HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG CHO NHÂN VIÊN

DIGITEL SERVICE & TRADING COMPANY

Địa chỉ: Lầu 11, Tòa nhà Athena - 146 Cộng Hòa, P.12, Q.Tân Bình, Hồ Chí Minh

Tel : (+84) 028.73006600 Web: www.webcall.vn / www.digitel.com.vn

Mục lục

A. Giới thiệu 2

B. Đăng nhập hệ thống 3

I. Đăng ký tài khoản 3

II. Đăng nhập 4

C. Trang làm việc 5

I. Trang chủ 5

1. Tổng quan 5

2. Lịch sử cuộc gọi 6

3. Lịch sử chat 7

II. Phòng chat 7

III. Danh bạ 8

1. Danh sách khách hàng 8

2. Nhóm danh bạ 9

3. Phiếu xử lý 10

IV. Nhân viên 13

A. Giới thiệu

WebCall là một thương hiệu dịch vụ trực thuộc công ty DigiTel (www.digitel.com.vn), sử dụng công nghệ WebRTC (Web Real Time Communication - www.webrtc.org), cho phép người dùng và khách hàng của mình có thể Gọi và Chat trực tiếp với nhau hoàn toàn miễn phí ngay trên trình duyệt Web mà không cần cài đặt thêm phần mềm hay Plugin nào.

Không những thế, WebCall còn là một tổng đài Call Center hoàn chỉnh, tích hợp tất cả các kênh liên lạc thông dụng vào một nền tảng duy nhất, gồm: tổng đài thoại, Email, Chat, SMS. Khả năng tích hợp, tổ chức dữ liệu khách hàng, báo cáo, ghi âm ... giúp người dùng có thể tối ưu hóa hiệu quả quản lý và chăm sóc khách hàng.

Các tài khoản WebCall đều có thể hoạt động dưới 1 trong 2 chế độ: WebPhone hoặc SIP.

- Chế độ WebPhone: dùng để nhận và gọi ngay trên trình duyệt Web.
- Chế độ SIP: dùng để cấu hình nhận và gọi trên các thiết bị VoIP (như IP Phone, softphone).

Để chuyển đổi giữa 2 chế độ Webphone và SIP, người dùng sau khi đăng nhập, mở phần thông tin tài khoản phần trên cùng phía bên phải màn hình, vào chi tiết.

Khi chuyển đổi qua chế độ SIP, người dùng sẽ được cấp cho các thông số để cấu hình IP Phone, Softphone như sau:

Hoặc download phần mềm: cloud Softphone, quét mã vạch để sử dụng cho điện thoại di động.

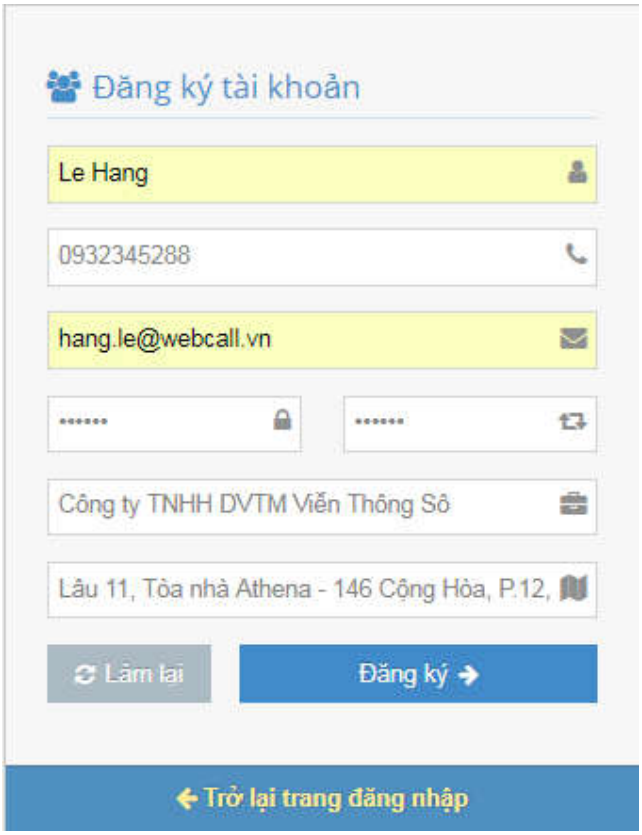
Người dùng có thể liên hệ với WebCall để được cung cấp các IP Phone được cấu hình sẵn tài khoản webcall của mình. Sau khi nhận được, bạn chỉ việc gắn vào vị trí làm việc là có thể sử dụng ngay mà không cần phải cấu hình gì thêm.

