

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG



DIGITEL SERVICE & TRADING COMPANY

Địa chỉ: Lầu 11, Tòa nhà Athena - 146 Cộng Hòa, P.12, Q.Tân Bình, Hồ Chí MinhTel : (+84) 028.73006600Web : www.webcall.vn



Mục lục

A.	Giới	thiệu	3
B.	Đăng	nhập hệ thống	4
I.	Đă	ng ký tài khoản	4
II	. Đă	ng nhập	5
C.	Cấu l	ình hệ thống	6
I.	Bư	ớc 1: Tích hợp Webcall lên website	6
II	. Bư	ớc 2: Thiết lập hiển thị trên Website	7
II	I. Bư	ớc 3: Thiết lập kịch bản nhận cuộc gọi vào	8
	1.	Thiết lập ca làm việc	9
	2.	Thiết lập nhóm hàng đợi	10
	3.	Thiết lập nhánh IVR	11
	4.	Thiết lập số hotline	12
	5.	Lời thoại tổng đài	12
IV	/. Bư	ớc 4: Quản lý hotline	13
V	. Bư	ớc 5: Thiết lập quy trình	14
D.	Trang	g làm việc	14
I.	Trε	ang chủ	15
	1.	Tổng quan	15
	2.	Lịch sử cuộc gọi	16
	3.	Lịch sử chat	16
II	. Pho	òng chat	17
II	I. Da	nh bạ	18
	1.	Danh sách khách hàng	18
	2.	Nhóm danh bạ	19
	3.	Phiếu xử lý	20



IV.	Nhân viên	22
V.	Thiết lập	22



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:



Trạng thái tả	ài khoán hiện tại	×
III SIP		
Tải khoản ở trạng thái SIP dùng để sử dụng trên các thiết t	bị sau (chức năng gọi t	rên trình duyệt sẽ không sử dụng được.)
ANDROID APP ON COOgle play		IP Phone / Softphone
Cải ứng dụng từ link tương ứng trên và scan hình QRCode dưới để kích hoạt	Thông số để cấ	u hình IP Phone / Softphone
	Số SIP	6546
(a) \$9% (a)	Mật khẩu	mutp ^o sqī 'w
2000	SIP Server	vs(clou ms.v. '51
を受けていた。 日本学校	Giao thức	TLS

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:



Le Hang			å
0932345288			¢
hang.le@web	call.vn		
*****		*****	13
Công ty TNH	H DVTM Vi	ến Thông Sô	â
Lâu 11, Tòa n	hà Athena	- 146 Cộng Hòa,	P.12, 🛍
C Lâm lai		Đăng ký 🔿	

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. Cấu hình hệ thống

Khi đăng nhập, người sử dụng dễ dàng thiết lập để có 1 hệ thống call center toàn diện phù hợp với yêu cầu của bạn nhất, thông qua các bước sau:

Tối ưu WebCall của bạn TRONG 5 PHÚT
Tối ưu các thiết lập giúp Webcall đáp ứng đúng nhu cầu của bạn nhất
TÍCH HỌP WEBCALL LÊN WEBSITE CỦA BẠN
THIẾT LẬP HIỂN THỊ TRÊN WEBSITE CỦA BẠN
THIẾT LẬP KỊCH BẢN NHẬN CUỘC GỌI VÀO
QUÂN LÍ SỐ HOTLINE
🔲 Tắt và không hiện lại

I. Bước 1: Tích hợp Webcall lên website

Click chuột vào phần tích hợp lên website của bạn, hệ thống sẽ hiển thị:



	BẠN CHƯA TÍCH HỢP WEBCALL LÊN WEBSITE CỦA MÌNH?	
Đang chat	, chỉ cần 1 click để gọi; Đang gọi, chỉ cần 1 click là chat. Khách hàng cần gì, website của bạn có thể đáp ứng được ngay.	ç
Chỉ cần nhúng đoạn mã	bên dưới vào website của bạn:	
<istart of="" webc;<br="">{s.setpush(t)},s. code=APw5432Q Date,n.type="text/</istart>	all Script-> <script type="text/javascript">ffunction(t,e){var s=function(t){s_push(t)},n=s s=t_createElement(e),a=t_getElementsByTagName(e){0};s.set=function(t) _={],s.set_={],n.async=I0,n.setAttribute("charset","utf-6"),n.src="https://my.webcall.vn/client/loader.js? fqEaSNV8h0UyuboCnj9RiptFXYXxeTzc&location=" + window.location.protocol + "//" + window.location.hostname,s.t=+new javascript",a.parentNode.insertBefore(n,a)}(document,"script");</script> <iend of="" script-="" webcall=""></iend>	
Bạn cần hỗ trợ trong vi	iệc tích hợp? Chúng tỏi luôn ở đây để giúp bạn, click để Gọi hoặc Chạt ngay!!!	
<	Tắt và không hiện lại	>

