

VNPT HẢI PHÒNG



**HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG
NHÓM CHỨC NĂNG CHUYỂN MẠNG GIỮ SỐ
MNP**

(Văn bản 1200/TB-TĐD-VNPT-HP ngày 07/06/2019)

Hải Phòng, ngày 18 tháng 06 năm 2019

Bản theo dõi thay đổi

Ngày cập nhật	Phiên bản	Nội dung/ thay đổi	Người viết
18/06/2019	1.3.3 IOS	Viết tài liệu hướng dẫn sử dụng trên VNPT - Cab	Hoàng Thị Thùy Linh

MỤC LỤC

I.	QUY TRÌNH CHUYỂN MẠNG GIỮ SỐ MNP TRÊN VNPT-CAB	5
II.	HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG.....	6
1.	Nhân viên kỹ thuật thực hiện tiếp nhận tư vấn giới thiệu hợp đồng	6
a.	Thêm phiếu.....	6
b.	Giao phiếu về kinh doanh vùng.....	8
2.	Nhân viên kinh doanh địa bàn (chăm sóc tuyến) tiếp nhận thông tin chuyển mạng từ nhân viên VTHP thực hiện xử lý yêu cầu chuyển mạng giữ số.....	8
a.	Cập nhật kết quả xử lý.....	8
b.	Xem chi tiết phiếu	10
c.	Xem thông tin người nhập hợp đồng tư vấn giới thiệu	11

DANH MỤC HÌNH VẼ

Hình 1: Hướng dẫn nhân viên kỹ thuật vào chức năng Giới thiệu và phát triển dịch vụ trên VNPT- Cab.	6
Hình 2: Hướng dẫn nhân viên kỹ thuật tạo phiếu tư vấn chuyển mạng giữ số MNP trên VNPT -Cab	7
Hình 3: Hướng dẫn nhân viên kỹ thuật giao phiếu tư vấn chuyển mạng giữ số MNP về kinh doanh vùng trên VNPT -Cab.	8
Hình 4: Hướng dẫn nhân viên chăm sóc tuyến vào chức năng Giới thiệu và phát triển dịch vụ để cập nhật kết quả xử lý chuyển MNP	9
Hình 5: Hướng dẫn nhân viên chăm sóc tuyến cập nhật kết quả xử lý MNP “ Đã ký được hợp đồng”	9
Hình 6: Giao diện hướng dẫn nhân viên chăm sóc tuyến cập nhật kết quả xử lý MNP “Không ký được hợp đồng”	10
Hình 7: Hướng dẫn nhân viên chăm sóc tuyến xem thông tin phiếu MNP đã được cập nhật bởi nhân viên kỹ thuật.....	11
Hình 8: Hướng dẫn nhân viên chăm sóc tuyến xem thông tin người nhập MNP.....	12

I. QUY TRÌNH CHUYỂN MẠNG GIỮ SỐ MNP TRÊN VNPT-CAB

- Nhân viên VTHP thực hiện bước nhập thông tin chuyển mạng trên phần mềm VNPT Cab -> giao phiếu tư vấn giới thiệu hợp đồng về nhân viên kinh doanh địa bàn (chăm sóc tuyến): *(Thực hiện từ bước 1 đến bước 3)*

Bước 1: Kiểm tra thông tin thuê bao và các điều kiện chuyển mạng:

- ✓ Thực hiện kiểm tra, xác minh thông tin thuê bao của khách hàng bằng cách đề nghị khách hàng (hoặc sử dụng máy điện thoại của khách hàng) nhắn tin theo cú pháp: **TTTB gửi 1414**
- ✓ Sau khi nhận được tin nhắn trả về, đề nghị khách hàng (hoặc thực hiện hộ khách hàng) kiểm tra, so sánh với thực tế (loại giấy tờ và các thông tin trên giấy tờ: thông thường là chứng minh thư gồm ngày sinh, số chứng minh thư, ngày cấp, nơi cấp). Trong trường hợp các thông tin thuê bao chưa đúng với thực tế, nhân viên tư vấn đề nghị khách hàng đến điểm giao dịch gần nhất của nhà mạng mà khách hàng đang sử dụng để đăng ký điều chỉnh bổ sung thông tin cho đúng với thực tế.

