

Công ty cổ phần Cấp nước Tân Hòa chăm sóc khách hàng dưới dạng tổng đài đa kênh

08:31 05/07/2024

Tác giả: Đang cập nhật

Công ty cổ phần Cấp nước Tân Hòa (thuộc Tổng công ty Cấp nước Sài Gòn TNHH MTV SAWACO) triển khai các giải pháp để khách hàng dễ dàng tương tác.



Các giải pháp này tập trung vào hiện đại hóa các quy chế, chuẩn hóa các quy trình giải quyết các công việc. Đặc biệt đơn vị đang vận hành việc chăm sóc khách hàng dưới dạng tổng đài đa kênh giúp mang đến trải nghiệm khách hàng đồng nhất, liền mạch nhằm nâng cao hiệu quả chăm sóc khách hàng ngày một tốt hơn cũng như hướng đến chuyển đổi số, cùng với ngành cấp nước TP. HCM hòa vào xây dựng đô thị thông minh.

Dễ dàng tương tác cùng khách hàng

Với phương châm hướng về cộng đồng, phát triển để phục vụ tốt hơn, công ty triển khai hotline 1900 6489 để tiếp nhận và xử lý mọi thông tin, yêu cầu của khách hàng qua hệ thống tổng đài

24/7 một cách nhanh nhất.

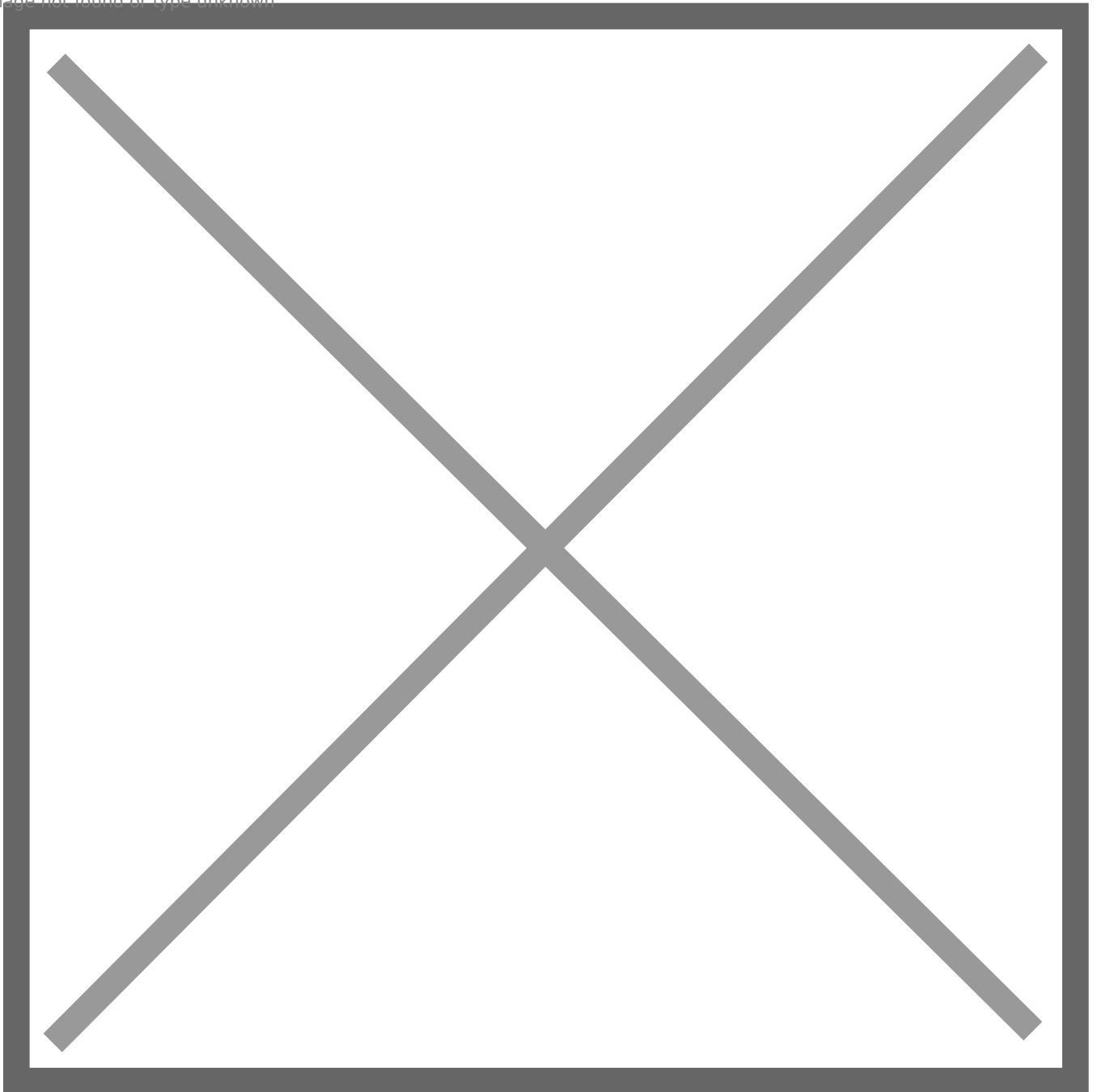
Như trường hợp gia đình bà Võ Ngọc Linh (phường Tân Quý, quận Tân Phú, TPHCM), trong dịp nghỉ lễ 30/4 - 1/5 năm 2024, gia đình về quê nhiều ngày nên đã liên hệ đến số tổng đài 19006489 của Công ty cổ phần Cấp nước Tân Hòa để hỗ trợ tạm khóa nước nhằm hạn chế việc rò rỉ hệ thống sau đồng hồ nước dẫn đến tiêu thụ tăng cao. Ngay sau đó đã có nhân viên đến hỗ trợ cho gia đình. Không chỉ bà Linh, mà nhiều cuộc gọi của khách hàng đến tổng đài cấp nước Tân Hòa đều được giải quyết một cách nhanh chóng, thỏa đáng trong thời gian qua.