Người dùng copy đoạn mã nhúng như trên vào phần footer của website. Nếu bạn cần hỗ trợ trong việc tích hợp, hãy liên hệ để chúng tôi giúp bạn.

II. Bước 2: Thiết lập hiển thị trên Website.

t lập kết nổi Website Thiết lập chat Chat bubble Mâu chat		
hiết lập giao diện Chat & gọi trực tuyến mà WebCall sẽ hiệ	n lên trong website của bạn (khi tích hợp WebCall lễn Website)	
Giao diện Online 🔻	Vị trí cửa số chat: @ Góc dưới TRÁI 🔹 Góc dưới PHĂI Cách lễ: 30 pixel	
🝳 Hỗ trợ trực tuyến 🗸 🗸	Tổng màu: #0c9171	
Hang Le 🔮 Tự văn Văn Gọi cho tối 🄊	Kích hoạt chức năng chạt: 🔍 💷	
Xin chảo, chúng tôi có thể	Ngôn ngữ hiến thị: Tiếng Việt 🔻	
Ginb 8: cuo pén 3	Nhập thông tin trước khi liên hệ: Không 🔻	
	Tự động hiển thị chạt box: 0000FF)	
	Tiểu để online: Hỗ trợ trực tuyên côn lại 5 kỷ tự	
	Tiểu để offline: Gọi miễn phí còn lại 10 kỷ tự	
	Thông bảo offline: Hiện chúng tải không thể Chạt với bạn. còn lại 1 kỷ tự Một giáo đái là là tra chiến chí bán chí là thờng thếng th	
Nhập nội dung chạt và nhấn Enter để gửi	vien weige and the stand and the stand	
melocall //d	Lời chào mặc định: bạn ?	

Hình thiết lập chat

Người dùng có thể thiết lập các thông số mà Webcall sẽ hiển thị lên website.

Ngoài ra, người dùng có thể chọn hình ảnh từ máy tính để hiển thị trên thanh hỗ trợ trực tuyến bằng cách chọn tab chat bubbie và click chọn hình ảnh.



III. Bước 3: Thiết lập kịch bản nhận cuộc gọi vào.

THIẾT LẬP KỊCH BẢN NHẬN CUỘC GỌI VÀO	
Ban ngày đổ chuông toàn bộ nhân viên; buổi tối phát quảng cáo; ngoài giờ phát thông báo hết giờ. Hãy thiết lập kịch bảr sẽ lo	n, phần còn lại WebCall
Ca làm việc giúp tự động chuyển cuộc gọi vào đến các địch phủ hợp tượng ứng với thời gian đã thiết lặp.	
Chua quyết định bảy giớ? Không sao cả, vậy webcall sẽ mặc định đổ chuông cho tất cả nhân viên online.	
Ban có thể thiết lập sau, bằng cách vào: THIẾT LẬP \Rightarrow THIẾT LẬP TÔNG ĐẦI \Rightarrow CA LÂM VIỆC	
C Tất và không hiện lại	>

Giao diện thiết lập tổng đài, bao gồm:

- 4 Thiết lập ca làm việc.
- Thiết lập nhóm hàng đợi
- Thiết lập nhánh IVR
- 4 Thiết lập số hotline
- 4 Thiết lập lời thoại tổng đài.

Ghi chú:

Khi thiết lập nhóm hàng đợi, phải thiết lập người dùng trước để có thông tin về nhân viên và nhóm nhân viên nhằm tổ chức người dùng theo từng bộ phận chuyên trách riêng.

Cách thiết lập người dùng:

Vào phần *Thiết Lập -> Thiết Lập Người Dùng*. Cửa sổ hiển thị trang quản lý người dùng. Qua tab *Quản lý nhóm người dùng*. Bấm +**Thêm.** Nhập tên nhóm người dùng và bấm lưu.