Thông tin giấy tờ gồm:

- ❖ Cá nhân: CMND/ hộ chiếu/ thẻ căn cước còn hiệu lực
- ❖ Doanh nghiệp:
 - Giấy giới thiệu, giấy ủy quyền của cơ quan cho cá nhân đại diện (bản gốc)
 - Bản sao giấy Đăng ký Kinh doanh của cơ quan.
 - Bản chính hoặc bản sao công chứng CMND/hộ chiếu/thẻ căn cước còn hạn của cá nhân đại diện doanh nghiệp làm thủ tục.

Bước 2: Nhân viên VTHP thực hiện chụp ảnh tin nhắn (thông tin thuê bao) trả về, ảnh giấy tờ (ảnh mặt trước, ảnh mặt sau). Thực hiện cập nhật và xuất phiếu điều tư vấn, ký hợp đồng cung cấp dịch vụ tại địa chỉ khách hàng cho nhân viên kinh doanh địa bàn (chăm sóc tuyến) – Phòng bán hàng tương ứng trên phần mềm VNPT – Cab tại chức năng “*Giới thiệu và phát triển dịch vụ*” với loại nhu cầu là “*Chuyển mạng giữ số*”. Các thông tin bắt buộc phải cập nhật gồm:

- ✓ Loại yêu cầu: Tư vấn dịch vụ
- ✓ Loại nhu cầu: Chuyển mạng giữ số.
- ✓ Tên khách hàng: nhập theo thông tin trên giấy tờ.
- ✓ Địa chỉ: nhập theo thông tin trên giấy tờ.
- ✓ Số điện thoại liên hệ: là số điện thoại có nhu cầu chuyển mạng giữ số.
- ✓ Loại giấy tờ: Chứng minh thư,...
- ✓ Số giấy tờ: số chứng minh thư,....
- ✓ Ngày cấp.
- ✓ Nơi cấp.
- ✓ Ảnh giấy tờ: ảnh chụp chứng minh thư (mặt trước, mặt sau), ảnh chụp tin nhắn thông tin đăng ký của khách hàng.

Bước 3: Hướng dẫn khách hàng soạn tin nhắn YCCM gửi 1441 từ máy khách hàng.

- Nhân viên kinh doanh địa bàn (chăm sóc tuyến) là đầu mối tiếp nhận thông tin chuyển mạng từ nhân viên VTHP và xử lý yêu cầu chuyển mạng cho đến khi khách hàng chuyển mạng thành công *(thực hiện bước 4)*

Bước 4: Nhân viên kinh doanh địa bàn (chăm sóc tuyến) tiếp nhận thông tin nhu cầu chuyển mạng giữ số trên VNPT – Cab thực hiện:

- ✓ Nhập YCCM và gửi YCCM trên hệ thống CRM MNP chậm nhất trong vòng 04 giờ kể từ khi tiếp nhận thông tin trên VNPT-Cab.
- ✓ Nhập thông tin khách hàng chuyển mạng giữ số trên hệ thống PTTB tại chức năng Lập hợp đồng/ Cập nhật thông tin thuê bao di động chuyển mạng đến (PI), đánh dấu nhân viên VTHP giới thiệu.
- ✓ Bàn giao SIM trắng cho KH.
- ✓ Chủ trì theo dõi quá trình chuyển mạng cho đến khi chuyển mạng thành công và kết thúc quá trình hậu kiểm nếu có.
- ✓ Chủ động liên hệ, hướng dẫn khách hàng để đảm bảo đủ các điều kiện chuyển mạng sau khi có kết quả.
- ✓ Thu và nộp phí chuyển mạng theo quy định.