Nổi bật của tổng đài đa kênh đó là zalo OA Tân Hòa đã có 78.025/151.586 khách hàng quan tâm, việc tiếp nhận và xử lý các yêu cầu khách phổ biến. Đơn cử, nhận được thông báo về việc cấp định mức nước theo số định danh cá nhân từ Công ty Tân Hòa. Gia đình Bà Hương (65 tuổi) ngụ phường Sơn Kỳ, quận Tân Phú có 04 nhân khẩu “Ngày trước, tôi phải sao, chụp các giấy tờ liên quan và đến phòng giao dịch ở quận 5 để làm thủ tục cấp định mức nước. Giờ chỉ cần chụp ảnh các giấy tờ liên quan gửi trên trang zalo OA, bộ phận CSKH tiếp nhận và gửi biên nhận để theo dõi hồ sơ không cần phải đến công ty”, bà Hương cho biết.

Nhanh chóng, thuận tiện cho người dân

Địa bàn quản lý của Công ty Tân Hòa là quận Tân Bình, Tân Phú, trong khi trụ sở phòng giao dịch lại ở quận 5 nên khá xa địa bàn quản lý. Do đó, công ty đã triển khai tiếp nhận thủ tục liên quan ngành nước như: gắn mới đồng hồ nước; nâng, dời, đổi cỡ đồng hồ nước; giải quyết đơn khiếu nại... qua tổng đài 24/7 của công ty đã giúp rút ngắn khoảng cách, giúp thời gian giải quyết các kiến nghị của khách hàng được nhanh chóng. Từ đó, tạo thuận tiện cho người dân, không phải mất thời gian đi lại khi cần giao dịch với ngành nước.