Nhóm người dùng	
Tên nhóm	Nhóm Kỹ Thuật
Thành viên nhóm:	Hang Le Nhan vien 1 Nhan vien 2
	🖺 Lưu vào

Qua tab Quản Lý Người Dùng. Click vào +thêm.

Quản lý người dùng					
Nhân viên 2				Tài khoản:	1/2 nhân viên
nv2@gmail.com	-			Nhân viên sẽ nhận được	email hướng dẫn truy cập và sử dụng Webcall
Nhóm Kỹ Thuật	v •	Mặc định	•	sau khi bạn tạo tài khoản	
	Tao tài khoản	1			

Sau khi tạo tài khoản xong, nhân viên sẽ nhận được email hướng dẫn truy cập và sử dụng webcall. Giao diện làm việc của mục *Quản Lý Người Dùng* như sau:

Tên nhân viên	Số điện thoại	Email	Trạng thái	
Hang Le	0932345288	hang.le@webcall.vn		1
Nhan vien 1		nv1@gmail.com	CQ	🖉 🏛 👟
Nhân viên 2		nv2@gmail.com	6.0	💉 👜 🌜

Có thể edit/xóa/gọi nội bộ cho các nhân viên tại đây.

1. Thiết lập ca làm việc

i làm việ	èc Nhóm hàng đọi Nhánh	IVR Số hotline Lời thoại tổng đài			
a làm	n việc giúp định tuyển cuộc j	gọi vào đến các đích phủ hợp theo thời gian.			1
Thêm					
Thêm	Tên ca làm việc	Thời gian tàm việc	Hướng gọi	Địch đến mặc định	Tác vụ



Click vào +thêm để thêm ca làm việc. ca làm việc giúp bạn định tuyến cuộc gọi vào theo thời gian làm việc: trong giờ làm việc hay ngoài giờ làm việc. Nếu trong giờ làm việc thì cuộc gọi đến sẽ đổ chuông điện thoại nào, cho ai, ngoài giờ làm việc sẽ phát thông báo gì, hoặc phát quảng cáo khuyến mãi sản phẩm. Những file ghi âm này người sử dụng có thể up file ghi âm của mình lên hệ thống để phát.

Tên:	Trong giờ làm việc					Hướng dẫn
Thời gian:	Giờ trong ngày:		Bắt đầu 8:00			Tên: Tên Ca làm việc T hời gian: Khung thời gian của ca làm việc H ướng cuộc gọ i: Chon hướng phân phát cuộc gọi đến trong khoảng thời gian của ca làm việc nàv
	Ngày trong tuần:	Thứ Hai	•	Thứ Bảy	-	
	Ngày trong tháng:	1	•	31	•	
	Tháng bắt đầu:	Tháng 1	-	Tháng 12	-	
Hướng cuộc gọi:	Nhân viên	•	Ch	ọn nhân viên	•	
	✓ Lưu vào	– Chọr WebCa Nguyễn	i nhân viên — I Team n Thanh Tùng			
			Lê Thị WebCa Phạm (Huyền Trang II CS Đức Hào		

Ghi chú: phần hướng cuộc gọi, người dùng có thể có nhiều tùy chọn khác nhau như sau:

Chuyễn ra điện thoại 🔹
Hướng cuộc gọi
Nhân viên
Nhóm hàng đợi
Phát thông báo
Chuyển ra điện thoại
Tudoo tác tud đông IVD

Tương ứng những tùy chọn này, người dùng có thể chọn đích đến cho hệ thống của mình.

2. Thiết lập nhóm hàng đợi

Nhóm hàng đợi:

Hướng dẫn sử dụng



Nhóm hàng đợi là một nhóm gồm một hoặc nhiều nhân viên. Cuộc gọi vào nhóm hàng đợi sẽ được chuyển thứ tự đến các nhân viên trong nhóm theo nhiều × quy tắc khác nhau. 🕂 Thêm Tên nhóm hàng đợi Lời chào Số nhân viên Nhạc chờ Thời gian chờ (s) Tác vụ STT Lời chào mặc định Bộ phận kinh doanh Tổng hợp (ngẫu nhiên) 60 8 1 1 Bộ phận kỹ thuật 3 Lời chào mặc định 2 Right here waiting for you 30 2