Dưới đây là hướng dẫn sử dụng khi người dùng sử dụng hệ thống ở chế độ Webphone, cụ thể như sau:

B. Đăng nhập hệ thống

I. Đăng ký tài khoản

Để đăng nhập vào hệ thống, người sử dụng cần nhập đầy đủ thông tin ở màn hình đăng nhập. Bao gồm:



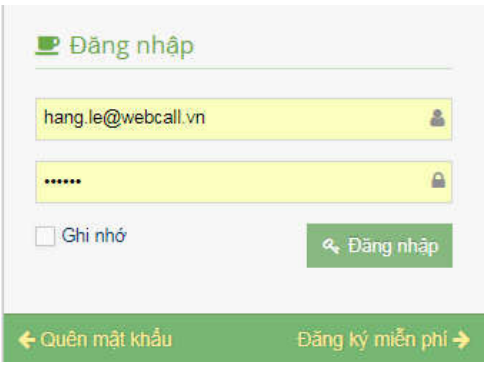
Nếu tài khoản đã có người đăng ký và sử dụng rồi, hệ thống sẽ highlight những trường thông tin trùng khớp đó, người dùng phải đăng ký 1 tài khoản với thông tin khác.

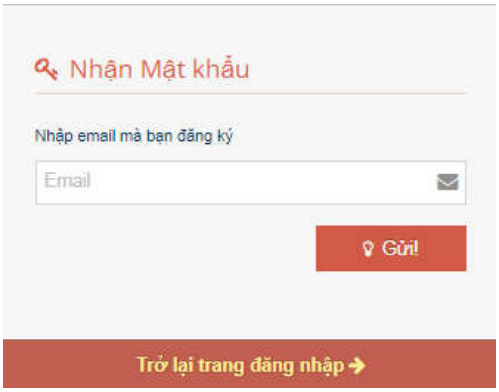
Khi người dùng đăng ký thành công. Người dùng có thể đăng nhập vào hệ thống với địa chỉ email và pass mới đăng ký.

II. Đăng nhập

Giao diện đăng nhập hệ thống.

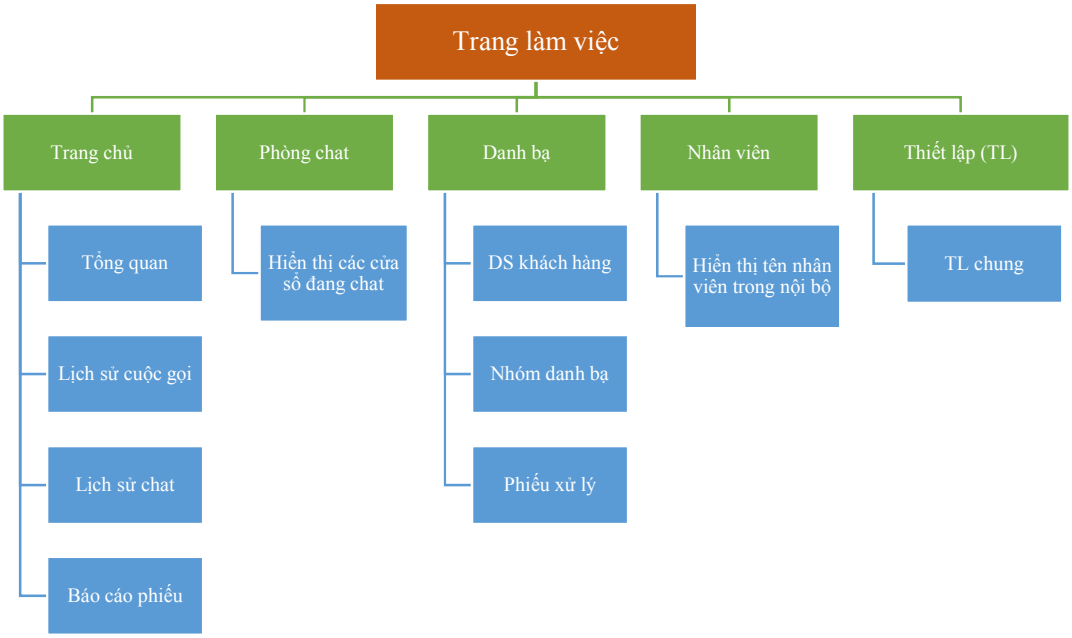
Nếu quên mật khẩu, hãy bấm Quên mật khẩu, Người dùng nhập địa chỉ email để nhận mật khẩu mới.





