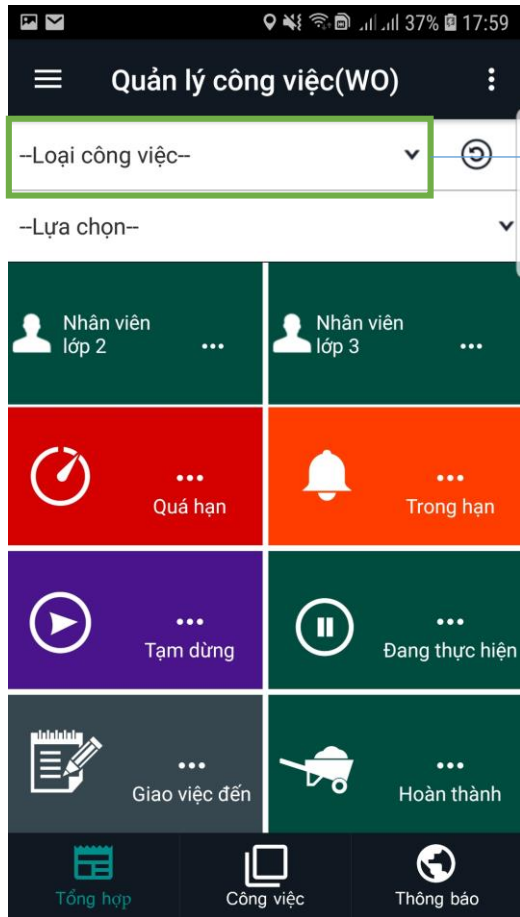


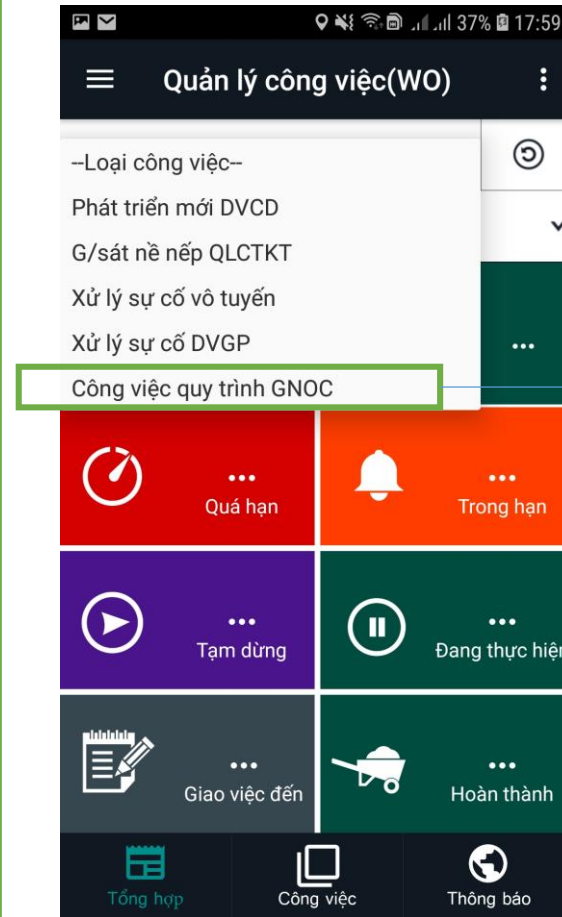
HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH DI ĐỘNG TRÊN PHẦN MỀM VSMART (DÀNH CHO ĐỐI TƯỢNG FT)