Click vào +thêm để thêm mới nhóm hàng đợi

Tên nhóm:	Nhôm kỹ thuật		Hướng dẫn
Lời chào:	Lời chào mặc định	•	Lời chào: Chọn âm thanh mà người gọi sẽ được nghe, trước khi được kế nổi với nhân viên.
Chọn nhân viên:	Hang Le, Nhan vien 2 🔻		Vì dụ: "Cám ơn quý khách đã gọi đến WebCall, vui lòng chờ trong giây lá cuộc gọi đang được chuyển đến nhân viên chuyên trách".
Nhạc chở:	Right here waiting for you	•	Nhóm nhân viên: Chọn các nhân viên thuộc về nhóm Nhạc chờ: Chọn âm thanh sẽ phát cho người gọi nghe trong khi chờ cuộ
Thuật toán:	Đỗ chuông xoay vòng	-	gọi được kết nổi. T huật toán: Chọn cách thức mà hệ thống sẽ phân phát cuộc gọi xuống
Thời gian chờ:	30	•	cho các nhân viên trong nhóm. Thời gian chờ: Thời gian chờ tối đa trên hàng đợi.
Đích đến mặc định:	Nhân viên 👻 Hang Le	•	
	→ Chọn nhân viên - ✓ Lựu vào	-	
	Nhan vien 1		
1	Nhan vien 2		

3. Thiết lập nhánh IVR

Thiết lập các nhánh IVR nhằm hướng dẫn người dùng bấm phím tương tác để chuyển đến các đích tương ứng

						17
Tên nhánh IVR:	én nhánh IVR: IVR test					Hướng dân
Thông bảo:	j bảo:				v	Tên nhánh IVR: Tên nhánh tương tắc tự động (Interactive voice respons - IVR)
Số lần lặp lại:					Thông báo: Thông bảo hướng dẫn bắm phím tương tác để chuyển đến các đích tương ứng	
ích đến mặc định: Chuyển ra			ên thoại 🔹 0909368338			
Đích đến mặc định:		Chuyển ra điệ	n thoại 🔹	0909368338		Số lần lặp lại: Số lần lặp lại thông báo nếu không bắm hoặc bắm sai phí tương tác
Địch đến mặc định: Phim tương tác 😗 T	Thêm	Chuyển ra điệ	n thoại 🔻	0909368338		Số lần lặp lại: Số lần lặp lại thông bảo nếu không bắm hoặc bắm sai phí tương tắc Đích đến mặc định: Cuộc gọi sẽ được chuyển đến đích này nếu quá thờ gian chờ mà các nhân viên trong hàng đợi không ai nhắc máy trả lời.
Dịch đến mặc định: Phím tương tác 📀 T Phím sô 0 🔻	Thêm Nhân viên	Chuyển ra điệ	n thoại 🔻	0909368338 anh Tùng		Số lần lặp lại: Số lần lặp lại thông báo nếu không bắm hoặc bắm sai phí tương tác Đích đến mặc định: Cuộc gọi sẽ được chuyển đến đích này nếu quá thờ gian chờ mà các nhân viên trong hàng đợi không ai nhắc máy trả lời.
Dích đến mặc định: Phím tương tác 💽 T Phím số 0 🔹 Phím số 1 🔹	Thêm Nhân viên Phát thông báo	Chuyển ra điệ v	n thoại 🔹	0909368338 anh Tùng bận mặc địn!	▼ 🔒	Số lần lặp lại: Số lần lặp lại thông báo nếu không bắm hoặc bắm sai phí tương tác Đích đến mặc định: Cuộc gọi sẽ được chuyển đến đích này nếu quá thờ gian chờ mà các nhân viên trong hàng đợi không ai nhắc máy trả lời.



4. Thiết lập số hotline.

Đăng ký số hotline giúp người sử dụng gọi ra hoặc nhận cuộc gọi vào từ mạng thông thường(di động, số đt cố định) thông qua webcall. Số hotline được cung cấp bởi nhà mạng FPT Ivoice, CMC Telecom, Mobi phone. Người sử dụng đăng ký và sở hữu trực tiếp số điện thoại với các nhà mạng.