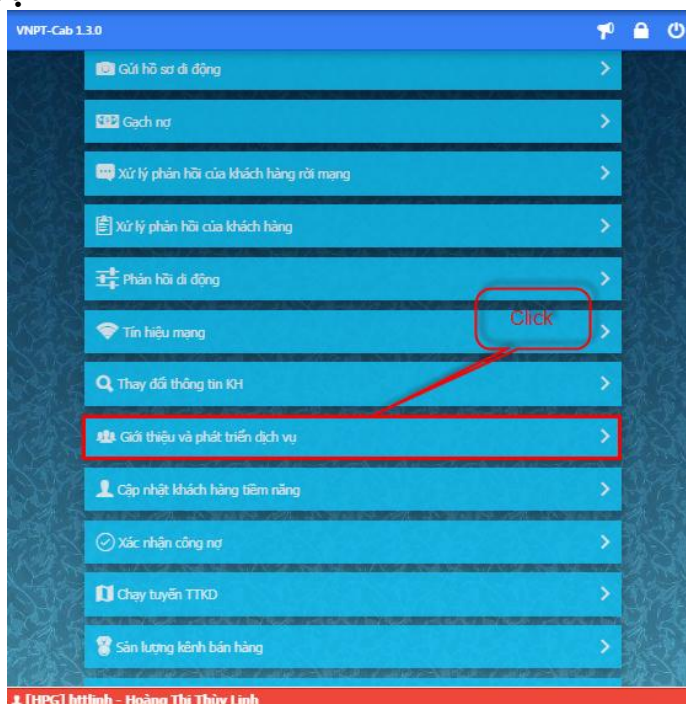
II. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

1. Nhân viên kỹ thuật thực hiện tiếp nhận tư vấn giới thiệu hợp đồng

Mô tả: Chức năng này hỗ trợ việc cập nhật thông tin khách hàng muốn chuyển mạng giữ số

Đối tượng: Nhân viên kỹ thuật - VTHP

Thực hiện: Đăng nhập vào hệ thống VNPT Cab -> vào chức năng **Giới thiệu và phát triển dịch vụ**



Hình 1: Hướng dẫn nhân viên kỹ thuật vào chức năng Giới thiệu và phát triển dịch vụ trên VNPT- Cab.

a. Thêm phiếu

Chọn nút **Thêm phiếu**

Nhập thông tin phiếu điều tư vấn khách hàng chuyển mạng giữ số MNP:

Loại YC: Tư vấn dịch vụ

Loại NC: Chuyển mạng giữ số MNP

Tên KH: nhập thông tin đầy đủ về tên khách hàng theo số giấy tờ

Địa chỉ : nhập theo thông tin trên giấy tờ.

Liên hệ: Nhập số liên hệ với khách hàng.

Loại giấy tờ: Chứng minh thư,...

Số giấy tờ: số chứng minh thư,....

Ngày cấp: Nhập ngày cấp theo số giấy tờ.