Giao diện ứng dụng quản lý công việc



Cửa sổ chọn loại công việc

Giao diện ứng dụng quản lý công việc



Chọn công việc quy trình GNOC

HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH TRÊN PHẦN MỀM VSMART

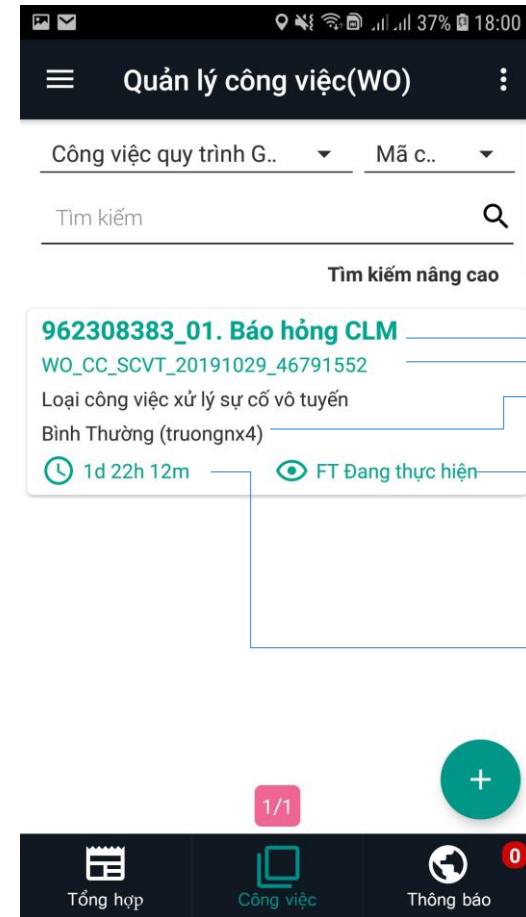
Giao diện ứng dụng quản lý công việc



Chọn công việc quy trình GNOC

- Hệ thống hiển thị số lượng công việc cần thực hiện.
- Công việc được thống kê theo trạng thái: Đã tiếp nhận, đang thực hiện, quá hạn, hoàn thành.

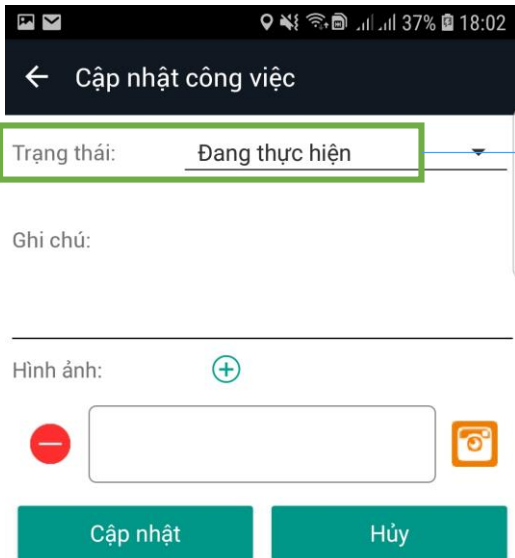
Giao diện ứng dụng quản lý công việc



Tên công việc
Mã công việc
Mức độ ưu tiên
Trạng thái công việc
Thời gian thực hiện


HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH TRÊN PHẦN MỀM VSMART



Giao diện ứng dụng quản lý công việc



Trạng thái: Đang thực hiện

Ghi chú:

Hình ảnh: 

Cập nhật **Hủy**

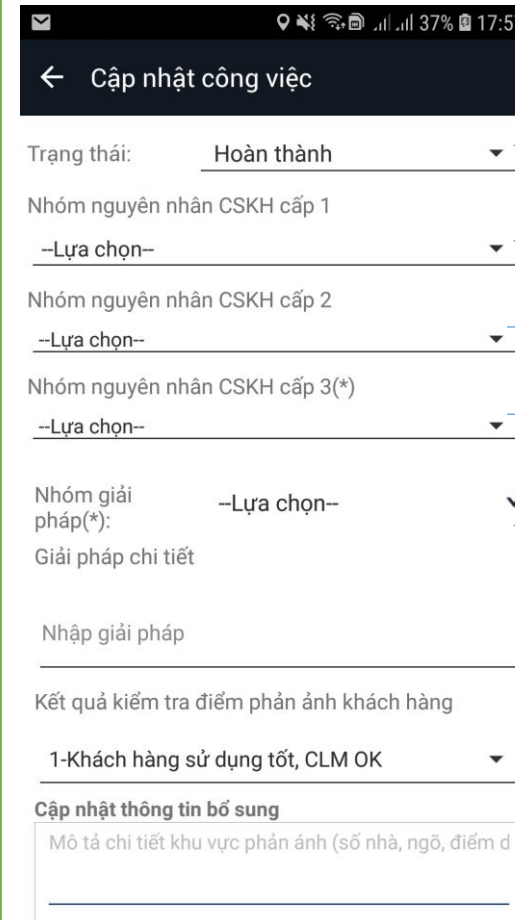
Trạng thái WO:

- Đang thực hiện
- Hoàn thành

Ghi chú:

- WO không có chức năng tạm đóng → Kỹ thuật không sử dụng chức năng tạm đóng PAKH
- Đối với trường hợp khách hàng hẹn → vẫn để trạng thái WO: Đang thực hiện, update thông tin vào phần ghi chú khách hàng hẹn xử lý trong bao lâu, nếu KH hẹn xử lý quá 07 ngày thì thực hiện hoàn thành WO với lý do hẹn quá thời gian quy định.
- Trường hợp hoàn thành PAKH thực hiện theo hướng dẫn tiếp theo sau đây:

Giao diện ứng dụng quản lý công việc → cập nhật các trường thông tin sau:



Trạng thái: Hoàn thành

Nhóm nguyên nhân CSKH cấp 1
--Lựa chọn--

Nhóm nguyên nhân CSKH cấp 2
--Lựa chọn--

Nhóm nguyên nhân CSKH cấp 3(*)
--Lựa chọn--

Nhóm giải pháp(*)
--Lựa chọn--

Giải pháp chi tiết

Nhập giải pháp

Kết quả kiểm tra điểm phản ánh khách hàng
1-Khách hàng sử dụng tốt, CLM OK

Cập nhật thông tin bổ sung
Mô tả chi tiết khu vực phản ánh (số nhà, ngõ, điểm d

Chọn trạng thái công việc hoàn thành

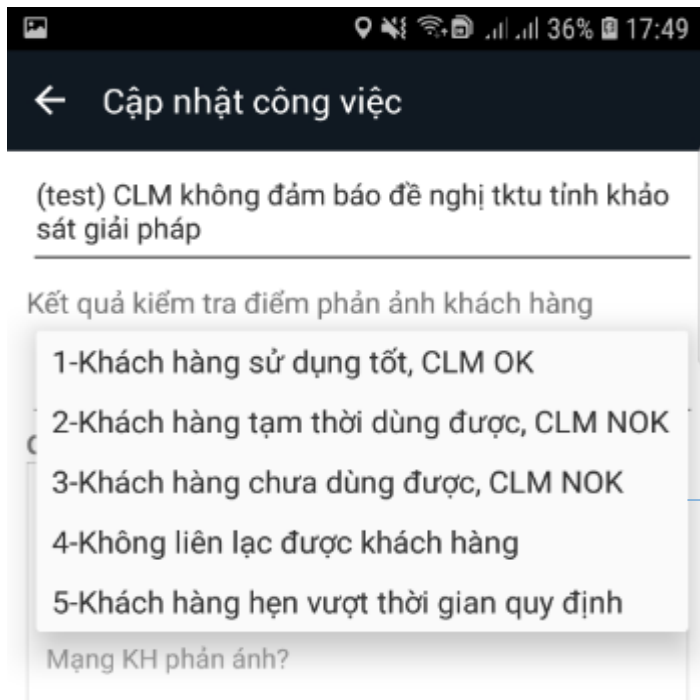
Nhập nguyên nhân 3 cấp: Bộ nguyên nhân mô tả lỗi

