



## GIỚI THIỆU VỀ NHẤT TÍN LOGISTICS

Nhất Tín Logistics được thành lập vào năm 2014 tại Tp. Hồ Chí Minh và được biết đến là một trong những đơn vị chuyển phát nhanh hàng đầu tại Việt Nam chuyên phục vụ nhóm khách hàng B2B phân phối hàng hóa giá trị cao như FPT Retail, Thế Thế Giới Di Động, Samsung, TCL...

Cái tên “Nhất Tín” thể hiện khao khát của đội ngũ sáng lập ngay từ những ngày đầu tiên rằng chữ “Tín” luôn đi đầu và luôn là kim chỉ nam khi phục vụ khách hàng.

Hiện nay, Nhất Tín Logistics đang phục vụ xuyên suốt 63 tỉnh thành cả nước với mạng lưới vận hành 30 chi nhánh và gần 400 bưu cục phủ rộng tới hơn 95% tuyến huyện, xã. Đội ngũ nhân viên phát triển tới hơn 4.000 thành viên cùng đội xe hơn 450 chiếc đa trọng tải và trong tương lai, Nhất Tín Logistics sẽ tiếp tục mở rộng quy mô mạng lưới nhận, trả hàng trên toàn quốc.

Giữa năm 2017, Nhất Tín Logistics được Quỹ Mekong Capital đầu tư - một trong những Quỹ đầu tư có tiếng tại Việt Nam.

## KHÓ KHĂN TRONG VIỆC THU THẬP DỮ LIỆU VỀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VÀ QUẢN LÝ GIAO NHIỆM VỤ CHO NHÂN VIÊN

Các kênh lắng nghe ý kiến khách hàng theo phương thức truyền thống như hotline, call center hoặc trao đổi trực tiếp tại các bưu cục đã được Nhất Tín Logistics áp dụng để thu thập thông tin về hài lòng khách hàng. Tuy nhiên, với



### Thông tin tóm tắt

-  **Ngành hàng**  
Logistics
-  **Trụ sở chính**  
Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
-  **Website**  
[www.ntlogistics.vn](http://www.ntlogistics.vn)

### Điểm nổi bật

- ✓ Thu thập khảo sát khách hàng và quản lý khiếu nại một cách chuyên nghiệp với dữ liệu được tự động cập nhật liên tục trong một nền tảng tập trung.
- ✓ Cải thiện trong quy trình vận hành nội bộ để nâng cao chất lượng dịch vụ.

sự tăng trưởng nhanh chóng của số lượng đơn hàng, đội ngũ quản lý dịch vụ của công ty nhận thấy phương pháp truyền thống không còn hiệu quả, khó quản lý và bị động, khiến cho dữ liệu đánh giá về hài lòng khách hàng không được thu thập một cách đầy đủ. Ngoài ra, dữ liệu đánh giá bị phân tán ở nhiều nguồn khác nhau và không đồng bộ khiến cho việc tổng hợp thông tin gặp nhiều khó khăn. Thời gian xử lý các vấn đề phát sinh của từng đơn hàng và thời gian giải quyết khiếu nại từ phía khách hàng bị kéo dài.

Với quy mô công ty ngày càng mở rộng và thấy được các khó khăn đang gặp phải, Nhất Tín Logistics mong muốn tìm kiếm giải pháp về thu thập khảo sát khách hàng và quản lý khiếu nại một cách chuyên nghiệp với dữ liệu được tự động cập nhật liên tục trong một nền tảng tập trung giúp cho các cấp quản lý có thể theo dõi một cách nhanh chóng và dễ dàng.

## TÍNH MINH BẠCH TRONG ĐO LƯỜNG HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI VỚI GIẢI PHÁP TỪ SPECTOS

Với giải pháp **Khảo sát khách hàng** và **Quản lý khiếu nại** dựa trên nền tảng **Spectos Real Time Performance Management (RTPM)**, khách hàng của Nhất Tín Logistics, bao gồm cả người gửi và người nhận hàng, được chủ động khảo sát về chất lượng dịch vụ thông qua SMS và đội ngũ call center do Spectos cung cấp ngay sau khi hoàn thành đơn hàng.

