

## **THÔNG BÁO**

### **Về việc triển khai dịch vụ chăm sóc khách hàng qua Ứng dụng Zalo OA**

Kính gửi: Quý Khách hàng

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận thông tin sử dụng nước, dịch vụ liên quan hỗ trợ chăm sóc khách hàng. Kể từ tháng 05/2022, Công ty Cổ phần Cấp nước Sóc Trăng thông báo đến Quý khách hàng công tra cứu Zalo OA (*Official Account*) của doanh nghiệp với thông tin truy cập như sau:

- Tên Zalo Official Account: **Cấp nước Sóc Trăng**
- Mã QR code Zalo OA:



Quý khách hàng có thể đăng ký nhận, truy xuất, phản hồi các thông tin liên quan đến quá trình sử dụng nước qua Ứng dụng Zalo với tài khoản Zalo OA - Cấp nước Sóc Trăng. Phương pháp này giúp khách hàng dễ dàng tra cứu thông tin, có thể chủ động nhập thông báo chỉ số nước hàng tháng của gia đình, doanh nghiệp, thanh toán tiền nước trực tuyến qua ngân hàng, các tổ chức trung gian và được tiếp cận dịch vụ cấp nước nhanh chóng...

Đây là giải pháp tiện lợi, nhanh chóng, kịp thời góp phần hạn chế lây lan dịch bệnh và là một trong những mục tiêu hoạt động trong giai đoạn bình thường mới, góp phần thúc đẩy quá trình chuyển đổi số trong công tác Chăm sóc khách hàng đã được Ban Tổng Giám Công ty chỉ đạo triển khai trong thời gian qua.

Theo đó, Quý khách hàng sử dụng nước chỉ cần vài bước thao tác đơn giản trên tài khoản Zalo OA - Cấp nước Sóc Trăng như sau:

#### **I. KẾT NỐI TRANG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG**

- Mở ứng dụng Zalo trên thiết bị di động -> Chọn menu "Danh bạ" -> Chọn tab "OA" và nhấn chọn "Tìm thêm Official Account", sau đó gõ dòng chữ "Cấp nước Sóc Trăng" để tìm Zalo OA của công ty.

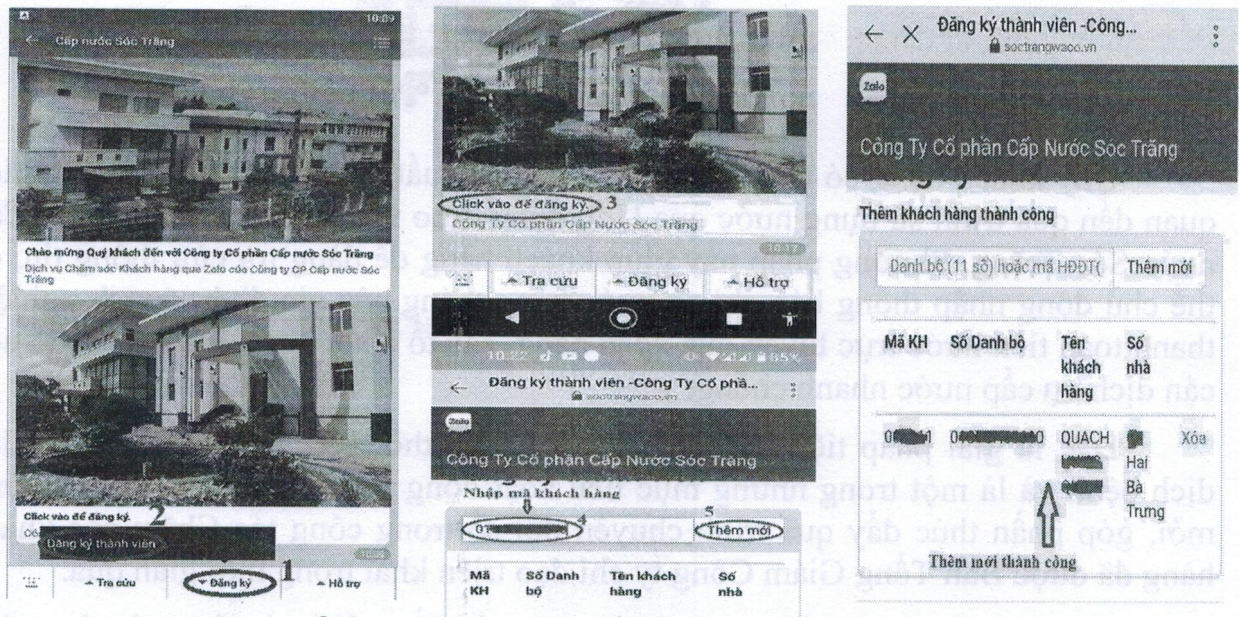
- Nhấp chọn trang "Cấp nước Sóc Trăng" và chọn nút "Quan tâm" để kết nối với Bộ phận chăm sóc khách hàng Zalo OA của Cấp nước Sóc Trăng (Quý khách thực hiện theo thứ tự được tô màu đỏ như các hình bên dưới)