C. Trang làm việc

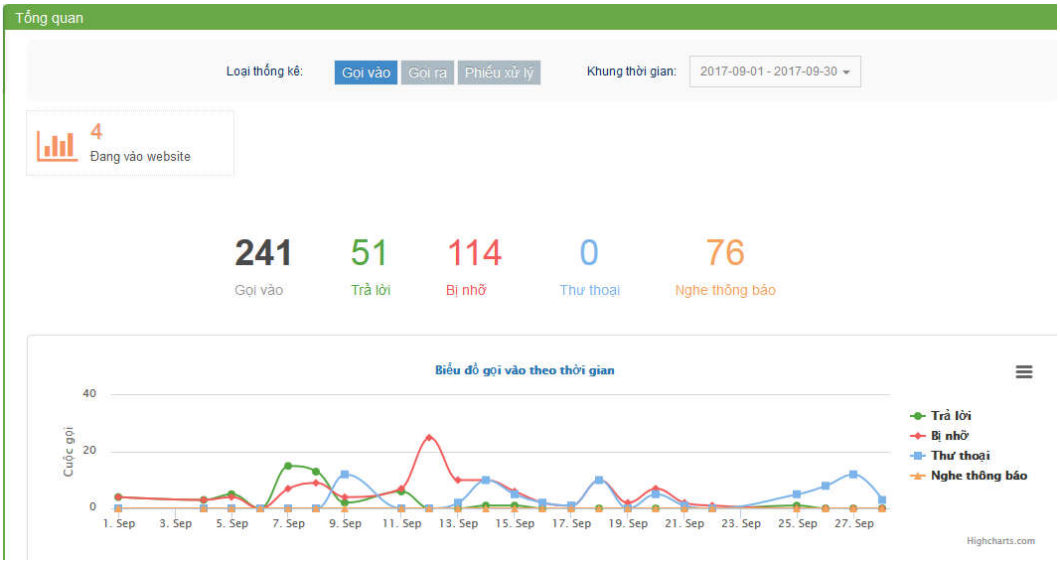
Trang làm việc sẽ được hiển thị theo cấu trúc sau:



I. Trang chủ

1. Tổng quan

Hiển thị các báo cáo của call center.

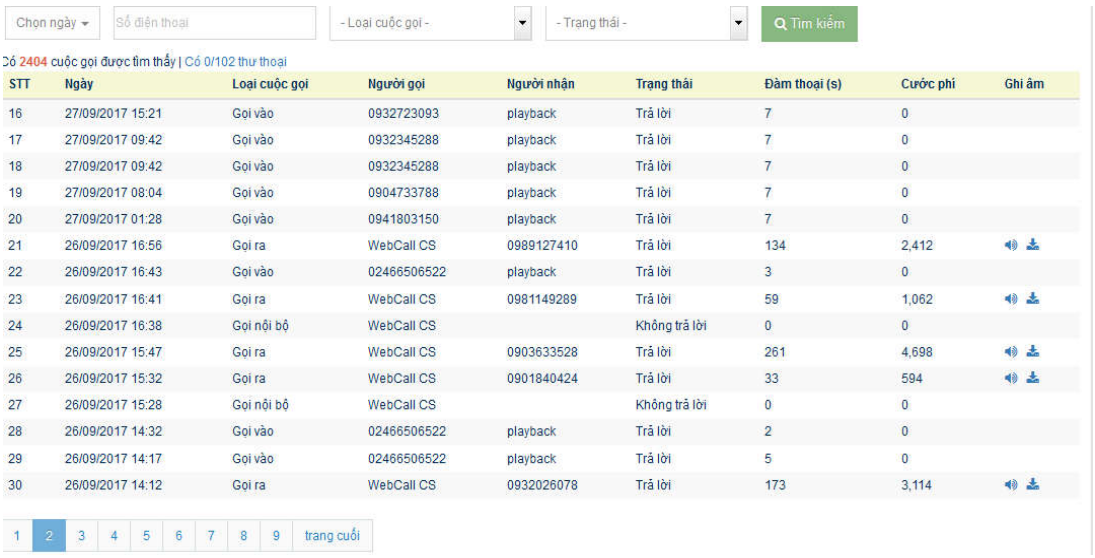


Thống kê cuộc gọi vào theo nhân viên

STT	Nhân viên	Số cuộc gọi	Trả lời	Bị nhỡ	Thời gian chờ	Đàm thoại	Thời gian chờ TB	Đàm thoại TB
1		113	43	70	06m 17s	0	3s	0
2	WebCall Team	30	4	26	41s	01m 24s	1s	21s
3	WebCall CS	4	3	1	0	39s	0	13s
4		0	0	0	0	0	0	0
5	Nguyễn Thanh Tùng	18	1	17	9s	04m 11s	1s	04m 11s
6		0	0	0	0	0	0	0

Webcall thống kê được tất cả thông tin lịch sử cuộc gọi theo yêu cầu, giúp người dùng có thể dễ dàng thống kê, phân tích để đưa ra những chương trình và chiến lược bán hàng phù hợp và hiệu quả nhất.

