

Hướng dẫn người trực chat nhận khách hàng

Tùy thuộc phương thức chia hội thoại mà quản trị viên Page cấu hình, SOP sẽ tự động phân công hội thoại đến các user trong danh sách chia hội thoại.

Khi người tạo quy tắc với phương thức "Tự nhận hội thoại", các user trong danh sách chia hội thoại cần chọn "Nhận chat" để có quyền chat với khách hàng.

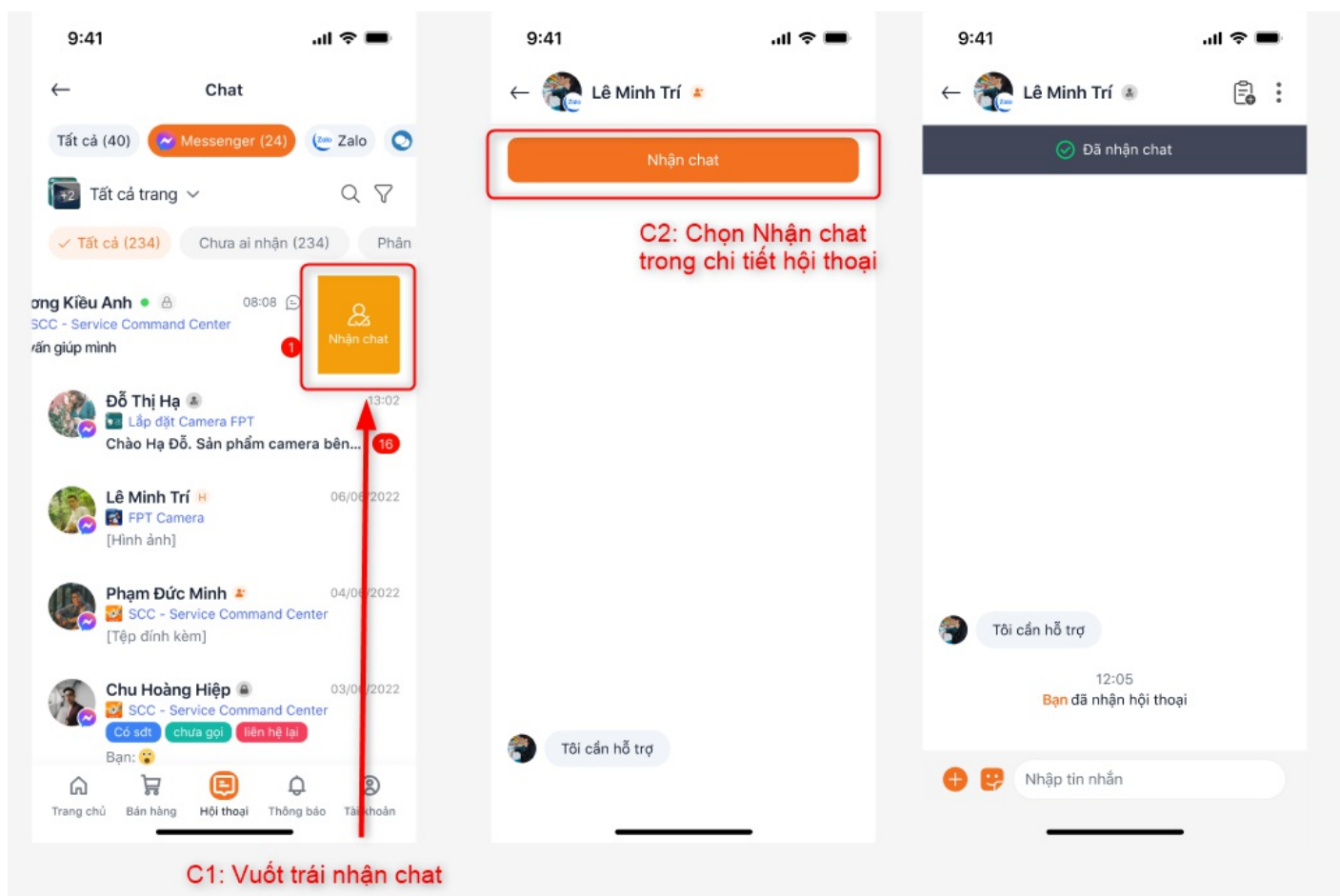
Với phương thức "Chia xoay vòng" hoặc chỉ định chat -> User được chỉ định không cần nhận chat, hội thoại được tự động được đẩy vào rổ tin nhắn của user.

