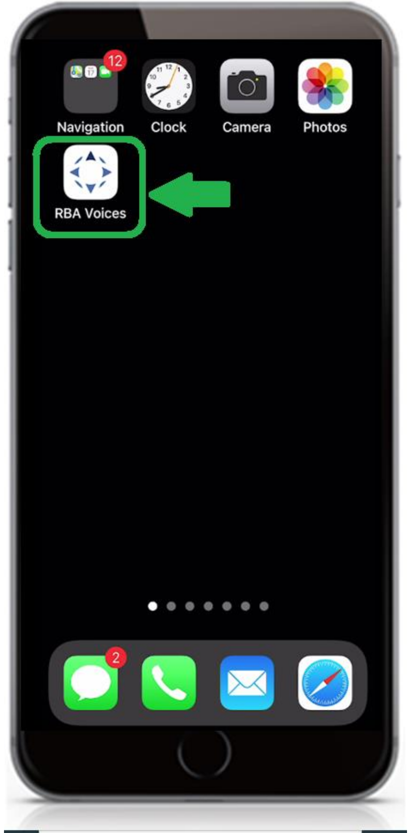
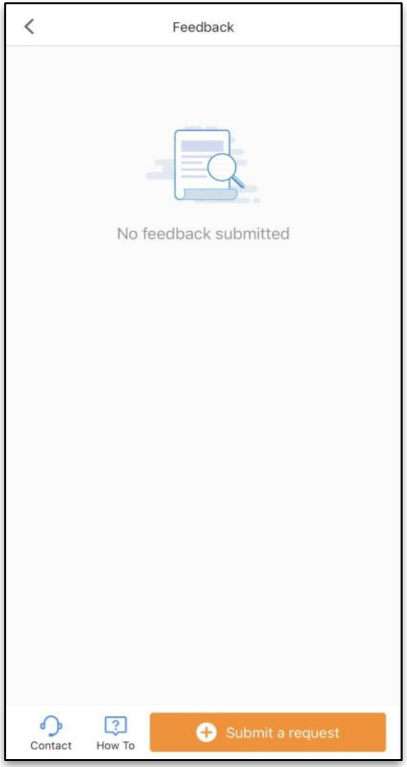
Responsible Business Alliance
Advancing Sustainability Globally

RBA Voices

ការបណ្ដុះបណ្ដាលសម្រាប់កម្មករនិយោជិត

ការណែនាំអំពីឧបករណ៍ផ្តល់មតិកែលម្អ RBA Voices

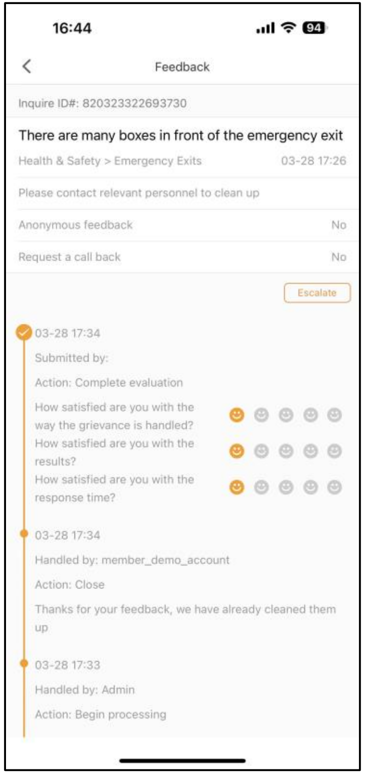




RBA
កម្មវិធីចល័ត
និងបច្ចេកវិទ្យា
សំឡេងកម្មករ
និយោជិត

- RBA Voices using state of the art infrastructures such as **Tableau BI tool, AWS cloud** and has **ISO27001** certification for data security.