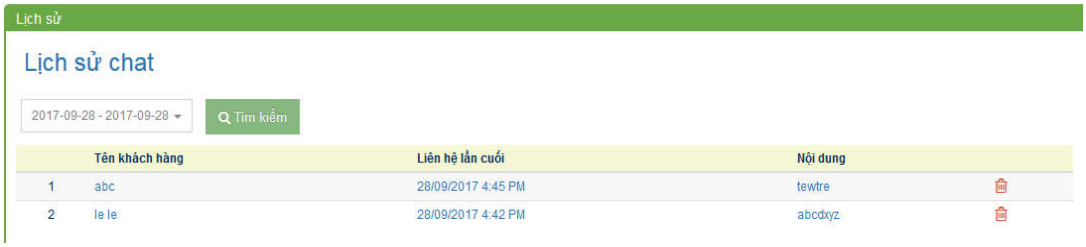
2. Lịch sử cuộc gọi



Thống kê đầy đủ cuộc gọi theo nhiều tiêu chí khác nhau. Có thê xem chi tiết cuộc gọi và cước phí tương ứng, đồng thời có thể download hoặc nghe lại thông tin cuộc gọi trên web.

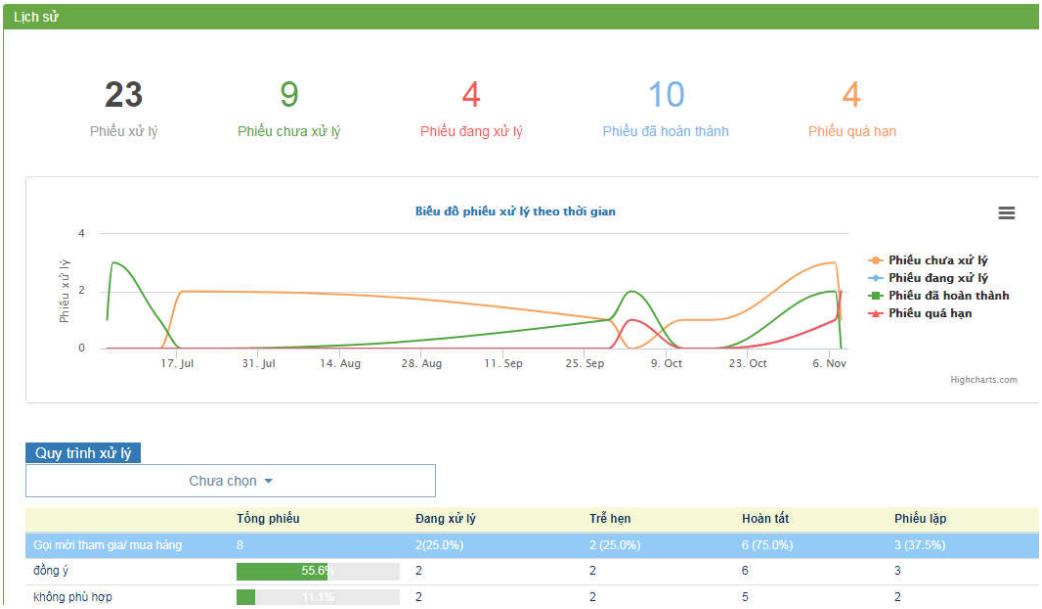
3. Lịch sử chat

Hiển thị thông tin lịch sử chat với khách hàng.