## II. ĐĂNG KÝ THÀNH VIÊN

Vào trang Zalo OA "Cấp nước Sóc Trăng" -> Chọn menu "Đăng ký" -> "Đăng ký thành viên" -> Chọn "Click vào để đăng ký"

Sau đó nhập Danh bộ (MAKH) hoặc mã HĐĐT -> Chọn "Thêm mới" để kết nối Zalo OA với mã khách hàng sử dụng nước, có thể liên kết với nhiều MAKH nếu khách hàng có nhiều đồng hồ nước (Quý khách thực hiện theo thứ tự được tô màu đỏ như các hình bên dưới)



## III. MENU TRA CỨU

1. **Chỉ số, tiền nước:** Để tra cứu thông tin của kỳ hóa đơn sử dụng nước gần nhất (chỉ số m<sup>3</sup> nước sử dụng, số tiền phải thanh toán, tình trạng thanh toán)

2. **Hóa đơn điện tử:** Để tải về HĐĐT thanh toán tiền sử dụng nước

3. **Lịch sử sử dụng:** Tra cứu lịch sử sử dụng nước của 03 tháng gần nhất

4. **Kiểm tra nợ:** Để kiểm tra nợ tiền sử dụng nước của tháng gần nhất

**5. Lịch ghi chỉ số:** Đề tra cứu lịch ghi chỉ số nước (*thời gian chốt chỉ số*) để có thể tự ghi chỉ số nước hoặc có ở nhà để nhân viên đến ghi và thu tiền nước.

**6. Thông báo chỉ số:** Khách hàng sử dụng tính năng này để tự ghi chỉ số đồng hồ nước sử dụng hàng tháng, chỉ số này sau khi được kiểm tra tính hợp lệ, cũng như biến động hợp lý sẽ được lưu vào phần mềm quản lý (*thay thế cho việc đến nhà ghi chỉ số*)

#### IV. MENU HỖ TRỢ

**1. Gọi CSKH:** Khách hàng chọn để gọi số điện thoại bộ phận CSKH.

**2. Website công ty:** Để truy cập trang thông tin điện tử của Công ty.

**3. Thanh toán tiền nước:** Hướng dẫn khách hàng thanh toán tiền nước Online qua các kênh của Ngân hàng hay các dịch vụ thu hộ.

**4. Báo sự cố:** Hướng dẫn gửi thông báo về sự cố đường ống, đồng hồ hoặc phản ánh liên quan đến quá trình sử dụng nước của khách hàng (*phải kèm theo hình ảnh*), thông tin này sẽ được chuyển đến trang Zalo của Xí nghiệp quản lý khách hàng đó.

**5. Hướng dẫn:** Hướng dẫn sử dụng các tính năng của Zalo OA công ty

Công ty Cổ phần Cấp nước Sóc Trăng trân trọng thông báo đến Quý khách hàng được biết và quan tâm đến Zalo OA.

Mọi thắc mắc về chất lượng dịch vụ cấp nước, về đăng ký quan tâm hoặc nhận thông tin qua ứng dụng Zalo. Quý khách hàng vui lòng liên hệ Bộ phận CSKH qua số điện thoại: (0299) 650.79.79 hoặc qua email: [Info@soctrangwaco.vn](mailto:Info@soctrangwaco.vn) để được hỗ trợ, cung cấp thông tin kịp thời.

Trân trọng kính chào./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Ban Tổng Giám đốc  
"để báo cáo";
- Các phòng, đơn vị  
"để thực hiện";
- Website, Zalo OA;
- Lưu: VT, HC



**Đặng Văn Ngọ**