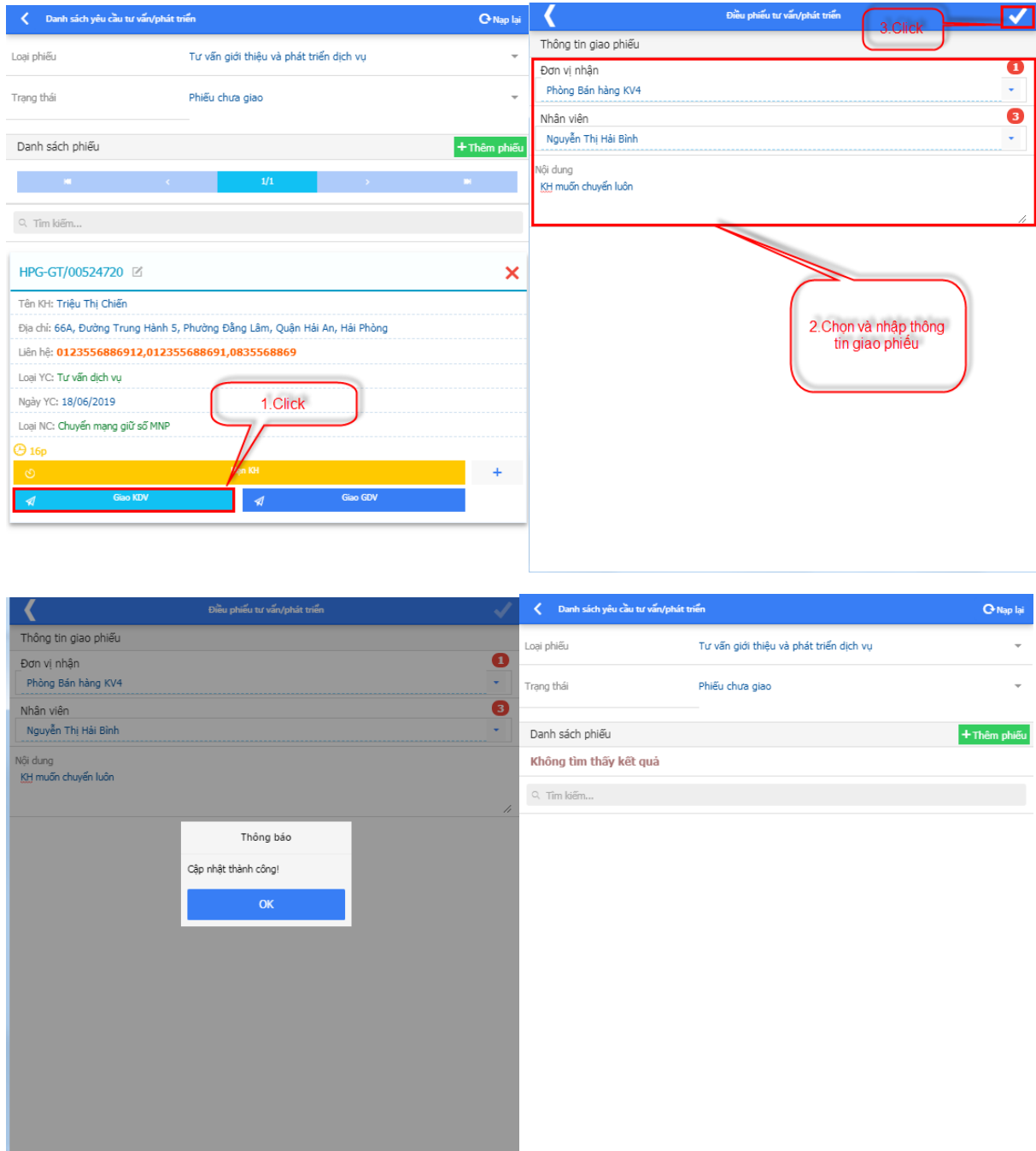
Nơi cấp: Nhập nơi cấp số giấy tờ.

Ảnh: ảnh chụp chứng minh thư (mặt trước, mặt sau), ảnh chụp tin nhắn thông tin đăng ký của khách hàng

The image displays two screenshots from the VNPT-Cab mobile application. The top screenshot shows the 'Danh sách yêu cầu tư vấn/phát triển' screen with a search bar and a '+ Thêm phiếu' button. A red callout '1. Click' points to this button. The bottom screenshot shows the 'Cập nhật thông tin yêu cầu' form for adding a new ticket. A red callout '2. Cập nhật thông tin khách hàng chuyển mạng giữ số' points to the form fields. Another red callout '3. Chọn ảnh có sẵn hoặc chụp ảnh' points to the photo selection icons. A final red callout '4. Click' points to the confirmation checkmark at the top right of the form. The form fields include: Ngày cấp (05/10/2005), Nơi cấp (Cahp), Ghi chú, Ảnh giấy tờ (with three photo slots labeled Ảnh 1, Ảnh 2, Ảnh 3), and Thông tin kết cuối (Tên KC: S2-DLAM05C03, Địa chỉ KC: 79/100 Trung Hanh). A 'Thông báo' dialog box is also visible, indicating the ticket is successfully added.

Hình 2: Hướng dẫn nhân viên kỹ thuật tạo phiếu tư vấn chuyển mạng giữ số MNP trên VNPT - Cab

b. Giao phiếu về kinh doanh vùng



Hình 3: Hướng dẫn nhân viên kỹ thuật giao phiếu tư vấn chuyển mạng giữ số MNP về kinh doanh vùng trên VNPT -Cab.