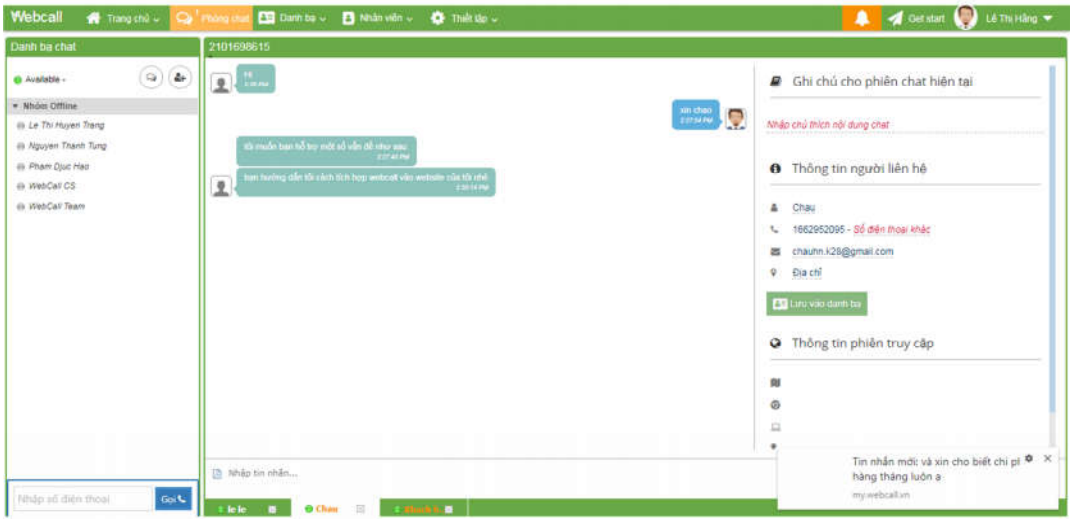
4. Báo cáo phiếu

Báo cáo tất cả các thông tin của phiếu xử lý: Báo cáo phiếu theo chiến dịch, theo nhân viên, theo nhóm danh bạ…



II. Phòng chat

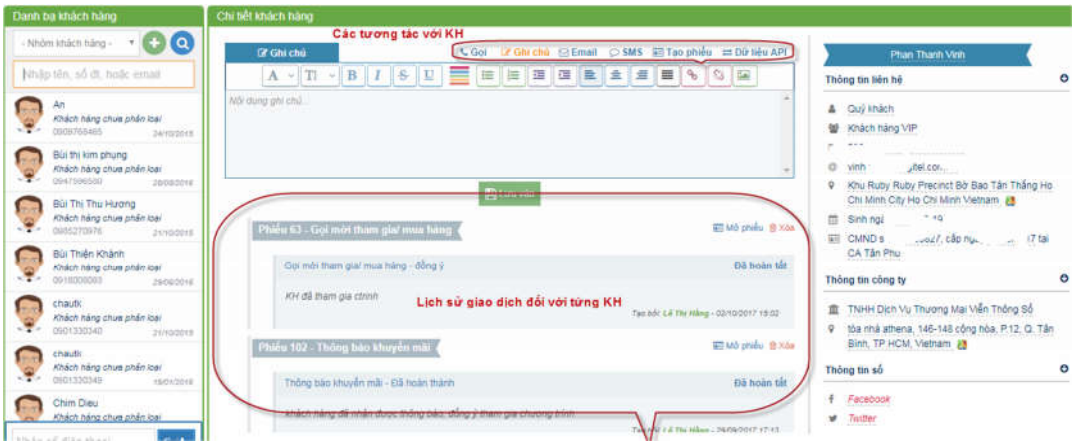
Giao diện làm việc chính của nhân viên, tất cả cửa sổ đang chat sẽ được hiển thị tại đây, mỗi khi có tin nhắn mới, hệ thống sẽ thông báo đến cho nhân viên biết và hỗ trợ khách hàng. Giao diện như sau:



Nhân viên có thể click vào tên các nhân viên tương ứng để chat, hoặc click vào biểu tượng tạo nhóm để chat group.

III. Danh bạ

1. Danh sách khách hàng

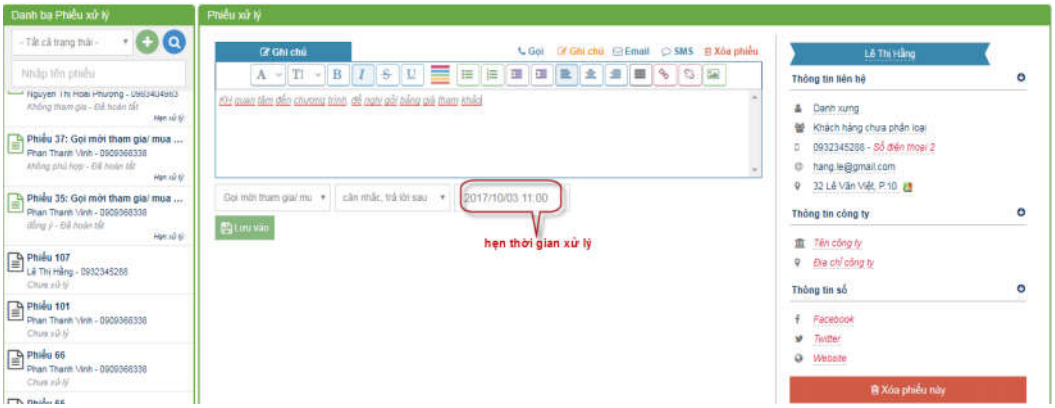


Có thể thêm khách hàng mới bằng cách click dấu + và nhập thông tin khách hàng như form mẫu, hoặc thêm hàng loạt khách hàng từ file excel.

Phần lịch sử giao dịch giúp người dùng nhanh chóng biết thông tin giao dịch trước đây của khách hàng để dễ dàng tiếp cận trong quá trình bán hàng.