Số khách hàng được khảo sát mỗi ngày cho từng bưu cục và chi nhánh được tính toán để đảm bảo số lượng khảo sát mang tính đại diện về kết quả đánh giá cũng như tính ngẫu nhiên và khách quan cho từng phản hồi.

Bất kỳ khiếu nại hay phản ánh về dịch vụ đều được tạo thành các ticket và phân nhiệm cho người có trách nhiệm xử lý tại các chi nhánh và bưu cục có liên quan. Các vấn đề sẽ được tiến hành trao đổi nội bộ để tìm ra nguyên nhân chính xác, qua đó xử lý khiếu nại cho khách hàng một cách triệt để và nhanh chóng nhất.

Báo cáo cockpit trên hệ thống Spectos RTPM được xây dựng nhằm hiển thị đầy đủ các số liệu tổng quan về từng chỉ số KPI đánh giá chất lượng dịch vụ. Các biểu đồ so sánh kết quả theo từng chi nhánh và bưu cục cũng như so sánh với cùng kỳ giúp cho Ban lãnh đạo có cái nhìn tổng



GIẢI PHÁP KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG VÀ QUẢN LÝ KHIẾU NẠI DỰA TRÊN NỀN TẢNG SPECTOS REAL TIME PERFORMANCE MANAGEMENT (RTPM)



BẤT KỲ KHIẾU NẠI ĐỀU ĐƯỢC TẠO THÀNH CÁC TICKET VÀ PHÂN NHIỆM CHO NGƯỜI CÓ TRÁCH NHIỆM XỬ LÝ



quan về chất lượng dịch vụ một cách nhanh chóng. Dữ liệu có thể được lọc theo kênh thu thập, thời gian, mức độ hài lòng và tổng hợp trên toàn hệ thống hoặc theo từng chi nhánh bưu cục. Người dùng cũng có thể tiếp cận đến báo cáo chi tiết cho từng phản hồi của khách hàng ngay lập tức chỉ bằng một click.

### LỢI ÍCH MANG LẠI: CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TỐT HƠN VÀ NHIỀU KHÁCH HÀNG HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Chất lượng dịch vụ của Nhất Tín Logistics đã và đang được cải thiện qua từng ngày. Chỉ số hài lòng chung tăng đáng kể (~20%) so với trước đây. Nhờ vào việc khảo sát khách hàng thường xuyên, Nhất Tín Logistics tìm ra được nhiều vấn đề cần cải thiện trong quy trình vận hành nội bộ để nâng cao chất lượng dịch vụ.

Các khiếu nại được giải quyết nhanh chóng giúp khách hàng của Nhất Tín Logistics cảm thấy được quan tâm và lắng nghe nhiều hơn từ đó tăng sự trung thành và tỷ lệ tái sử dụng dịch vụ tại các bưu cục trên cả nước.

Ngoài việc trải nghiệm khách hàng đã có sự thay đổi theo hướng tích cực, giải pháp của Spectos còn hỗ trợ Nhất Tín Logistics trong việc đánh giá hiệu suất chất lượng nội

bộ dựa trên các chỉ số đánh giá về hài lòng khách hàng do Spectos thực hiện, giúp công ty phát triển bền vững, đảm bảo tiếp tục hướng đến mục tiêu trở thành Công ty số 1 về Chất lượng dịch vụ và Chỉ số niềm tin cho từng đơn hàng.

”

*Chất lượng dịch vụ của Nhất Tín Logistics đã và đang được cải thiện qua từng ngày. Chỉ số hài lòng chung tăng đáng kể (~20%) so với trước đây. Nhờ vào việc khảo sát khách hàng thường xuyên, Nhất Tín Logistics tìm ra được nhiều vấn đề cần cải thiện trong quy trình vận hành nội bộ để nâng cao chất lượng dịch vụ.*

**Bà Hoàng Hải Yến**  
**Giám đốc Trung tâm Chăm sóc Khách hàng**

