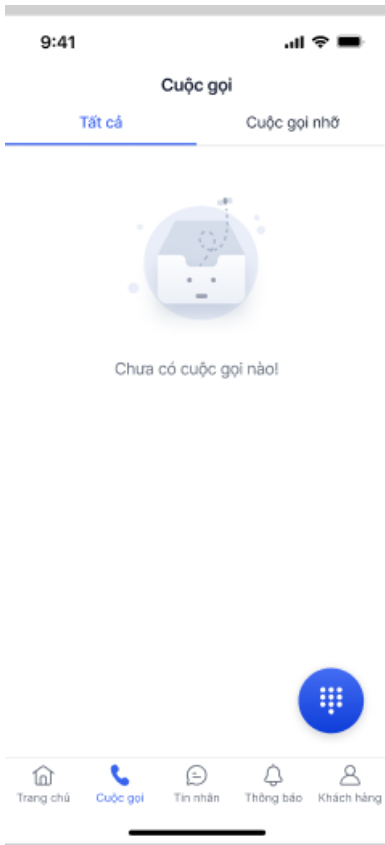


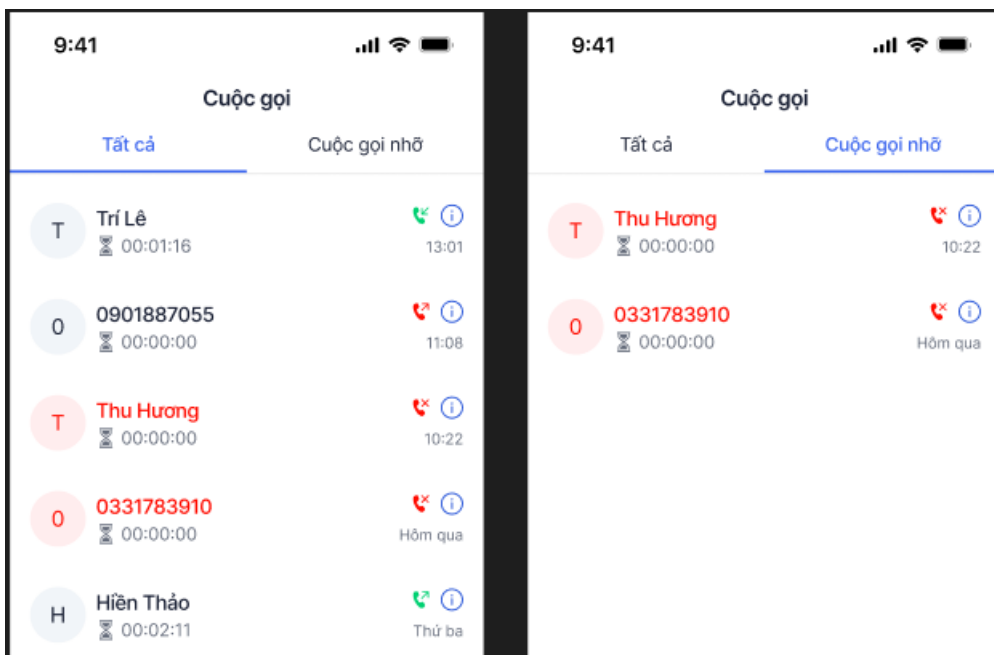
☐ Thực hiện cuộc gọi



Luồng call mobile là luồng thực hiện các cuộc gọi ra vào hệ thống thông qua 1 sim vật lý được cấp cho Sales.