កម្មវិធីរបស់កម្មករនិយោជិតមើលជាភាសារបស់ពួកគេប៉ុណ្ណោះ



កម្មវិធី ឬទម្រង់វិបប្រើប្រាស់ភាសាដើមក្នុងឧបករណ៍ (ផ្ទាំងបង្ហាញ) របស់ពួកគេ

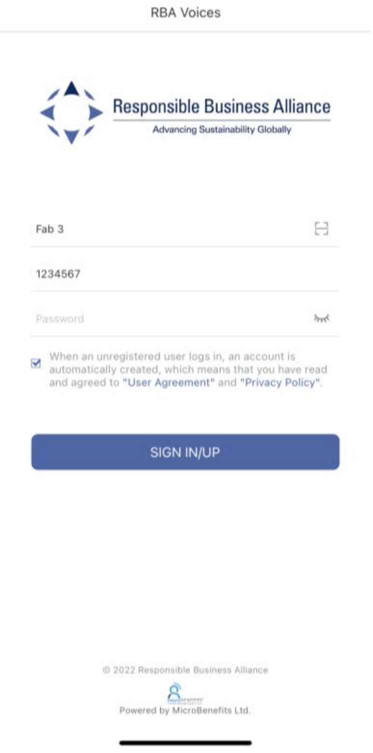
ការគាំទ្រភាសាដើម (សម្រាប់អ្នកដាក់បញ្ជូន) សម្រាប់ភាសា (កម្មវិធី) ខាងក្រោម៖

- ភាសាចិន សាមញ្ញ
- ភាសាអង់គ្លេស
- ភាសាវៀតណាម
- ភាសាអាល្លឺម៉ង់
- ភាសាបារាំង
- ភាសាបាហាសា ឥណ្ឌូនេស៊ី
- ភាសាបាហាសា ម៉ាឡេ
- ភាសាអេស្ប៉ាញ
- ភាសាថៃ
- ភាសាអ៊ីតាលី
- ភាសាន័រវេស
- ភាសាចិន បុរាណ
- ភាសាខ្មែរ
- ភាសាជប៉ុន
- ភាសាកូរ៉េ
- ភាសាតាមិល
- ភាសានេប៉ាល់
- ភាសាបង់កាលី
- ភាសាអ៊ូឌូ
- ភាសាអារ៉ាប់
- ភាសាតួកគី
- ភាសាព័រទុយហ្គាល់

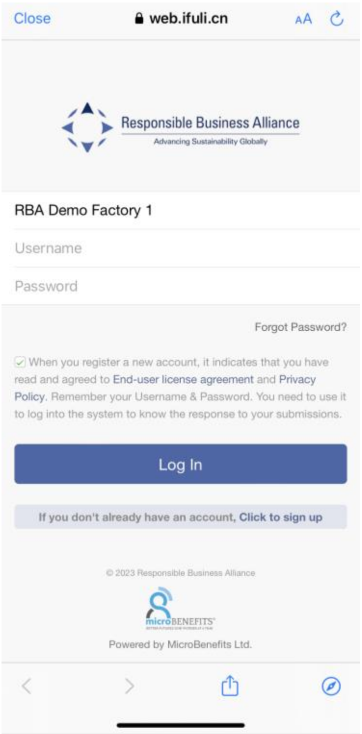
API បកប្រែរបស់ Microsoft សម្រាប់ចន្លោះផ្លាស់ប្តូរព័ត៌មាន (ជាង 100 ភាសា)

វិធីបង្កើតគណនីនៅលើថ្នាលនេះ

1. ដោយប្រើកម្មវិធីអាន QR កូដលើទូរសព្ទរបស់ពួកគេ រួចស្កេន QR កូដពិសេសនឹងនាំពួកគេទៅកាន់ទំព័របង្កើតគណនី។
2. ទំព័រនឹងមានសភាពខុសគ្នាអាស្រ័យលើថាតើពួកគេកំពុងប្រើប្រាស់កម្មវិធី RBA Voices ពេញ ឬប្រើតែឧបករណ៍ផ្តល់មតិកែលម្អ។
3. ទំព័រនេះនឹងសម្របទៅតាមភាសាដែលឧបករណ៍ប្រើប្រាស់។

