình giải quyết khiếu nại đối với các dịch vụ viễn thông tại các Quyết định 929/QĐ-VNPT-CLG của Tập đoàn ngày 13/08/2018 và Quyết định 1117/QĐ-VNPT-CLG của Tập đoàn ngày 21/09/2018.

Điều 3: Các đơn vị thuộc phạm vi áp dụng quy trình chủ động phối hợp xây dựng quy trình nội bộ phù hợp với yêu cầu quản lý của các đơn vị.

Điều 4: Giao VNPT-IT triển khai công cụ CNTT phù hợp để triển khai quy trình.

Điều 5: Các Ông/Bà Chánh Văn phòng, Trưởng các Ban chức năng Tập đoàn, Chủ tịch và Tổng giám đốc Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông, Tổng giám đốc Tổng công ty Hạ tầng mạng, Chủ tịch và Tổng giám đốc Tổng Công ty Truyền thông, Tổng giám đốc Công ty Công nghệ thông tin, Giám đốc các VNPT tỉnh/thành phố chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận:

- Như điều 5;
- Chủ tịch HĐTV (để b/c);
- Tổng giám đốc Tập đoàn (để b/c);
- Các Phó TGĐ Tập đoàn;
- Lưu: VP, VT, nqhoa (4)

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

Số eOffice:

VBĐT

Tô Dũng Thái

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	---	--------------------

TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM

**BỘ QUY TRÌNH PHỐI HỢP CÁC ĐƠN VỊ HỖ TRỢ VÀ XỬ LÝ CÁC
YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG VỀ DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

THÔNG TIN TÀI LIỆU

BỘ QUY TRÌNH PHỐI HỢP CÁC ĐƠN VỊ HỖ TRỢ VÀ XỬ LÝ CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG VỀ DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

(Ban hành kèm theo Công văn số /QĐ-VNPT-CLG ngày / /2020)

Ngày hiệu lực: Ngày ký ban hành Quy trình.

Lần ban hành: 01

Đơn vị ban hành: Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.

	Họ và Tên	Chức danh	Đơn vị
Soạn thảo	Ngô Quang Hòa	Chuyên viên Ban Chất lượng	Tập đoàn VNPT
Kiểm tra	Nguyễn Châu Sơn	Phó Trưởng Ban Chất lượng	Tập đoàn VNPT
Thẩm định	Nguyễn Thị Thu Hà	Phó Trưởng Ban Kiểm tra Pháp chế Thanh Tra	Tập đoàn VNPT
Phê duyệt	Tô Dũng Thái	Phó Tổng Giám đốc	Tập đoàn VNPT

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	---	-----------------

BẢNG THEO DÕI THAY ĐỔI TÀI LIỆU

Ngày sửa đổi	Nội dung thay đổi	Ngày hiệu lực	Phê duyệt

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	---	------------------------

I. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này điều chỉnh công tác phối hợp giữa các đơn vị trong quá trình hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông theo mô hình tập trung của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.

II. Đối tượng áp dụng

Đối tượng áp dụng của Bộ Quy trình này bao gồm: Các Ban chức năng của Tập đoàn, các đơn vị tham gia vào quá trình phối hợp xử lý các yêu cầu hỗ trợ khách hàng của VNPT (Tổng công ty Hạ tầng mạng, Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông, Tổng Công ty truyền thông, Công ty Công nghệ thông tin VNPT, VNPT tỉnh/thành phố).

III. Các định nghĩa, khái niệm

3.1 Các từ viết tắt

- VNPT-Net** : Tổng công ty Hạ tầng Mạng
- VNPT-Vinaphone** : Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông
- VNPT-Media** : Tổng Công ty Truyền thông VNPT
- VNPT TTP** : VNPT Tỉnh/Thành phố
- VNPT-IT** : Công ty Công nghệ Thông tin VNPT
- Ban KTM** : Ban Khai thác mạng, VNPT-Net
- Ban KHCN** : Ban Khách hàng cá nhân, VNPT-VinaPhone
- Ban KHTCDN** : Ban Khách hàng Tổ chức doanh nghiệp, VNPT-VinaPhone
- TTKD** : Trung tâm Kinh doanh tỉnh/thành phố, VNPT-VinaPhone
- TT HTKH** : Trung tâm Hỗ trợ khách hàng, VNPT-Vinaphone
- VNPT-I** : Công ty Viễn thông Quốc tế, VNPT-Vinaphone
- Trung tâm ĐHTT** : Trung tâm Điều hành thông tin, VNPT tỉnh/thành phố
- TTVT** : Trung tâm Viễn thông, VNPT tỉnh/thành phố
- Trung tâm ĐH IT** : Trung tâm điều hành IT, VNPT-IT
- IPCC** : Tổng đài hỗ trợ khách hàng
- Trung tâm ERP** : Trung tâm giải pháp quản trị doanh nghiệp
- BPXL** : Bộ phận xử lý
- BPCN** : Bộ phận chức năng
- SLA** : Cam kết cấp độ dịch vụ với khách hàng
- VPN** : Dịch vụ mạng riêng ảo

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
------	---	-----------------

3.2 Khái niệm:

Ngày trong quy trình là ngày làm việc. Ngày làm việc: là tất cả các ngày trong tuần trừ thứ 7, chủ nhật và các ngày nghỉ lễ, nghỉ tết theo quy định pháp luật

3.3 Quyền, trách nhiệm của các đơn vị trong phối hợp xử lý các yêu cầu hỗ trợ khách hàng của VNPT

Quyền, trách nhiệm các Ban chức năng của Tập đoàn (công ty mẹ), các Tổng Công ty VNPT-Vinaphone, VNPT-Net, VNPT-Media, Công ty VNPT-IT trong quá trình phối hợp xử lý các yêu cầu hỗ trợ của khách hàng của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt nam được quy định như sau:

1. Tổng Công ty dịch vụ viễn thông VNPT VinaPhone có trách nhiệm tổ chức TT HTKH là đơn vị đầu mối thuộc Tổng công ty thực hiện các nhiệm vụ hỗ trợ khách hàng, cụ thể như sau:
 - a. TT HTKH làm đầu mối tiếp nhận các yêu cầu triển khai dịch vụ từ các đơn vị bán hàng và gửi yêu cầu triển khai dịch vụ cho các đơn vị liên quan trong Tập đoàn (VNPT TTP, VNPT Net, VNPT Media, VNPT-IT) và điều phối xử lý đảm bảo đúng yêu cầu của khách hàng.
 - b. TT HTKH là đơn vị chủ trì làm đầu mối điều hành, giám sát, đôn đốc các đơn vị tham gia triển khai dịch vụ, xử lý sự cố đảm bảo SLA dịch vụ cho khách hàng theo đúng điều khoản hợp đồng và quy định chung về chất lượng dịch vụ do Tập đoàn ban hành.
 - c. TT HTKH là đơn vị đầu mối giám sát và công bố, báo cáo số liệu chất lượng dịch vụ do các đơn vị thuộc Tập đoàn VNPT cung cấp khách hàng. TT HTKH là đơn vị chủ trì tập hợp, gửi yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ tới các đơn vị thuộc Tập đoàn. TT HTKH có quyền báo cáo trực tiếp Tập đoàn (Ban Chất lượng, Ban Công nghệ mạng), lãnh đạo các Tổng Công ty (VNPT Net, VNPT IT, VNPT Media) và VNPT TTP để đôn đốc các đơn vị tham gia xử lý nhanh các trường hợp sự cố nghiêm trọng gây ảnh hưởng trên diện rộng tránh khủng hoảng truyền thông.
 - d. Các đơn vị bán hàng thuộc VNPT-Vinaphone có trách nhiệm cung cấp đầy đủ thông tin về yêu cầu của khách hàng cho TT HTKH, cập nhật thông tin khách hàng để thực hiện điều phối các đơn vị thực hiện.
2. VNPT-IT có trách nhiệm đảm bảo hoạt động các hệ thống CNTT và các tính năng theo nhu cầu hoạt động phục vụ hỗ trợ khách hàng, xử lý sự cố trên phân đoạn thuộc phạm vi VNPT-IT quản lý theo quy trình ban hành.

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

3. VNPT-Media có trách nhiệm phát triển các tính năng hệ thống IPCC Multimedia theo nhu cầu hoạt động phục vụ hỗ trợ khách hàng, tổ chức tiếp nhận và xử lý các yêu cầu hỗ trợ khách hàng sử dụng các dịch vụ, xử lý sự cố các dịch vụ trên phân đoạn thuộc phạm vi quản lý của đơn vị theo quy trình ban hành.
4. VNPT-NET, VNPT-IT, VNPT-Media, VNPT TTP tổ chức xử lý các yêu cầu hỗ trợ dịch vụ, xử lý sự cố của Khách hàng trên phân đoạn thuộc phạm vi quản lý của đơn vị đảm bảo thời hạn xử lý theo quy định. VNPT-NET, VNPT-IT, VNPT-Media, VNPT TTP có trách nhiệm thông báo cho TT HTKH về kế hoạch bảo dưỡng và sửa chữa, tối ưu mạng lưới, nâng cấp hệ thống thiết bị...thuộc phân đoạn quản lý; cập nhập vào CSDL trên hệ thống ĐHSXKD phục vụ giải đáp, CSKH.
5. Ban Chất lượng theo dõi hỗ trợ các đơn vị, giải quyết các vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình này; kiểm tra, giám sát việc tuân thủ thực hiện quy trình của các đơn vị.

Phương thức trao đổi thông tin

Việc trao đổi thông tin phải nhanh chóng, hiệu quả và có lưu thời gian để quản lý thông tin tác nghiệp qua phương thức sau: Qua công cụ CNTT (chương trình ĐHSXKD, CCOS,CCBS...) do VNPT-IT xây dựng để đáp ứng việc triển khai áp dụng quy trình trong hoạt động của VNPT. Các phương thức khác hỗ trợ bao gồm: Điện thoại, SMS, Web, IVR

Nội dung quy trình

Bộ quy trình nhằm chi tiết hóa nghiệp vụ và các bước xử lý các yêu cầu hỗ trợ khách hàng, danh mục các quy trình trong bảng dưới đây:

Bảng 1. Các quy trình phối hợp các đơn vị trong việc hỗ trợ khai thác và thay đổi bổ sung tính năng mới bao gồm:

TT	Tên quy trình	Mã quy trình	Trang
I. QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ			
1.	Quy trình cung cấp dịch vụ nhóm 1: FiberVNN, MyTV, điện thoại cố định PSTN, IMS, SIP Trunking, B-Fone, Truyền số liệu nội tỉnh.	QT-1	9

VNPT	QUY TRÌNH		Lần ban hành:01
	Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông		
TT	Tên quy trình	Mã quy trình	Trang
2.	Quy trình cung cấp dịch vụ – Dịch vụ nhóm 2 - Dịch vụ truyền số liệu liên tỉnh (bao gồm không giới hạn VPN/VNN, MegaWAN, MetroNet, Kênh thuê riêng, Managed Service ít nhất hai đầu cuối nằm trên hai tỉnh/Tp khác nhau) - Kênh thuê riêng, VPN, IP transit cho khách hàng tại Việt Nam đi quốc tế - Internet trực tiếp, Peering trong nước có trả phí - Truyền hình hội nghị - Truyền hình trực tiếp truyền thống - 1900/1800	QT-2	13
3.	Quy trình cung cấp dịch vụ nhóm 3 - Dịch vụ di động trả sau, trả trước, Ezcom - MEG - SMS Marketing /Brand name - VPN GPRS/3G/4G - Roaming Out bound - VinaPhone-S/VNPT VSS	QT-3	18
4.	Quy trình cung cấp dịch vụ nhóm 4 - VSAT-IP - VSAT-PAMA - Phát sóng truyền hình qua vệ tinh - Băng tần vệ tinh	QT-4	21
5.	Quy trình cung cấp dịch vụ nhóm 5 - Dịch vụ khác ngoài lãnh thổ Việt Nam như kênh quá giang, IP transit. - Kênh thuê riêng, VPN quốc tế cho khách hàng/đối tác quốc tế	QT-5	24
II. QUI TRÌNH TIẾP NHẬN XỬ LÝ BÁO HỎNG			
6.	Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng nhóm 1A: FiberVNN, MegaVNN, điện thoại cố định PSTN, Gphone, IMS, SIP Trunking, B-Fone, Truyền số liệu nội tỉnh	QT-6	28
7.	Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng dịch vụ nhóm 1B: dịch vụ MyTV	QT-7	34
8.	Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng – Dịch vụ nhóm 2	QT-8	43
9.	Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng – Dịch vụ nhóm 3	QT-9	49

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông		Lần ban hành:01
TT	Tên quy trình	Mã quy trình	Trang
10.	Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng – Dịch vụ nhóm 4	QT-10	53
11.	Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng – Dịch vụ nhóm 5	QT-11	57
III. QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ PHẢN ÁNH CỦA KHÁCH HÀNG			
12.	Quy trình xử lý khiếu nại khách hàng chi tiết	QT-12	62
13.	Phụ lục A: Quy định yêu cầu thời gian tại từng bước trong quy trình		72

Các quy trình chi tiết tại Phụ lục với mã quy trình gán cho trong bảng trên.

Tổ chức thực hiện

Trưởng các Ban chức năng của Tập đoàn, Tổng giám đốc VNPT-Vinaphone, Tổng giám đốc VNPT-IT, Tổng giám đốc VNPT-Net, Tổng giám đốc VNPT-Media và Giám đốc các VNPT tỉnh/thành phố có trách nhiệm phổ biến, triển khai thực hiện các nội dung của Bộ Quy trình này tại đơn vị.

Trong quá trình thực hiện Bộ quy trình này, nếu có vướng mắc, các đơn vị phản ánh kịp thời về Tập đoàn (Ban Chất Lượng) để tổ chức điều chỉnh phù hợp.

Các nội dung này thay thế cho các nội dung quy trình phối hợp cung cấp dịch vụ, xử lý báo hỏng, giải quyết khiếu nại tại các quyết định:

QĐ 1117/QĐ-VNPT-CLG V/v Ban hành Bộ quy trình phối hợp các đơn vị trong cung cấp dịch vụ cho khách hàng tổ chức doanh nghiệp.

QĐ 929/QĐ-VNPT-CLG V/v Ban hành Bộ quy trình phối hợp các đơn vị trong cung cấp dịch vụ cho khách hàng cá nhân.

Đối với việc tiếp xúc khách hàng và cung cấp dịch vụ các đơn vị thuộc VNPT-Vinaphone thực hiện theo nguyên tắc:

Trung tâm Hỗ trợ khách hàng chủ trì hỗ trợ khách hàng và tiếp nhận yêu cầu qua các kênh gián tiếp như điện thoại, các kênh online.

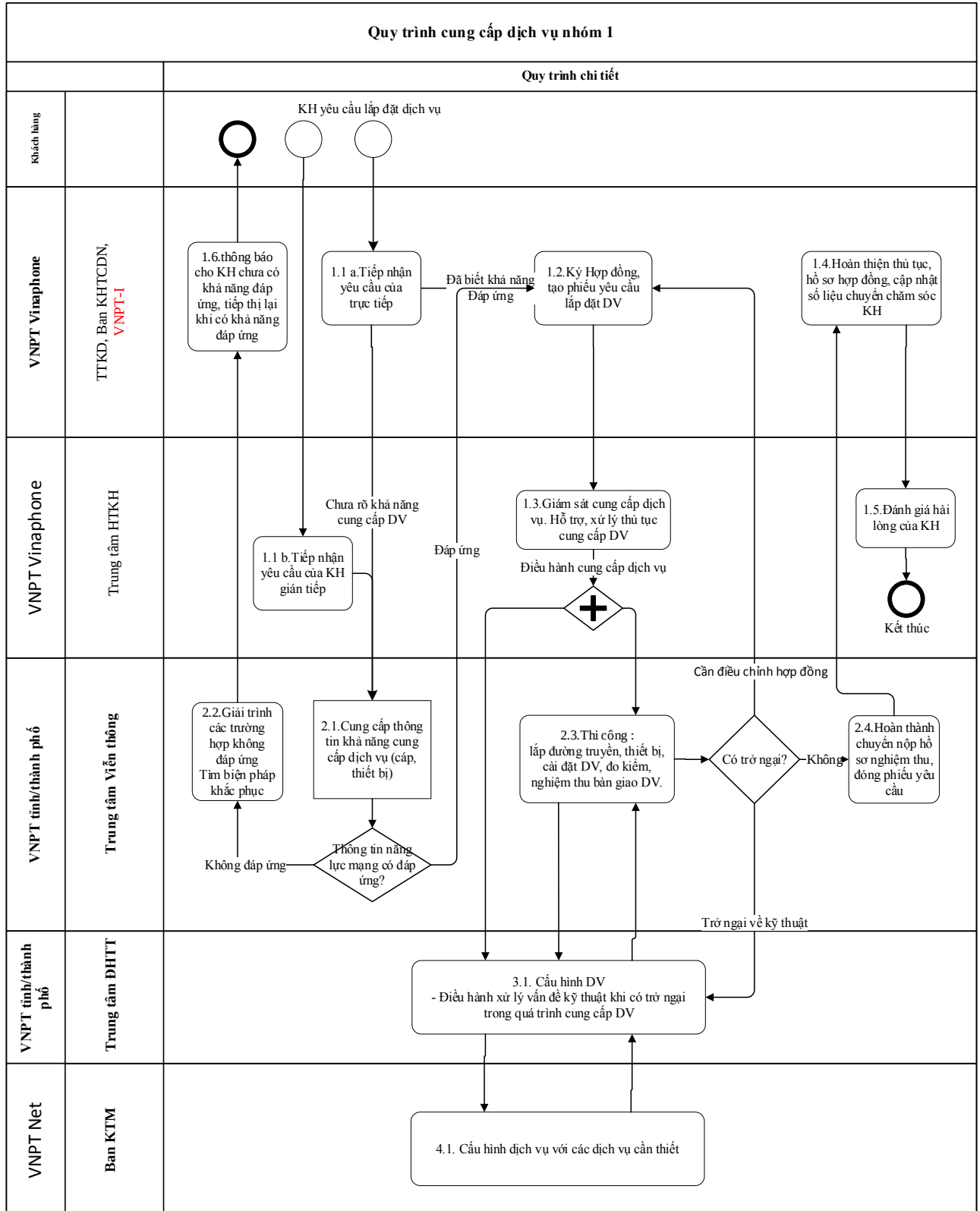
Các đơn vị kinh doanh gồm: TTKD, Ban KHTCDN, Ban KHCN, VNPT-I tiếp xúc khách hàng và tiếp nhận yêu cầu qua các kênh trực tiếp trong hệ thống kinh doanh do đơn vị quản lý.

Với các nội dung quy trình khác thuộc 02 bộ quy trình trên nhưng không trong phạm vi điều chỉnh tại quy trình này, các đơn vị tiếp tục áp dụng và tuân thủ theo QĐ 1117/QĐ-VNPT-CLG và QĐ 929/QĐ-VNPT-CLG, bao gồm: quy trình trước bán hàng và quy trình tạm ngưng chấm dứt dịch vụ.

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	---	-----------------

I. QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ

Quy trình cung cấp dịch vụ nhóm 1: FiberVNN, MyTV, điện thoại cố định PSTN, IMS, SIP Trunking, B-Fone, Truyền số liệu nội tỉnh. (QT-1)



VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Diễn giải lưu đồ quy trình cung cấp dịch vụ nhóm 1 (mã quy trình QT-1).