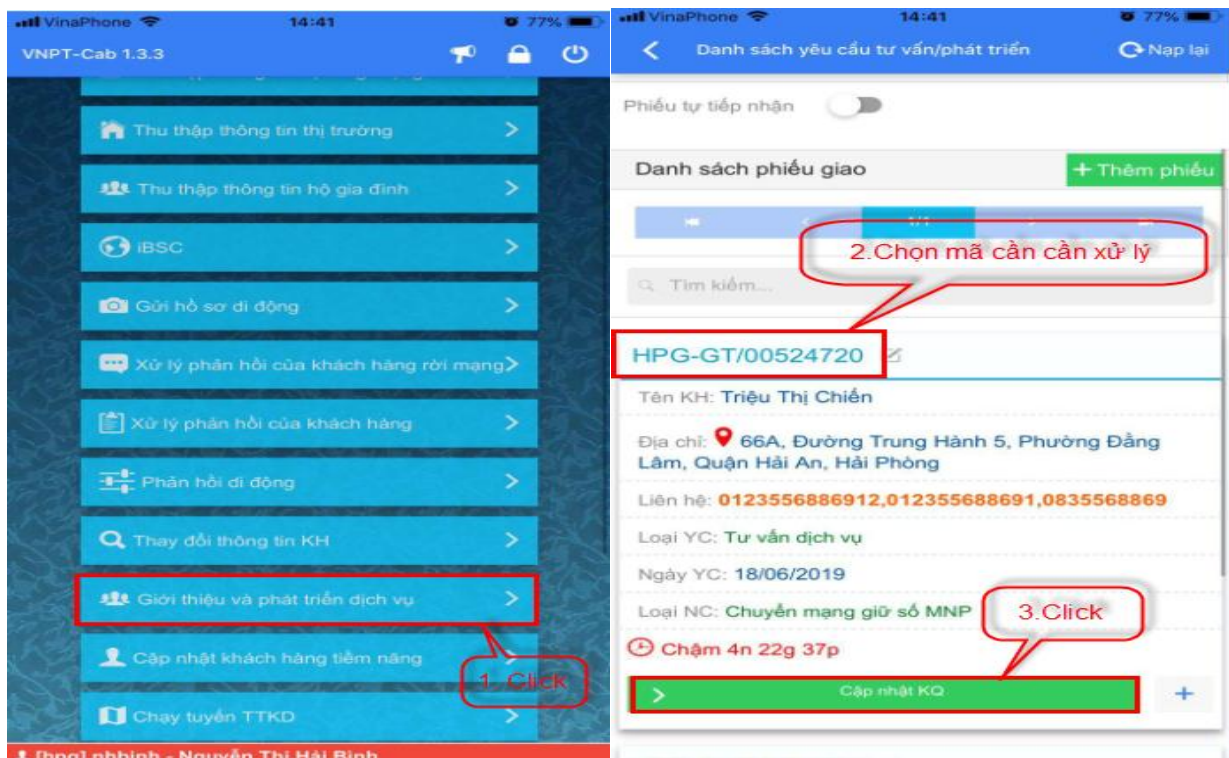
2. Nhân viên kinh doanh địa bàn (chăm sóc tuyến) tiếp nhận thông tin chuyển mạng từ nhân viên VTHP thực hiện xử lý yêu cầu chuyển mạng giữ số

Mô tả: Chức năng này thực hiện xử lý thông tin khách hàng muốn chuyển mạng giữ số