❑ 1. Phương thức "Tự nhận hội thoại"

Khi admin cấu hình phương thức Tự nhận hội thoại, toàn bộ user trong danh sách chia hội thoại sẽ nhìn thấy tin nhắn mới từ khách hàng. User chọn "Nhận chat" nhanh nhất sẽ có quyền chat với khách hàng. Khi bạn nhận chat thành công, khách hàng sẽ bị ẩn khỏi rổ tin nhắn của các user khác.

Có 2 cách nhận chat:

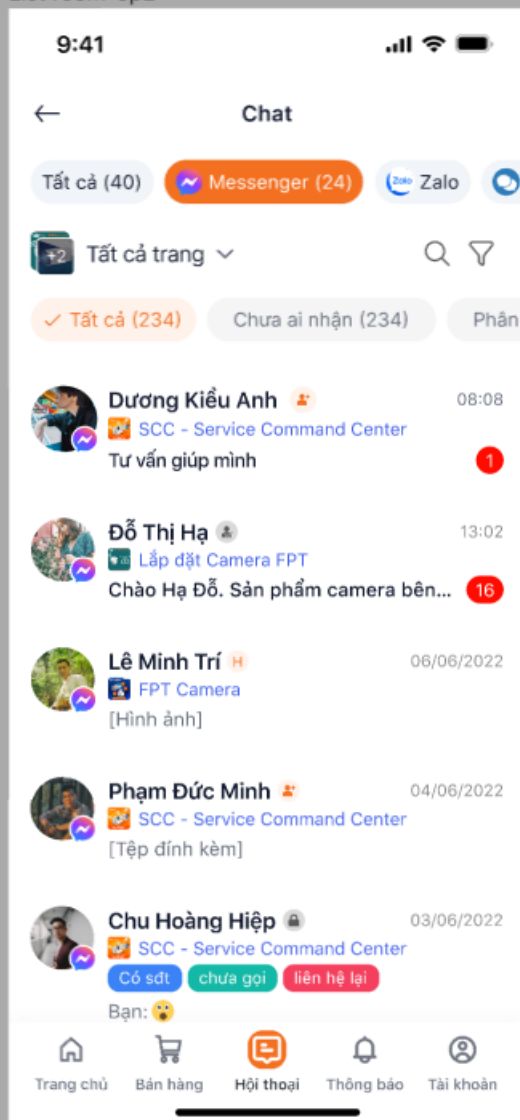
- Tại danh sách hội thoại: Vuốt trái hội thoại > chọn "Nhận chat"
- Tại chi tiết hội thoại: Chọn "Nhận chat"



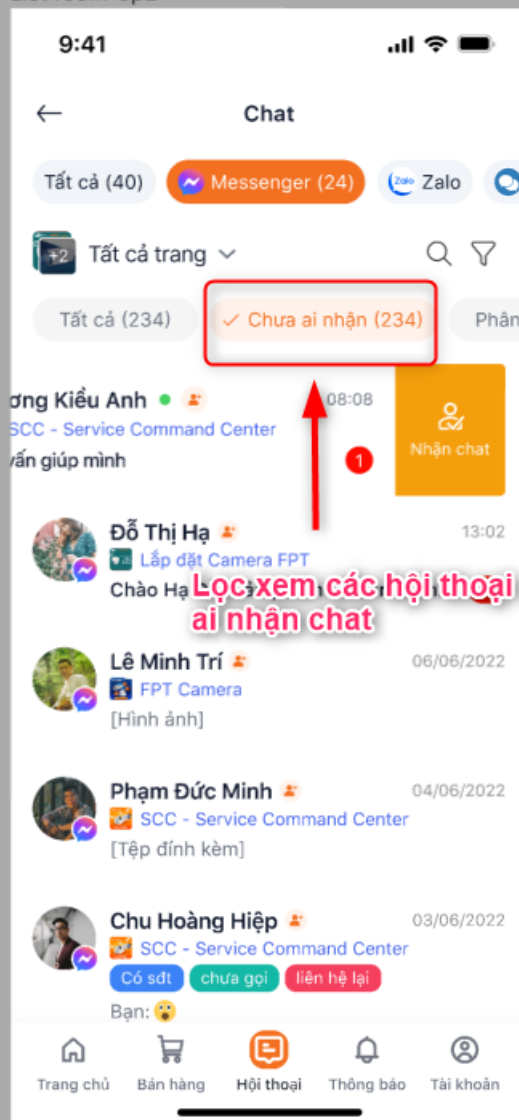
Để tìm các hội thoại chưa ai nhận, Chọn Tab "Chưa ai nhận".