Chi tiết công việc		Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện
1.1	Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng cung cấp mới dịch vụ hoặc yêu cầu bổ sung/điều chỉnh thêm dịch vụ. 1.1a/ TTKD tiếp nhận trực tiếp từ khách hàng qua hệ thống kinh doanh trên địa bàn. Công ty VNPT-I, Ban KHTCDN tiếp nhận trực tiếp từ đối tác/khách hàng qua các đầu mối kinh doanh (AM – Account Manager) 1.1b/ Trung tâm Hỗ trợ khách hàng: tiếp nhận gián tiếp qua điện thoại, các kênh online. Cập nhật chi tiết đơn hàng và nội dung thực hiện liên quan đến yêu cầu cung cấp dịch vụ, đến hợp đồng (giấy tờ pháp lý, hợp đồng, các loại phí ...) trên phiếu công tác. Thông tin tối thiểu (dịch vụ, số điện thoại liên hệ). Hẹn khách hàng thời gian lắp đặt cung cấp dịch vụ phù hợp. Xác định năng lực mạng có đáp ứng Nếu đã xác định được trên chương trình ĐHSXKD hoặc từ đơn vị kỹ thuật có đáp ứng chuyển bước 1.2 Nếu không xác định năng lực mạng chuyển bước 2.1	VNPT Vinaphone	Trung tâm KD Công ty VNPT-I Trung tâm Hỗ trợ khách hàng Ban KHTCDN
1.2	TTKD, Ban KHTCDN, Công ty VNPT-I ký hợp đồng đối với trường hợp tiếp xúc khách hàng trực tiếp (tại quầy giao dịch, tiếp thị trực tiếp,...). Tạo phiếu yêu cầu lắp đặt DV. Với trường hợp Trung tâm Hỗ trợ khách hàng tiếp xúc khách hàng gián tiếp (bán hàng online, tiếp thị qua điện thoại...). Tạo phiếu yêu cầu lắp đặt DV: • TTKD TTP: hoàn thiện, ký hợp đồng, thu tiền các khoản cước/phí khác (nếu có) với khách hàng	VNPT Vinaphone	Trung tâm KD Công ty VNPT-I Ban KHTCDN

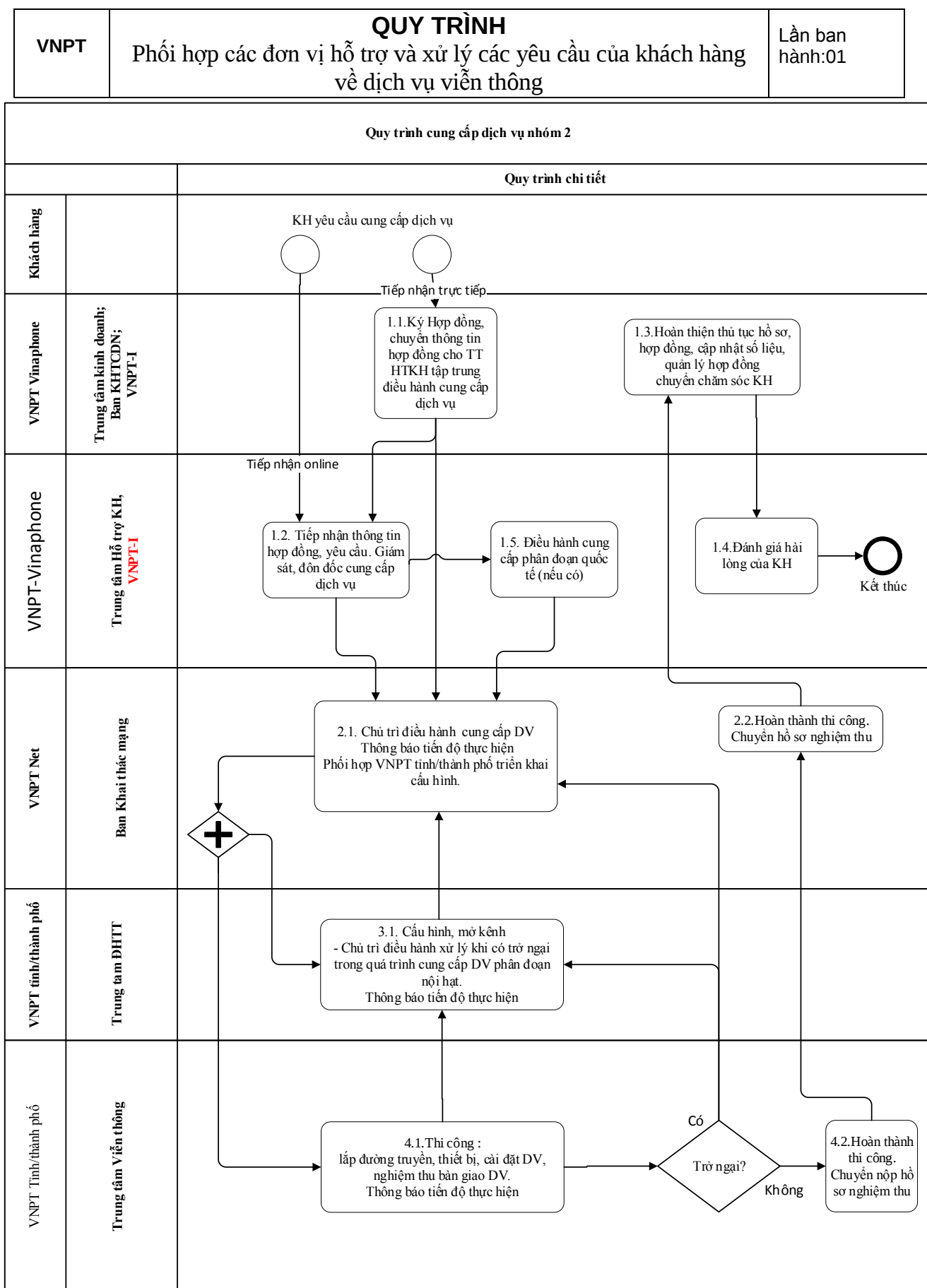
VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông		Lần ban hành:01
Chi tiết công việc		Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện
	- Chuyển đề nghị cho TTVT Tỉnh, Thành hỗ trợ thực hiện thủ tục Biên bản nghiệm thu, các giấy tờ pháp lý liên quan khác (nếu có) sau khi thi công tại bước 2.3. - Các hợp đồng được ký do TTKD quản lý		
1.3	Giám sát cung cấp dịch vụ. Phối hợp, đơn đốc các đơn vị thực hiện cung cấp dịch vụ. Hỗ trợ, xử lý thủ tục cung cấp DV Thông tin để trao đổi giữa các bên liên quan tới quá trình cung cấp dịch vụ cho KH bao gồm - Tên, nhóm khách hàng, - Mã dịch vụ, địa điểm lắp đặt, thông số kỹ thuật dịch vụ. - Phân loại khách hàng - Đầu mối kinh doanh, đầu mối khách hàng (tên, sdt, Email...). Cảnh báo tự động trên hệ thống về cho Trung tâm HTKH đối với các trường hợp đã quá quy định SLA nhưng chưa được xử lý. Trung tâm HTKH đơn đốc đầu mối của VT TTP điều hành đơn vị thực hiện.	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ khách hàng
1.4	Hoàn thiện thủ tục, hồ sơ, cập nhật số liệu chuyển chăm sóc KH	VNPT Vinaphone	Trung tâm KD Ban KHTCDN Công ty VNPT-I
1.5	Đánh giá hài lòng của KH	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ khách hàng
2.1	Cung cấp thông tin cấp, thiết bị (ngay khi nhận được yêu cầu,) Nếu mạng có khả năng đáp ứng chuyển bước 1.2	VNPT tỉnh/thành phố	Trung tâm VT

VNPT		QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông		Lần ban hành:01	
Chi tiết công việc				Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện
	Nếu mạng không có khả năng đáp ứng chuyển bước 2.2				
2.2	Giải trình các trường hợp không đáp ứng, cập nhật lý do trả về do không đáp ứng. Tìm biện pháp khắc phục: nếu cần bổ sung cáp, hạ tầng để cung cấp dịch vụ, xác định thời gian có thể hoàn thành, cung cấp cho đơn vị kinh doanh để hẹn khách hàng thời điểm có thể cung cấp dịch vụ.			VNPT tỉnh/thành phố	Trung tâm VT
2.3	Thi công : lắp đường truyền, thiết bị, cài đặt DV, đo kiểm, nghiệm thu bàn giao DV. Tiếp nhận và thực hiện đề nghị hỗ trợ của TTKD về các nội dung tại bước 1.2 đối với trường hợp tiếp xúc khách hàng gián tiếp.			VNPT tỉnh/thành phố	Trung tâm VT
2.4	Hoàn thiện và chuyển nộp Bộ hồ sơ khách hàng (phiếu yêu cầu, Hợp đồng, Biên bản nghiệm thu, các phụ lục khác, giấy tờ pháp lý, Các khoản cước/phí dịch vụ thu hộ và chứng từ...cho TTKD			VNPT tỉnh/thành phố	Trung tâm VT
3.1	Cấu hình DV: TRUNG TÂM ĐHTT thực hiện cấu hình dịch vụ. TRUNG TÂM ĐHTT điều hành xử lý khi có trở ngại về kỹ thuật trong quá trình cung cấp DV			VNPT tỉnh/thành phố chủ trì	Trung tâm ĐHTT
4.1	Thực hiện cấu hình dịch vụ, thiết lập kênh với các dịch vụ cần VNPT Net tham gia như SIP Trunking, IMS, B-Fone.			VNPT Net	Ban KTM

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
------	---	-----------------

Quy trình cung cấp dịch vụ – Dịch vụ nhóm 2 (mã quy trình QT-2)

- Dịch vụ truyền số liệu liên tỉnh (bao gồm không giới hạn VPN, MegaWAN, MetroNet, Kênh thuê riêng, Managed Service ít nhất hai đầu cuối nằm trên hai tỉnh/Tp khác nhau)
- Kênh thuê riêng, VPN, IP transit cho khách hàng tại Việt Nam đi quốc tế
- Internet trực tiếp, Peering trong nước có trả phí
- Truyền hình hội nghị
- Truyền hình trực tiếp truyền thống
- 1900/1800



VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Diễn giải lưu đồ quy trình cung cấp dịch vụ nhóm 2

Bước thực hiện	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện
1.1	Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng cung cấp mới dịch vụ hoặc yêu cầu bổ sung/điều chỉnh thêm dịch vụ. Ký hợp đồng, chuyển thông tin hợp đồng cho TT Hỗ trợ Khách hàng điều hành cung cấp dịch vụ. Hẹn khách hàng thời gian phù hợp để thực hiện cung cấp dịch vụ. Tạo phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ	VNPT Vinaphone	Trung tâm kinh doanh T/Tp Ban KHDN Công ty VNPT-I
1.2	Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng từ Trung tâm kinh doanh T/Tp, Ban KHDN và Công ty VNPT-I chuyển tới. Tiếp nhận yêu cầu từ Khách hàng với yêu cầu gián tiếp qua điện thoại và các kênh online. Điều hành phiếu cung cấp dịch vụ với VNPT-I cho phân đoạn quốc tế (ngoài hạ tầng VNPT NET quản lý) Giám sát cung cấp dịch vụ với VNPT Net, VNPT TTP.	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ khách hàng
1.3	Hoàn thiện thủ tục, hồ sơ, cập nhật số liệu chuyển chăm sóc KH	VNPT Vinaphone	Trung tâm kinh doanh T/Tp Ban KHDN Công ty VNPT-I
1.4	Đánh giá hài lòng của KH	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ khách hàng
1.5	Điều hành, giám sát cung cấp phân đoạn quốc tế (nếu có):	VNPT Vinaphone	Công ty VNPT-I

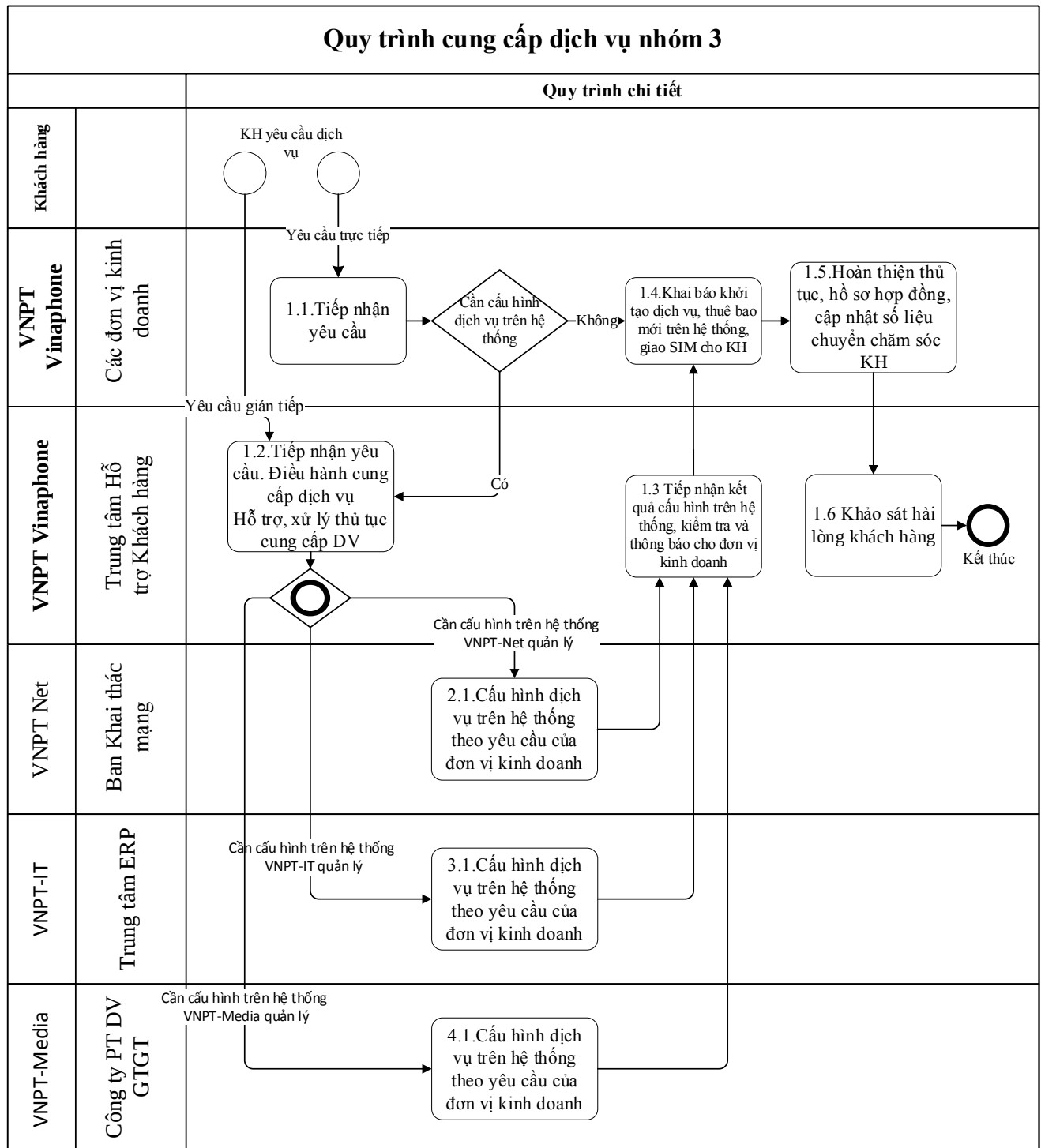
VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông		Lần ban hành:01
Bước thực hiện	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện
	-Tiếp nhận yêu cầu từ Trung tâm Hỗ trợ khách hàng với các yêu cầu thiết lập phân đoạn quốc tế - Điều hành, giám sát cung cấp phân đoạn quốc tế với các đối tác, xử lý khi có trở ngại trong quá trình cung cấp - Phối hợp VNPT NET đo test dịch vụ toàn trình nếu có phân đoạn quốc tế		
2.1	Chủ trì điều hành cung cấp DV, xử lý khi có trở ngại kỹ thuật trong quá trình cung cấp DV tại VNPT Net và phân mạng đối tác của VNPT Net, VNPT TTP. Phối hợp VNPT tỉnh/thành phố triển khai cấu hình. -Thông báo tiến độ thực hiện cho Trung tâm Hỗ trợ khách hàng .	VNPT Net (chủ trì) VNPT Vinaphone (phối hợp)	Ban Khai thác mạng Trung tâm Hỗ trợ khách hàng
2.2	Đo kiểm nghiệm thu toàn trình dịch vụ với khách hàng/đối tác. Chuyển nộp hồ sơ nghiệm thu.	VNPT Net	Ban Khai thác mạng
3.1	Cấu hình, mở kênh - Chủ trì điều hành xử lý khi có trở ngại trong quá trình cung cấp DV với phân đoạn nội hạt Thông báo tiến độ thực hiện	VNPT T/Tp	Trung tâm ĐHTT
4.1	Thi công, lắp đường truyền, thiết bị, cài đặt DV, <i>Đo kiểm các chỉ tiêu chất lượng trước khi nghiệm thu</i>	VNPT T/Tp chủ trì	Trung tâm VT Ban Khai thác mạng

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông		Lần ban hành:01
Bước thực hiện	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện
	<i>nếu có yêu cầu của khách hàng, nghiệm thu bàn giao DV.</i> <i>Thực hiện theo đúng thời gian đơn vị kinh doanh đã hẹn khách hàng.</i> Thông báo các bên liên quan về tiến độ thực hiện	VNPT Net phối hợp	
4.2	Chuyển nộp hồ sơ nghiệm thu. Đơn vị scan biên bản nghiệm thu và cập nhật lên chương trình CNTT tương ứng với phiếu cung cấp dịch vụ	VNPT T/Tp	Trung tâm VT

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Quy trình cung cấp dịch vụ nhóm 3 (mã quy trình QT-3)

- Dịch vụ di động trả sau, trả trước, Ezcom
- MEG
- SMS Marketing /Brand name
- VPN GPRS/3G/4G
- Roaming Out bound
- VinaPhone-S/VNPT VSS



VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Diễn giải lưu đồ quy trình cung cấp dịch vụ nhóm 3

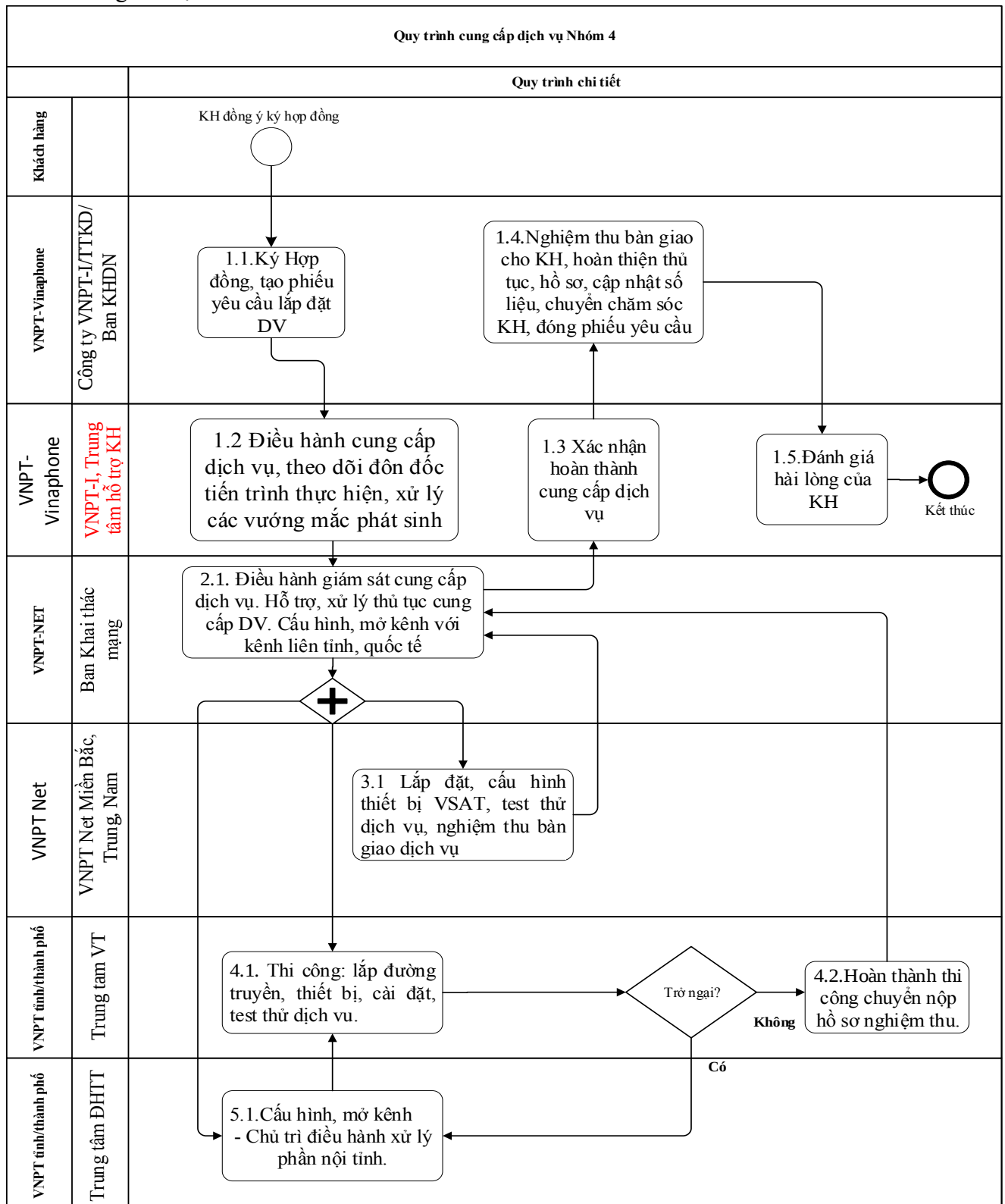
Chi tiết công việc		Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện
1.1	Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng cung cấp mới dịch vụ hoặc yêu cầu bổ sung/điều chỉnh thêm dịch vụ. TTKD, Ban KHTCDN, Ban KHCN tiếp nhận trực tiếp. Trung tâm Hỗ trợ khách hàng : tiếp nhận gián tiếp qua điện thoại, các kênh online. Thực hiện cung cấp dịch vụ và chuyển TTKD để quản lý tại bước 1.3. Nếu cần hỗ trợ cầu hình trên hệ thống để cung cấp dịch vụ chuyển bước 1.2. Khi chuyển cần gửi thông tin cụ thể nội dung cần cấu hình, hồ sơ cung cấp dịch vụ đã được lãnh đạo đơn vị phê duyệt. Nếu không cần hỗ trợ cầu hình trên hệ thống để cung cấp dịch vụ chuyển bước 1.3.	VNPT Vinaphone	Các đơn vị kinh doanh
1.2	Điều hành cung cấp dịch vụ. Phối hợp, đôn đốc các đơn vị thực hiện cung cấp dịch vụ khi có hồ sơ, phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ đã được lãnh đạo đơn vị kinh doanh phê duyệt Hỗ trợ, xử lý thủ tục cung cấp DV Nếu cần cấu hình dịch vụ trên hệ thống do VNPT Net quản lý chuyển bước 2.1 Nếu cần cấu hình dịch vụ trên hệ thống do VNPT IT quản lý(vd: dịch vụ MEG chuyển bước 3.1	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ khách hàng