Gồm có 2 tab chính:

- Tab "Tất cả" hiển thị tất cả cuộc gọi gồm gọi vào và gọi ra
- Tab "Gọi nhớ" chỉ hiển thị các cuộc gọi vào bị nhớ

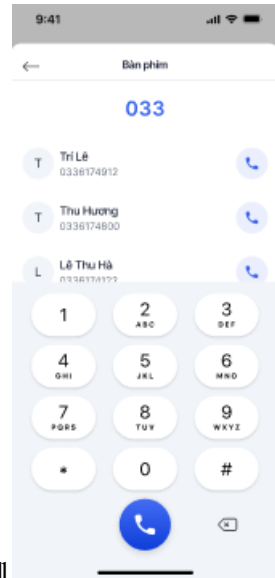


Gọi ra chủ động

Người dùng có thể gọi điện ra cho khách hàng từ các vị trí khác nhau của app gồm:

- Call tại màn dialpad của SOP mobile app Flow:

1. Người dùng mở màn hình dialpad trên app SOP



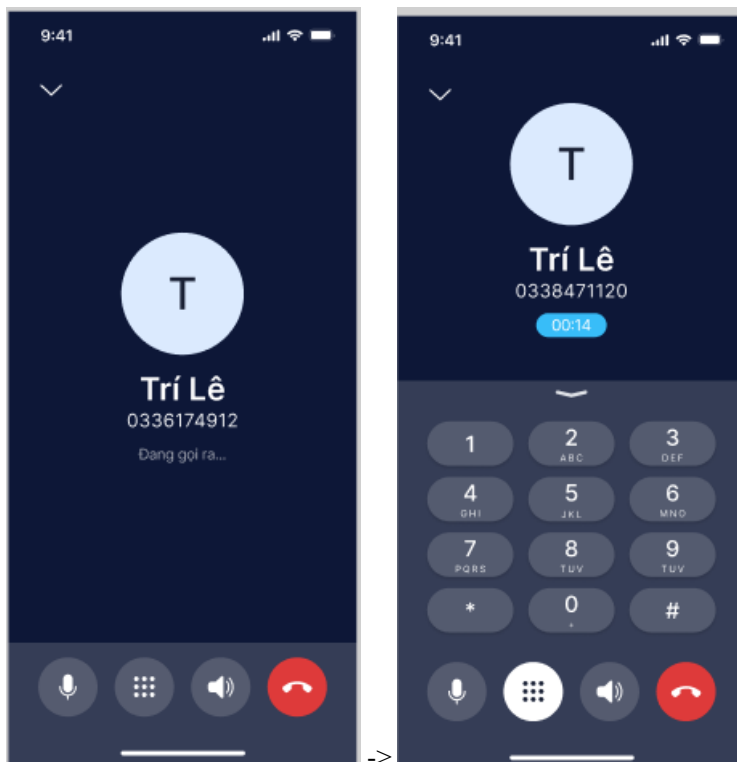
- Màn hình dialpad gồm các nút số từ 0->9, *, #, call

2. Nhập số điện thoại khách hàng

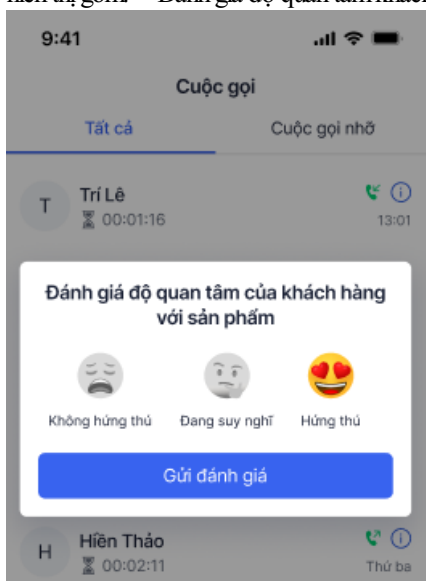
- Số điện thoại khách hàng được bấm sẽ hiển thị ở trên bàn phím
- Khi người dùng nhập số, bàn phím sẽ xuất hiện nút "<=" cho phép người dùng có thể xóa số nếu bấm sai
- Khi nhập 3 số điện thoại đầu, hệ thống sẽ hiển thị gợi ý số điện thoại và tên khách hàng theo danh sách lead đang có của saleman
 - Người dùng có thể chọn lead được gợi ý -> hệ thống sẽ fulfill số điện thoại của khách hàng đã chọn ở chỗ nhập số trên màn hình dialpad
 - Người dùng có thể bấm button gọi tại thông tin khách hàng được gợi ý
 - Người dùng có thể scroll dọc để tiếp tục xem các thông tin khách hàng có số điện thoại được gợi ý
- Copy số điện thoại và thực hiện paste tại màn dialpad BR: validate chỉ paste được số, nếu nội dung có ký tự hoặc khoảng trắng hiện alert: "Số điện thoại không hợp lệ"