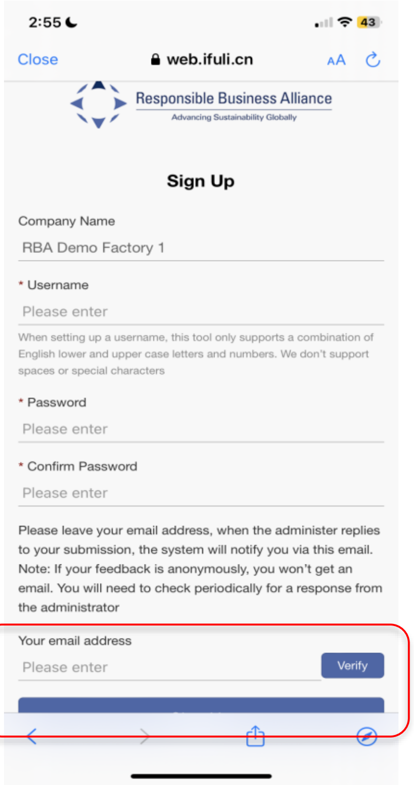


ផ្ទាំងបង្ហាញសម្រាប់ការចុះឈ្មោះលើកម្មវិធី

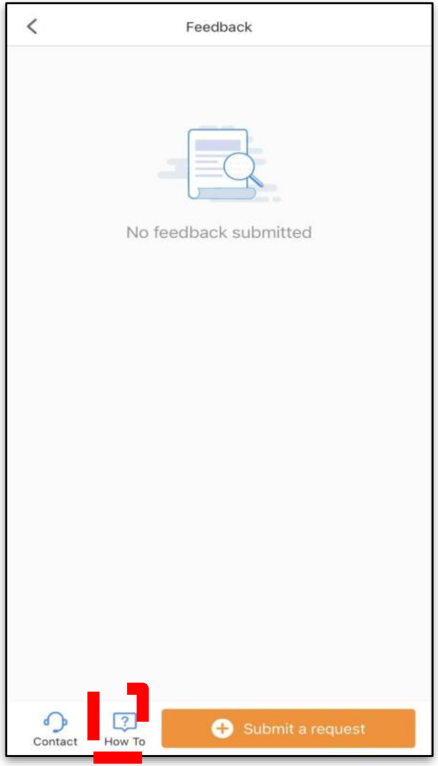


ការចុះឈ្មោះលើទម្រង់វិបសម្រាប់ផ្តល់មតិកែលម្អ

អេក្រង់ចុះឈ្មោះរបស់កម្មករនិយោជិត



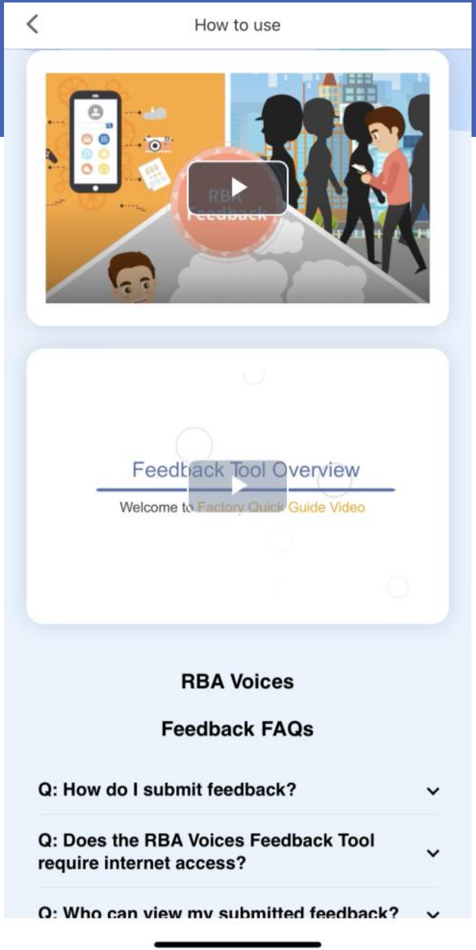
1. កម្មករនិយោជិតគួរតែចងចាំ/រក្សាទុកឈ្មោះអ្នកប្រើប្រាស់ និងពាក្យសម្ងាត់របស់ពួកគេ។
2. ប្រសិនបើកម្មករនិយោជិតចង់ឃើញការឆ្លើយតបពីរោងចក្រ ពួកគេអាចបញ្ចូលអាសយដ្ឋានអ៊ីមែលបាន។
3. គួរវាយបញ្ចូលលេខកូដផ្ទៀងផ្ទាត់ក្នុងរយៈពេល 30 នាទីបន្ទាប់ពីបង្កើតគណនី ប្រសិនបើបញ្ចូលអាសយដ្ឋានអ៊ីមែល។