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông		Lần ban hành:01
	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện
	Nếu cần cấu hình dịch vụ trên hệ thống do VNPT Media quản lý (vd; dịch vụ SMS Brand name) chuyển bước 4.1		
1.3	Tiếp nhận kết quả cấu hình trên hệ thống, kiểm tra và thông báo cho đơn vị kinh doanh để thực hiện cung cấp dịch vụ cho KH	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ khách hàng
1.4	Khai báo khởi tạo dịch vụ, thuê bao mới trên hệ thống CCBS và các hệ thống hỗ trợ kinh doanh. Giao SIM cho khách hàng	VNPT Vinaphone	Trung tâm KD
1.5	Hoàn thiện thủ tục, hồ sơ, cập nhật số liệu chuyển chăm sóc KH	VNPT Vinaphone	Trung tâm KD
1.6	Khảo sát hài lòng khách hàng đối với các đối tượng khách hàng quan trọng theo tiêu chí do VNPT Vinaphone quy định.	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ khách hàng
2.1	Cấu hình dịch vụ trên hệ thống theo yêu cầu của đơn vị kinh doanh	VNPT Net	Ban Khai thác mạng
3.1	Cấu hình dịch vụ trên hệ thống theo yêu cầu của đơn vị kinh doanh	VNPT IT	Trung tâm ERP
4.1	Cấu hình dịch vụ trên hệ thống theo yêu cầu của đơn vị kinh doanh	VNPT Media	Công ty PT DV Giá trị gia tăng

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
------	--	-----------------

Quy trình cung cấp dịch vụ nhóm 4 (mã quy trình QT-4)

- VSAT-IP
- VSAT-PAMA
- Phát sóng truyền hình qua vệ tinh
- Băng tần vệ tinh



VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Diễn giải lưu đồ quy trình cung cấp dịch vụ nhóm 4.

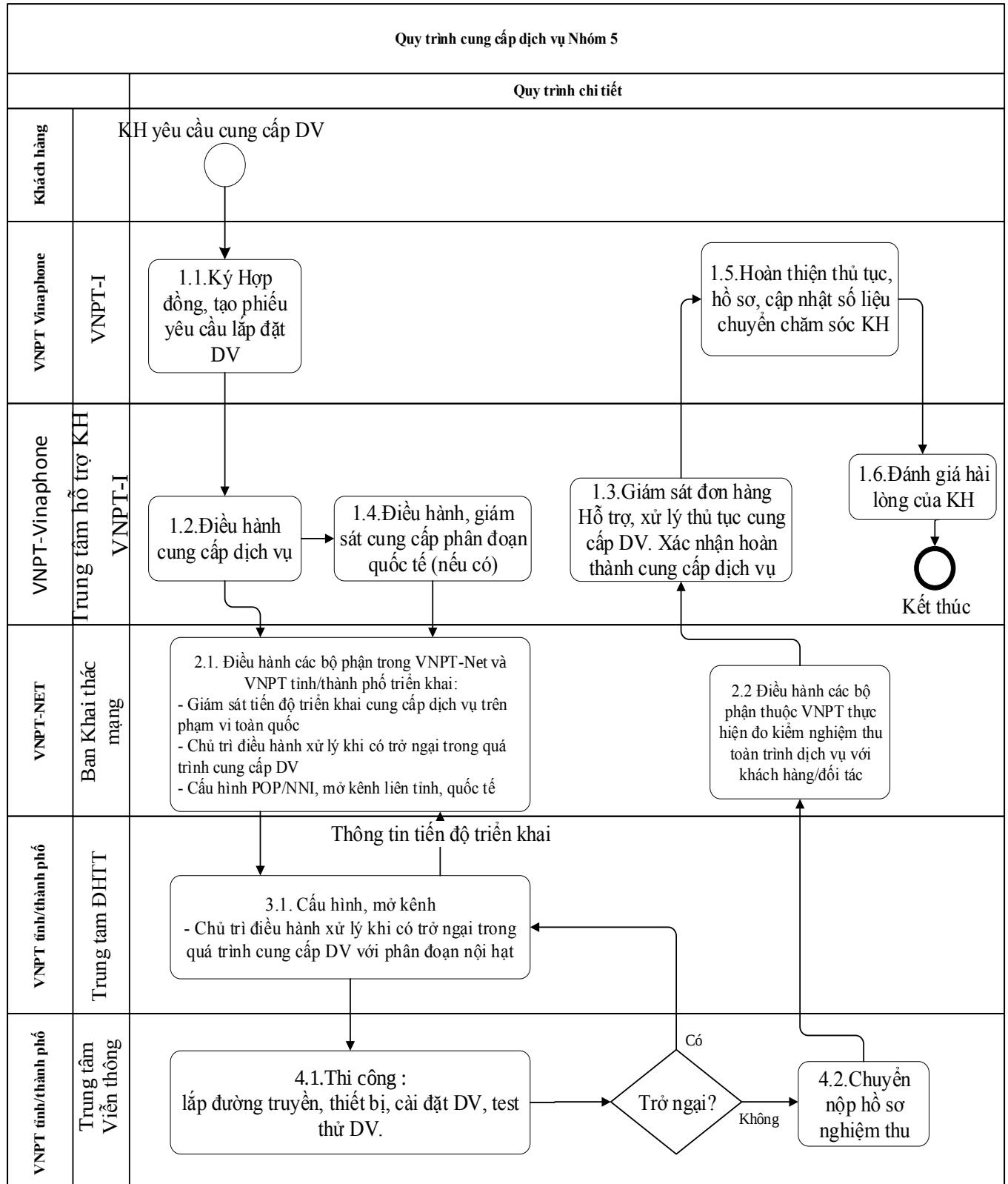
Mã bước thực hiện	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện
1.1	Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng cung cấp mới dịch vụ hoặc yêu cầu bổ sung/điều chỉnh thêm dịch vụ. Ký Hợp đồng, tạo phiếu yêu cầu lắp đặt DV. Phối hợp với khách hàng trong trường hợp có phát sinh liên quan đến chi phí, thay đổi tham số, yêu cầu,.. dẫn đến thay đổi giá trị hợp đồng.	VNPT Vinaphone	VNPT-I (thị trường nước ngoài) Trung tâm KD(thị trường trong nước tại địa bàn tỉnh) Ban KHTCDN (thị trường trong nước, khách hàng TCDN lớn)
1.2	Điều hành cung cấp dịch vụ. Theo dõi đơn đốc tiến trình cung cấp dịch vụ, xử lý các vướng mắc phát sinh	VNPT Vinaphone	VNPT-I chủ trì Trung tâm Hỗ trợ Khách hàng phối hợp
1.3	Xác nhận hoàn thành cung cấp dịch vụ	VNPT Vinaphone	VNPT-I chủ trì Trung tâm Hỗ trợ Khách hàng phối hợp
1.4	Nghiệm thu bàn giao cho KH, hoàn thiện thủ tục, hồ sơ, cập nhật số liệu, chuyển chăm sóc KH, đóng phiếu yêu cầu	VNPT Vinaphone	VNPT-I Trung tâm KD Ban KHDN
1.5	Đánh giá hài lòng của KH	VNPT Vinaphone	VNPT-I chủ trì Trung tâm Hỗ trợ Khách hàng phối hợp
2.1	Điều hành giám sát cung cấp dịch vụ. Hỗ trợ xử lý thủ tục cung cấp dịch vụ. Cấu hình, mở kênh nội hạt, liên tỉnh, quốc tế	VNPT Net	Ban Khai thác mạng

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông		Lần ban hành:01
Mã bước thực hiện	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện
	Phối hợp các VNPT T/Tp triển khai cấu hình, mở kênh với kênh liên tỉnh, quốc tế - Giám sát tiến độ triển khai cung cấp dịch vụ trên phạm vi toàn quốc - Chủ trì điều hành xử lý khi có trở ngại trong quá trình cung cấp DV với kênh liên tỉnh quốc tế. Trong trường hợp cần thiết, VNPT-NET là đơn vị chịu trách nhiệm xin Giấy phép sử dụng tần số cho thiết bị VSAT (bao gồm thiết bị VSAT của VNPT và của khách hàng nếu khách hàng có yêu cầu).		
3.1	Lắp đặt, cấu hình thiết bị VSAT, test thử dịch vụ, nghiệm thu bàn giao dịch vụ Phối hợp VNPT-I nghiệm thu bàn giao dịch vụ cho khách hàng Thực hiện phân bổ băng tần, cấu hình cung cấp dịch vụ vệ tinh tại trạm chủ HUB/Teleport.	VNPT Net	VNPT NET Miền Bắc, Trung, Nam Ban Phát triển mạng quốc tế
4.1	Thi công: lắp đường truyền, thiết bị, cài đặt DV, test thử dịch vụ.	VNPT T/Tp	Trung tâm VT
4.2	Hoàn thành thi công chuyển nộp hồ sơ nghiệm thu.	VNPT T/Tp	Trung tâm VT
5.1	Cấu hình, mở kênh - Chủ trì điều hành xử lý khi có trở ngại trong quá trình cung cấp DV với phân đoạn nội hạt	VNPT T/Tp	Trung tâm ĐHTT

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Quy trình cung cấp dịch vụ nhóm 5 (QT-5)

- Dịch vụ khác ngoài lãnh thổ Việt Nam như kênh quá giang, IP transit.
- Kênh thuê riêng, VPN quốc tế cho khách hàng/đối tác quốc tế



VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Diễn giải lưu đồ quy trình cung cấp dịch vụ nhóm 5.

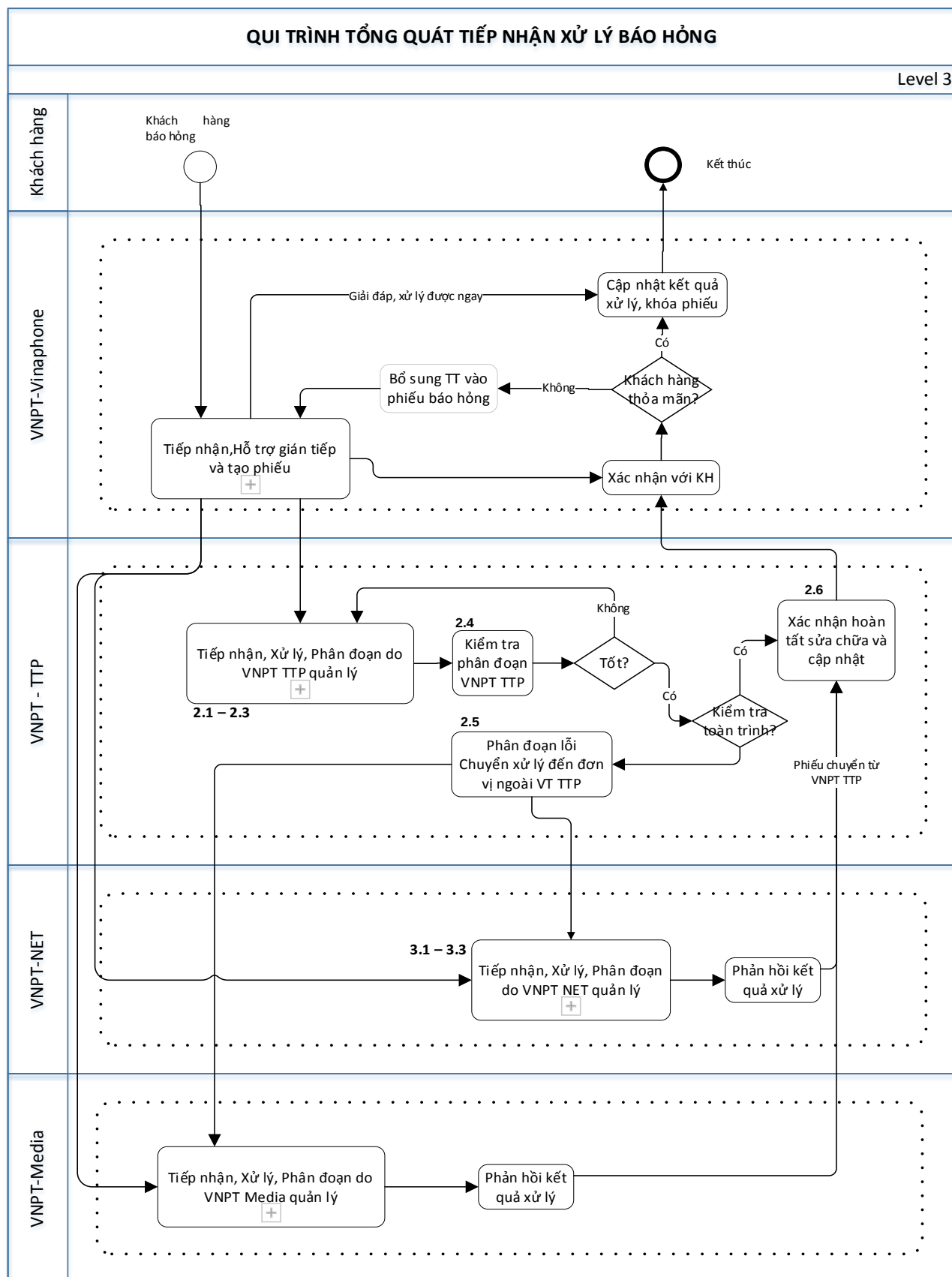
Mã bước thực hiện	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện
1.1	Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng cung cấp mới dịch vụ hoặc yêu cầu bổ sung/điều chỉnh thêm dịch vụ. Ký Hợp đồng, tạo phiếu yêu cầu lắp đặt DV	VNPT Vinaphone	VNPT-I
1.2	Công ty VNPT-I chủ trì, Trung tâm hỗ trợ KH phối hợp (phần trong nước) điều hành cung cấp dịch vụ, phối hợp với VNPT Net, VNPT TTP. Hỗ trợ, xử lý thủ tục cung cấp DV	VNPT Vinaphone	Trung tâm HTKH (phần đoạn trong nước) VNPT-I (phần đoạn quốc tế)
1.3	Giám sát đơn hàng, Hỗ trợ, xử lý thủ tục cung cấp DV. Xác nhận hoàn thành cung cấp dịch vụ Thực hiện onsite theo yêu cầu của khách hàng/đối tác	VNPT Vinaphone	VNPT-I chủ trì Trung tâm HTKH phối hợp
1.4	Điều hành cung cấp phân đoạn quốc tế (nếu có) Giám sát, hỗ trợ, xử lý các thủ tục phân đoạn quốc tế. Ký biên bản nghiệm thu và hoàn thiện hồ sơ với đối tác nếu có thuê/mua phân đoạn quốc tế	VNPT Vinaphone	VNPT-I chủ trì Trung tâm HTKH phối hợp
1.5	- Ký biên bản nghiệm thu với khách hàng - Hoàn thiện thủ tục, hồ sơ, cập nhật số liệu chuyển chăm sóc KH	VNPT Vinaphone	VNPT-I
1.6	Đánh giá hài lòng của KH	VNPT Vinaphone	VNPT-I chủ trì Trung tâm HTKH phối hợp

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông		Lần ban hành:01
Mã bước thực hiện	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện
2.1	Điều hành các bộ phận trong VNPT NET và VNPT T/Tp triển khai: - Giám sát tiến độ triển khai cung cấp dịch vụ trên phạm vi toàn quốc - Chủ trì điều hành xử lý khi có trở ngại trong quá trình cung cấp DV - Cấu hình NNI/kết nối vào POP đối tác, mở kênh liên tỉnh, quốc tế -Thông báo tiến độ thực hiện cho VNPT-I	VNPT Net	Ban Khai thác mạng
2.2	Nghiệm thu toàn trình dịch vụ với khách hàng/đối tác. Chuyển nộp hồ sơ nghiệm thu cho đơn vị kinh doanh.	VNPT NET	Ban Khai thác mạng
3.1	Cấu hình, mở kênh - Chủ trì điều hành xử lý khi có trở ngại trong quá trình cung cấp DV với phân đoạn nội hạt - Thông báo tiến độ thực hiện	VNPT T/Tp	Trung tâm ĐHTT
4.1	Thi công: lắp đường truyền, thiết bị, cài đặt DV, đo kiểm các chỉ tiêu chất lượng trước khi nghiệm thu nếu có yêu cầu của khách hàng, nghiệm thu bàn giao DV. <i>Thực hiện theo đúng thời gian đơn vị kinh doanh đã hẹn khách hàng.</i> Thông báo các bên liên quan về tiến độ thực hiện, gửi kết quả đo kiểm cho Ban KTM, phối hợp với VNPT NET nghiệm thu bàn giao DV.	VNPT T/Tp VNPT NET	Trung tâm VT

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
------	--	-----------------

II. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN XỬ LÝ BÁO HỎNG

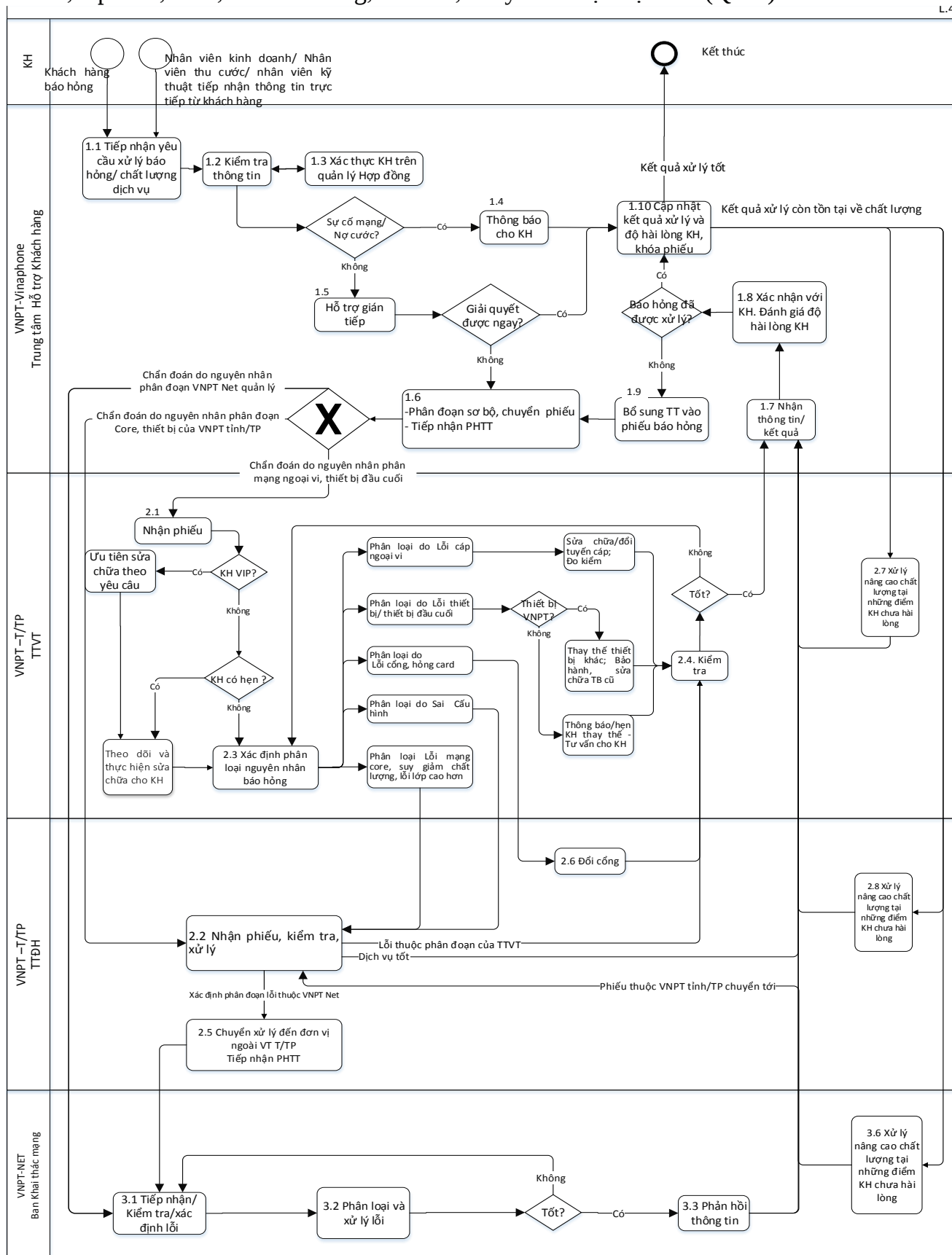
Quy trình tổng quát



VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành: 01
------	---	-------------------------

Quy trình chi tiết

Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng nhóm 1A: FiberVNN, MegaVNN, điện thoại cố định PSTN, Gphone, IMS, SIP Trunking, B-Fone, Truyền số liệu nội tỉnh (QT-6)



VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
------	---	-----------------

Diễn giải chi tiết Quy trình 3.1.