Đối tượng: Nhân viên kinh doanh địa bàn - TTKD

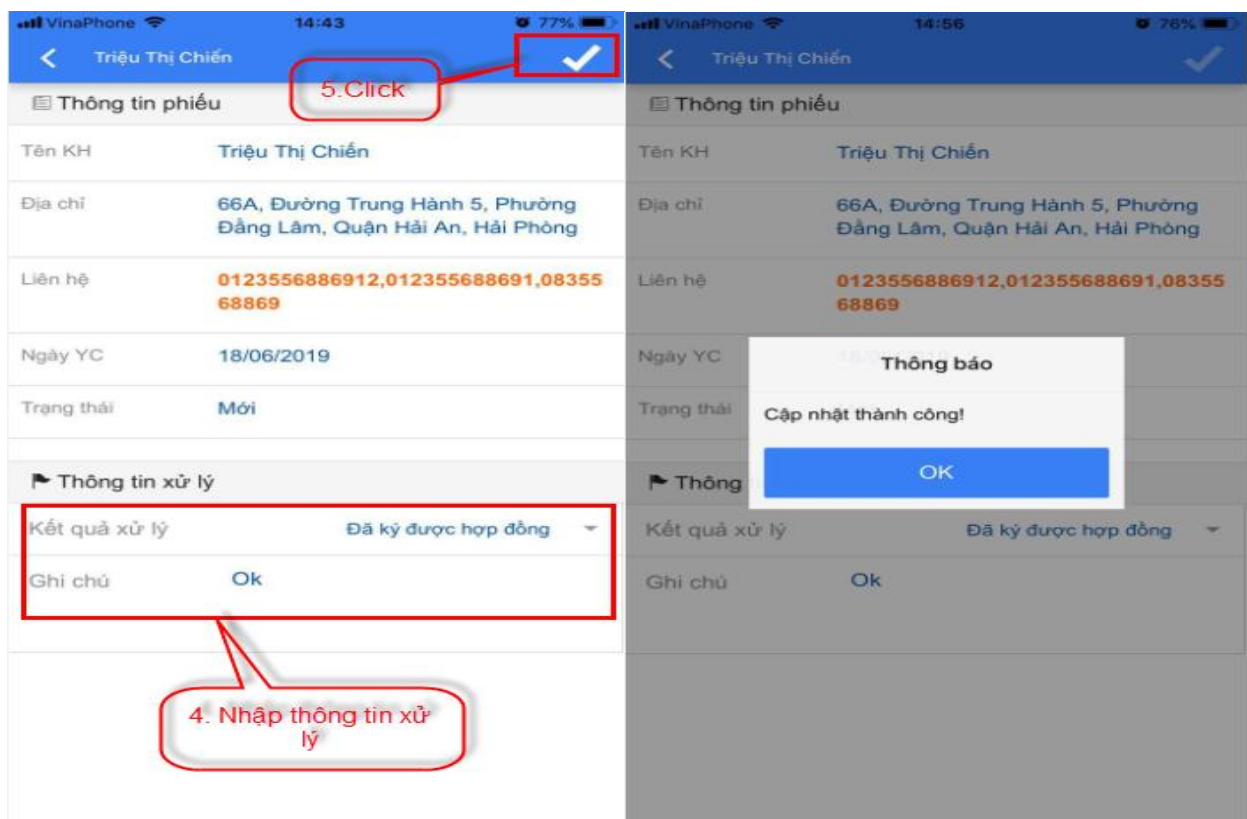
Thực hiện: Đăng nhập vào hệ thống VNPT Cab -> vào chức năng **Giới thiệu và phát triển dịch vụ**

a. Cập nhật kết quả xử lý



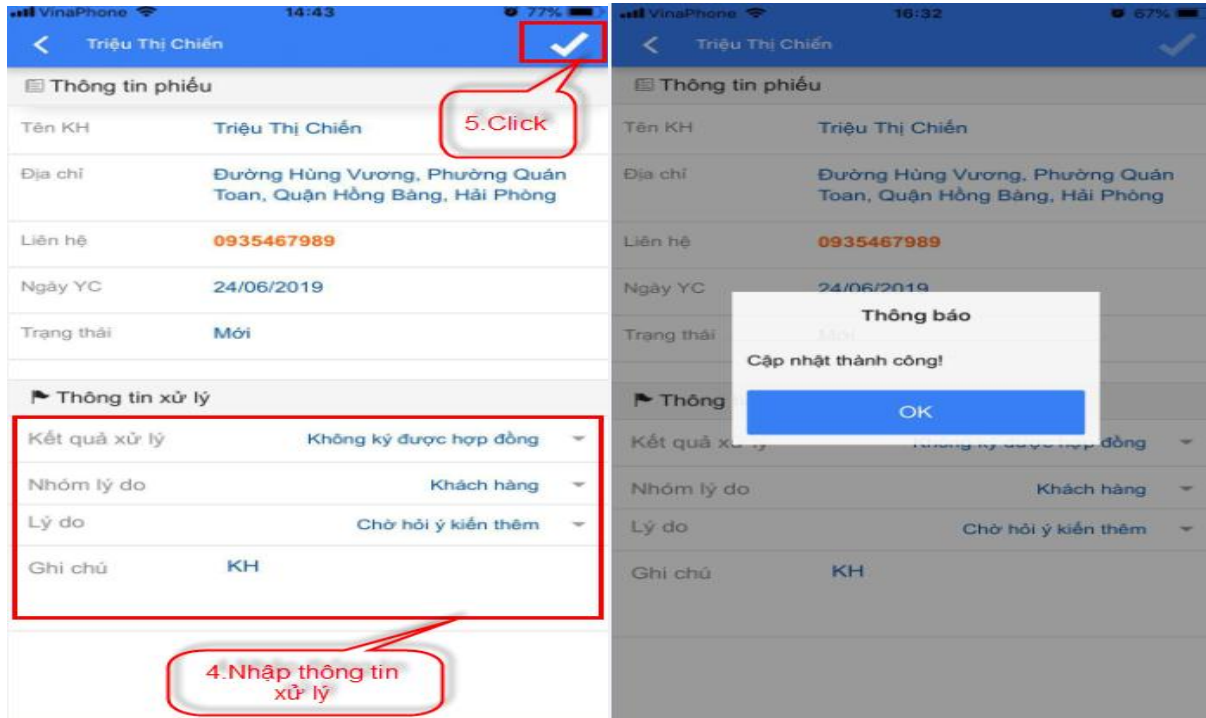
Hình 4: Hướng dẫn nhân viên chăm sóc tuyến vào chức năng Giới thiệu và phát triển dịch vụ để cập nhật kết quả xử lý chuyển MNP