Image not found or type unknown



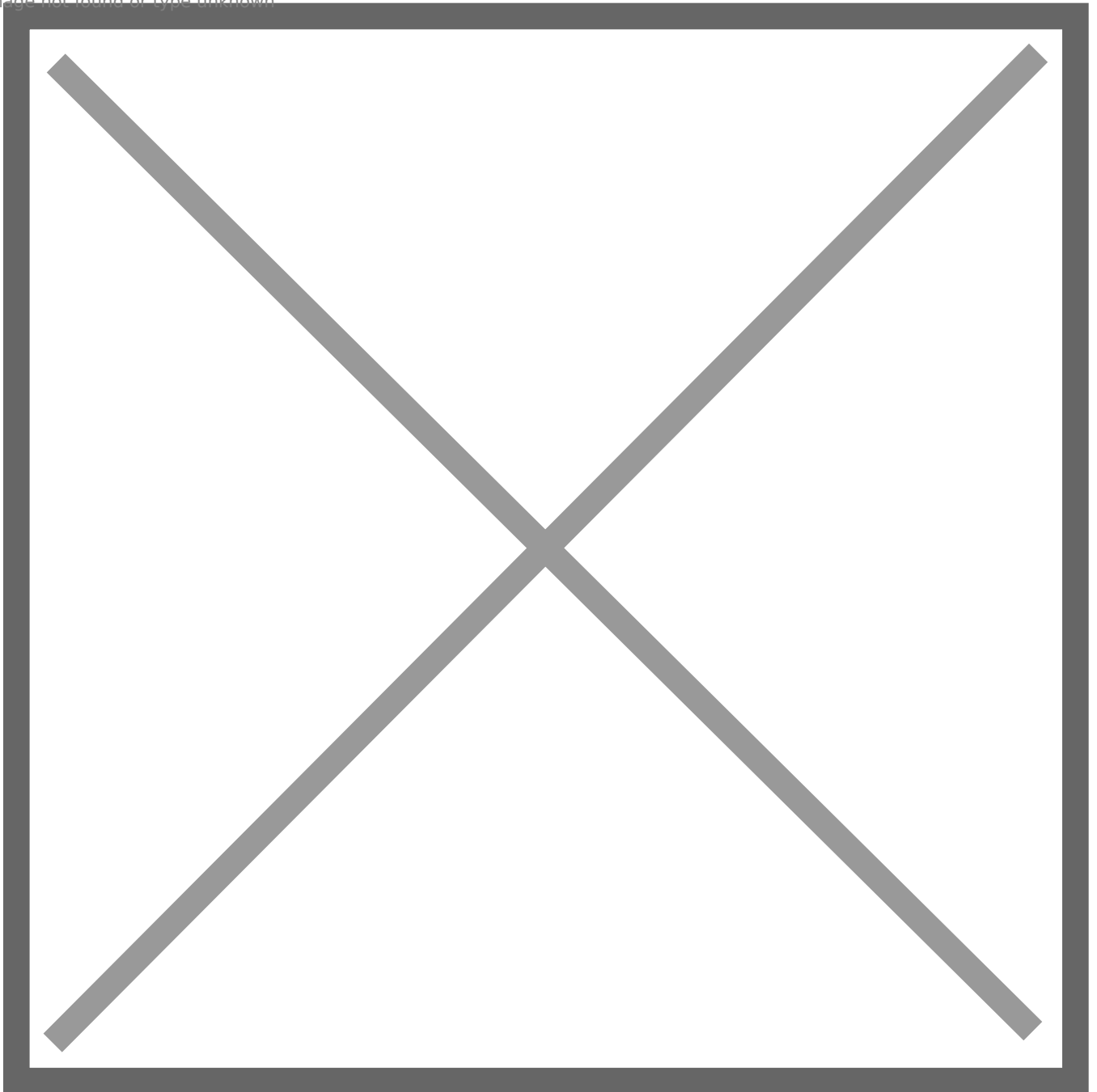
Tháng 04/2024, bà Nguyễn Hương Lan, phường 12, quận Tân Bình sửa chữa nhà bị vướng đồng hồ nước hiện hữu. Sau đó, bà Lan liên hệ tổng đài công ty cần di dời đồng hồ nước trong phạm vi bất động sản của gia đình được báo chi phí kèm theo bảng giá chi tiết và chuyển khoản gửi thông tin giao dịch qua kênh zalo OA. Chỉ sau 60 phút, các yêu cầu của bà Lan đã được thực hiện và rất hài lòng về dịch vụ của đơn vị cấp nước, bà Lan chia sẻ.