Bước	Mô tả công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Công cụ phối hợp
1.1	Tiếp nhận yêu cầu: - Tiếp nhận yêu cầu của KH 24h/24h trong tất cả các ngày kể cả ngày lễ, thứ 7, chủ nhật. - Trường hợp Nhân viên kinh doanh/ Nhân viên thu cước/ nhân viên kỹ thuật tiếp nhận thông tin báo hỏng, phản ánh về chất lượng trực tiếp từ khách hàng. Nhân viên kinh doanh/ Nhân viên thu cước/nhân viên kỹ thuật nhập lên app HTKD, app VNPT cab, chương trình ĐHSXKD để chuyển về Trung tâm HTKH.	- VNPT VNP: -Trung tâm Hỗ trợ khách hàng		- Điện thoại - SMS, Web, IVR, email.. - Mạng Xã hội
1.2	Kiểm tra thông tin: - Kiểm tra thông tin trong CSDL: + Nếu là khách hàng cá nhân thì thực hiện kiểm tra thông tin sự cố trên mạng lưới (đã được TTĐH chủ động nhập thông tin sự cố trên hệ thống dữ liệu dùng chung/đã được thông báo đến Đài HTKH/HTKHM) hoặc khách hàng đang nợ cước: • Nếu có thì chuyển sang bước 1.4 • Nếu không thì chuyển sang bước 1.5. + Nếu là khách hàng Tổ chức, Doanh nghiệp thì chuyển sang bước 1.3.		- VNPT T/TP. - VNPT Net	- ĐHSXKD
1.3	Xác định phân loại khách hàng để đưa ra mức ưu tiên xử lý theo SLA của từng loại khách hàng. Trung tâm Hỗ trợ khách hàng và TTKD có quyền cập nhật phân loại khách hàng để đảm bảo việc ưu tiên phục vụ khách hàng phù hợp.			
1.4	Thông báo cho khách hàng: - Trong trường hợp là sự cố mạng lưới: Thông báo cho khách hàng và dự báo thời gian khắc phục xong. Vẫn mở hướng xuất phiếu sang các đơn vị liên quan để			- Điện thoại

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
------	---	-----------------

Bước	Mô tả công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Công cụ phối hợp
	chuyển phiếu trong trường hợp cần thiết (thời gian khắc phục kéo dài, KH gay gắt) - Trong trường hợp nợ cước: Thông báo cho khách hàng để thanh toán cước			
1.5	Hỗ trợ gián tiếp: Thực hiện hỗ trợ từ xa (trực tuyến): <i>Sử dụng công cụ tiền xử lý tích hợp với chương trình ĐHSXKD để thực hiện tiền xử lý như clear session của khách hàng, reset port thuê bao, reset ONT...</i> - Nếu giải quyết ngay được thì chuyển sang bước 1.10 Nếu không giải quyết ngay được thì hẹn thời gian phù hợp với yêu cầu của khách hàng để sửa chữa, cập nhật thời gian hẹn(nếu có) vào ĐHSXKD, chuyển sang bước 1.6			- Điện thoại
1.6	Phân đoạn sơ bộ hỏng hóc, chuyển phiếu <i>Dựa theo thông tin KH cung cấp hoặc các công cụ tích hợp trên ĐHSXKD dự đoán phân đoạn sự cố, xuất phiếu phù hợp:</i> - Xuất cho TRUNG TÂM ĐHTT nếu lỗi phân đoạn mạng core, sai cấu hình, tạm dừng dịch vụ chưa chính xác.. Chuyển bước 2.2, TTĐH xử lý - Xuất phiếu cho Trung tâm SOC, Ban KTM, VNPT Net với các trường hợp mà TT HTKH xác định được lỗi thuộc phân đoạn mạng do VNPT Net quản lý. Chuyển bước 3.1. - Các trường hợp còn lại tạo ngay phiếu báo lỗi xuất cho TTVT triển khai xử lý.Chuyển bước 2.1 - Khi xuất phiếu cần cung cấp nội dung khách hàng phản ánh, chi tiết các thao tác tiền xử lý đã thực hiện.			- ĐHSXKD
1.7	Nhận kết quả : Kiểm tra thông tin KH, phiếu khóa trên hệ thống, lịch sử báo hỏng của KH, thực hiện bước 1.8.			

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Bước	Mô tả công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Công cụ phối hợp
1.8	Xác nhận với Khách hàng. Đánh giá độ hài lòng KH - Tiếp nhận kết quả xử lý. - Chủ động điện thoại hoặc nhắn tin với khách hàng để thông báo và xác nhận xử lý xong sự cố, đánh giá độ hài lòng của KH về chất lượng sửa chữa (chất lượng dịch vụ, phục vụ...). - Nếu khách hàng hài lòng thì chuyển sang bước 1.10 - Nếu khách hàng không hài lòng thì chuyển sang bước 1.9	- VNPT VNP: -Trung tâm Hỗ trợ khách hàng		
1.9	Bổ sung thông tin vào phiếu báo hỏng: - Cập nhật thêm thông tin về hiện trạng sử dụng dịch vụ để đơn vị quản lý hạ tầng kỹ thuật có căn cứ kiểm tra, xử lý lại cho khách hàng. - Chuyển bước 1.6 để xuất lại phiếu cho VNPT T/TP			- ĐHSXKD
1.10	Cập nhật kết quả xử lý: - Cập nhật kết quả xử lý vào CSDL - Khóa phiếu báo hỏng			- ĐHSXKD
2.1	Tiếp nhận yêu cầu: - Tiếp nhận, hỗ trợ và xử lý yêu cầu theo qui định hiện hành.	- VNPT T/TP: TTVT		- ĐHSXKD
	Ưu tiên sửa chữa theo yêu cầu: - Thực hiện sửa chữa theo quy trình ưu tiên theo từng phân loại khách hàng hoặc theo lịch hẹn với khách hàng. - Nếu khách hàng hẹn, nhân viên kỹ thuật địa bàn báo lại với Trung tâm Hỗ trợ khách hàng để cập nhật trên chương trình ĐHSXKD và theo dõi xử lý.			
2.2	Nhận phiếu, xử lý: - Đối với các phiếu do VNPT VNP phân đoạn sơ bộ nguyên nhân được xác định có thể do lỗi công thiết bị, khai báo cấu hình, KH đã trả cước nhưng chưa được xóa nợ...: Thực hiện xử lý và kiểm tra lại: - Đối với các phiếu do TTVT của VNPT tỉnh/TP chuyển xác định nguyên nhân do phân đoạn mạng core của VNPT tỉnh/TP hay VNPT Net...: Thực hiện xử lý	- VNPT T/TP: TTĐH	-	

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Bước	Mô tả công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Công cụ phối hợp
	và kiểm tra lại: + Nếu dịch vụ tốt chuyển bước 1.7 + Nếu không tốt và xác định do phân đoạn thuộc VNPT Net chuyển bước 2.5 + Nếu không tốt và xác định do phân đoạn thuộc TTVT chuyển bước 2.4.			
2.3	Xác định nguyên nhân hư hỏng và thực hiện sửa chữa - Thực hiện sửa chữa theo qui định hiện hành, tối thiểu phải đảm bảo từ 7h30 đến 19h00 tất cả các ngày kể cả ngày lễ, thứ 7, chủ nhật. - Dựa trên các kết quả đo thử, thông báo của khách hàng, xác định sơ bộ nguyên nhân hư hỏng	- VNPT T/TP: TTVT	-	
	Lỗi cáp ngoại vi - Bộ phận ĐHSC tại các TổVT phối hợp với công nhân viễn thông tại tổng đài vệ tinh, công nhân viễn thông mạng ngoại vi (DMC) để sửa chữa. Nếu xác định chất lượng cáp xấu không đảm bảo đường truyền cho TB thì cần thay cáp tốt để đảm bảo chất lượng dịch vụ. - Đối với các sự cố phân đoạn cáp thuê hạ tầng của đơn vị bên ngoài: VNPT Tỉnh có trách nhiệm phối hợp với đơn vị thuê ngoài xử lý đảm bảo đúng cam kết SLA với khách hàng		-	
	Lỗi thiết bị/ thiết bị đầu cuối, cáp nội bộ khách hàng - Với trường hợp có nhiều dịch vụ sử dụng chung cổng/cáp/thiết bị đầu cuối, xem xét có thể phải sửa đồng thời nhiều dịch vụ - Nếu hỏng cáp nội bộ: Đề nghị khách hàng tự sửa hoặc hỗ trợ đi lại dây cho khách hàng trong điều kiện cho phép. Nếu là thiết bị của VNPT cung cấp (cho khách hàng thuê mua, hoặc mua còn thời hạn bảo hành): - Thay thế thiết bị cho khách hàng, bảo hành thay khách hàng. Nếu không phải thiết bị của VNPT quản lý (hết thời hạn bảo hành, thiết bị do		-	

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Bước	Mô tả công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Công cụ phối hợp
	khách hàng tự trang bị): Tư vấn, hỗ trợ khách hàng, đề nghị khách hàng mua thiết bị khác hoặc chuyển sang hình thức thuê mua.			
	Sai cấu hình - Cấu hình lại dịch vụ		- VNPT T/TP: TTVT	
2.4	Kiểm tra phân đoạn do VNPT TTP quản lý: - Nếu tốt: Hệ thống ĐHSXKD chưa khóa phiếu nhưng ghi nhận thời điểm hoàn thành này nếu phiếu không bị xuất lại tại bước 1.6. - Nếu không tốt chuyển bước 2.3 kiểm tra xác định lại nguyên nhân	- VNPT T/TP: TTVT	-	
2.5	Lỗi mạng Core, suy giảm chất lượng, lỗi lớp cao hơn - Đo thử, xác định lỗi, kiểm tra chất lượng dịch vụ (nếu suy giảm chất lượng). - Nếu do TTĐHTT kiểm tra. - Chuyển cho VNPT Net nếu lỗi lớp cao hơn . Chuyển bước 3.1	- VNPT T/TP: TTĐH	-	
2.6	Lỗi cổng, hỏng Card Thay cổng, đổi cổng	- VNPT T/TP: TTĐH	- VNPT T/TP: TTVT	
3.1	Tiếp nhận thông tin: Tiếp nhận thông tin lỗi từ VNPT TTP, VNPT VNP (Trung tâm HTKH) 24h/24h trong tất cả các ngày kể cả ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật. Kiểm tra/xác định lỗi: xác định lỗi thuộc phân đoạn hoặc phần tử mạng nào	VNPT - NET: Trung tâm SOC-Ban KTM		- Điện thoại - Email - Văn bản
3.2	Phân loại và xử lý lỗi: Xử lý lỗi của phân đoạn hoặc phần tử mạng	VNPT - NET: Trung tâm SOC-Ban KTM		- Điện thoại - Email - Văn bản
3.3	Phản hồi thông tin: Thông tin vấn đề đã được xử lý	VNPT - NET: Trung tâm SOC-Ban KTM		- Điện thoại - Email - Văn bản

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Diễn giải chi tiết Quy trình 3.2

Bước	Mô tả công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Công cụ phối hợp
1.1	Tiếp nhận yêu cầu: - Tiếp nhận yêu cầu của KH 24h/24h trong tất cả các ngày kể cả ngày lễ, thứ 7, chủ nhật. - Trường hợp Nhân viên kinh doanh/ Nhân viên thu cước/ nhân viên kỹ thuật tiếp nhận thông tin báo hỏng, phản ánh về chất lượng trực tiếp từ khách hàng. Nhân viên kinh doanh/ Nhân viên thu cước/nhân viên kỹ thuật nhập lên app HTKD, app VNPT cab, chương trình ĐHSXKD để chuyển về Trung tâm HTKH.	- VNPT VNP: Trung tâm Hỗ trợ KH		- Điện thoại - SMS, Web, IVR.. - Mạng Xã hội
1.2	Kiểm tra thông tin: - Kiểm tra thông tin trong CSDL: + Thực hiện kiểm tra thông tin sự cố trên mạng lưới (đã được TTĐH-VNPT tỉnh/TP hoặc VNPT Net chủ động nhập thông tin sự cố trên hệ thống dữ liệu dùng chung/đã được thông báo các bên liên quan) hoặc khách hàng đang nợ cước: - Nếu có thì chuyển sang bước 1.4 - Nếu không thì chuyển sang bước 1.3.		- VNPT T/TP. - VNPT Net	- ĐHSXKD
1.3	Xác định phân loại khách hàng để đưa ra mức ưu tiên xử lý theo SLA của từng loại khách hàng. Trung tâm Hỗ trợ khách hàng và TTKD có quyền cập nhật phân loại khách hàng để đảm bảo việc ưu tiên phục vụ khách hàng phù hợp.			
1.4	Thông báo cho khách hàng: - Trong trường hợp là sự cố mạng lưới: Thông báo cho khách hàng và dự báo thời gian khắc phục xong. Vẫn mở hướng xuất phiếu sang các đơn vị			- Điện thoại

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
------	--	-----------------

Bước	Mô tả công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Công cụ phối hợp
	liên quan để chuyển phiếu trong trường hợp cần thiết (thời gian khắc phục kéo dài, KH gay gắt). - Trong trường hợp nợ cước: Thông báo cho khách hàng để thanh toán cước			
1.5	Hỗ trợ gián tiếp: Thực hiện hỗ trợ từ xa (trực tuyến): <i>Sử dụng công cụ tiền xử lý tích hợp với chương trình ĐHSXKD để thực hiện tiền xử lý như clear session của khách hàng, reset port thuê bao, reset ONT...</i> - Nếu giải quyết ngay được thì chuyển sang bước 1.10 Nếu không giải quyết ngay được thì hẹn thời gian phù hợp với yêu cầu của khách hàng để sửa chữa, cập nhật thời gian hẹn(nếu có) vào ĐHSXKD , chuyển sang bước 1.6			- Điện thoại
1.6	Phân đoạn sơ bộ hỏng hóc, chuyển phiếu <i>Dựa theo thông tin KH cung cấp hoặc các công cụ tích hợp trên ĐHSXKD dự đoán phân đoạn sự cố, xuất phiếu phù hợp:</i> - Xuất cho TRUNG TÂM ĐHTT nếu lỗi phân đoạn mạng core, sai cấu hình, tạm dừng dịch vụ chưa chính xác.. Chuyển bước 2.2, TTDH xử lý - Xuất phiếu cho Trung tâm SOC, Ban KTM, VNPT Net với các trường hợp mà Trung tâm HTKH xác định được lỗi thuộc phân đoạn mạng do VNPT Net quản lý. Chuyển bước 3.1. - Xuất phiếu cho VNPT Media với các trường hợp mà TT HTKH xác định được lỗi thuộc VNPT Media xử lý. Chuyển bước 4.1. - Các trường hợp còn lại tạo ngay phiếu báo lỗi xuất cho TTVT triển khai xử lý. Chuyển bước 2.1			- ĐHSXKD

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Bước	Mô tả công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Công cụ phối hợp
1.7	Nhận kết quả : Kiểm tra thông tin KH, phiếu khóa trên hệ thống, lịch sử báo hỏng của KH chuyển bước 1.8.			
1.8	Xác nhận với Khách hàng - Tiếp nhận kết quả xử lý. - Chủ động điện thoại hoặc nhắn tin với khách hàng để thông báo và xác nhận xử lý xong sự cố. - Nếu khách hàng hài lòng thì chuyển sang bước 1.10 - Nếu khách hàng không hài lòng thì chuyển sang bước 1.9	- VNPT VNP: Trung tâm Hỗ trợ KH		
1.9	Bổ sung thông tin vào phiếu báo hỏng: - Cập nhật thêm thông tin về hiện trạng sử dụng dịch vụ để đơn vị quản lý hạ tầng kỹ thuật có căn cứ kiểm tra, xử lý lại cho khách hàng. - Chuyển bước 1.6 để tạo lại phiếu cho VNPT T/TP			- ĐHSXKD
1.10	Cập nhật kết quả xử lý: - Cập nhật kết quả xử lý vào CSDL - Đóng phiếu báo hỏng			- ĐHSXKD
2.1	Tiếp nhận yêu cầu: - Tiếp nhận, hỗ trợ và xử lý yêu cầu theo quy định hiện hành. Ưu tiên sửa chữa theo yêu cầu: Thực hiện sửa chữa theo quy trình ưu tiên theo từng phân loại khách hàng hoặc theo lịch hẹn với khách hàng. Theo dõi và thực hiện sửa chữa cho KH theo đúng lịch đã hẹn. Nếu khách hàng hẹn, nhân viên kỹ thuật địa bàn thông báo lại cho Trung tâm HTKH để cập nhật lại trên hệ thống ĐHSXKD để theo dõi thực hiện.	- VNPT T/TP: TTVT VNPT T/TP: TTĐH		
2.2	Nhận phiếu: - Đối với các phiếu do VNPT VNP phân đoạn sơ bộ nguyên nhân được xác định có thể do lỗi công thiết bị, khai báo cấu hình, KH đã trả cước nhưng		-	

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Bước	Mô tả công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Công cụ phối hợp
	chưa được xóa nợ...: Thực hiện xử lý và kiểm tra lại: - Đối với các phiếu do TTVT của VNPT tỉnh/TP chuyển xác định nguyên nhân do phân đoạn mạng core của VNPT tỉnh/TP, VNPT Net hay VNPT Media...: Thực hiện xử lý và kiểm tra lại: + Nếu dịch vụ tốt chuyển bước 1.7 + Nếu không tốt và xác định do phân đoạn thuộc VNPT Net chuyển bước 3.1 + Nếu không tốt và xác định do phân đoạn thuộc VNPT Media chuyển bước 4.1 + Nếu không tốt và xác định do phân đoạn thuộc Trung tâm Viễn thông chuyển bước 2.4.			
2.3	Xác định nguyên nhân hư hỏng và thực hiện sửa chữa - Thực hiện sửa chữa theo qui định hiện hành, tối thiểu phải đảm bảo từ 7h30 đến 19h00 tất cả các ngày kể cả ngày lễ, thứ 7, chủ nhật. Dựa trên các kết quả đo thử, thông báo của khách hàng, xác định sơ bộ nguyên nhân hư hỏng	- VNPT T/TP: TTVT	-	
	Lỗi cáp ngoại vi - Bộ phận ĐHSC tại các TĐVT phối hợp với công nhân viễn thông tại tổng đài vệ tinh, công nhân viễn thông mạng ngoại vi (DMC) để sửa chữa. Nếu xác định chất lượng cáp xấu không đảm bảo đường truyền cho TB thì cần thay cáp tốt để đảm bảo chất lượng dịch vụ. - Đối với các sự cố phân đoạn cáp thuê hạ tầng của đơn vị bên ngoài: VNPT Tỉnh có trách nhiệm phối hợp với đơn vị thuê ngoài xử lý đảm bảo đúng cam kết SLA với khách hàng	- VNPT T/TP: TTVT	-	
	Lỗi thiết bị/ thiết bị đầu cuối, cáp nội bộ khách hàng - Với trường hợp có nhiều dịch vụ sử dụng chung cổng/cáp/thiết bị đầu cuối, xem xét có thể phải sửa đồng thời nhiều dịch vụ	- VNPT T/TP: TTĐH	-	

