

Số: 14/KH-HAW

Hậu Giang, ngày 27 tháng 10 năm 2023

KẾ HOẠCH

V/v triển khai app chăm sóc khách hàng

- Căn cứ Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ về Phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;

- Căn cứ Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 02/12/2020 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Hậu Giang khóa XIV về xây dựng Chính quyền điện tử và chuyển đổi số tỉnh Hậu Giang giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030

1. Mục đích, yêu cầu:

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin để nâng cấp, phát triển cơ sở hạ tầng quản lý khách hàng tại Công ty. Góp phần đẩy nhanh công cuộc chuyển đổi số cũng như các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt. Từng bước mang đến khách hàng chất lượng phục vụ tốt nhất.

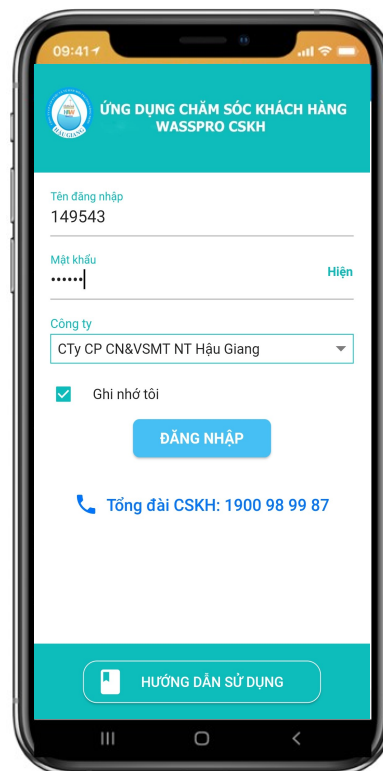
2. Hướng dẫn khách hàng cài đặt và sử dụng:

Bước 1: Khách hàng tìm kiếm tên ứng dụng “CSKH Wasspro HGI” trên CH Play hoặc App store để tải về và đăng nhập sử dụng.

Hoặc khách hàng có thể quét mã Qrcode sau để đến ngay link tải về và bấm chọn Cài đặt.



Bước 2: Sau khi đã cài đặt app thành công, tại giao diện chính, khách hàng đăng nhập bằng cách nhập mã Khách hàng (là mã có 6 con số trên Giấy báo hoặc Biên nhận tiền nước) để đăng nhập vào app với mật khẩu mặc định 123456 (Sau khi đăng nhập thành công, khách hàng có thể thay đổi mật khẩu).



Bước 3: Khách hàng có thể xem các chức năng chính của app như sau:

- **Quản lý hóa đơn:** Khách hàng có thể tra cứu, xem lại hóa đơn các kỳ nước đã sử dụng và dùng các app ngân hàng, các ví điện tử để thanh toán tiền nước không dùng tiền mặt.

- **Quản lý sự cố:** Khách hàng chủ động phản ánh sự cố về bộ phận CSKH của Công ty.

- **Thông tin tài khoản:** Khách hàng xem được đầy đủ thông tin liên quan.

- **Quản lý thông báo:** Khách hàng có thể nhận được thông báo tiền nước hàng tháng và các thông báo khác có liên quan.

- **Gọi điện thoại qua số Tổng đài 1900989987** Khách hàng có thể gọi trực tiếp đến số Tổng đài CSKH của Công ty để phản ánh các vấn đề liên quan.



- **Hướng dẫn sử dụng:** khách hàng có thể xem chi tiết các tính năng của app CSKH.

3. Thời gian áp dụng:

Thời gian thực hiện: **Từ tháng 11/2023**

- Nhân viên quản lý các trạm cấp nước, Cộng tác viên ghi, thu tiền nước tiến hành triển khai đến toàn bộ khách hàng đang phụ trách ghi chỉ số thu tiền nước. Bằng các hình thức sau:

- Giới thiệu app “**CSKH Wasspro HGI**” để khách hàng tìm kiếm trên các nền tảng CH Play hoặc App store.

- Giới thiệu app “**CSKH Wasspro HGI**” qua mã Qrcode: khách hàng có thể quét mã QR code để đến trực tiếp link tải và tiến hành cài đặt phần mềm.

4. Lộ trình thực hiện:

- Năm 2023 phần đầu thực hiện cài đặt và hướng dẫn khách hàng sử dụng app đạt 20% trên tổng khách hàng hiện hữu.

- Năm 2024 phần đầu thực hiện cài đặt và hướng dẫn khách hàng sử dụng app đạt 70% trên tổng khách hàng hiện hữu.

- Năm 2025 phần đầu đạt 100% khách hàng sử dụng nước được cài đặt và hướng dẫn sử dụng.

5. Nguồn kinh phí thực hiện:

- VNPT Hậu Giang là đơn vị cung cấp app CSKH, hỗ trợ triển khai và chịu trách nhiệm bảo mật thông tin cho khách hàng của Công ty. Giá trọn gói: 20.000.000 đồng.