Với mỗi khách hàng, khi người dùng muốn gọi/ gởi email/sms/tạo phiếu …chỉ cần click vào biểu tượng tương ứng để thao tác.

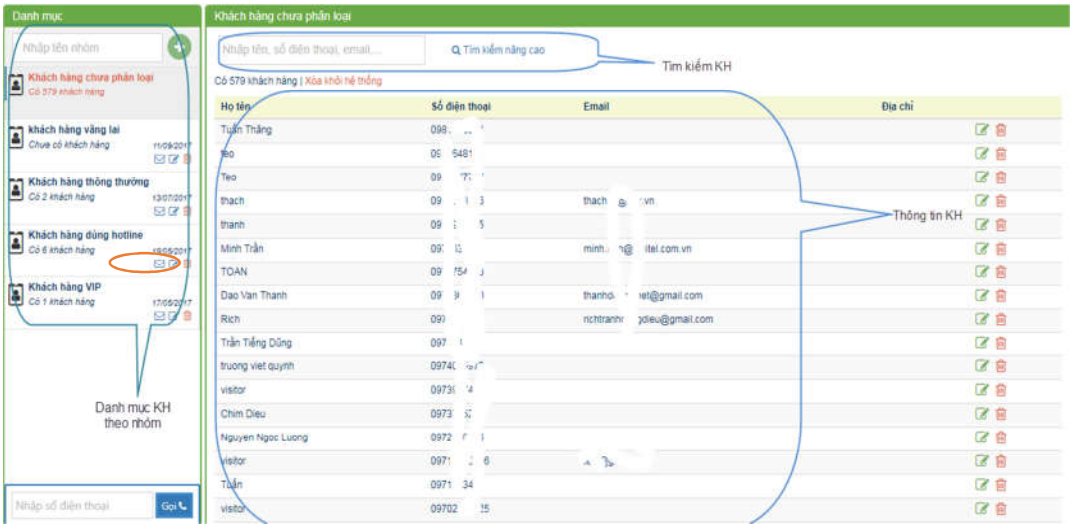
Khi tương tác với KH, cần ghi lại hoặc đặt lịch nhắc nhở công việc, người dùng có thể click vào *Tạo phiếu.* màn hình sẽ chuyển sang giao diện phiếu xử lý như sau:



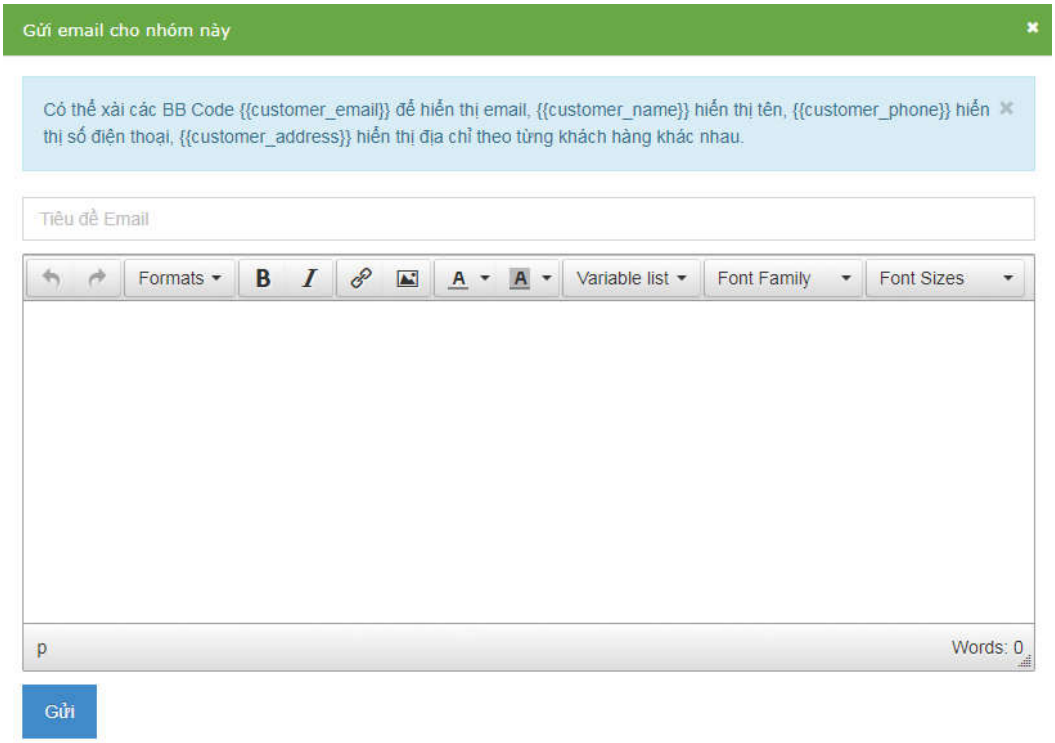
Khi người dùng đặt thời gian xử lý, khi đến giờ mà phiếu đó chưa được cập nhật lại, hệ thống sẽ thông báo đến người tạo phiếu để vào xử lý.