ចូលប្រើវីដេអូបង្រៀន

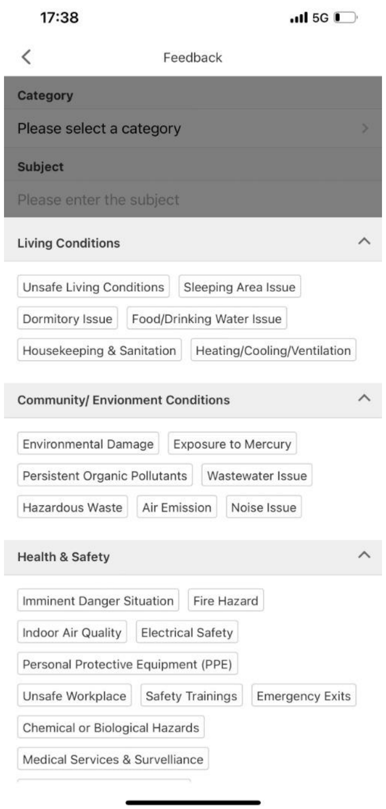
ធនធានកម្មករនិយោជិត

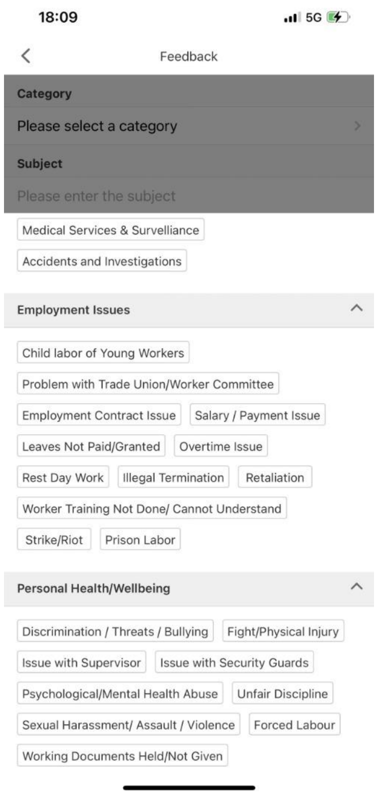
វីដេអូបង្រៀន

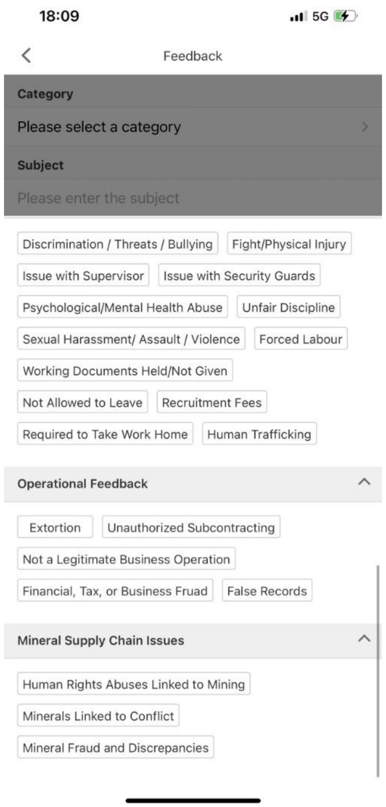


សំណួរសួរញឹកញាប់លើឧបករណ៍

កម្មករនិយោជិតថ្មីមើលឃើញបញ្ហា/ប្រភេទ







វិធីដាក់បញ្ជូនមតិកែលម្អ/បណ្ដឹងតវ៉ា

1. ចុចលើរូបតំណាង ឧបករណ៍ផ្ដល់មតិកែលម្អ (Feedback Tool) ប្រសិនបើកម្មវិធី។ ពុំនោះទេ ប្រហែលជាអ្នកស្ថិតនៅក្នុងផ្ទាំងបង្ហាញរបស់ឧបករណ៍ផ្ដល់មតិត្រឡប់ស្រាប់ហើយ។
2. ចុច ដាក់បញ្ជូនសំណើ (Submit a Request)
3. ជ្រើសរើស ប្រភេទ (Category) នៅក្នុងផ្នែក ប្រភេទនៃការដាក់បញ្ជូន (Submission Category)។
4. វាយបញ្ចូលការពណ៌នាអំពីមតិកែលម្អ/បណ្ដឹងតវ៉ារបស់អ្នកនៅក្នុងផ្នែក ប្រធានបទ (Subject)។
5. វាយបញ្ចូលព័ត៌មានលម្អិតពាក់ព័ន្ធអំពីមតិកែលម្អ/បណ្ដឹងតវ៉ារបស់អ្នកនៅក្នុងផ្នែក ព័ត៌មានលម្អិត (Details)។ ការបញ្ចូលរូបភាព/ការស្កេននៃក្ដីកង្វល់របស់អ្នកគឺជាជម្រើសស្រេចចិត្ត។
6. អូសគ្រាប់រំកិលទៅ មតិកែលម្អអនាមិក (Anonymous feedback) ប្រសិនបើអ្នកចង់ផ្ដល់មតិកែលម្អដោយអនាមិក។
7. ប្រសិនបើអ្នកចង់ឱ្យរោងចក្រហៅទូរសព្ទទៅអ្នកវិញ សូមអូសគ្រាប់រំកិលទៅ ស្នើសុំការហៅទូរសព្ទត្រឡប់វិញ (Request a call back) និងផ្ដល់លេខទូរសព្ទរបស់អ្នក។ ជម្រើសនេះអាចមើលឃើញ បន្ទាប់ពីអ្នកជ្រើសរើសប្រភេទបញ្ហា។
8. ចុច ដាក់បញ្ជូន (Submit)។ បន្ទាប់ពីដាក់បញ្ជូនបានជោគជ័យ អ្នកគួរមើល លេខសម្គាល់ករណី (Case ID number) ដែលបានបង្កើតសម្រាប់គណនីរបស់អ្នក ព្រមទាំង QR កូដសម្រាប់រោងចក្រ។