(*Bằng chữ: Hai mươi triệu đồng*). Đã bao gồm thuế GTGT.

6. Tổ chức triển khai:

➤ Phòng Kinh doanh:

- Chịu trách nhiệm hỗ trợ kỹ thuật trong quá trình triển khai.
- Cài đặt app CSKH và hướng dẫn sử dụng app “**CSKH Wasspro HGI**” cho quản lý các trạm cấp nước, Cộng tác viên ghi, thu tiền nước.
- Đăng tải, quảng bá app CSKH trên website Công ty.
- Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện các chức năng của app CSKH

➤ Phòng Quản lý:

- Chịu trách nhiệm đôn đốc, theo dõi số lượng khách hàng cài đặt app trên từng tài khoản của quản lý các trạm cấp nước. Đưa số liệu khách hàng đã cài app, chưa cài vào báo cáo định kỳ.
- Triển khai kịp thời và hiệu quả các nội dung, nhiệm vụ được giao trong Thông báo này; lồng ghép vào các cuộc họp của các Tổ quản lý vào cuối các tháng.

Trong quá trình triển khai thực hiện gặp khó khăn, vướng mắc kịp thời phản ánh về phòng Kinh doanh để được hỗ trợ.

➤ Phòng Hành chính - Tổng hợp:

Thông báo đến UBND các xã, phường, thị trấn trong công tác tuyên truyền cài đặt app “**CSKH Wasspro HGI**” đến khách hàng. Phối hợp chặt chẽ với chính quyền địa phương nhằm thông tin và bảo vệ khách hàng cảnh giác trước các thủ đoạn lừa đảo của các tổ chức khác. Mang đến niềm tin và đảm bảo chất lượng phục vụ tốt nhất cho khách hàng.

Tuyên truyền sâu rộng đến toàn thể người lao động Công ty cài đặt, sử dụng app, giới thiệu app đến khách hàng.

Trên đây là kế hoạch về việc triển khai app “**CSKH Wasspro HGI**” của Công ty Cổ phần cấp nước và VSMT nông thôn Hậu Giang. Đề nghị các phòng liên quan, các Tổ quản lý và các Trạm CNTT nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- HĐQT, BKS, BGĐ(b/c);
- Các Phòng, Tổ quản lý, trạm cấp nước(t/h);
- Website Công ty;
- Lưu: VT.

KT.GIÁM ĐỐC
P.GIÁM ĐỐC
(Đã ký)

Hà Thanh Phong

CHỈ TIÊU KHÁCH HÀNG CÀI VÀ SỬ DỤNG APP CSKH CỦA CÔNG TY

STT	TÊN TRẠM	NĂM 2023	NĂM 2024	NĂM 2025	GHI CHÚ
1	Trạm CNTT Tân Bình	1.165	4.076	6.988	
2	Trạm CNTT Trường Long A	848	2.967	5.086	
3	Trạm CNTT Nhơn Nghĩa A	380	1.331	2.281	
4	Trạm CNTT Vị Thanh 1	791	2.770	4.748	
5	Trạm CNTT Thạnh Xuân	693	2.426	4.159	
6	Trạm CNTT Hòa Mỹ	899	3.147	5.394	
7	Trạm CNTT Đông Phước A	269	943	1.616	
8	Trạm CNTT Đông Thạnh	467	1.635	2.803	
9	Trạm CNTT Long Thạnh	484	1.695	2.906	
10	Trạm CNTT Thạnh Hòa	361	1.265	2.168	
11	Trạm CNTT Phụng Hiệp	269	942	1.614	
12	Trạm CNTT KDCVLDP	638	2.233	3.828	
13	Trạm CNTT Phú Tân	189	662	1.134	
14	NMN Nàng Mau	1.057	3.699	6.341	
15	Trạm CNTT Vị Thủy	583	2.039	3.496	
16	NMN Long Mỹ	739	2.588	4.436	
17	Trạm CNTT Vị Thanh 2	824	2.885	4.945	
18	Trạm CNTT Vị Thắng	608	2.129	3.650	
19	Trạm CNTT Vĩnh Tường	786	2.750	4.714	
20	Trạm CNTT Hòa Tiến	444	1.553	2.662	
21	Trạm CNTT Long Bình	604	2.114	3.624	
22	Trạm CNTT Liên Xã Hòa An	1.433	5.016	8.599	
23	Trạm CNTT Phương Phú	900	3.151	5.401	
24	Trạm CNTT Long Trị A	567	1.985	3.403	
25	Trạm CNTT Tân Phước Hưng	272	953	1.633	
26	Trạm CNTT Phương Bình	523	1.829	3.136	
	Tổng Cộng	16.794	58.780	100.766	

Lập bảng

Nguyễn Lê Phước Lộc

Hậu Giang, ngày 27 tháng 10 năm 2023

Xác nhận phòng Quản lý

Trần Văn Dũ