Nhóm giải pháp xử lý

Nhập kết quả xử lý PAKH

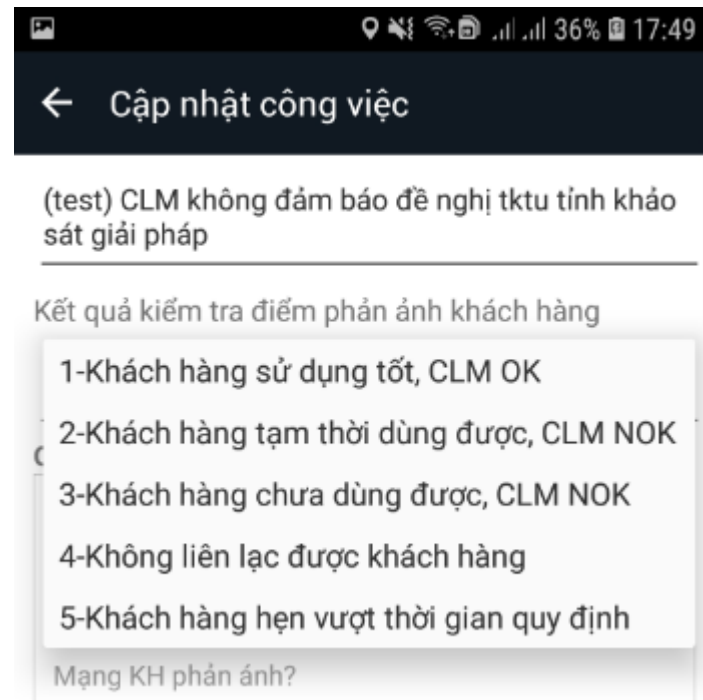
Ghi chú: (*) bắt buộc nhập thông tin

HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH TRÊN PHẦN MỀM VSMART



Lựa chọn 1 trong các kết quả kiểm tra PAKH

- 1- Khách hàng sử dụng tốt, CLM OK: Kỹ thuật kiểm tra CLM đảm bảo và khách hàng dùng dịch vụ tốt.
- 2- Khách hàng tạm thời dùng được, CLM NOK: Hoàn thành với KQ kiểm tra: CLM tại khu vực PAKH kém (sóng kém, tốc độ chậm) và KH tạm thời sử dụng dịch vụ.
- 3- Khách hàng chưa dùng được, CLM NOK: Hoàn thành hoàn thành với KQ kiểm tra CLM tại khu vực PAKH kém (sóng kém/mất sóng, rớt, thoại kém, tốc độ chậm) và KH không dùng được dịch vụ



- 4- Không liên lạc được khách hàng: Kỹ thuật thực hiện gọi tối thiểu 05 cuộc cho khách hàng (trong thời gian xử lý) để xác minh tình trạng lỗi và hẹn khách hàng tới kiểm tra nhưng đều không liên lạc được -> thực hiện đóng phản ánh với kết quả không liên lạc được khách hàng.
- 5- Khách hàng hẹn vượt thời gian quy định: Trường hợp NVKT liên hệ KH và cần kiểm tra chi tiết tại nơi phản ánh, tuy nhiên khách hàng báo bận và hẹn NVKT gặp với thời gian hẹn > 07 ngày (tính từ thời điểm tiếp nhận). NVKT tư vấn KH phản ánh lại tổng đài khi sắp xếp được thời gian → NVKT đóng phản ánh.

HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH TRÊN PHẦN MỀM VSMART

Để lấy thông tin cell phục vụ, cường độ sóng, chất lượng cuộc gọi, kết quả đo tốc độ data → người dùng có thể sử dụng ứng dụng G-NetTrack trên điện thoại Android

G-NetTrack Lite v8.7

SIM1 Operator: Viettel
MCC:452 MNC:04 LAC:41046 Type:UMTS
RNC:1811 CID:3625 PSC:448 F:10638 B:U1 TA:
RSCP:-93 ECNO:- SNR:-

SIM2 Operator: Viettel
MCC:452 MNC:04 TAC:12916 Type:4G
eNB:290823 CID:2 PCI:67 F:1700 B:L3 TA:5
RSRP:-96 RSRQ:-14 SNR:3.0 CQI:12 RSSI:-
Longitude:-- Latitude:--
Speed:-- -- Accuracy:GPS off!
Height:-- Altitude:-- Ground:0m
UL: 0 kbps DL: 0 kbps
Data: Viettel-4G IDLE ||| IDLE
Serving time SIM1: 24s SIM2: 72s

TIME	EVENT	AC	CELLID	CI	ARFCN	LEVEL	QUAL	TYPE	SERV
15:33:58		41046	1811-3..	448	10638	-93	-	3G	SIM1
15:33:58		12916	290823..	67	1700	-98	-15	4G	SIM2
15:34:12	CR3G3G	41046	1811-3..	312	10663	-95	-	3G	SIM1
15:34:25	CR3G3G	41046	1811-3..	448	10638	-93	-	3G	SIM1
15:35:01	CR3G3G	41046	1811-3..	279	10638	-97	-	3G	SIM1
15:35:04	CR3G3G	41046	1811-3..	448	10638	-91	-	3G	SIM1

Gyokov Solutions MENU

Hoặc sử dụng máy đo sóng chuyên dụng



HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH TRÊN PHẦN MỀM VSMART

← Cập nhật công việc

Mô tả chi tiết khu vực phản ánh (số nhà, ngõ, điểm d
số 6, ngõ 8, đường Hàm Nghi

Mạng KH phản ánh?

3G

Loại phản ánh?

Sóng yếu/mất sóng

Vị trí phản ánh?

Mô tả vị trí KH gặp lỗi:
tầng 1, tầng 2...m số
nhà..., gần điểm nào để
nhận điện

Cập nhật mạng
2G/3G/4G... theo dịch vụ
KH phản ánh.

Tình trạng lỗi khi kiểm tra

← Cập nhật công việc

Sóng yếu/mất sóng

Vị trí phản ánh?

chung cư/tòa nhà văn phòng

CC/tòa nhà văn phòng có đặt trạm Viettel?