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Bước	Mô tả công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Công cụ phối hợp
	- Nếu hỏng cáp nội bộ: Đề nghị khách hàng tự sửa hoặc hỗ trợ đi lại dây cho khách hàng trong điều kiện cho phép. Nếu là thiết bị của VNPT cung cấp (cho khách hàng thuê mua, hoặc mua còn thời hạn bảo hành): - Thay thế thiết bị cho khách hàng, bảo hành thay khách hàng. Nếu là không thiết bị của VNPT quản lý (hết thời hạn bảo hành, thiết bị do khách hàng tự trang bị): - Tư vấn, hỗ trợ khách hàng, đề nghị khách hàng mua thiết bị khác hoặc chuyển sang hình thức thuê mua.			
	Lỗi cổng, hỏng Card Thay cổng, đổi cổng		- VNPT T/TP: TTVT	
	Sai cấu hình Cấu hình lại dịch vụ	- VNPT T/TP: TTĐH	- VNPT T/TP: TTVT	
2.4	Kiểm tra phân đoạn do VNPT TTP quản lý: - Nếu tốt: chuyển 2.5 - Nếu không tốt chuyển bước 2.3 kiểm tra xác định lại nguyên nhân	- VNPT T/TP: TTVT	-	
2.5	Kiểm tra xử lý lỗi mạng Core, suy giảm chất lượng, lỗi lớp cao hơn - Đo thử, xác định lỗi, kiểm tra chất lượng dịch vụ (nếu suy giảm chất lượng). - Nếu do TTĐHTT kiểm tra. - Chuyển cho VNPT Net nếu lỗi lớp cao hơn . Chuyển bước 3.1 - Chuyển cho VNPT Media, đối tác cung cấp dịch vụ nếu lỗi dịch vụ MyTV, dịch vụ do đối tác cung cấp. Chuyển bước 4.1	VNPT T/TP: TTĐH	-	
3.1	Tiếp nhận thông tin:	- VNPT - NET: Trung tâm SOC-	-	- ĐHSXKD

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Bước	Mô tả công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Công cụ phối hợp
	- Tiếp nhận thông tin lỗi từ VNPT TTP, VNPT VNP (TT HTKH) 24h/24h trong tất cả các ngày kể cả ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật.	Ban KTM		
3.2	Kiểm tra/xác định lỗi:	VNPT - NET: Trung tâm SOC-Ban KTM	VNPT TTP	- ĐHSXKD
3.3	Xử lý lỗi - Các đơn vị thuộc Trung tâm SOC-Ban KTM trực tiếp tiếp nhận sự cố dịch vụ từ VTT/TP và thực hiện xử lý lỗi theo qui định hiện hành.	VNPT - NET: Trung tâm SOC-Ban KTM	VNPT TTP	- ĐHSXKD
3.4	Kiểm tra kết quả - Kiểm tra kết quả sau khi xử lý đảm bảo lỗi đã được xử lý xong, nếu lỗi vẫn chưa được xử lý chủ động phối hợp với các bộ phận liên quan (đối tác, chuyên gia, các hãng thiết bị,...) kiểm tra/xác định lại nguyên nhân lỗi.	VNPT - NET: Trung tâm SOC-Ban KTM		
3.5	Hoàn tất xử lý Các đơn vị thuộc Trung tâm SOC-Ban KTM xác nhận hoàn thành việc xử lý lỗi với VNPT TTP đồng thời báo cáo Lãnh đạo Ban KTM và các đơn vị liên quan nếu có yêu cầu.	VNPT - NET: Trung tâm SOC-Ban KTM		- ĐHSXKD
4.1	Tiếp nhận thông tin: - Tiếp nhận thông tin lỗi từ VNPT TTP, VNPT VNP (TT HTKH) 24h/7, bao gồm tất cả các ngày kể cả ngày lễ tết, thứ 7, chủ nhật. - Hỗ trợ từ xa: Thực hiện hỗ trợ từ xa (trực tuyến) đối với những lỗi có khả năng thực hiện như qui định hiện hành của đơn vị.	- VNPT-Media: Công ty Phát triển dịch vụ truyền hình-Trực HTKT		- ĐHSXKD

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Bước	Mô tả công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Công cụ phối hợp
4.2	Kiểm tra/xác định lỗi: - Bộ phận Trục HTKT kiểm tra thông tin lỗi bao gồm: + Kiểm chất lượng dịch vụ tại Node Trung tâm với thuê bao test. + Kiểm tra chất lượng dịch vụ tại Node/khu vực thông báo lỗi với thuê bao test. + Kiểm tra chất lượng dịch vụ tại Node Trung tâm với thuê bao đang bị lỗi. + Kiểm tra chất lượng dịch vụ tại Node/khu vực thông báo lỗi với thuê bao đang bị lỗi. - Bộ phận Trục HTKT phối hợp các Phòng KTHT và KTTH xác định phân loại lỗi và chuyển yêu cầu xử lý cho bộ phận phụ trách vận hành (Hệ thống, mạng, headend) trong trường hợp lỗi hệ thống: + Lỗi đăng nhập: Phòng KTHT kiểm tra và xử lý lỗi trên máy chủ đăng nhập. + Lỗi LiveTV: Phòng KTTH kiểm tra nguồn tín hiệu kênh truyền hình và phối hợp với các đơn vị khác để xử lý (trong trường hợp lỗi truyền dẫn nguồn tín hiệu hoặc lỗi do tín hiệu từ đài truyền hình). + Lỗi TSTV, TVoD: Phòng KTHT tiếp nhận xử lý lỗi. + Lỗi VoD: Phòng KTHT tiếp nhận xử lý lỗi. + Lỗi khác: Phòng KTHT tiếp nhận xử lý lỗi. - Đối với trường hợp xác định không phải do lỗi hệ thống thì thực hiện chuyển thông tin, phối hợp với đầu mối VNPT Net để kiểm tra.	VNPT-Media: Công ty Phát triển dịch vụ truyền hình TT KTKTTH/ Trục HTKT, Phòng KTHT, Phòng KTTH	VNPT Net VNPT TTP Đài TH	- DHSXKD

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Bước	Mô tả công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Công cụ phối hợp
4.3	Xử lý lỗi - Bộ phận chuyên trách sau khi tiếp nhận thông tin lỗi tiến hành đánh giá mức độ lỗi, thông báo thời gian dự kiến cần thiết để xử lý lỗi cho bộ phận Trục HTKT. - Thực hiện xử lý lỗi.	VNPT-Media: Công ty Phát triển dịch vụ truyền hình TT KTKTTH/ Trục HTKT, Phòng KTHT, Phòng KTTH	VNPT TTP VNPT Net	- DHSXKD
4.4	Kiểm tra kết quả - Sau khi xử lý đảm bảo lỗi đã được xử lý xong, nếu lỗi vẫn chưa được xử lý chủ động phối hợp với các bộ phận liên quan và Trục HTKT kiểm tra/xác định lại nguyên nhân lỗi.	VNPT-Media: Công ty Phát triển dịch vụ truyền hình TT KTKTTH/ Trục HTKT, Phòng KTHT, Phòng KTTH		
4.5	Hoàn tất xử lý - Trục HTKT xác nhận hoàn thành việc xử lý lỗi với VNPT TTP, VNPT Net(trong trường hợp lỗi thuộc hạ tầng VNPT Media). - Bộ phận trực tiếp xử lý lỗi tổng hợp báo cáo lãnh đạo công ty và các đơn vị liên quan.	VNPT-Media: Công ty Phát triển dịch vụ truyền hình TT KTKTTH/ Trục HTKT, Phòng KTHT, Phòng KTTH		- DHSXKD - Điện thoại - Email - Văn bản
Giám sát	Giám sát, chỉ đạo xử lý báo hỏng và đánh giá kết quả xử lý. Đầu mối chủ trì liên hệ và làm việc với các đơn vị liên quan (VNPT-NET, VNPT-Media, VNPT-VNP)	VNPT-Media: Công ty Phát triển dịch vụ truyền hình		- DHSXKD - Điện thoại - Email - Văn bản

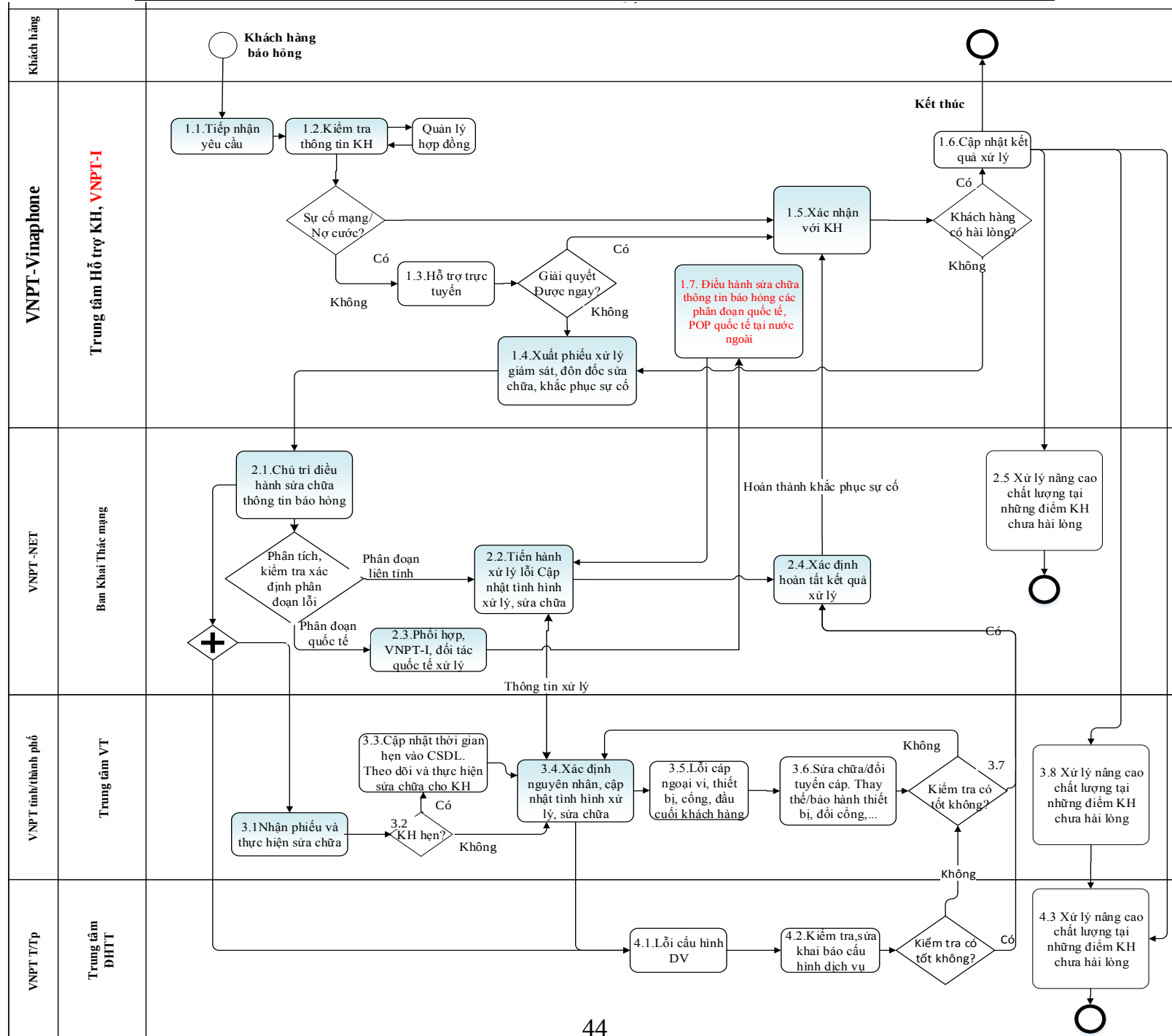
VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
------	---	-----------------

Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng – Dịch vụ nhóm 2 (QT-8)

Dịch vụ nhóm 2 gồm các dịch vụ sau:

- Dịch vụ truyền số liệu liên tỉnh (bao gồm không giới hạn VPN/VNN, MegaWAN, MetroNet, Kênh thuê riêng, Managed Service ít nhất hai đầu cuối nằm trên hai tỉnh/Tp khác nhau)
- Kênh thuê riêng, VPN, IP transit cho khách hàng tại Việt Nam.
- Internet trực tiếp, Peering trong nước có trả phí
- Truyền hình hội nghị
- Truyền hình trực tiếp truyền thống
- 1900/1800

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
------	--	-----------------



VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Diễn giải Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng – Dịch vụ nhóm 2

Bước	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện	Công cụ phối hợp
1.1	Tiếp nhận thông tin báo hỏng, sự cố từ các nguồn: - Khách hàng - Hệ thống Call Center - Hệ thống NMS, giám sát cảnh báo của nhà mạng - Đội ngũ CBKT trực tại hiện trường. - Đối với khách hàng loại A, đơn vị kinh doanh cử người chuyên trách làm đầu mối tiếp nhận thông tin từ khách hàng và điều phối đầu mối các đơn vị khác xử lý nhanh nhất vấn đề của khách hàng	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH (tiếp nhận với các khách hàng trong nước) Công ty VNPT-I (tiếp nhận với các khách hàng nước ngoài)	- Điện thoại - SMS, Web, IVR.. - Mạng Xã hội
1.2	Kiểm tra xác nhận thông tin khách hàng từ CSDL Hợp đồng. Nếu khách hàng hợp lệ, kiểm tra các tình huống báo hỏng của khách hàng có liên quan đến sự cố mạng tại khu vực khách hàng sử dụng dịch vụ hoặc khách hàng nợ cước không? nếu có chuyển sang bước 1.5. Nếu không có sự cố mạng tại khu vực khách hàng sử dụng dịch vụ hoặc khách hàng nợ cước chuyển sang bước 1.3	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH (tiếp nhận với các khách hàng trong nước) Công ty VNPT-I (tiếp nhận với các khách hàng nước ngoài)	- ĐHSXKD
1.3	Hỗ trợ trực tuyến với khách hàng qua điện thoại. Nếu hỗ trợ trực tiếp với khách hàng có thể giải quyết được ngay thì xác nhận với khách tại bước 1.5	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH (tiếp nhận với các khách hàng trong nước) Công ty VNPT-I (tiếp	ĐHSXKD

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Diễn giải Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng – Dịch vụ nhóm 2				
Bước	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện	Công cụ phối hợp
	hàng nếu không chuyển sang bước 1.4		nhận với các khách hàng nước ngoài)	
1.4	Xuất phiếu xử lý giám sát, đôn đốc sửa chữa, khắc phục sự cố Điều hành, tạo phiếu báo hỏng gửi VNPT NET- Ban Khai thác mạng. Giám sát kết quả xử lý của VNPT Net, TTVT TTP	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH (tiếp nhận với các khách hàng trong nước) Công ty VNPT-I (tiếp nhận với các khách hàng nước ngoài)	ĐHSXKD
1.5	Xác nhận với khách hàng kết thúc xử lý báo hỏng. Kiểm tra xác nhận sự hài lòng việc kết thúc xử lý báo hỏng. Nếu khách hàng hài lòng chuyển bước 1.6, nếu không chuyển sang bước 1.4	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH (tiếp nhận với các khách hàng trong nước) Công ty VNPT-I (tiếp nhận với các khách hàng nước ngoài)	ĐHSXKD Điện thoại
1.6	Cập nhật kết quả xử lý báo hỏng vào chương trình ĐHSXKD hoàn tất đóng phiếu.	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH (tiếp nhận với các khách hàng trong nước) Công ty VNPT-I (tiếp nhận với các khách hàng nước ngoài)	ĐHSXKD
1.7	Điều hành sửa chữa thông tin báo hỏng các phân đoạn quốc tế, POP quốc tế tại nước ngoài.	VNPT Vinaphone	Công ty VNPT-I	ĐHSXKD Điện thoại, email

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Diễn giải Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng – Dịch vụ nhóm 2

Bước	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện	Công cụ phối hợp
2.1	Nhận phiếu thông tin báo hỏng, ghi nhận mã phiếu từ VNPT Vinaphone và điều hành các đơn vị xử lý	VNPT NET	Ban Khai thác mạng	
2.2	Tiến hành điều hành xử lý lỗi. Cập nhật tình hình xử lý, sửa chữa Trường hợp lỗi phát sinh tại phân đoạn thuộc đơn vị, nhà mạng khác, VNPT Net có trách nhiệm liên hệ với các nhà mạng khác để xử lý và cập nhật kết quả cho VNPT Vinaphone	VNPT NET	Ban Khai thác mạng	ĐHSXKD
2.3	Lỗi tại phân đoạn quốc tế, phối hợp với VNPT-I, đối tác quốc tế xử lý, chuyển bước 1.7	VNPT NET	Ban Khai thác mạng	ĐHSXKD
2.4	Hoàn tất kết quả xử lý gửi TT HTKH	VNPT NET	Ban Khai thác mạng	ĐHSXKD
2.5	Xử lý nâng cao chất lượng tại những điểm KH chưa hài lòng	VNPT NET	Ban Khai thác mạng	ĐHSXKD
3.1	Nhận phiếu báo hỏng từ VNPT NET	VNPT T/Tp	TTVT	ĐHSXKD
3.2	Kiểm tra hẹn với khách hàng, nếu KH không có hẹn chuyển sang 4.4. Nếu có chuyển sang 4.3	VNPT T/Tp	TTVT	ĐHSXKD
3.3	Cập nhật thời gian hẹn vào CSDL. Theo dõi và thực hiện sửa chữa cho khách hàng	VNPT T/Tp	TTVT	ĐHSXKD
3.4	Phối hợp xác định nguyên nhân, Nếu nguyên nhân là lỗi cấu hình	VNPT T/Tp	TTVT	ĐHSXKD

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Diễn giải Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng – Dịch vụ nhóm 2				
Bước	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện	Công cụ phối hợp
	dịch vụ thì chuyển qua bước 5.1, còn lại chuyển bước 4.5. Cập nhật tình hình sửa chữa.			
3.5	Nguyên nhân báo hỏng là cáp ngoại vi, thiết bị, cổng, đầu cuối khách hàng	VNPT T/Tp	TTVT	ĐHSXKD
3.6	Xử lý, sửa chữa báo hỏng	VNPT T/Tp	TTVT	ĐHSXKD
3.7	Kiểm tra toàn trình dịch vụ sau khi sửa chữa. Nếu dịch vụ được khôi phục tốt chuyển 2.4. cập nhật phiếu hoàn tất sửa chữa, nếu không quay lại bước 3.4	VNPT T/Tp	TTVT	ĐHSXKD
3.8	Xử lý nâng cao chất lượng tại những điểm KH chưa hài lòng. Cập nhật các tham số còn thiếu/không chính xác lên hệ thống CNTT	VNPT T/Tp	TTVT	ĐHSXKD
4.1	Nguyên nhân báo hỏng là lỗi cấu hình dịch vụ	VNPT T/Tp	TT ĐH	ĐHSXKD
4.2	Xử lý, sửa chữa báo hỏng khai báo đúng cấu hình dịch vụ, Nếu dịch vụ được khôi phục tốt chuyển 2.4. cập nhật phiếu hoàn tất sửa chữa, nếu không chuyển lại TTVT tại bước 3.7	VNPT T/Tp	TT ĐH	ĐHSXKD
4.3	Xử lý nâng cao chất lượng tại những điểm KH chưa hài lòng.	VNPT T/Tp	TT ĐH	ĐHSXKD