2. Nhóm danh bạ

Hiển thị danh sách khách hàng theo từng nhóm khách hàng.

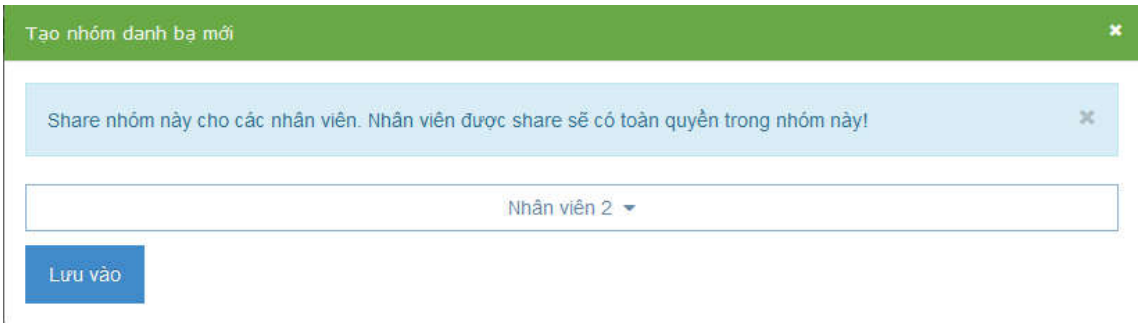


Trong phần danh mục khách hàng theo nhóm, người dùng có thể gởi email hàng loạt cho từng nhóm khách hàng, bằng cách Click vào biểu tượng email, cửa sổ gởi email cho nhóm hiển thị như sau:



Người sử dụng có thể soạn email để thông báo các chương trình khuyến mãi cho nhóm.

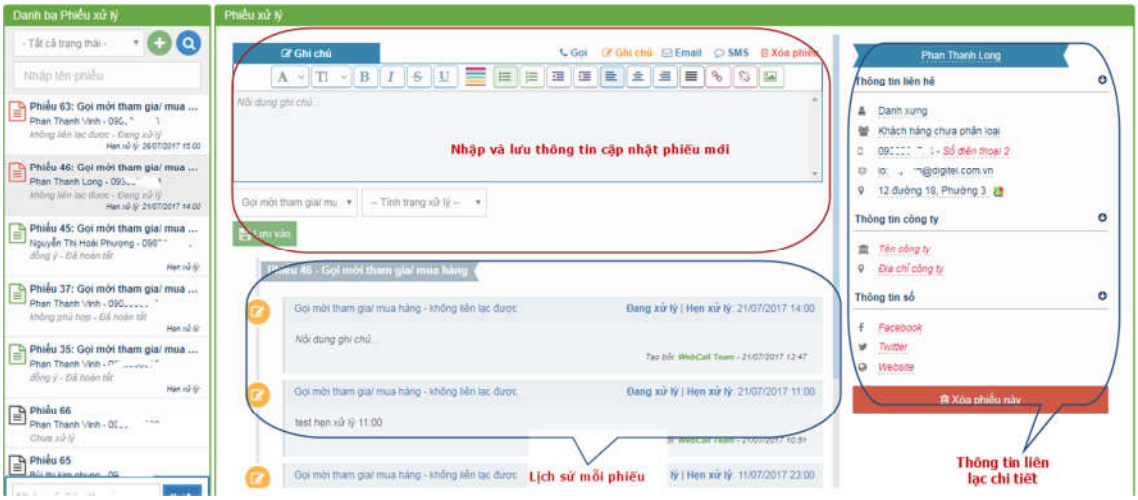
Ngoài ra KH có thể gán danh sách khách hàng theo từng nhóm này cho 1 nhân viên chuyên trách xử lý đề nâng cao hiệu quả công việc, bằng cách nhấn vào biểu tượng , màn hình gán quyền hiển thị như sau:



KH chọn nhân viên và click lưu vào.

3. Phiếu xử lý

Phiếu xử lý là những công việc hoặc những tương tác với khách hàng trong quá trình giao dịch.