Vào phần số hotline, nhấn +thêm, phần thêm số hotline hiển thị như sau:

Nhà cung cấp	 High thiss side hills: 						
FPT holce	Thuế của WebCall: Ng trừ trực tiếp vào số dự tài k	 Thuế của WebCalt: Người dùng thuế lại số điện thoại từ WebCalt. Mọi cuốc phí phát sinh sẽ được webcalt khẩu từ trực tiến vào số đự tải khoản 					
Loại số	> Đăng ký trực tiếp với viễn cổ đến thoại Mai quối	CMC Telecom: Người dù	ìng đãng ký trực tiếp với nhà mạn	g CMC Telecom, và sở hữu vĩnh tùng			
- Loai số -	 Đăng ký trực tiếp với điện thoại. Noi cuốc nhi nh 	FPT Ivoice: Nngười dùng sát sinh đầu do nhà mạn	g đăng ký trực tiếp với nhà mang l ng thụ trực tiếp với người dùng	FPT lvoice, và sở hữu vĩnh viễn số			
El Thuc hiện	 Sự khác nhau giữ 	a các hình thức sở	hữu				
		WebCall	FPT Ivoice	CMC Telecom			
	Phí khởi tạo	100,000đ/số	400,000d / Hợp đồng	Miễn phí			
	Phí thuế bàng tháng	0	22,0000/ső/tháng	22,000d/ső/tháng			
	Cước gọi phát sinh	1,070d7 phút	Chi tiết	Chi tiết			
	Phương thức tính cước	6 giãy + 1	6 giáy + 1	6 giây + 1			
	Đầu số	730 hoặc 710	730	710			
	Thời gian triển khai	Ngay lập tức	24h kể từ khi nhân đủ hồ sơ	24h kể từ khi nhân đủ hồ sơ			
	Quy định khác	Thuế tối đa 1 tháng	Phải có pháp danh công ty	Phải có pháp danh công ty			
	 Các chủ ý Một họp đồng của FPT Hình thức thuế số của Sau thời gian thuế số i Có thể đảng kỳ số hoti 	có thể đăng kỳ cho nhiề WebCall chỉ dùng cho m của WebCall, có thể thay ne tại các tỉnh thânh khá	u số. Lục đích trải nghiệm, không hỗ trọ đối quyền sở hữu trực tiếp với với c nhau mà không cần phải cư trú	r tải tục sau khi hết hạn 1 tháng, 1 chính số đó, tại đó.			

Sau khi thêm số hotline, giao diện như sau:

STT	Đàu số	Trạng thái	O Ngày kích hoạt	Hình thức sở hữu	Dùng gọi ra	Tác vụ
1	Đang chờ cấp	Đang chờ		Đăng ký trực tiếp với FPT lvoice		8

<u>Lưu ý:</u>

Trong vòng 48 giờ làm việc, nhân viên nhà mạng sẽ liên hệ và kí hợp đồng trực tiếp với người dùng. Sau khi hoàn tất thủ tục, người dùng có thể dùng số hotline để tạo và nhận cuộc gọi từ mạng điện thoại thông thường.

5. Lời thoại tổng đài

Người dùng có thể phát các đoạn lời chào và thông tin khuyến mãi của mình bằng cách ghi âm lời thoại và upload lên webcall:



ạo mới lời t	hoại tổng đài
Upload file	Text to speech
Tải lên nhi thông báo 3MB.	ững tập tin âm thanh để sử dụng làm thông báo hoặc lời giới thiệu tự động của tổng đài khi khách hàng gọi vào (Ví dụ: » tự động cho cuộc gọi đến ngoài giờ làm việc ở thiết lập ca phía trên). Yêu cầu định dang là MP3, WAV và phải nhỏ hơn
*********	Chọn file mp3 để upload, dung lượng tối đa 3MB
	1

IV. Bước 4: Quản lý hotline

Xem thêm phần thiết lập số hotline tại phần 4, bước 3

QUẢN LÍ HOTLINE
Bạn ở Hồ Chí Minh, nhưng cần số Hotline ở Hà Nội, Đà Nẵng, Hải Phòng, Đồng Nai để khách hàng tại đây có thể liên hệ với bạn. Rất dễ dàng?
Đảng ký số hotline giúp ban gọi ra, hoặc nhận cuộc gọi vào từ mạng điện thoại thông thường (di động, cố định) thông qua WebCall. Số hotline được cung cấp bội nhà mạng FPT lvoice. Xem chi tiết hướng dẫn tại trang hỗ trợ.
Chưa quyết định bảy giờ? Không sao cả, bạn có thể thiết lập sau, bằng cách vào: THIẾT LẬP => THIẾT LẬP TÔNG ĐẢI => QUẢN LÌ HOTLINE
C Tắt và không hiện lại

Hướng dẫn sử dụng



V. Bước 5: Thiết lập quy trình

Để có thể đánh giá được các chương trình khuyến mãi cho KH, đồng thời quản lý được các trạng thái và tình trạng xử lý khi lưu các phiếu xử lý công việc.