3. Bấm button gọi để tiến hành gọi ra cho khách hàng

4. Hiển thị màn hình gọi -> Gọi ra với sdt đã chọn Màn hình call gồm các thông tin: - SĐT/Tên khách hàng gọi ra: Hiển thị tên hoặc sdt khách hàng gọi ra - Trạng thái gọi: Đang gọi ra/ Thời gian gọi/ Kết thúc cuộc gọi/ảnh cuộc gọi với khách hàng BR: Trong lúc gọi nếu bấm nút khóa màn hình sẽ ngắt call

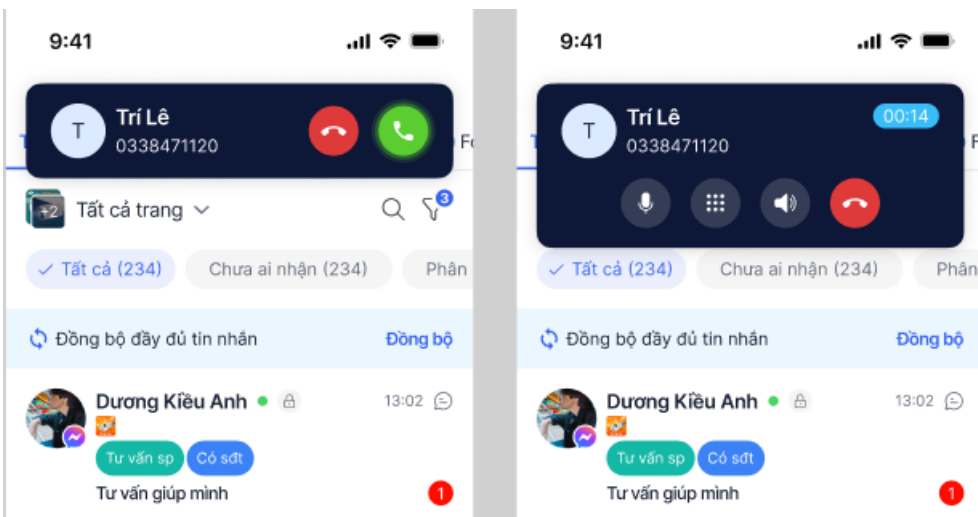


5. ->
6. Kết thúc cuộc gọi khi khách hàng ngắt kết nối hoặc người dùng click button end call
7. Hiện popup đánh giá độ quan tâm khách hàng khi kết thúc cuộc gọi nếu số gọi ra là lead có sẵn và nằm trong giai đoạn 1 -> 3 Popup hiển thị gồm: - "Đánh giá độ quan tâm khách hàng" - 3 lựa chọn: Hứng thú/Không hứng thú/Đang suy nghĩ



8. Người dùng chọn option phù hợp -> Tắt popup và trở về màn hình hiện tại

Nhận cuộc gọi từ khách hàng:



1. Người dùng có thể nhận các cuộc gọi từ khách hàng thông qua app. Flow:
2. Khách hàng gọi vào SĐT đã được cung cấp trên website hoặc từ các nguồn khác
3. Push noti app > Mở chuông trên thiết bị > Hiện thị Bubble call gọi đến trên App
 - Màn hình cuộc gọi đến sẽ có các trạng thái khác nhau gồm:
 - Tại màn hình khóa: hiển thị cuộc gọi đến dạng full màn hình gồm các thông tin
 - IOS:
 - Tên/ SĐT: Hiển thị tên KHG nếu ko có hiển thị SĐT khách hàng
 - Trạng thái: Cuộc gọi đến/ Thời gian gọi/ Kết thúc cuộc gọi
 - Button Nhận/Từ chối cuộc gọi
 - Người dùng có thể bấm nút nguồn 1 lần để ngừng đổ chuông
 - Người dùng có thể bấm nút nguồn 2 lần để ngắt call
 - Android:
 - Tên/ SĐT: Hiển thị tên KHG nếu ko có hiển thị SĐT khách hàng
 - Trạng thái: Cuộc gọi đến/ Thời gian gọi/ Kết thúc cuộc gọi
 - Button Nhận/Từ chối cuộc gọi BR:

Người dùng có thể mở khóa màn hình trong lúc nhận thông báo Thông báo chuyển về dạng noti ngoài màn hình
 - Tại màn hình chính/ Trong app: Hiện thị Float noti cuộc gọi gồm các thông tin:
 - Tên/ SĐT: Hiển thị tên KHG nếu ko có hiển thị SĐT khách hàng
 - Trạng thái: Cuộc gọi đến/ Thời gian gọi/ Kết thúc cuộc gọi
 - Nút nhận và từ chối cuộc gọi BR:

Nếu người dùng đăng nhập trên nhiều thiết bị hiển thị call trên nhiều thiết bị Người dùng nhận call ở 1 thiết bị sẽ tắt thông báo call ở các thiết bị còn lại
 - Trường hợp Sales không có internet khi khách hàng gọi đến

Trả về thông báo không liên lạc được cho khách hàng Push noti cho Sales thông tin cuộc gọi nhờ BR: Sales mất mạng ko nhận đc thông báo > kết nối lại sẽ hiện thông báo lên cho Sales
4. Sale nhận call
 - Người dùng bấm button nhận call -> Mở app -> Chuyển sang màn hình nhận call gồm các thông tin

- SĐT/Tên khách hàng gọi vào: Hiển thị tên hoặc số điện thoại khách hàng gọi vào
- Trạng thái gọi: Cuộc gọi đến/Thời gian gọi/ Kết thúc cuộc gọi Trường hợp người dùng bắt máy hiển thị thời gian đàm thoại. Sales có thể đàm thoại với khách hàng qua call Trường hợp ngắt cuộc gọi hiện trạng thái Kết thúc cuộc gọi sau đó 1s. Đóng bóng call
- Mute: Người dùng bấm button mute/unmute mic
- Speaker: Người dùng bấm button để tắt bật chế độ speaker
- Dialpad: Người dùng bấm button để mở màn dialpad trong khi thực hiện cuộc gọi
- End call: Ngắt cuộc gọi với khách hàng
- Minimize Call: Hiển thị call chế độ dạng float BR: > Khi người dùng minimize call, nếu: + Người dùng trong app: hiển thị float call, vẫn có thể chuyển màn và sử dụng các chức năng khác + Người dùng không trong app: hiển thị float call và app chạy ngầm ở chế độ background app > Người dùng click vào float call sẽ mở lại full màn hình gọi
- Các trường hợp đang trong cuộc gọi nhận 1 cuộc gọi. Nhận cuộc gọi khác sẽ behavior dựa trên thiết bị đang sử dụng BR: Trong cuộc gọi người dùng có thể mở khóa màn hình > Sau khi mở khóa sẽ chuyển sang chế độ call in float
- Trong lúc gọi nếu bấm nút khóa màn hình sẽ thực hiện ngắt call

5. End call

- Cuộc gọi chuyển thông báo Kết thúc cuộc gọi
- Ghi nhận thông tin vào Cuộc gọi
- Ghi nhận vào thông tin cuộc gọi tại chi tiết khách hàng
- Gửi CDR cuộc gọi tới CDP

6. Tạo khách hàng mới khi nhận cuộc gọi từ số lạ Sau khi kết thúc cuộc gọi, nếu số điện thoại gọi tới không tồn tại trong Danh sách khách hàng của saleman:

- Khách hàng được tạo mới và lấy tên theo số điện thoại gọi BR: Chỉ tạo mới khi saleman nhận cuộc gọi thành công và có thời gian đàm thoại
- Saleman có thể thực hiện sửa/xóa thông tin cho khách hàng như bình thường

[Previous](#) [Quản lý đơn hàng](#)

[Next](#) [Kết nối kênh chat](#)

Last updated 2 months ago