

Khách hàng và đơn vị cấp nước đẩy mạnh tương tác qua ứng dụng số doanh nghiệp

16:01 11/04/2025

Tác giả: Đang cập nhật

Với mục tiêu đem lại nhiều tiện ích, phục vụ khách hàng nhanh chóng và hiệu quả, các đơn vị quản lý cung cấp nước sạch trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh đẩy mạnh ứng dụng CNTT và nhiều giải pháp số hóa, qua đó tạo nền tảng hình thành và xây dựng văn hóa doanh nghiệp số.



Nhân viên Công ty CP Cấp nước Gia Định hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ “24H” để giải quyết nhanh những nhu cầu phát sinh ngay trong ngày.

Cũng như các hộ gia đình khác, bà Dương Thị Thanh Huỳnh (phường Tân Quý, quận Tân Phú) thực hiện đăng ký định mức nước do thu hồi sổ hộ khẩu theo Luật Cư trú mới trên website <https://cskhtanhhoa.com.vn> của Công ty CP Cấp nước Tân Hòa. Không phải đến trụ sở công ty, bà Huỳnh nhận được số điện thoại liên hệ từ tổng đài chăm sóc khách hàng của công ty tư vấn, hướng

dẫn về việc phải đăng ký lại hợp đồng do ông Dương Văn Bé Bảy (cha bà Huỳnh) đứng tên trên hợp đồng cung cấp nước đã mất nên bà đứng tên.

“Mấy chú nhân viên hướng dẫn cặn kẽ cách làm, thao tác từng bước qua phần mềm chăm sóc khách hàng được mở từ điện thoại di động nên chỉ cần ngồi nhà là có thể làm luôn, không phải đến trụ sở giao dịch”, bà Huỳnh niềm nở cho biết. Tương tự, bà Nguyễn Hương Lan (ngụ phường 12, quận Tân Bình) chia sẻ, việc cài đặt và sử dụng app chăm sóc khách hàng giúp tiết kiệm thời gian, tạo kênh “giao tiếp” trực tuyến tiện lợi, nhanh chóng với Công ty cấp nước.

Với mục tiêu đem lại nhiều tiện ích khách hàng tại địa bàn quản lý, Công ty CP Cấp nước Tân Hòa đã triển khai hướng dẫn sử dụng app chăm sóc khách hàng SAWACO CSKH với nhiều dịch vụ và tính năng nổi trội. Với ứng dụng này, khách hàng có thể tải app SAWACO CSKH để đăng ký định mức nước, hóa đơn tiền nước, báo chỉ số nước, ký kết hợp đồng điện tử hoặc website:

<https://cskhtanhhoa.com.vn> để tra cứu toàn bộ thông tin liên quan về danh bộ của mình như hóa đơn tiền nước, lịch biên đọc chỉ số, số điện thoại nhân viên đọc số, giá biểu, định mức... đồng thời phản ánh và nhận phản hồi của công ty về các dịch vụ cấp nước một cách nhanh chóng mà không cần đến trụ sở công ty. Việc này quá tiện lợi, giúp người dân và nhà cung cấp dịch vụ ngày càng gần nhau hơn.

Với mục tiêu quyết nhanh chóng yêu cầu của khách hàng cũng như tối ưu quy trình thanh toán, Công ty CP Cấp nước Gia Định đã áp dụng chương trình “Dịch vụ 24h” để tiến hành thực hiện các giao dịch như chi phí như nâng, dời, gắn hộp bảo vệ đồng hồ nước, thay đồng hồ hoặc phụ tùng đồng hồ nước, chi phí mở nước, chi phí kiểm định. Nhân viên Công ty CP Cấp nước Gia Định hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ “24H” để giải quyết nhanh những nhu cầu phát sinh ngay trong ngày.

Theo Phòng Kinh doanh dịch vụ khách hàng, nếu như trước đây quy trình giải quyết thông thường một dịch vụ trung bình mất 3 ngày thì nay chỉ còn “24 giờ” nếu khách hàng có nhu cầu giải quyết nhanh trong ngày. Để thực hiện yêu cầu “ngay và luôn” của khách hàng, một nhóm nhân viên gồm các bộ phận liên quan sẽ tham gia “Đội đặc nhiệm” thông qua nhóm Zalo “CNGD_Dịch vụ 24H” để trao đổi và chia sẻ các thông tin, bản vẽ, thiết kế, chi phí trước khi thực hiện dịch vụ. Khách hàng theo đó sẽ “chốt” phương án thi công và thanh toán qua tài khoản công ty chi phí thực hiện. Đồng thời, các đội thi công sẽ liên hệ khách hàng thi công nhanh theo yêu cầu dịch vụ 24H và thực hiện hoàn công theo quy trình.

Lãnh đạo Công ty CP Cấp nước Gia Định cho biết, “Dịch vụ 24H” bắt đầu triển khai tháng tại đơn vị từ tháng 11/2023. Tính đến nay có hơn 100 khách hàng sử dụng dịch vụ, với số tiền thu được từ dịch vụ khách thông qua hình thức quét mã QR đạt gần 200 triệu đồng. Hiệu quả, lợi ích thu được do áp dụng giải pháp vừa mang lại sự hài lòng cho khách hàng vì sự thuận tiện và nhanh chóng khi sử dụng dịch vụ; bản thân công ty dễ dàng theo dõi được dòng tiền của dịch vụ khác, tiết kiệm thời gian và chi phí cho đơn vị.

Ngoài ra, Công ty CP Cấp nước Gia Định còn thực hiện nhiều chương trình, ứng dụng chuyển đổi số nâng cao chất lượng dịch vụ cấp nước như dịch vụ chăm sóc khách hàng trên phần mềm Zalo: duy trì vận hành, nâng cấp các chức năng tra cứu hóa đơn tiền nước, cung cấp công cụ cho phép khách hàng gửi đánh giá, thắc mắc và lấy ý kiến về sự hài lòng của khách hàng; hệ thống tổng đài chăm sóc khách hàng (Call Center): thực hiện nâng cấp các chức năng tiếp nhận thông tin khách hàng và giải đáp cuộc gọi, liên thông đến từng Phòng - Ban - Đội để giải quyết kịp thời các vấn đề của khách hàng. Lắp đặt đồng hồ nước và các thiết bị trên mạng lưới có thể truyền dữ liệu và điều khiển trực tuyến để đảm bảo cấp nước an toàn, liên tục đến khách hàng...

PV

Link bài viết: <https://nguoilambao.vn/public/khach-hang-va-don-vi-cap-nuoc-day-manh-tuong-tac-qua-ung-dung-so-doanh-nghiep>