iết lập qu	ıy trình							
Thiết	t lập quy trình							
Thiết kể các quy trình và trạng thái tương ứng khi lưu các phiếu xử lý công việc. 🗙								
🕂 Thêm	l .							
STT	Tên quy trình	Số trạng thái	Người tạo	Ngày tạo				
1	Thông báo khuyến mãi	3	Lê Thị Hằng	5:11 PM	 			
2	Gọi mời tham gia/ mua hàng	4	WebCall Team	05/07/2017 12:02	1			

Click vào +thêm

in quy trình						
Gọi mời tham gia/ mua hàng						
hóm trạng thái 😯 Thêm						
không liên lạc được	Tùy chọn sau	٠	Tùy chọn sau	*	Tùy chọn sau	•
đồng ý	Hoàn tất		Không áp dụng	×	Không áp dụng	
cân nhắc, trả lời sau	Đang xử lý	٣	Không áp dụng	Ŷ	Không áp dụng	v ê
không phù hợp	Hoân tất	×	Không áp dụng	Ŧ	Không áp dụng	v 📋

D. 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.

Tống quan						
	Loại thống kế:	Gọi vào G	iội ra Phiếu xử lý	Khung thời gia	n: 2017-09-01 - 2017-09-30 ▼	
4 Đang vào web	site					
	241	51 Trà lời	114 Binhữ	0 Thư thoại	76 Nahe thông bảo	
			Biểu đổ gọi vào th	eo thời gian		Ξ
40 20 0 1. Sep 3.	Sep 5. Sep 7. Sep	9. Sep 11. Se	p 13. Sep 15. Sep	17. Sep 19. Sep 2	21. Sep 23. Sep 25. Sep 27. Sep	 Trà lời Bị nhở Thư thoại Nghe thông bảo



	Thông kẽ cuộc gọi vào theo nhân viên									
STT	Nhân viên	Số cuộc gọi	Trả lời	Bị nhớ	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

2404	cuộc gọi được tìm thây C	Có 0/102 thư thoại						
π	Ngày	Loại cuộc gọi	Người gọi	Người nhận	Trạng thái	Đàm thoại (s)	Cước phí	Ghi âm
6	27/09/2017 15:21	Gọi vào	0932723093	playback	Trả lời	7	0	
7	27/09/2017 09:42	Gọi vào	0932345288	playback	Tră lời	7	0	
8	27/09/2017 09:42	Gọi vào	0932345288	playback	Trá lời	7	0	
9	27/09/2017 08:04	Gọi vào	0904733788	playback	Trá lời	7	0	
0	27/09/2017 01:28	Gọi vào	0941803150	playback	Trả lời	7	0	
1	26/09/2017 16:56	Gọi ra	WebCall CS	0989127410	Trā lời	134	2,412	4) 📩
2	26/09/2017 16:43	Gọi vào	02466506522	playback	Trā lời	3	0	
3	26/09/2017 16:41	Gọi ra	WebCall CS	0981149289	Trả lời	59	1,062	به 🚯
4	26/09/2017 16:38	Gọi nội bộ	WebCall CS		Không trả lời	0	0	
5	26/09/2017 15:47	Gọi ra	WebCall CS	0903633528	Trá lời	261	4,698	4) 📥
6	26/09/2017 15:32	Gọi ra	WebCall CS	0901840424	Trá lời	33	594	ٹ 🐢
7	26/09/2017 15:28	Gọi nội bộ	WebCall CS		Không trả lời	0	0	
8	26/09/2017 14:32	Gọi vào	02466506522	playback	Trā lời	2	0	
9	26/09/2017 14:17	Gọi vào	02466506522	playback	Tră lời	5	0	
0	26/09/2017 14:12	Goi ra	WebCall CS	0932026078	Trá lời	173	3,114	4) 📩

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.

