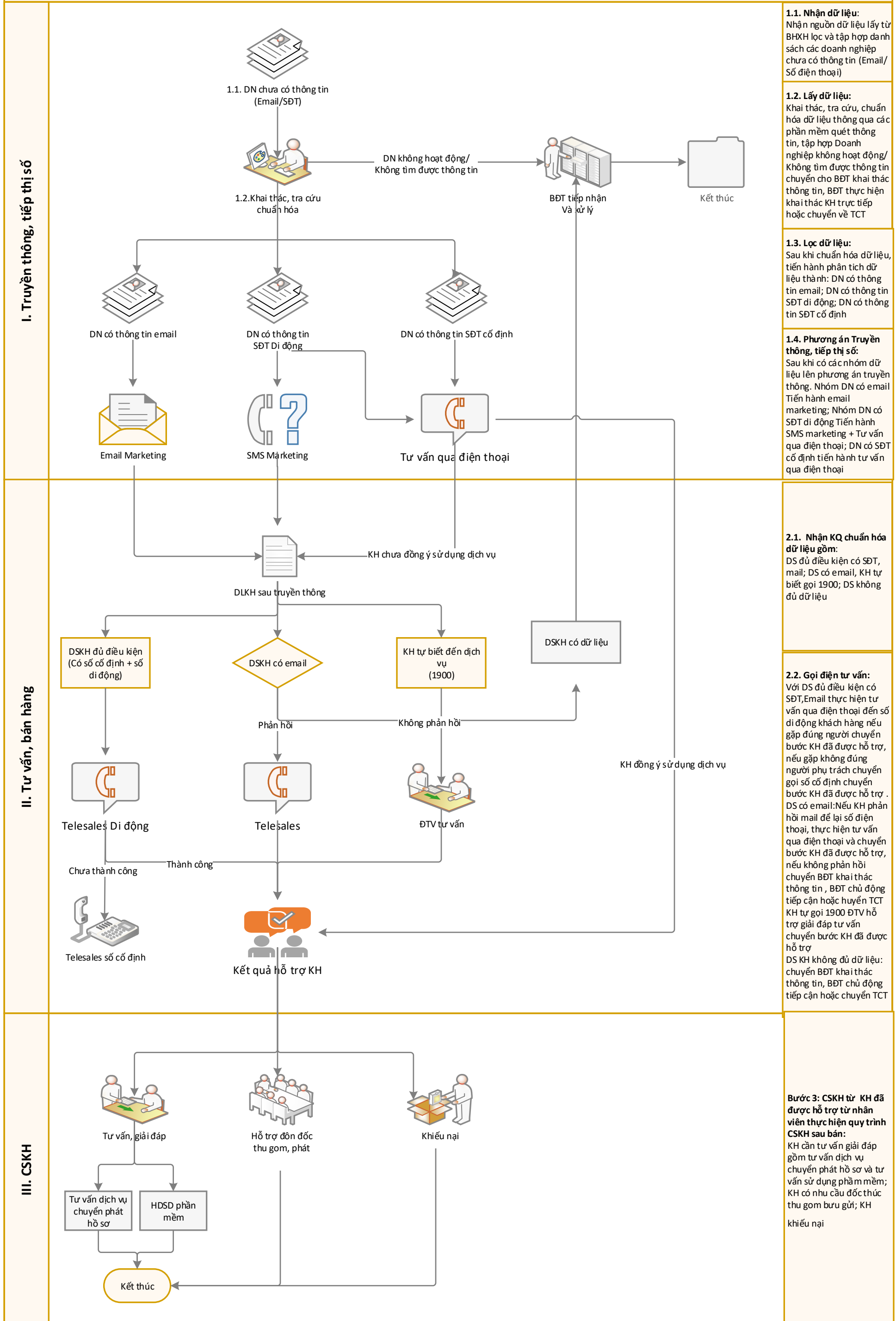


# Phụ lục 03: QUY TRÌNH TƯ VẤN VÀ CSKH DỊCH VỤ CHUYỂN PHÁT HỒ SƠ BẢO HIỂM XÃ HỘI



**1.1. Nhận dữ liệu:**  
 Nhận nguồn dữ liệu lấy từ BHXH lọc và tập hợp danh sách các doanh nghiệp chưa có thông tin (Email/Số điện thoại)

**1.2. Lấy dữ liệu:**  
 Khai thác, tra cứu, chuẩn hóa dữ liệu thông qua các phần mềm quét thông tin, tập hợp Doanh nghiệp không hoạt động/ Không tìm được thông tin chuyển cho BDT khai thác thông tin, BDT thực hiện khai thác KH trực tiếp hoặc chuyển về TCT

**1.3. Lọc dữ liệu:**  
 Sau khi chuẩn hóa dữ liệu, tiến hành phân tích dữ liệu thành: DN có thông tin email; DN có thông tin SĐT di động; DN có thông tin SĐT cố định

**1.4. Phương án Truyền thông, tiếp thị số:**  
 Sau khi có các nhóm dữ liệu lên phương án truyền thông. Nhóm DN có email Tiến hành email marketing; Nhóm DN có SĐT di động Tiến hành SMS marketing + Tư vấn qua điện thoại; DN có SĐT cố định tiến hành tư vấn qua điện thoại

**2.1. Nhận KQ chuẩn hóa dữ liệu gồm:**  
 DS đủ điều kiện có SĐT, mail; DS có email, KH tự biết gọi 1900; DS không đủ dữ liệu

**2.2. Gọi điện tư vấn:**  
 Với DS đủ điều kiện có SĐT, Email thực hiện tư vấn qua điện thoại đến số di động khách hàng nếu gặp đúng người chuyển bước KH đã được hỗ trợ, nếu gặp không đúng người phụ trách chuyển gọi số cố định chuyển bước KH đã được hỗ trợ. DS có email: Nếu KH phản hồi mail để lại số điện thoại, thực hiện tư vấn qua điện thoại và chuyển bước KH đã được hỗ trợ, nếu không phản hồi chuyển BDT khai thác thông tin, BDT chủ động tiếp cận hoặc huyền TCT KH tự gọi 1900 ĐTV hỗ trợ giải đáp tư vấn chuyển bước KH đã được hỗ trợ DS KH không đủ dữ liệu: chuyển BDT khai thác thông tin, BDT chủ động tiếp cận hoặc chuyển TCT

**Bước 3: CSKH từ KH đã được hỗ trợ từ nhân viên thực hiện quy trình CSKH sau bán:**  
 KH cần tư vấn giải đáp gồm tư vấn dịch vụ chuyển phát hồ sơ và tư vấn sử dụng phần mềm; KH có nhu cầu đốc thúc thu gom bưu gửi; KH khiếu nại