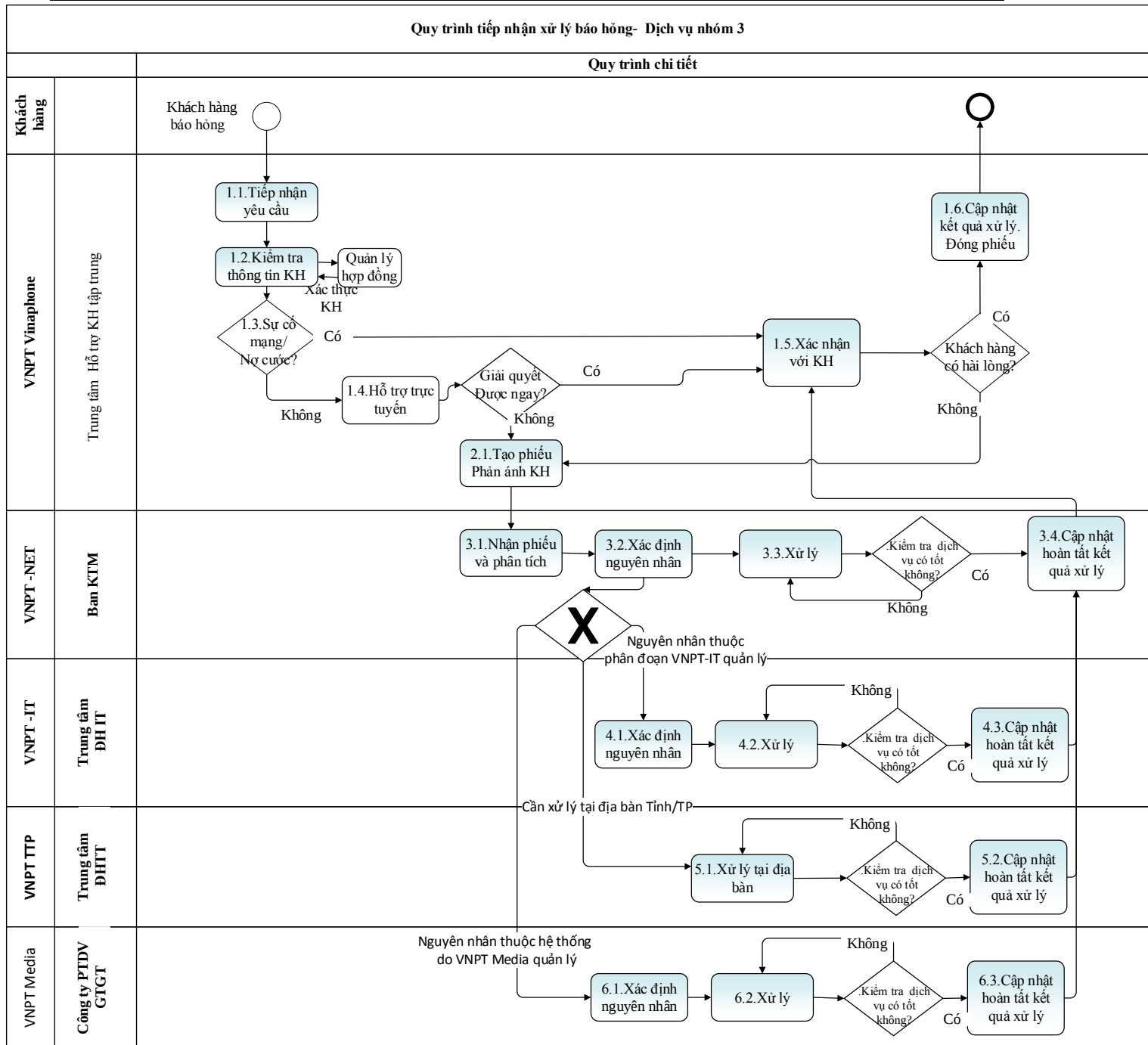
VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
------	---	-----------------

Quy trình xử lý sự cố báo hỏng - dịch vụ nhóm 3 (QT-9)

Dịch vụ nhóm 3 gồm các dịch vụ sau:

- Dịch vụ di động trả sau, trả trước, Ezcom
- MEG
- SMS Marketing /Brand name
- VPN GPRS/3G/4G
- Roaming Out bound

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------



VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Diễn giải Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng – Dịch vụ nhóm 3

Bước	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện	Công cụ phối hợp
1.1	Tiếp nhận thông tin báo hỏng, sự cố từ các nguồn: - Khách hàng - Hệ thống Call Center - Hệ thống NMS, giám sát cảnh báo của nhà mạng - Đội ngũ CBKT trực tại hiện trường. - Đối với khách hàng loại A, đơn vị kinh doanh cử người chuyên trách làm đầu mối tiếp nhận thông tin từ khách hàng và điều phối đầu mối các đơn vị khác xử lý nhanh nhất vấn đề của khách hàng	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH	- Điện thoại - SMS, Web, IVR.. - Mạng Xã hội
1.2	Kiểm tra xác nhận thông tin khách hàng từ CSDL Hợp đồng	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH	Hệ thống CCOS
1.3	Nếu khách hàng hợp lệ, kiểm tra các tình huống báo hỏng của khách hàng có liên quan đến sự cố mạng tại khu vực khách hàng sử dụng dịch vụ hoặc khách hàng nợ cước không? nếu có chuyển sang bước 1.5	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH	Hệ thống CCOS
1.4	Hỗ trợ trực tuyến với khách hàng qua điện thoại Nếu hỗ trợ trực tiếp với khách hàng có thể giải quyết được ngay thì xác nhận với khách tại bước 1.5 hàng nếu không chuyển sang bước 2.1	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH	Hệ thống CCOS
1.5	Xác nhận với khách hàng kết thúc xử lý báo hỏng Kiểm tra xác nhận sự hài lòng việc kết thúc xử lý báo hỏng. Nếu khách hàng	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH	Điện thoại

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
------	--	-----------------

Diễn giải Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng – Dịch vụ nhóm 3				
Bước	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện	Công cụ phối hợp
	hài lòng chuyển bước 1.6, nếu không chuyển sang bước 2.1			
1.6	Cập nhật kết quả xử lý báo hỏng vào chương trình ĐHSXKD hoàn tất	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH	Hệ thống CCOS
2.1	Tạo phiếu báo hỏng	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH	Hệ thống CCOS
3.1	Nhận phiếu báo hỏng từ Trung tâm Hỗ trợ KH để xử lý	VNPT Net	Ban Khai thác mạng	Hệ thống CCOS
3.2	Xác định nguyên nhân không xử dụng được dịch vụ	VNPT Net	Ban Khai thác mạng	Hệ thống CCOS
3.3	Sửa chữa sau khi xác định nguyên nhân. Kiểm tra dịch vụ có tốt không sau khi sửa chữa. Nếu tốt chuyển sang 3.4 nếu không quay lại bước 3.2	VNPT Net	Ban Khai thác mạng	Hệ thống CCOS
3.4	Cập nhật hoàn tất xử lý. Cập nhật các tham số còn thiếu/không chính xác lên hệ thống CNTT	VNPT Net	Ban Khai thác mạng	Hệ thống CCOS
4.1	Xác định nguyên nhân báo hỏng	VNPT IT	Trung tâm ĐHIT	Hệ thống CCOS
4.2	Sửa chữa sau khi xác định nguyên nhân. Kiểm tra dịch vụ có tốt không sau khi sửa chữa. Nếu tốt chuyển sang 4.3 nếu không quay lại bước 4.1	VNPT IT	Trung tâm ĐHIT	Hệ thống CCOS
4.3	Cập nhật hoàn tất sửa chữa. Cập nhật các tham số còn thiếu/không chính xác lên hệ thống CNTT	VNPT IT	Trung tâm ĐHIT	Hệ thống CCOS
5.1	Xử lý tại địa bàn: onsite, lấy log, xử lý hiện trường.	VNPT Tỉnh/TP	Trung tâm ĐHTT	Hệ thống CCOS
5.2	Cập nhật hoàn tất kết quả xử sau khi sửa chữa.	VNPT Tỉnh/TP	Trung tâm ĐHTT	Hệ thống CCOS

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

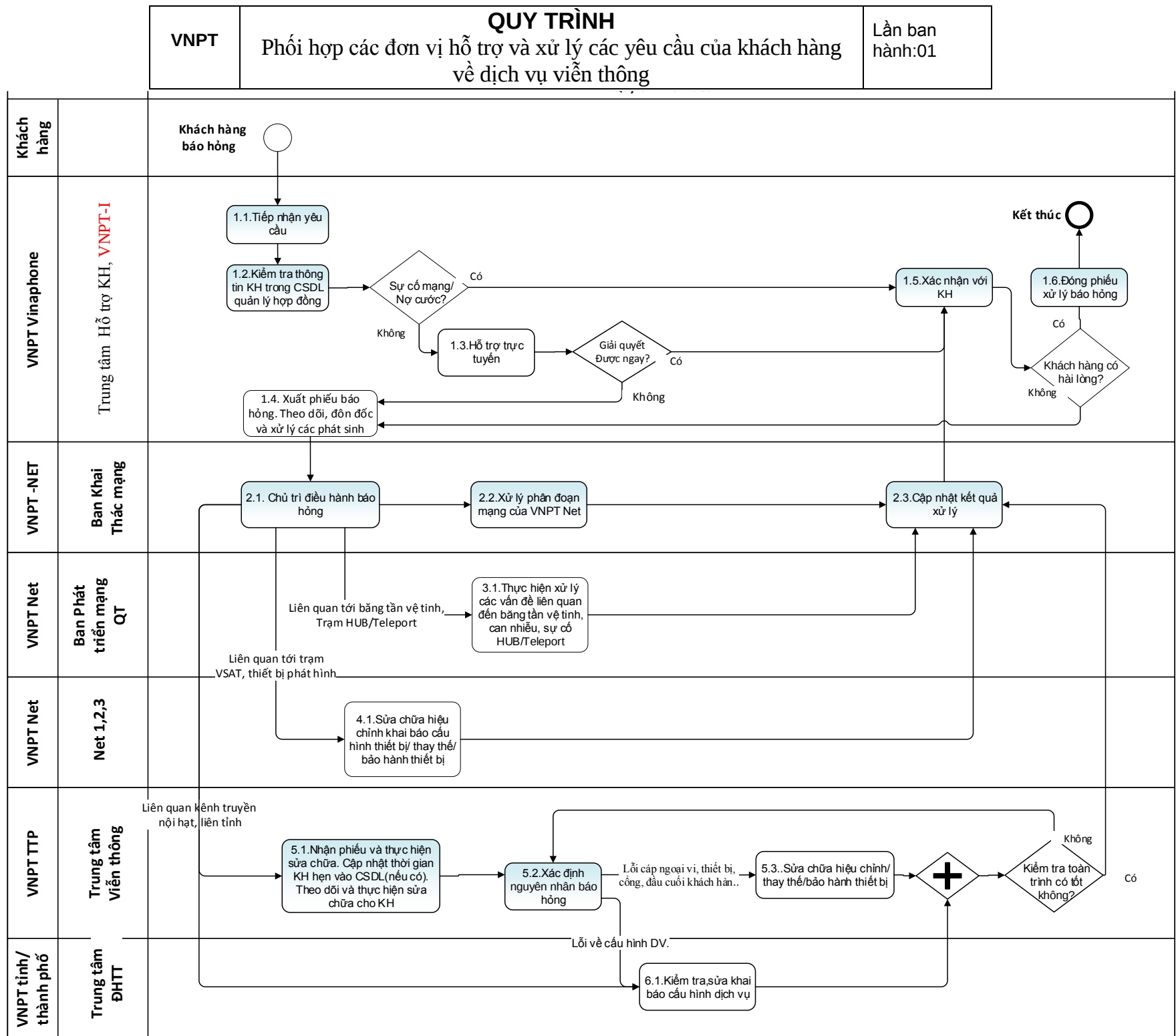
Diễn giải Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng – Dịch vụ nhóm 3				
Bước	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện	Công cụ phối hợp
6.1	Xác định nguyên nhân báo hỏng	VNPT Media	Công ty PTDV GTGT	CCOS
6.2	Sửa chữa sau khi xác định nguyên nhân. Kiểm tra dịch vụ có tốt không sau khi sửa chữa. Nếu tốt chuyển sang 4.3 nếu không quay lại bước 4.1	VNPT Media	Công ty PTDV GTGT	Hệ thống CCOS
6.3	Cập nhật hoàn tất sửa chữa. Cập nhật các tham số còn thiếu/không chính xác lên hệ thống CNTT	VNPT Media	Công ty PTDV GTGT	Hệ thống CCOS

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	---	--------------------

Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng – Dịch vụ nhóm 4 (QT-10)

Dịch vụ nhóm 4 gồm các dịch vụ sau:

- VSAT-IP
- VSAT-PAMA
- Phát sóng truyền hình qua vệ tinh
- Băng tần vệ tinh



VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Diễn giải Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng – Dịch vụ nhóm 4

Bước	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện
1.1	Tiếp nhận thông tin báo hỏng, sự cố từ các nguồn: - Khách hàng - Hệ thống Call Center - Hệ thống NMS, giám sát cảnh báo của nhà mạng - Đội ngũ CBKT trực tại hiện trường. - Đối với khách hàng loại A, đơn vị kinh doanh cử người chuyên trách làm đầu mối tiếp nhận thông tin từ khách hàng và điều phối đầu mối các đơn vị khác xử lý nhanh nhất vấn đề của khách hàng	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH (tiếp nhận với các khách hàng trong nước) Công ty VNPT-I (tiếp nhận với các khách hàng nước ngoài)
1.2	Kiểm tra xác nhận thông tin khách hàng từ CSDL Hợp đồng. Nếu khách hàng hợp lệ, kiểm tra các tình huống báo hỏng của khách hàng có liên quan đến sự cố mạng tại khu vực khách hàng sử dụng dịch vụ hoặc khách hàng nợ cước không? nếu có thông báo cho khách hàng. Nếu không chuyển bước 1.3	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH (tiếp nhận với các khách hàng trong nước) Công ty VNPT-I (tiếp nhận với các khách hàng nước ngoài)
1.3	Hỗ trợ trực tuyến với khách hàng qua điện thoại. Nếu hỗ trợ trợ trực tiếp với khách hàng có thể giải quyết được ngay thì chuyển bước 1.4 Nếu không chuyển sang bước 1.6	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH (tiếp nhận với các khách hàng trong nước) Công ty VNPT-I (tiếp nhận với các khách hàng nước ngoài)
1.4	Tạo và giao phiếu điều hành sửa chữa cho VNPT Net. Theo dõi, đôn đốc và xử lý các phát sinh, các kiến nghị của khách hàng Nhận cập nhật kết quả xử lý của các đơn vị và xác nhận với khách hàng	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH Công ty VNPT-I

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Diễn giải Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng – Dịch vụ nhóm 4

Bước	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện
1.5	Xác nhận với khách hàng kết thúc xử lý báo hỏng Kiểm tra xác nhận sự hài lòng việc kết thúc xử lý báo hỏng. Nếu khách hàng hài lòng chuyển bước 1.6, nếu không chuyển sang bước 1.4	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH Công ty VNPT-I
1.6	Đóng phiếu xử lý báo hỏng	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH Công ty VNPT-I
2.1	Nhận phiếu báo hỏng từ VNPT Vinaphone. Chủ trì điều hành báo hỏng. Phân luồng phiếu theo nguyên nhân lỗi chẩn đoán tại từng phân đoạn	VNPT Net	Ban KTM
2.2	Xử lý phân đoạn mạng của VNPT Net	VNPT Net	Ban KTM
2.3	Cập nhật kết quả xử lý	VNPT Net	Ban KTM
3.1	Tiếp nhận yêu cầu. Thực hiện xử lý các vấn đề liên quan đến băng tần vệ tinh, canh nhiễu, sự cố HUB/Teleport. Hoàn tất kết quả xử lý và gửi Ban Khai thác mạng	VNPT NET	Ban Phát triển mạng quốc tế
4.1	Tiếp nhận yêu cầu. Sửa chữa hiệu chỉnh khai báo cấu hình thiết bị/ thay thế/ bảo hành thiết bị. Hoàn tất kết quả xử lý và gửi Ban Khai thác mạng	VNPT NET	NET1,2,3
5.1	Nhận phiếu và thực hiện sửa chữa. Cập nhật thời gian KH hẹn vào CSDL (nếu có). Theo dõi và thực hiện sửa chữa cho KH	VNPT T/Tp	TTVT
5.2	Xác định nguyên nhân báo hỏng. Phân công các đơn vị theo chức năng xử lý. Trong trường hợp lỗi cấu hình dịch vụ chuyển sang bước 6.1	VNPT T/Tp	TTVT
5.3	Với nguyên nhân báo hỏng lỗi cáp ngoại vi, thiết bị, cổng, đầu cuối khách hàng, sửa	VNPT T/Tp	TTVT

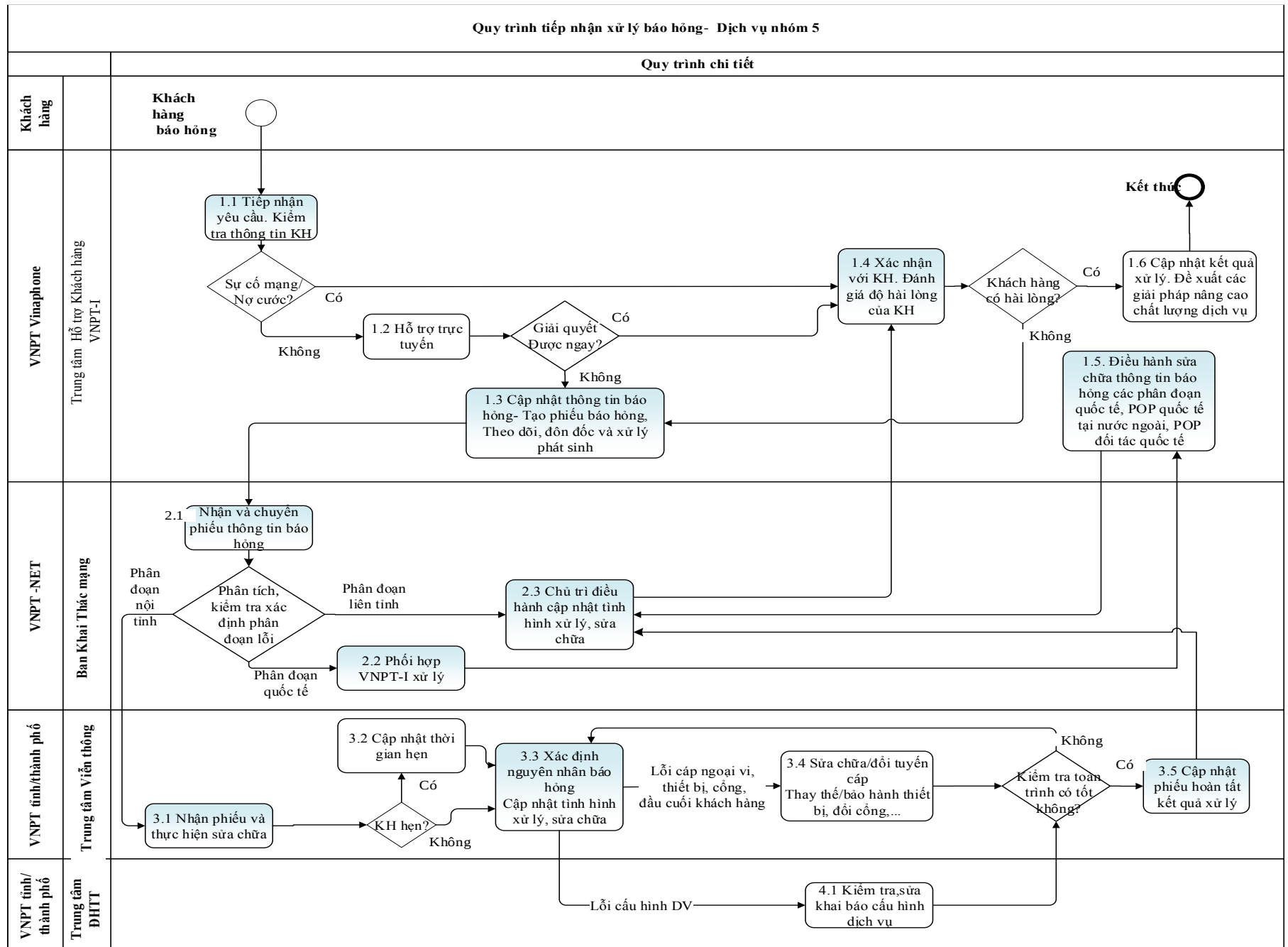
VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
-------------	--	-----------------