Lịch sử				
Lịch	sử chat			
2017-0	9-28 - 2017-09-28 👻	Q Tim kiểm		
	Tên khách hàng	Liên hệ lần cuối	Nội dung	
1	abc	28/09/2017 4:45 PM	tewtre	ê
2	le le	28/09/2017 4:42 PM	abcdxyz	ê



II. Phòng chat

Giao diện làm việc chính của nhân viên, tất cả của 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:

🗰 😽 Trang chủ 🗸 😡	Phòng chat 🔠 Danh bạ 🗸 📑 Nhân viên 🧹 🌞 Thiết lập 🗸
Danh ba chat	2101698615
e Available -	Hi 220 PM
▼ Nhóm Offline	xin chao 👝
📵 Le Thi Huyen Trang	227.01 PU
😝 Nguyen Thanh Tung	tôi muốn bạn hỗ trợ một số vấn đề như sau:
😝 Pham Djuc Hao	
WebCall CS	ten huong dan tot cach bch hop webcall vao website cus tot nhe 2:20:14 PM
💮 WebCall Team	
	C Nhập tin nhận.
Nhập số điện thoại Gọi 📞	s le le 🛛 😝 Chau 🖂 🔹 Mariels II. 🖬

Hướng dẫn sử dụng



III. Danh bạ

1. Danh sách khách hàng

Danh ba khách hàng	Chỉ liết khách hàng		
Nhôm khách bảng 🚬 🔹 🙆 🙆	Các tương tác với KH		
- terrent time - OOO	🕼 Gọi 🕼 Chủ 🖂 Email 🗘 SMS 📰 Tạo phiếu 😑 Đừ liệu API	Phan Thanh Vinh	
Nhập tên, số đi, hoặc email		Thông tin liên hệ	C
An Khách hàng chua phần loại gaogarabhis seireadara	Nối dụng ghi chủ	Quý khách Khách háng VIP	
Búi thị kim phụng Khách nàng chưa phần loại 0047506580 2800/2016	-	 vinh Jitel.com Khu Ruby Ruby Precinct Bò Bao Tân Thắng Ho 	
Bùi Thị Thụ Hương Khách hàng chua phần loại DB65270976 21/102015	Philu 63 - Gọi mới tham giải mus hàng 🔹 🖾 🗤	Chi Minh City Ho Chi Minh Vietnam ફ Sinh ngl ^ 19 E CMND s	
Bùi Thiến Khảnh Khách hàng chua phần loại 0918003093 29062016	Gọi mởi tham gia/ mua hàng - đồng ý Đã hoàn tất	CA Tán Phu Thông tin công ty	<
chautik Khidon hàng chuai phần loại DS01330340 24/000078	104 đã tham gia chính Lịch sử giao dịch đối với từng KH Tạc tột Lễ Thị Ming - 60/10/2017 15:02	 TNHH Dịch Vụ Thường Mại Viễn Thông Số tôa nhà athena, 146-148 cộng hòa, P.12, Q. Tân 	
chautk Khách hàng chua phần loại 0501330349 (50010018)	Phile 192 Thing bio Mayrin mill	Binh, TP HCM, Vietnam 👌 Thông tin số	C
Chim Dieu Khách hàng shưa phán loại	snách nàng đã nhân được thông bảo, dồng ý than gia chương bình trực là Tha Allon - 36/0/001 17 13	f Facebook Twitter	

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:

Danh ba Phiếu xử hị	Philu xit N		
- Tất cả trạng thải - 🔹 💽 Q	Image: Control of the second secon	Lỗ Thị Hằng Thông tin liên bế	0
Higuyen (n) Hoai Hhurong - Uyis3404953 Rhông man gia - Đã hoán tất Hen tố Đ	Kier owan tilm dele struong trint, de eatr adi belea pel tram italia	 Danh xung Khách hàng chưa phần loại 	
Phan Thanh Vinh - 0909368338 Johng phú hore - Điệ hoặn tắt Hạn số lệ		0932345288 - Số điển thoại 2 trang le@gmail.com 32 Lê Văn Việt P 10 38	
Phile 35: Gọi mới tham giai mua Phan Thanh Vinin - 8909368338 đồng ý - Đã hoặn tết Han và tộ	Gor mol them giai mu * cấn thức, thả bh sau * 2017/10/03 11:00	Thông tin công ty	0
Phiêu 107 Lá Thị Hằng - 0932345288 Chươ xiệ lý	nện trongun xư tự	9 Sia chỉ cóng tự Thông tin số	0
Phiêu 101 Phan Thanh Vinh - 0909368338 Chur xi IV		f Facebook	
Phiếu 66 Phan Thanh Vinh - 0909368338 Chức xiệ ()		 Website Xós chiếu nău 	
The particular and		a stop benefit day	



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.