- Ký được hợp đồng -> sẽ thực hiện chọn kết quả xử lý:
 - ✓ Kết quả xử lý: “Đã ký được hợp đồng”
 - ✓ Ghi chú: Nhập ghi chú



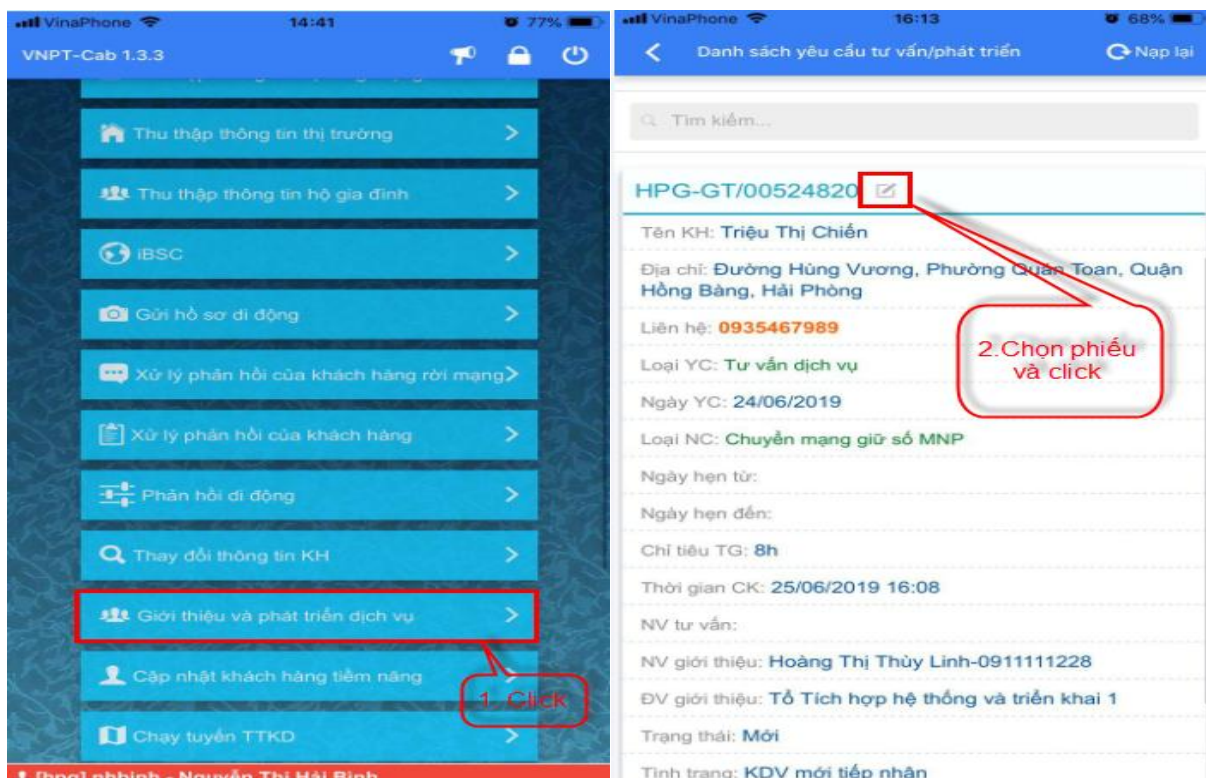
Hình 5: Hướng dẫn nhân viên chăm sóc tuyến cập nhật kết quả xử lý MNP “Đã ký được hợp đồng”