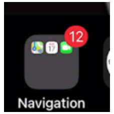
របៀបមើលការឆ្លើយតបទៅនឹងបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក

ទម្រង់វិប

1. ចូលគណនី RBA Voices របស់អ្នកដោយប្រើឈ្មោះអ្នកប្រើប្រាស់ និងពាក្យសម្ងាត់របស់អ្នក ប្រសិនបើប្រើឧបករណ៍ ឬទម្រង់វិបផ្សេង។
2. ប្រសិនបើដាក់បញ្ជូនដោយអនាមិកនៅលើទម្រង់វិប ចូរពិនិត្យមើលគណនីរបស់អ្នកជាប្រចាំដើម្បីមើលថាមានការឆ្លើយតបទៅនឹងការដាក់បញ្ជូនរបស់អ្នកឬក៏អត់។
3. អ្នកនឹងទទួលបានការជូនដំណឹងអំពីការឆ្លើយតបតាមអាសយដ្ឋានអ៊ីមែល ដែលអ្នកបានប្រើដើម្បីបង្កើតគណនី ឬអ្នកក៏អាចកែអាសយដ្ឋានអ៊ីមែលបានផងដែរ។

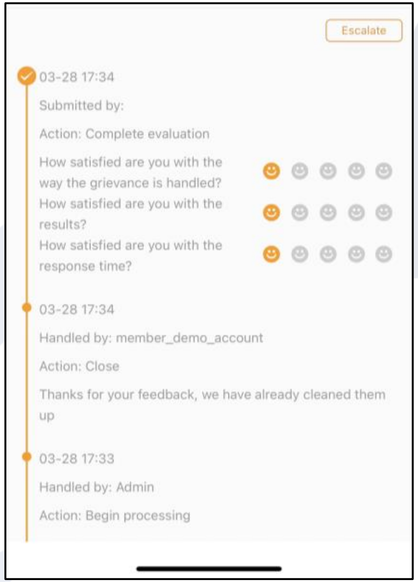
កម្មវិធី

1. ប្រសិនបើប្រើកម្មវិធី ឧបករណ៍របស់អ្នកគួរតែរក្សាទុកព័ត៌មានសម្រាប់ចូលរបស់អ្នកដើម្បីជួយឱ្យអ្នកចូលគណនីវិញបាន។
2. ប្រសិនបើមានការឆ្លើយតប ឬព័ត៌មានថ្មី កម្មវិធីនឹងមានសញ្ញាចុចពណ៌ក្រហមនៅលើរូបតំណាងកម្មវិធី RBA Voices។