Không

Khách hàng phản ánh?

Trong nhà

Vị trí phản ánh thuộc
chung cư/ tòa nhà văn
phòng hay khu vực khác

Cập nhật trường hợp PA ở
tòa CC/VP có đặt trạm
Viettel, hoặc không nếu
không có trạm Viettel

Nhập "Trong nhà" nếu
vị trí PA trong nhà,
"Ngoài nhà" nếu vị trí
PA bên ngoài

← Cập nhật công việc

Cell 2G phục vụ

Cường độ sóng 2G (dBm)

Chất lượng cuộc gọi 2G

tốt

Data speed test 2G DL + UL(Mb/s)

Cell 3G phục vụ

Cường độ sóng 3G(dBm)

Kết quả kiểm tra CLM 2G tại
khu vực phản ánh :

Nhập tên cell 2G phục vụ

Nhập mức thu 2G tại vị trí PA

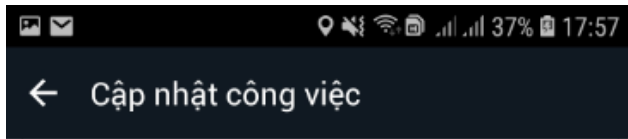
Cập nhật KQ khi thực hiện
cuộc gọi tại vị trí PA

Cập nhật KQ đo speed test
tốc độ Download và Upload

Nhập trên cell 3G phục vụ

Nhập mức thu 3G tại vị trí PA

HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH TRÊN PHẦN MỀM VSMART



Kết quả kiểm tra CLM 3G tại khu vực phản ánh :

Nhập tên cell 3G phục vụ

Cell 3G phục vụ

Nhập mức thu 3G tại vị trí PA

Cường độ sóng 3G(dBm)

Cập nhật KQ khi thực hiện cuộc gọi tại vị trí PA

Chất lượng cuộc gọi 3G

tốt

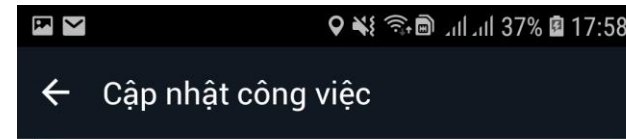
Cập nhật KQ đo speed test tốc độ Download và Upload

Data speed test 3G DL + UL(Mb/s)

Nhập tên cell 4G phục vụ

Cell 4G phục vụ

Cường độ sóng 4G(dBm)



Kết quả kiểm tra CLM 4G tại khu vực phản ánh :

Nhập mức thu 4G tại vị trí PA

Cường độ sóng 4G(dBm)

Cập nhật KQ khi thực hiện cuộc gọi tại vị trí PA

Chất lượng cuộc gọi 4G

tốt

Cập nhật KQ đo speed test tốc độ Download và Upload

Data speed test 4G DL + UL(Mb/s)

Cập nhật số dân trong khu vực đo kiểm có chất lượng dịch vụ kém tương tự thuê bao phản ánh.

Số dân có CLDV tồi giống thuê bao phản ánh

Bán kính khu dân cư có CLDV kém tương tự thuê bao phản ánh

Bán kính khu vực có CLDV tồi (m)

Mã vùng lồm:

--Lựa chọn--

Cell phục vụ(*):

GỬI

HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH TRÊN PHẦN MỀM VSMART

← Cập nhật công việc

Mã vùng lỗi: --Lựa chọn--

Cell phục vụ(*): **GỬI**

Kinh độ(*):

Vĩ độ(*):

Nguyên nhân lỗi chi tiết(*):

Ghi chú:

Cập nhật **Hủy**

Nhập tên cell phục vụ theo dịch vụ phản ánh

Cập nhật tọa độ Long/Lat theo 2 cách:

1. Click biểu tượng GPS tự động update tọa độ
2. Điền rõ tọa độ vào ô

Đánh giá nguyên nhân chi tiết lỗi gây PAKH

Nhập thêm ghi chú

Cập nhật kết quả thực hiện

MỘT SỐ VẤN ĐỀ GẶP PHẢI KHI CẬP NHẬT PHẦN MỀM

- Không đóng được WO
- Không tìm thấy WO
- WO giao sai địa bàn quản lý

HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THÔNG TIN XỬ LÝ PAKH TRÊN PHẦN MỀM VSMART

THANKS