- Không ký được hợp đồng:
 - ✓ Kết quả xử lý: Không ký được hợp đồng.
 - ✓ Nhóm lý do: Chọn nhóm lý do không ký được hợp đồng.
 - ✓ Lý do: Chọn lý do không ký được hợp đồng.
 - ✓ Ghi chú: Nhập thông tin ghi chú.



Hình 6: Giao diện hướng dẫn nhân viên chăm sóc tuyến cập nhật kết quả xử lý MNP “Không ký được hợp đồng”.

b. Xem chi tiết phiếu



Cập nhật thông tin yêu cầu

Tên KH* Triệu Thị Chiến

Địa chỉ* Đường Hùng Vương, Phường Quán Toan, Quận Hồng Bàng, Hải Phòng

Liên hệ* 0935467989

Loại giấy tờ Chứng minh thư

Số giấy tờ 031092085

Ngày cấp 18/06/2019

Nơi cấp Hp

Ghi chú

Ảnh giấy tờ

1

2

Hình 7: Hướng dẫn nhân viên chăm sóc tuyến xem thông tin phiếu MNP đã được cập nhật bởi nhân viên kỹ thuật.

c. Xem thông tin người nhập hợp đồng tư vấn giới thiệu

VNPT-Cab 1.3.3

- Thu thập thông tin thị trường
- Thu thập thông tin hộ gia đình
- IBSC
- Gửi hồ sơ di động
- Xử lý phản hồi của khách hàng rời mạng
- Xử lý phản hồi của khách hàng
- Phản hồi di động
- Thay đổi thông tin KH
- Giới thiệu và phát triển dịch vụ**
- Cập nhật khách hàng tiềm năng
- Chạy tuyến TTKD

Danh sách yêu cầu tư vấn/phát triển

Trạng thái: Phiếu chưa giao

Phiếu tự tiếp nhận:

Danh sách phiếu giao **+ Thêm phiếu**

1/1

Tìm kiếm...

HPG-GT/00524820

Tên KH: Triệu Thị Chiến

Địa chỉ: Đường Hùng Vương, Phường Quán Toan, Quận Hồng Bàng, Hải Phòng

Liên hệ: **0935467989**

Loại YC: Tư vấn dịch vụ

Ngày YC: 24/06/2019

Loại NC: Chuyển mạng giữ số MNP

23g 55p

Cập nhật KQ

1. Click

2. Chọn phiếu xem thông tin người giới thiệu và trạng thái phiếu

VinaPhone 16:13 68%

< Danh sách yêu cầu tư vấn/phát triển > Nạp lại

🔍 Tìm kiếm...

HPG-GT/00524820 ✉

Tên KH: Triệu Thị Chiến

Địa chỉ: Đường Hùng Vương, Phường Quán Toan, Quận Hồng Bàng, Hải Phòng

Liên hệ: **0935467989**

Loại YC: Tư vấn dịch vụ

Ngày YC: 24/06/2019

Loại NC: Chuyển mạng giữ số MNP

Ngày hẹn từ:

Ngày hẹn đến:

Chỉ tiêu TG: 8h

Thời gian CK: 25/06/2019 16:08

NV tư vấn:

NV giới thiệu: Hoàng Thị Thủy Linh-0911111228

ĐV giới thiệu: Tổ Tích hợp hệ thống và triển khai 1

Trạng thái: Mới

Tình trạng: KDV mới tiếp nhận

Hình 8: Hướng dẫn nhân viên chăm sóc tuyến xem thông tin người nhập MNP.