ការបញ្ជូនទៅកម្រិតខ្ពស់ និងការវាយតម្លៃ

- រោងចក្រមានពេល 24-72 ម៉ោង ដើម្បីឆ្លើយតបនឹងការដាក់បញ្ជូនរបស់អ្នក។
- ប្រសិនបើមិនមានការឆ្លើយតបពីរោងចក្របន្ទាប់ពី 48 ម៉ោង នោះ នឹងអាចប្រើប៊ូតុង បញ្ជូនទៅកម្រិតខ្ពស់ (Escalate)។ ចុចលើប៊ូតុង បញ្ជូនទៅកម្រិតខ្ពស់ ដើម្បីលើកឡើងពីបញ្ហានេះទៅកាន់ RBA។
- ប៊ូតុងបញ្ជូនទៅកម្រិតខ្ពស់ ក៏អាចប្រើបាន បន្ទាប់ពីបិទការដាក់បញ្ជូនភ្លាមផងដែរ។ ចុចលើប៊ូតុងបញ្ជូនទៅកម្រិតខ្ពស់ ក្នុងករណីមិនពេញចិត្តនឹងលទ្ធផល។
- សូមចុចប៊ូតុងបញ្ជូនទៅកម្រិតខ្ពស់ក្នុងករណីមានការតបត។
- RBA នឹងឆ្លើយតបក្នុងរយៈពេល 7 ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការបន្ទាប់ពីអ្នកបញ្ជូនទៅកម្រិតខ្ពស់។
- បន្ទាប់ពីរោងចក្របិទការដាក់បញ្ជូនរបស់អ្នក អ្នកនឹងមានឱកាសវាយតម្លៃដំណោះស្រាយដែលបានផ្ដល់ឱ្យ។ ភ្លាមៗបន្ទាប់ពីការបិទ អ្នកនឹងមើលឃើញរូបតំណាងវាយតម្លៃ។ វាយតម្លៃយោងតាមបទពិសោធន៍របស់អ្នក។



ប្រទេសដែលមានមុខងារហៅចូល (Call-in) ត្រឹមខែកញ្ញា

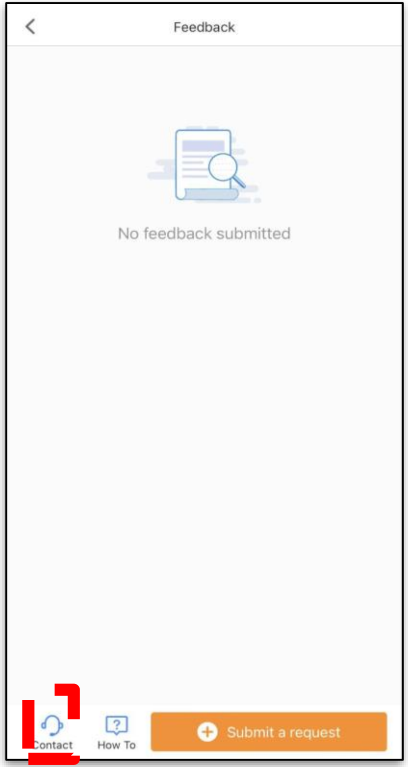
ចិន | វៀតណាម | ជប៉ុន

កូរ៉េខាងត្បូង | ឥណ្ឌា | ម៉ាឡេស៊ី

ចិនតៃប៉ិ | តួកគី | ម៉ិកស៊ិក

ហ្វីលីពីន | ថៃ | អាល្លឺម៉ង់

សហរដ្ឋអាមេរិក | នេប៉ាល់



ប្រទេសអាចមានការប្រែប្រួល អាស្រ័យលើចំនួននៃការហៅដែលទទួលបានពីប្រទេសនីមួយៗ

ចុចលើ ទំនាក់ទំនង ដើម្បីមើលលេខទូរសព្ទដែលមាន (ឥតគិតថ្លៃ ឬក្នុងប្រទេស)

វិធីបន្សល់ទុកសារជាសំឡេង

1. ហៅទៅលេខទូរសព្ទសម្រាប់ប្រទេសរបស់អ្នក។
2. នៅពេលមានការក្រើនរំលឹក សូមជ្រើសរើសភាសាដែលអ្នកចង់ប្រើសម្រាប់សារជាសំលេង
3. ត្រៀមខ្លួនផ្តល់លេខសម្គាល់ករណី ប្រសិនបើហៅដើម្បីតាមដានករណីដែលមានស្រាប់។ ប្រសិនបើដាក់បញ្ជូនករណីថ្មី សូមផ្តល់ឈ្មោះរោងចក្រ អាសយដ្ឋានដោយរាប់បញ្ចូលទាំងប្រទេស ព័ត៌មានលម្អិតអំពីបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក និងព័ត៌មានទំនាក់ទំនងរបស់អ្នក។
4. សារជាសំឡេងមានប្រវែងវែងបំផុតត្រឹម 30 វិនាទី។
5. មានតែបុគ្គលិក RBA ប៉ុណ្ណោះទើបទទួល និងពិនិត្យមើលសាររបស់អ្នកបាន។ សូមទុករយៈពេលរហូតដល់ 7 ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ មុននឹងយើងខ្ញុំអាចទាក់ទងទៅអ្នកតាមទូរសព្ទ ឬអ៊ីមែល។

Responsible Business Alliance
Advancing Sustainability Globally

សូមអរគុណ!