Danh muc	Khách bảng chưa phân loại			
Nhập tên nhóm	Nitiāp tēn, số điện thoại, em	altQ. Tim kiếm năng ca	10 The last state	
Khách hàng chưa phân loại	Có 579 khách hàng (Xóa khối hệ	thống	Timklemka	
Co ove knietn heng	Họ tên	Số điện thoại	Email	Địa chỉ
khách hàng văng lai	Tugin Tháng	098		6 8
Chus có khách hàng 11/0	9201 ⁰ = =0	09 5481	1	6 8
Khách hàng thông thường	Teo	09 '77 '		(7 e
Có 2 khách hàng ras	thach	09 . 1 5	thach a twn	(Z 🔒
 Khich hims does hotics. 	thanh	09 1 5	_	Thông tin KH
Có 6 khách hàng var	seor Minh Trần	09: 5	minho n@ itel.com.vn	3 8
	TOAN	09° 754 - J		3 8
Có 1 Anách hàng VIP	Dao Van Thanh	09 × 1	thanhd. • iet@gmail.com	6 8
	Rich Rich	097	richtranhr ydieu@gmail.com	28
	Trần Tiếng Dũng	097 1		2 8
	truong viet auynh	0974L is/*		6 8
, y	visitor	0973(14		Ø 🔒
Danh mục Ki	Chim Dieu	0973 5		G 🔒
LIEO IBUH	Nguyen Ngoc Luong	0972 7 3		6
	visitor	0971 2 6	- >	G 8
-16	Toán	0971 34		C 🔒
Nhập số điện thoại	or L visito	09702 15		G 🖻

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:

Hướng dẫn sử dụng



 Gử email cho nhóm này
 *

 Có thể xải các BB Code {[customer_email]} để hiển thị email, {[customer_name]} hiến thị tên, {[customer_phone]} hiển *

 thị số điện thoại, {[customer_address]} hiển thị địa chỉ theo từng khách hàng khác nhau.

 Tiêu đề Email.

 Formats •
 B
 I
 I
 Font Sizes •

 Image: second sec

Gửi

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:

Tạo nhóm danh bạ mới	*
Share nhóm này cho các nhân viên. Nhân viên được share sẽ có toàn quyền trong nhóm này!	×
Nhân viên 2 👻	
Lưu vào	

KH chọn nhân viên và click lưu vào.

3. Phiếu xử lý

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



Danh ba Phiếu xử lý	Priéu xử N
- Tất cả trạng trái - • 💽 🧿	Image: Contraction Image: Contr
Phile 53: Gei mór tham giar mua Phan Thank Vich. 050, * 1 Andry Min fan diver: Engra y 2007 Han dig 260720rf 4500 Phile 48: Gei mór tham giar mua Phan Thank Long - 050, Holing Min Ina Clang - 050,	Nử dùng ghì chủ. Nhập và lưu thông tin cập nhật phiếu mới Gọi mới flum quí m. * - Tinh trang xô lý - *
Phiếu 45: Gọi mới tham giai mua Nguyễn Thị Hoặi Phương - Đặt" - đồng ý - Đả hoàn tết Phiếu 37: Goi mới tham gia/ mua	Thông tin công ty O Tân công ty O Tân công ty O Đạ chỉ công ty
Phan Thenh Vinh - 090 Hông phủ hợp: Đế noàn sử Phiếu 35: Gọi mởi tham gia/ mua Phan Thenh Vinh - 0°	Coil moit thaim gia/ mua hàng - không bên tạc được Dang xử tý (Hen xử tý 21/07/2017 14.00) Thông tin số Nộ dùng ghi chủ Tạo bêi WebCall Team - 21/07/2017 13-47 F
Han of the Phile 66 Phan Thanh Vinh - 00	Coundu tham gia/ mua hang - không kên lạc được Bang xử lý (Hen xử lý: 2 107/2017 11:00)
Philu 65	C Gei móit thum gia/ muit nàng - không kiến tác được Lịch sử mỗi phiếu Vị Hen xử lý: 11/07/2017 22:03 Thông tin liên lạc chỉ tiết

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.

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.

🔠 Nhân viên 🧹 🌼 Thiế	t lập 🗸		
click vào nhân viền tương ứng để gọi nội bộ			
😠 WebCall Team	offline		
😝 Nguyễn Thanh Tùng	Available		
😠 Lê Thị Huyền Trang	offline		
WebCall CS	Available		
😣 Phạm Đức Hào	offline		

V. Thiết lập

Như phần 1 đã hướng dẫn cách thiết lập hệ thống