Diễn giải Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng – Dịch vụ nhóm 4			
Bước	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện
	chữa hiệu chỉnh/ thay thế/bảo hành thiết bị kênh nội hạt, nội tỉnh trong trường hợp cần thiết. Kiểm tra toàn trình có tốt không, Nếu dịch vụ chưa tốt quay lại bước 5.2 Nếu dịch vụ tốt chuyển bước 2.3 Hoàn tất kết quả xử lý và gửi Ban Khai thác mạng		
6.1	Lỗi về cấu hình DV. Kiểm tra sửa khai báo cấu hình dịch vụ	VNPT T/Tp	Trung tâm ĐHTT

Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng- dịch vụ nhóm 5 (QT-11)

- Dịch vụ khác ngoài lãnh thổ Việt Nam như kênh quá giang, IP transit.
- Kênh thuê riêng, VPN quốc tế cho khách hàng/đối tác quốc tế

VNPT	QUY TRÌNH Phối hợp các đơn vị hỗ trợ và xử lý các yêu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông	Lần ban hành:01
------	--	-----------------



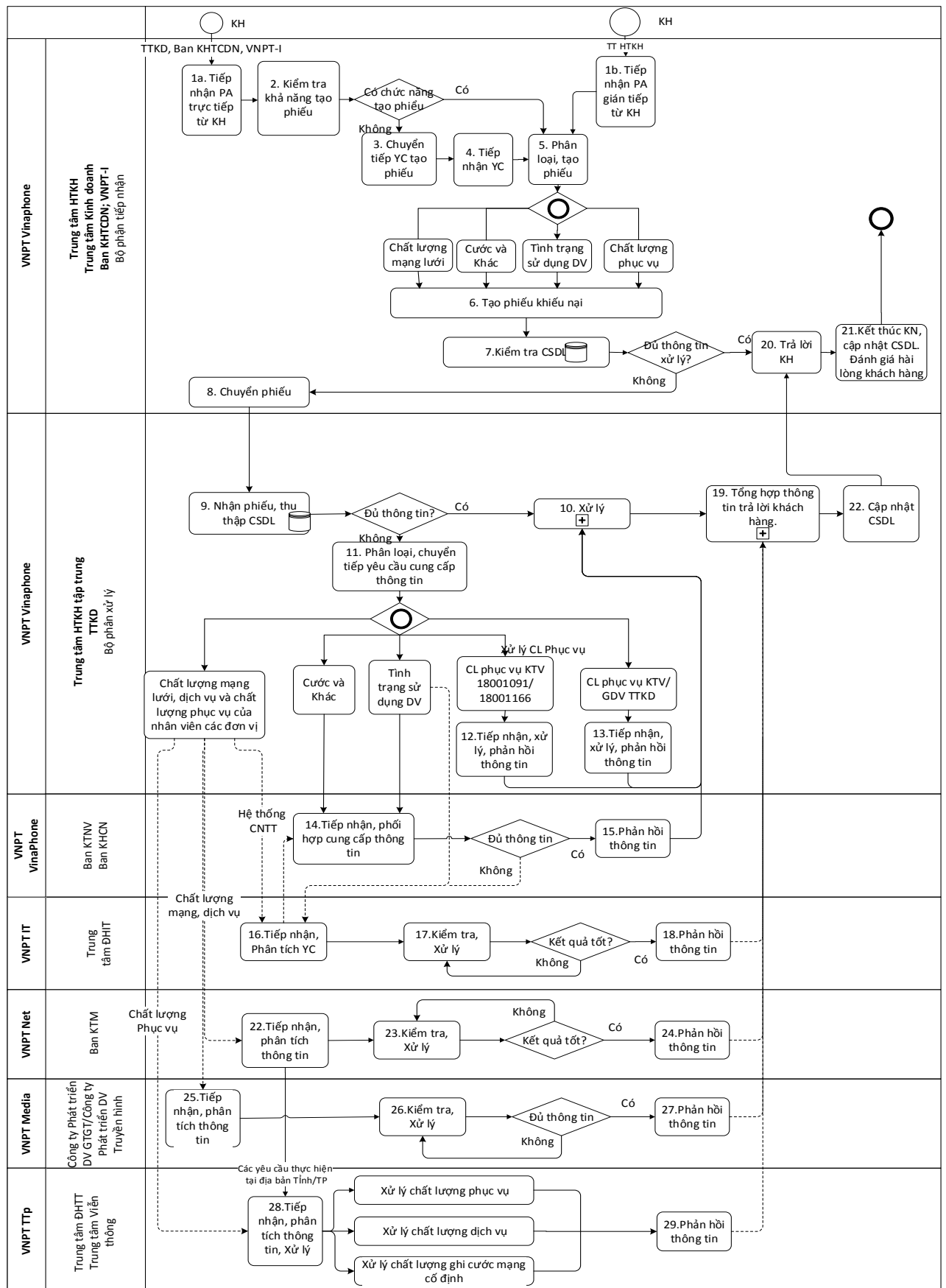
Diễn giải Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng – Dịch vụ nhóm 5			
Bước	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện
1.1	Tiếp nhận thông tin báo hỏng, sự cố từ các nguồn. Kiểm tra xác nhận thông tin khách hàng từ CSDL Hợp đồng. - Khách hàng - Hệ thống Call Center - Hệ thống NMS, giám sát cảnh báo của nhà mạng - Đội ngũ CBKT trực tại hiện trường.	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH
1.2	Tiền xử lý. Hỗ trợ trực tuyến với khách hàng qua điện thoại. Nếu hỗ trợ trực tiếp với khách hàng có thể giải quyết được ngay thì xác nhận với khách tại bước 1.4 Nếu không chuyển sang bước 1.3	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH
1.3	Điều hành, tạo phiếu báo hỏng gửi VNPT NET- Ban Khai thác mạng. Theo dõi, đôn đốc và xử lý các phát sinh, các kiến nghị của khách hàng Giám sát kết quả xử lý của VNPT Net, TTVT TTP	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH Công ty VNPT-I
1.4	Xác nhận với khách hàng Kiểm tra xác nhận sự hài lòng việc kết thúc xử lý báo hỏng. Nếu khách hàng hài lòng chuyển bước 1.6, nếu không chuyển sang bước 1.3	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH
1.6	Cập nhật kết quả xử lý báo hỏng hoàn tất Báo cáo định kỳ, đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng (nếu có)	VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ KH Công ty VNPT-I
1.5	Điều hành sửa chữa thông tin báo hỏng các phân đoạn quốc tế, POP	VNPT Vinaphone	Công ty VNPT-I

Diễn giải Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng – Dịch vụ nhóm 5			
Bước	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện
	quốc tế tại nước ngoài, POP đối tác quốc tế.		
2.1	Nhận phiếu thông tin báo hỏng từ VNPT-I và điều hành các đơn vị xử lý Phân tích, kiểm tra, xác định phân đoạn lỗi - Nếu liên quan đến phân đoạn POP/NNI, liên tỉnh chuyển bước 2.3 - Nếu liên quan đến phân đoạn quốc tế chuyển bước 2.2 - Nếu liên quan đến phân đoạn nội tỉnh chuyển bước 3.1	VNPT NET	Ban khai thác mạng
2.2	Phối hợp với VNPT-I đối với phân đoạn quốc tế, chuyển bước 1.5	VNPT NET	Ban khai thác mạng
2.3	Chủ trì điều hành, cập nhật tình hình xử lý, sửa chữa	VNPT NET	Ban khai thác mạng
3.1	Nhận phiếu và thực hiện sửa chữa (phân đoạn nội tỉnh)	VNPT T/TP	TTVT
3.2	Hẹn với khách hàng, nếu có. Cập nhật thời gian hẹn	VNPT T/TP	TTVT
3.3	Xác định nguyên nhân Cập nhật tình hình xử lý, sửa chữa	VNPT T/TP	TTVT
3.4	Lỗi cáp ngoại vi, thiết bị cống bể, đầu cuối khách hàng Sửa chữa/đổi tuyến cáp Thay thế/bảo hành thiết bị, đổi cống,... Kiểm tra toàn trình có lỗi không Nếu còn lỗi, quay lại bước 3.3 Nếu dịch vụ tốt, chuyển bước 3.5	VNPT T/TP	TTVT

Diễn giải Quy trình tiếp nhận xử lý báo hỏng – Dịch vụ nhóm 5			
Bước	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện
3.5	Cập nhật phiếu hoàn tất kết quả xử lý	VNPT T/TP	TTVT
4.1	Lỗi cấu hình dịch vụ, kiểm tra, sửa chữa, khai báo cấu hình dịch vụ	VNPT T/TP	TRUNG TÂM ĐHTT

III. QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ PHẢN ÁNH CỦA KHÁCH HÀNG

Quy trình xử lý khiếu nại khách hàng chi tiết (QT-12)



Diễn giải chi tiết

Bước	Mô tả công việc	Đơn vị chủ trì thực hiện	Bộ phận thực hiện	Hệ thống/công cụ hỗ trợ
1	Tiếp nhận phản ánh: Trung tâm HTKH thực hiện tiếp nhận qua các hình thức gián tiếp: điện thoại, online... email cskh@vnpt.vn TTKD thực hiện tiếp nhận qua các hình thức trực tiếp: đơn thư, văn bản, khiếu nại trực tiếp... - Đơn vị tiếp nhận thông tin khiếu nại từ: + Khách hàng + Các đơn vị khác thuộc VNPT + Các đơn vị khác ngoài VNPT - Hình thức PAKN: Điện thoại, Chat, Email, App My VNPT, Đơn thư, trực tiếp, ... - Trong trường hợp KH khiếu nại bằng văn bản: Đơn vị tiếp nhận cần gửi phiếu hồi âm khiếu nại cho KH. (thời gian gửi phiếu hồi âm cho KH: tối đa là 2 ngày làm việc). - Đối với trường hợp không tiếp nhận trực tiếp qua kênh thoại: + Bộ phận tiếp nhận liên hệ KH thông báo về việc đã nhận được yêu cầu của KH để KH yên tâm chờ được xử lý. + Thời gian thông báo cho KH: Trong vòng 30 phút. Phương thức thông báo về việc tiếp nhận PAKN đối với các trường hợp KH không khiếu nại bằng văn bản: Sử dụng chức năng gửi SMS/Email hoặc thông báo qua điện thoại, trực tiếp cho KH. Chuyển sang Bước 2.	VNPT Vinaphone Trung tâm HTKH TTKD	Hình thức PAKN: Điện thoại, Chat, Email, App My VNPT, đơn vị thực hiện là Đài HTKH - Bộ phận Tiếp nhận Hình thức PAKN: Đơn thư, trực tiếp đơn vị thực hiện là TTKD, Ban KHTCDN, VNPT-I	- IPCC - App My VNPT Chat tại các địa chỉ: http://vnpt.com.vn ; http://vinaphone.com.vn ; http://vinaphoneplus.com.vn VinaPhone Plus - Fanpage: http://facebook.com/vinaphonefan
2	Kiểm tra khả năng tạo phiếu: - Nếu được giao và đã được cấp quyền tạo phiếu: Chuyển Bước 5 - Nếu không có quyền tạo phiếu: Chuyển Bước 3.	VNPT Vinaphone Trung tâm HTKH TTKD	Hình thức PAKN: Điện thoại, Chat, Email, App My VNPT, đơn vị thực hiện là Đài HTKH - Bộ phận Tiếp nhận Hình thức PAKN: Đơn thư, trực tiếp đơn vị thực hiện là	-CCOS - DHSXKD

			TTKD, Ban KHTCDN, VNPT-I	
3	Chuyển tiếp yêu cầu tạo phiếu: Nhân viên tiếp nhận phản ánh không có chức năng tạo phiếu (Nhân viên thu cước, Quản lý địa bàn,...) chuyển tiếp nội dung KH phản ánh cho bộ phận được giao tạo phiếu khiếu nại (KTV/GDV/Nhân viên GQKN). Chuyển Bước 4.	VNPT Vinaphone Trung tâm HTKH TTKD	Hình thức PAKN: Điện thoại, Chat, Email, App My VNPT, đơn vị thực hiện là Đài HTKH - Bộ phận Tiếp nhận Hình thức PAKN: Đơn thư, trực tiếp đơn vị thực hiện là TTKD, Ban KHTCDN, VNPT-I	
4	Tiếp nhận yêu cầu: KTV/GDV/Nhân viên GQKN tiếp nhận nội dung cần hỗ trợ tạo phiếu. Chuyển sang Bước 5.	VNPT Vinaphone Trung tâm HTKH TTKD	Hình thức PAKN: Điện thoại, Chat, Email, App My VNPT, đơn vị thực hiện là Đài HTKH - Bộ phận Tiếp nhận Hình thức PAKN: Đơn thư, trực tiếp đơn vị thực hiện là TTKD, Ban KHTCDN, VNPT-I	
5	Phân loại: Dựa vào nội dung phản ánh của khách hàng để phân loại: - Chất lượng mạng lưới: Chất lượng mạng lưới làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ. - Cước: Cước phát sinh trong quá trình KH sử dụng dịch vụ. - Tình trạng sử dụng dịch vụ: Khóa/Mở dịch vụ, khai báo dịch vụ, gói cước, ... - Chất lượng phục vụ: Chất lượng phục vụ của nhân viên GQKN tại các bộ phận.	VNPT Vinaphone Trung tâm HTKH TTKD	Hình thức PAKN: Điện thoại, Chat, Email, App My VNPT, đơn vị thực hiện là Đài HTKH - Bộ phận Tiếp nhận Hình thức	

	Chuyển sang Bước 6.		PAKN: Đơn thư, trực tiếp đơn vị thực hiện là TTKD, Ban KHTCDN, VNPT-I	
6	Tạo phiếu khiếu nại: - Phiếu khiếu nại được tạo trên hệ thống quản lý khiếu nại: + CCOS: Đối với dịch vụ di động. + DHSXKD: Đối với dịch vụ CD-BR + Đối với trường hợp PAKN do KH tự tạo trên App MyVNPT được chuyển tự động đến hệ thống CCOS. - Tạo phiếu: Cập nhật thông tin tại form <i>Thêm mới khiếu nại/ Nhập khiếu nại</i>. - Nội dung phiếu khiếu nại bao gồm: + Nội dung phản ánh: Bao gồm các thông tin phản ánh của KH. + Loại khiếu nại: • Đối với dịch vụ di động: Cần chọn Loại khiếu nại → Lĩnh vực chung → Lĩnh vực con (hệ thống có chức năng gợi ý để người dùng thuận tiện tìm kiếm lĩnh vực liên quan). • Đối với dịch vụ CD-BR, MyTV: Cập nhật thông tin chi tiết và lựa chọn dịch vụ KH phản ánh trên giao diện. + Ghi chú: Đối với PAKN về chất lượng mạng cần điền đủ các nội dung bắt buộc có: Địa điểm chi tiết, thời gian phản ánh, thông số kiểm tra, các bước kiểm tra bao gồm cả đồng kiểm tra với KH (nếu có). + Điền nội dung kiểm tra từ hệ thống: Thời điểm đăng ký/hủy dịch vụ/gói cước; cước phát sinh, quá trình sử dụng liên quan dẫn đến phát sinh khiếu nại; Ý kiến của KH về PAKN vào Nội dung khiếu nại. Ghi rõ Dữ liệu KTV/GDV kiểm tra vào Nội dung cần hỗ trợ hoặc Ghi chú. Chuyển sang Bước 7.	VNPT Vinaphone Trung tâm HTKH TTKD	Hình thức PAKN: Điện thoại, Chat, Email, App My VNPT, đơn vị thực hiện là Đài HTKH - Bộ phận Tiếp nhận Hình thức PAKN: Đơn thư, trực tiếp đơn vị thực hiện là TTKD, Ban KHTCDN, VNPT-I	-CCOS - DHSXKD
7	Kiểm tra CSDL: - Tra cứu dịch vụ KH sử dụng tại các hệ thống: + Dịch vụ di động: các hệ thống CCBS, CCOS, OCS, Các trang web hỗ trợ. + Dịch vụ CD-BR: DHSXKD, Các trang web hỗ trợ. + Dịch vụ MyTV: port.mytv.vn-report	VNPT Vinaphone Trung tâm HTKH TTKD	Hình thức PAKN: Điện thoại, Chat, Email, App My VNPT, đơn vị thực hiện là Đài HTKH - Bộ phận Tiếp	- CCOS - DHSXKD - hệ thống CCBS - OCS

	- Tra cứu thông tin về quy định, chính sách từ các hệ thống hỗ trợ: + Dịch vụ di động: CCOS, Cẩm nang điện tử,... + Dịch vụ CD-BR, MyTV: DHSXKD, Cẩm nang điện tử,... - Xem xét CSDL: + Căn cứ các nguồn CSDL tra cứu từ hệ thống hỗ trợ, ghi đầy đủ nội dung kiểm tra và nội dung cần hỗ trợ vào trường Nội dung/Yêu cầu hỗ trợ: + Nếu có đủ thông tin để trả lời KH. Chuyển sang Bước 20. + Nếu chưa có đủ thông tin trả lời KH: Cập nhật đầy đủ những thông tin đã thu thập vào trường Nội dung xử lý. Chuyển sang Bước 8		nhận Hình thức PAKN: Đơn thư, trực tiếp đơn vị thực hiện là TTKD, Ban KHTCDN, VNPT-I	- Các trang web hỗ trợ
8	Chuyển phiếu: - Điền thông tin cần hỗ trợ vào trường <i>nội dung yêu cầu</i>: + Thông tin bộ phận tiếp nhận không tra cứu được. + Thông tin bộ phận tiếp nhận thu thập không đủ để xử lý hoặc đã giải thích nhưng KH không đồng ý. - Chuyển phiếu đến bộ phận xử lý. Chuyển Bước 9.	VNPT Vinaphone Trung tâm HTKH chủ trì TTKD phối hợp	Hình thức PAKN: Điện thoại, Chat, Email, App My VNPT, đơn vị thực hiện là Đài HTKH - Bộ phận Tiếp nhận Hình thức PAKN: Đơn thư, trực tiếp đơn vị thực hiện là TTKD, Ban KHTCDN, VNPT-I	- hệ thống CCOS - hệ thống DHSXKD
9	Nhận phiếu, thu thập CSDL: - Căn cứ: + Nội dung phản ánh của KH và nội dung bộ phận Tiếp nhận cập nhật thêm vào phiếu khiếu nại. + Thông tin ra cứu từ hệ thống quản lý dịch vụ của KH, quy định, chính sách liên quan. + Bảng chứng do KH cung cấp. + Nội dung yêu cầu hỗ trợ. - Thông tin thu thập thêm bao gồm: + Dịch vụ KH đang sử dụng. + Quy định, chính sách liên quan. + Bảng chứng liên quan. - Cập nhật thông tin thu thập vào phiếu khiếu nại: + Thông tin thu thập đủ điều kiện để trả lời KH. Chuyển Bước 10.	VNPT Vinaphone Trung tâm HTKH chủ trì TTKD phối hợp	Trung tâm HTKH - Bộ phận xử lý	- hệ thống CCOS - hệ thống CCBS - hệ thống OCS - DHSXKD - Các website cung cấp thông tin