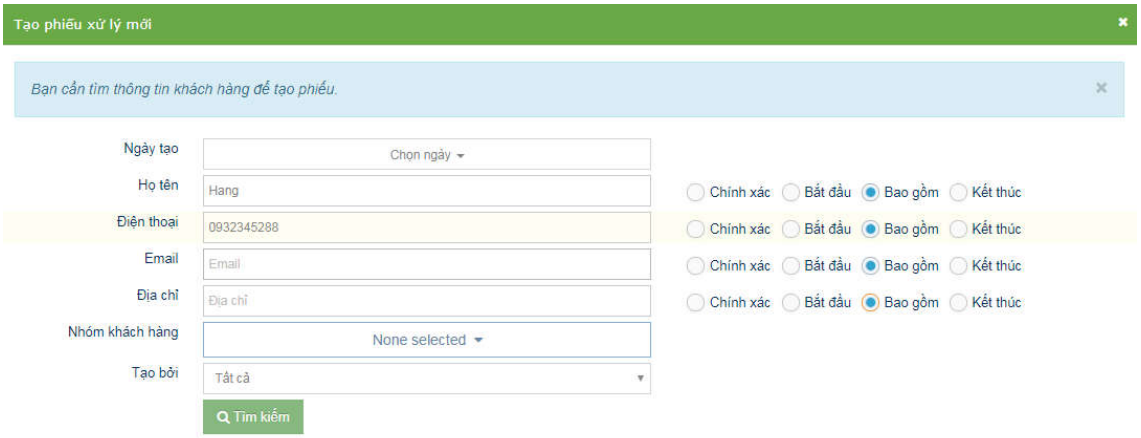
Trong phần danh bạ phiếu xử lý, màu sắc của các phiếu(đỏ, xanh, đen) tương ứng với tình trạng xử lý phiếu, cụ thể như sau:

- Màu đỏ: phiếu đã quá hạn xử lý.
- Màu xanh: phiếu đã xử lý xong
- Màu đen: phiếu chưa xử lý.

Căn cứ vào màu sắc trong phần phiếu xử lý, nhân viên có thể biết và ưu tiên xử lý công việc như thế nào.

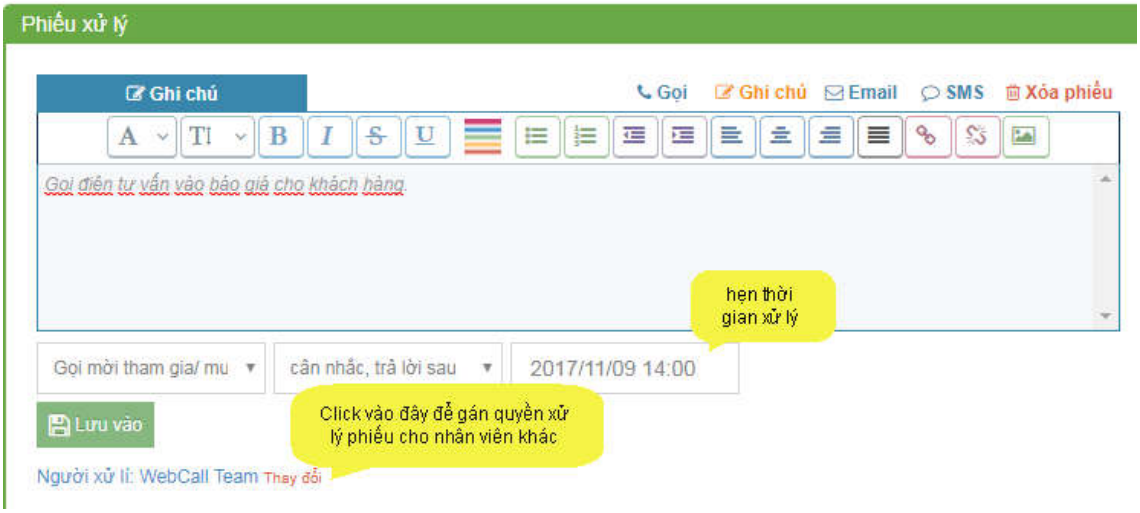
Tạo phiếu mới:

Click vào biểu tượng ⊕ để tạo phiếu mới.



Khi tìm kiếm thông tin xong, click vào Tạo Phiếu.

Giao diện tạo phiếu xử lý:



Khi có 1 phiếu đã quá lịch hẹn nhưng chưa hoàn tất, hệ thống sẽ gởi thông báo đến người dùng để xử lý và cập nhật lại tình trạng của phiếu.

Người dùng có thể click vào thông báo để truy cập và xử lý nhanh các phiếu quá hạn.

IV. Nhân viên

Hiển thị danh sách nhân viên trong nội bộ. Có thể xem tình trạng của nhân viên đó thông qua trạng thái hiển thị. Click vào tên nhân viên để thực hiện gọi nội bộ trên webcall. Tất cả các cuộc gọi nội bộ trên webcall sẽ không phát sinh cước phí.