Hiện nay nhu cầu cuộc sống ngày càng cao, việc xây dựng và sửa chữa nhà của người dân là điều tất yếu. Mặc dù đồng hồ nước được gắn lần đầu tiên là miễn phí cho các hộ dân sử dụng với mục đích sinh hoạt, tuy nhiên, để đảm bảo quyền và lợi ích cho khách hàng, trong quá trình xây dựng và sửa chữa khách hàng không được tự ý di dời và tác động đến đồng hồ nước làm sai kỹ thuật

thiết kế và gây thất thoát nước được quy định tại Khoản 1, 2 điều 14, khoản 3 điều 13 và khoản 2 điều 47 của Quyết định số 20/2007/QĐ-UBND ngày 09/02/2007 của UBND TP. Hồ Chí Minh quy định về Cung cấp, sử dụng nước và bảo vệ công trình cấp nước trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

Khách hàng có trách nhiệm bảo quản đồng hồ nước và các chi niêm phong. Nghiêm cấm các hành vi tự ý đục phá, di dời, nâng hạ, thay đổi cỡ, sửa chữa hoặc bất cứ hành vi nào gây hư hại cho đồng hồ nước và ống nhánh hiện hữu.”. Khi vi phạm quy định trên, khách hàng phải chịu hoàn toàn chi phí thi công đấu nối lại đúng kỹ thuật cấp nước với chi phí rất cao từ 6 - 8 triệu đồng (phụ thuộc vào nhiều yếu tố: giá vật tư chuyên ngành cấp nước, khoảng cách từ đường ống chính đến vị trí đồng hồ nước, kết cấu tái lập mặt đường...), công ty sẽ truy thu tiền bồi thường thiệt hại lượng nước thất thoát do vi phạm quy định.

Image not found or type unknown



Theo đó, để đảm bảo việc chăm sóc khách hàng các thông tin, yêu cầu của khách hàng sẽ được tiếp nhận, chuyển đến các phòng, đội chuyên môn thông qua chương trình quản lý một cửa, nhờ đó thời gian giải quyết được nhanh chóng, kịp thời, đem đến sự hài lòng cho khách hàng.

Trong thời gian tới, Công ty Tân Hòa tiếp tục nghiên cứu thực hiện giải pháp đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số định hướng xây dựng và phát triển thành một doanh nghiệp số. Trong đó hướng đến sự tiện lợi cho khách hàng, lấy khách hàng làm trung tâm; cung cấp các dịch vụ trực tuyến, minh bạch để nâng cao chất lượng phục vụ và chăm sóc khách hàng/đối tác; kết nối liên thông, tự động hóa các quy trình nội bộ trong công ty.

Công ty Tân Hòa xác định số hóa các kênh liên lạc chính là chìa khóa để giao tiếp hiệu quả hơn với khách hàng. Vì vậy, với việc mạnh mẽ ứng dụng các công nghệ mới, hiện đại vào hoạt động của tổng đài chăm sóc khách hàng đa kênh, Công ty Tân Hòa tin tưởng sẽ tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ và tính chuyên nghiệp trong hoạt động chăm sóc khách hàng của ngành cấp nước TP. HCM.

PV

Link bài viết: <https://nguoilambao.vn/public/index.php/cong-ty-co-phan-cap-nuoc-tan-hoa-cham-soc-khach-hang-duoi-dang-tong-dai-da-kenh>