	+ Thông tin thu thập chưa đủ điều kiện trả lời KH. Chuyển Bước 11.			
10	Xử lý: Thực hiện xử lý khiếu nại đối với các khiếu nại trong thẩm quyền và không cần hỗ trợ từ các đơn vị khác.	VNPT Vinaphone Trung tâm HTKH TTKD	Trung tâm HTKH - Bộ phận xử lý	
11	Phân loại, chuyển tiếp yêu cầu cung cấp thông tin: - Căn cứ nội dung phản ánh của KH, thông tin thu thập thêm để xác định lại xem người tiếp nhận ban đầu đã phân loại đúng chưa. Nếu các thông tin phân loại trước đó chưa chính xác: Điều chỉnh lại phân loại theo đúng trường phân loại đã có trên hệ thống. - Chuyển tiếp yêu cầu cung cấp thông tin: + Đối với phản ánh về chất lượng phục vụ của KTV thuộc Trung tâm HTKH Di động, BR-CD: KTV 18001091/18001166/18001260 Chuyển Bước 12 xác minh xử lý KTV liên quan. + Đối với phản ánh về chất lượng phục vụ của KTV/GDV thuộc TTKD: Chuyển Bước 13 xác minh xử lý KTV/GDV TTKD/ nhân viên bán hàng, AM liên quan. + Đối với phản ánh về cước, tình trạng sử dụng dịch vụ di động (khóa/mở/khai báo dịch vụ, ...) và các phản ánh khác. Chuyển Bước 14 (đầu mỗi tiếp nhận: Ban KTNV đối với phản ánh liên quan đến yếu tố kỹ thuật; Ban KHCN đối với các phản ánh liên quan đến chính sách kinh doanh). + Đối với phản ánh về cước và tình trạng sử dụng dịch vụ của dịch vụ CD-BR, MyTV: ✓ Trường hợp cần hỗ trợ xác minh và cung cấp thông tin: Chuyển Bước 14 (Đầu mỗi tiếp nhận: bộ phận hỗ trợ GQKN Cước và thuê bao tại TTKD). ✓ Đối với dịch vụ MyTV: Trong thời gian chưa có hệ thống hỗ trợ thì chuyển yêu cầu qua các địa chỉ email do VNPT Media thông báo. Chuyển Bước 25. ✓ Trường hợp KH phản ánh chất lượng dịch vụ chưa đảm bảo: KTV tiếp tục cập nhật lên hệ thống SCBH để chuyển tiếp yêu cầu khắc phục. + Đối với phản ánh về dịch vụ GTGT: Chuyển Bước 25 (Đầu mỗi tiếp nhận: VNPT Media). + Đối với phản ánh về chất lượng mạng lưới	VNPT Vinaphone Trung tâm HTKH TTKD	Trung tâm HTKH - Bộ phận xử lý	- hệ thống CCOS - hệ thống CCBS - hệ thống OCS - hệ thống ĐHSXKD -Các website cung cấp thông tin

	làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ di động: Chuyển Bước 22 (Đầu mỗi tiếp nhận: VNPT Net). + Đối với phản ánh về chất lượng mạng lưới làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ CD-BR, MyTV: Chuyển Bước 28 (Đầu mỗi tiếp nhận: Chuyển sang VNPT TTp) .			
12	Tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin: - Tiếp nhận thông tin, kiểm tra file ghi âm (nếu cần). - Đối chiếu nội dung KH phản ánh với các quy định về nghiệp vụ để xử lý: + Nếu các thông tin KH phản ánh là đúng: Nhắc nhở nhân viên vi phạm cần thực hiện đúng quy định nghiệp vụ, trong trường hợp cần thiết thì tiến hành đào tạo, tập huấn lại để tránh sai phạm tiếp theo, có hình thức xử phạt như: Hạ điểm KRI, Cảnh cáo trước đơn vị (nếu cần) + Nếu các thông tin KH phản ánh không chính xác: Kết thúc xử lý. - Phản hồi thông tin cho bộ phận gửi yêu cầu. Chuyển Bước 10.	VNPT Vinaphone Trung tâm HTKH TTKD	Trung tâm HTKH - Bộ phận xử lý	-CCOS - IPCC - Các website cung cấp thông tin
13	Tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin: - Tiếp nhận thông tin, kiểm tra file ghi âm (nếu cần), băng ghi hình tại ĐGD (nếu có), nhân viên làm chứng (nhân viên làm cùng ca trực, quản lý ca trực, ...) giấy tờ xác nhận liên quan,... để tìm hiểu và xử lý sự việc. - Đối chiếu nội dung KH phản ánh với các quy định về nghiệp vụ để xử lý: + Nếu các thông tin KH phản ánh là đúng: Nhắc nhở nhân viên vi phạm cần thực hiện đúng quy định nghiệp vụ, trong trường hợp cần thiết thì tiến hành đào tạo, tập huấn lại để tránh sai phạm tiếp theo, có hình thức xử phạt như: Hạ điểm KRI, Cảnh cáo trước đơn vị (nếu cần) + Nếu các thông tin KH phản ánh không chính xác: Kết thúc xử lý. - Phản hồi thông tin cho bộ phận gửi yêu cầu. Chuyển Bước 10.	VNPT Vinaphone Trung tâm HTKH TTKD	Trung tâm HTKH - Bộ phận xử lý	-CCOS - IPCC - DHSXKD - Các website cung cấp thông tin
14	Tiếp nhận, cung cấp thông tin: 1. Tiếp nhận phiếu khiếu nại có ghi nội dung yêu cầu hỗ trợ. 2. Cung cấp thông tin theo yêu cầu: - Ban KTNV – VNPT VinaPhone cung cấp thông tin về:	VNPT Vinaphone Ban KTNV/	Ban KTNV- Phòng Cước Ban KHCN/KHT CDN-Trung	-CCOS - DHSXKD

	+ Khai báo gói cước, dịch vụ di động. + Khai báo thuê bao, cấu hình dịch vụ di động. - Ban KHCN – VNPT VinaPhone tiếp nhận và cung cấp thông tin đối với phản ánh về: + Chính sách sản phẩm, gói cước (P.QLSP). + Chính sách kinh doanh dịch vụ (P.QLSP, TT ĐHBH). + Chính sách CSKH (P.CSKH). - Nếu có đủ thông tin: Chuyển Bước 15. - Nếu chưa có đủ thông tin: + Đối với phản ánh về cấu hình trên hệ thống quản lý dịch vụ, gói cước,.. Ban KTNV chuyển yêu cầu hỗ trợ sang VNPT IT. Chuyển sang Bước 16. + Đối với phản ánh liên quan đến kỹ thuật MyTV (sự cố lớn, sự cố hàng loạt,...): Chuyển sang VNPT Media. Chuyển Bước 17.	Ban KHCN/ Ban KHTCDN	tâm ĐHBH	
15	Phản hồi thông tin: Gửi thông tin hỗ trợ cho đơn vị gửi yêu cầu. Chuyển Bước 10.	VNPT Vinaphone Ban KTNV Ban KHCN Ban KHTCDN	Ban KTNV-Phòng Cước Ban KHCN-Trung tâm ĐHBH	- CCOS - ĐHSXKD
16;17, 18	Tiếp nhận, kiểm tra, xử lý và phản hồi thông tin: Bộ phận hỗ trợ cung cấp thông tin cho đơn vị gửi yêu cầu. Chuyển Bước 10.	VNPT IT	Trung tâm ĐHIT	- CCOS - ĐHSXKD
22;23; 24	Tiếp nhận, Kiểm tra xử lý và phản hồi thông tin cho Bộ phận Xử lý: Bộ phận hỗ trợ cung cấp thông tin cho đơn vị gửi yêu cầu Chuyển Bước 10.	VNPT Net	Ban KTM Trung tâm SOC	- CCOS - ĐHSXKD
25;26; 27	Tiếp nhận, Kiểm tra, xử lý và phản hồi thông tin: Bộ phận hỗ trợ cung cấp thông tin cho đơn vị gửi yêu cầu. Chuyển Bước 10.	VNPT Media	Công ty Phát triển DV GTGT đối với dịch vụ GTGT Công ty Phát triển DV Truyền hình đối với dịch vụ MyTV	- CCOS - ĐHSXKD
28;29	Tiếp nhận, Kiểm tra, xử lý và phản hồi thông tin: Trung tâm ĐHTT điều phối các đơn vị thuộc VNPT tỉnh/TP hỗ trợ cung cấp thông tin cho đơn vị gửi yêu cầu. Trung tâm VT phối hợp	VNPT TTP	Trung tâm ĐHTT chủ trì TTVT địa bàn phối hợp	- CCOS - ĐHSXKD

	cung cấp thông tin và xử lý phản ánh, khiếu nại chất lượng tại địa bàn. Trường hợp khiếu nại Chất lượng phục vụ: xác minh nhân viên chịu trách nhiệm, tình huống không đảm bảo chất lượng phục vụ. Trường hợp Chất lượng dịch vụ: Trung tâm ĐHTT điều phối TTVT xử lý nâng cao chất lượng. Trường hợp Chất lượng ghi cước: Trung tâm ĐHTT chủ trì xác minh tính chính xác ghi cước. Chuyển Bước 10.			
19	Tổng hợp thông tin: Thực hiện Tổng hợp thông tin từ các bên xử lý, trả lời khách hàng các trường hợp đã xử lý. Chuyển bước 22.	Trung tâm HTKH TTKD	Trung tâm HTKH tập trung Bộ phận xử lý	- CCOS - DHSXKD
20	Trả lời khách hàng: - Căn cứ thông tin đã được phân tích, tổng hợp để trả lời KH. - Sau khi xử lý xong sự cố cần thông báo cho khách hàng về kết quả giải quyết. - Ghi chú: Nhân viên GQKN có thể áp dụng phương thức trả lời trực tiếp, trả lời bằng văn bản hoặc sử dụng các chức năng gửi SMS/Email để thông báo kết quả giải quyết PAKN cho KH. Chuyển bước 21.	VNPT Vinaphone Trung tâm HTKH TTKD	Hình thức PAKN: Điện thoại, Chat, Email, App My VNPT, đơn vị thực hiện là Đài HTKH - Bộ phận Tiếp nhận Hình thức PAKN: Đơn thư, trực tiếp đơn vị thực hiện là TTKD	-CCOS - Chat
21,22	Kết thúc KN, cập nhật CSDL, đánh giá hài lòng khách hàng: - Cập nhật thông tin kết quả đã giải quyết vào hệ thống để lưu trữ CSDL. - Thông tin cập nhật bao gồm: + Kết quả xử lý, cước giảm trừ (nếu có). + Tình trạng liên hệ thông báo kết quả xử lý cho khách hàng (trừ trường hợp thông báo tự động). + Các tài liệu, số liệu, văn bản,... làm cơ sở trả lời KH (nếu có). Thực hiện đánh giá hài lòng của khách hàng đối với giải quyết khiếu nại. Kết thúc khiếu nại.	VNPT Vinaphone Trung tâm HTKH TTKD	Hình thức PAKN: Điện thoại, Chat, Email, App My VNPT, đơn vị thực hiện là Đài HTKH - Bộ phận Tiếp nhận Hình thức PAKN: Đơn thư, trực tiếp đơn vị thực hiện là TTKD	- CCOS - DHSXKD

Phụ lục A: Quy định yêu cầu thời gian tại từng bước trong quy trình

1. Các chỉ tiêu in đậm là chỉ tiêu toàn trình cho nội dung công việc tại giai đoạn tương ứng và là chỉ tiêu quan trọng nhất của giai đoạn thực hiện, đơn vị cần tuyệt đối tuân thủ.
2. Thời gian thực hiện các bước trong quy trình thực hiện service request không bao gồm thời gian chờ do xếp mức ưu tiên các yêu cầu hoặc việc thực thi yêu cầu này phụ thuộc vào yêu cầu khác.
3. Đối với trường hợp thực hiện cung cấp dịch vụ theo yêu cầu thời gian của khách hàng khác với quy định thời gian tại bảng sau, thiết lập dịch vụ đạt thời gian là **được thực hiện trong vòng 2h** theo yêu cầu cung cấp dịch vụ của khách hàng. Cập nhật thời gian yêu cầu của khách hàng do Trung tâm HTKH thực hiện trên chương trình ĐHSXKD.
4. Đối với trường hợp thực hiện xử lý sự cố báo hỏng dịch vụ theo yêu cầu thời gian của khách hàng khác với quy định thời gian tại bảng sau. Việc khắc phục đạt thời gian được **thực hiện trong vòng 2h** so với thời gian yêu cầu của khách hàng. Cập nhật thời gian yêu cầu của khách hàng do Trung tâm HTKH thực hiện trên chương trình ĐHSXKD.
5. Xử lý khiếu nại và PAKH liên quan tới chất lượng mạng di động cần bổ sung xây dựng cơ sở hạ tầng hạn xử lý là 60 ngày, cần bổ sung thiết bị (small cell, repeater..) hạn xử lý là 28 ngày.
6. Thời gian trong bảng sau là là ngày, giờ làm việc tại đơn vị (không kể thứ 7, chủ nhật, lễ tết). Riêng thời gian xử lý sự cố báo hỏng là ngày, giờ thông thường được phép giảm trừ chỉ tiêu sửa chữa trong một số nguyên nhân khách quan bất khả kháng (bão lụt, địch họa, cơ quan nhà nước thi công đường xá, chỉnh trang đô thị,...)

Quy trình	Bước thực hiện	Phân đoạn thực hiện	Đơn vị chịu trách nhiệm	Khách hàng Tổ chức doanh nghiệp			Khách hàng cá nhân	
				Khách hàng nhóm A	Khách hàng nhóm B	Khách hàng nhóm C	Khách hàng nhóm A	Khách hàng nhóm B
Quy trình cung cấp dịch vụ	Tiếp nhận yêu cầu khách hàng, tạo phiếu	Phân đoạn thuộc VNPT Vinaphone	TTKD Trung tâm HTKH	≤ 15'	≤ 30'	≤ 30'	≤ 15'	≤ 30'
	Kéo cáp, triển khai thiết lập dịch vụ	Phân đoạn thuộc VNPT tỉnh thành phố	Trung tâm Viễn thông VNPT tỉnh/ thành phố	≤1 ngày	≤1,5 ngày	≤2 ngày	≤1,5 ngày	≤2 ngày
	Cấu hình dịch vụ	VNPT Net VNPT tỉnh/thành phố	Ban KTM Trung tâm ĐHTT	≤2 giờ	≤3 giờ	≤4 giờ	≤3 giờ	≤4 giờ

Quy trình	Bước thực hiện	Phân đoạn thực hiện	Đơn vị chịu trách nhiệm	Khách hàng Tổ chức doanh nghiệp			Khách hàng cá nhân	
				Khách hàng nhóm A	Khách hàng nhóm B	Khách hàng nhóm C	Khách hàng nhóm A	Khách hàng nhóm B
	Thiết lập dịch vụ	Toàn trình cung cấp dịch vụ	VNPT tỉnh/ thành phố VNPT Net	≤1 ngày	≤1,5 ngày	≤2 ngày	≤1,5 ngày	≤2 ngày
Quy trình xử lý sự cố báo hỏng	Tiếp nhận thông tin sự cố báo hỏng, Hỗ trợ gián tiếp, tiền xử lý	Phân đoạn thuộc VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ khách hàng VNPT VNP	≤ 30'	≤ 30'	≤ 30'	≤ 30'	≤ 30'
	Tiếp nhận, xử lý, xác nhận hoàn tất, đánh giá hài lòng khách hàng, khóa phiếu	Phân đoạn thuộc VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ khách hàng VNPT VNP	≤ 01 giờ	≤ 02 giờ	≤ 3 giờ	≤ 02 giờ	≤ 3 giờ
	Xử lý lỗi vật lý	VNPT Tỉnh/TP	Trung tâm Viễn thông VNPT tỉnh/thành phố	≤ 3,5 giờ	≤ 4,5 giờ	≤ 5,5 giờ	≤ 5,5 giờ	≤ 11,5 giờ
	Xử lý lỗi Logic	VNPT Net	Ban KTM VNPT Net	≤ 30'	≤ 01 giờ	≤ 01 giờ	≤ 30'	≤ 01 giờ
	Xử lý lỗi Logic	VNPT Tỉnh/TP	Trung tâm ĐHTT VNPT tỉnh/thành phố	≤ 30'	≤ 01 giờ	≤ 01 giờ	≤ 30'	≤ 01 giờ
	Tiếp nhận, xử lý, xác	Đơn vị thực hiện	VNPT-NET	≤ 3 giờ	≤ 4 giờ	≤ 5 giờ	≤ 5 giờ	≤ 6 giờ

Quy trình	Bước thực hiện	Phân đoạn thực hiện	Đơn vị chịu trách nhiệm	Khách hàng Tổ chức doanh nghiệp			Khách hàng cá nhân	
				Khách hàng nhóm A	Khách hàng nhóm B	Khách hàng nhóm C	Khách hàng nhóm A	Khách hàng nhóm B
Quy trình xử lý sự cố báo hỏng	nhận hoàn tất, phản hồi thông tin	xử lý báo hỏng	VNPT-Media (phân đoạn đơn vị quản lý)					
	Xử lý báo hỏng toàn trình	Đơn vị thực hiện xử lý sự cố báo hỏng	Trung tâm Viễn thông VNPT tỉnh/thành phố Ban KTM VNPT Net	≤ 04 giờ	≤ 05 giờ	≤ 6 giờ	≤ 06 giờ	≤ 12 giờ
	Cập nhật tình hình xử lý báo hỏng	Đơn vị thực hiện xử lý báo hỏng	VNPT VNP VNPT T/TP VNPT- NET VNPT-Media	30 phút 1 lần	30 phút 1 lần	30 phút 1 lần	30 phút 1 lần	30 phút 1 lần
	CSKH sau sửa chữa:	Phân đoạn thuộc VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ khách hàng VNPT VNP	≤1 ngày	≤2 ngày	≤2 ngày	≤1 ngày	≤2 ngày
Quy trình Hỗ trợ thông tin và giải quyết phản ánh của KH	Tiếp nhận yêu cầu từ KH và trả lời ngay nếu đủ thông tin. Chuyển tới các đơn vị xử lý nếu không đủ thông tin	Phân đoạn thuộc VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ khách hàng Trung tâm kinh doanh VNPT VNP	≤ 20 phút	≤ 20 phút	≤ 20 phút	≤ 20 phút	≤ 20 phút

Quy trình	Bước thực hiện	Phân đoạn thực hiện	Đơn vị chịu trách nhiệm	Khách hàng Tổ chức doanh nghiệp			Khách hàng cá nhân	
				Khách hàng nhóm A	Khách hàng nhóm B	Khách hàng nhóm C	Khách hàng nhóm A	Khách hàng nhóm B
Quy trình Hỗ trợ thông tin và giải quyết phản ánh của KH	Phản hồi thông tin tới khách hàng đã tiếp nhận khiếu nại và đang xử lý	Phân đoạn thuộc VNPT Vinaphone	Trung tâm Hỗ trợ khách hàng Trung tâm kinh doanh VNPT VNP	≤1 ngày	≤1 ngày	≤1 ngày	≤1 ngày	≤1 ngày
	Tiếp nhận từ VNPT VNP xử lý và phản hồi thông tin	Phân đoạn thuộc VNPT Net	Ban KTM VNPT- NET	≤ 1 ngày	≤ 2 ngày	≤ 3 ngày	≤ 1 ngày	≤ 2 ngày
	Tiếp nhận từ VNPT VNP xử lý và phản hồi thông tin	Phân đoạn thuộc VNPT IT	Trung tâm ERP VNPT- IT	≤ 1 ngày	≤ 2 ngày	≤ 3 ngày	≤ 1 ngày	≤ 2 ngày
	Tiếp nhận từ VNPT VNP xử lý và phản hồi thông tin	Phân đoạn thuộc VNPT Media	Công ty MyTV/Công ty phát triển dịch vụ GTGT VNPT- Media	≤ 1 ngày	≤ 2 ngày	≤ 3 ngày	≤ 1 ngày	≤ 2 ngày
	Tiếp nhận từ VNPT VNP xử lý và phản hồi thông tin	Phân đoạn thuộc VNPT tỉnh/thành phố	VNPT T/TP	≤ 1 ngày	≤ 2 ngày	≤ 3 ngày	≤ 1 ngày	≤ 2 ngày

Quy trình	Bước thực hiện	Phân đoạn thực hiện	Đơn vị chịu trách nhiệm	Khách hàng Tổ chức doanh nghiệp			Khách hàng cá nhân	
				Khách hàng nhóm A	Khách hàng nhóm B	Khách hàng nhóm C	Khách hàng nhóm A	Khách hàng nhóm B
	Tiếp nhận thông tin và xử lý/chuyển	Phân đoạn thuộc VNPT Vinaphone	Bộ phận xử lý-VNPT VNP	≤ 1 ngày	≤ 2 ngày	≤ 3 ngày	≤ 1 ngày	≤ 2 ngày
	-Nhận, tổng hợp thông tin từ các đơn vị và trả lời KH	Phân đoạn thuộc VNPT Vinaphone	Bộ phận xử lý-VNPT VNP	≤ 1 ngày	≤ 2 ngày	≤ 3 ngày	≤ 1 ngày	≤ 2 ngày
	Tiếp nhận thông tin và xử lý	Phân đoạn thuộc VNPT Vinaphone	Bộ phận chức năng-VNPT VNP	≤ 1 ngày	≤ 2 ngày	≤ 3 ngày	≤ 1 ngày	≤ 2 ngày
	- Nhận, tổng hợp thông tin phản hồi từ các đơn vị và trả lời BPXL	Phân đoạn thuộc VNPT Vinaphone	Bộ phận chức năng-VNPT VNP	≤ 1 ngày	≤ 2 ngày	≤ 3 ngày	≤ 1 ngày	≤ 2 ngày
	Xử lý khiếu nại và PAKH (trừ các trường hợp tại mục 5 nêu trên)	Toàn trình Xử lý khiếu nại và PAKH	VNPT Vinaphone VNPT Net VNPT IT	≤7 ngày	≤ 10 ngày	≤12 ngày	≤7 ngày	≤ 10 ngày