Các hội thoại chưa ai nhận có icon

List room-op2



List room-op2



Lọc xem các hội thoại chưa ai nhận chat

□ Trên bản web, Hover vào icon , chọn button "Nhận chat"

SALE PLATFORM

Home > Omnichat

99

Messenger 19

Zalo 3

Fchat 12

Trang chủ

Chat đa kênh

Tin nhắn

Cấu hình kênh chat

Thiết lập website

Quản lý khách hàng

Báo cáo

Cấu hình hệ thống

Trang quản trị

Thu gọn

Tất cả 99

Chưa ai nhận 16

Tất cả trạng

Đồng bộ đây đủ tin nhắn

Nguyễn Thu Hương

Lập đặt Camera FPT

Xin chào. Sản phẩm camera bê...

08:11

Lê Minh Trí

Lập đặt Camera Hà Nội

Tư vấn sp

KH VIP

Phản vấn

Tư vấn giúp mình

08:37

Trương Tấn Sang

Internet FPT

Tư vấn sp

KH VIP

Phản vấn

[Hình ảnh]

11:31

Nguyễn Bích Nguyệt

FPT Camera

[Tập đính kèm]

12:05

Chu Hoàng Hiệp

FPT Camera

KH mới

Có sdt

Bạn: Cảm ơn bạn đã quan tâ... 02/06/2022

Phạm Đức Minh

Internet FPT

KH VIP

[Tập đính kèm]

02/06/2022

Lê Minh Trí

Tư vấn sp

KH mới

KH VIP

Re-care

Phản vấn

Có sdt

12:05

Tôi cần hỗ trợ

Type a message

Do Thi Ha (FTEL SCC HN)

Thông tin

Đơn hàng

Hoạt động

Lê Minh Trí

Đang online

Yêu cầu chia sẻ thông tin

Thông tin khách hàng

Lê Minh Trí

0123567890

hiiepch@fpt.com.vn

01/03/1999

Nam

17 Duy Tân, Dịch Vọng Hậu, Cầu Giấy, Hà Nội

Nhóm

KH mới

Khách VIP T4

Tham khảo

Đặt hàng

chưa thanh toán

Nhân

Tư vấn

KH VIP

Phản vấn

Có sdt

SALE PLATFORM

Home > Omnichat

Đã nhận chat

Trang chủ

Chat đa kênh

Tin nhắn

Cấu hình kênh chat

Thiết lập website

Quản lý khách hàng

Báo cáo

Cấu hình hệ thống

Trang quản trị

Thu gọn

Tất cả 99

Chưa ai nhận 16

Tất cả trạng

Đồng bộ đây đủ tin nhắn

Nguyễn Thu Hương

Lập đặt Camera FPT

Xin chào. Sản phẩm camera bê...

08:11

Trương Tấn Sang

Internet FPT

Tư vấn sp

KH VIP

Phản vấn

[Hình ảnh]

11:31

Nguyễn Bích Nguyệt

FPT Camera

[Tập đính kèm]

12:05

Chu Hoàng Hiệp

FPT Camera

KH mới

Có sdt

Bạn: Cảm ơn bạn đã quan tâ... 02/06/2022

Phạm Đức Minh

Internet FPT

KH VIP

[Tập đính kèm]

02/06/2022

Đỗ Thị Hạ

FPT Play

Tư vấn sp

KH mới

25/05/2022

Lê Minh Trí

Tư vấn sp

KH mới

KH VIP

Re-care

Phản vấn

Có sdt

12:05

Tôi cần hỗ trợ

12:07

Bạn đã nhận hội thoại

Type a message

Do Thi Ha (FTEL SCC HN)

Thông tin

Đơn hàng

Hoạt động

Lê Minh Trí

Đang online

Yêu cầu chia sẻ thông tin

Thông tin khách hàng

Lê Minh Trí

0123567890

hiiepch@fpt.com.vn

01/03/1999

Nam

17 Duy Tân, Dịch Vọng Hậu, Cầu Giấy, Hà Nội

Nhóm

KH mới

Khách VIP T4

Tham khảo

Đặt hàng

chưa thanh toán

Nhân

Tư vấn

KH VIP

Phản vấn

Có sdt

Home > Omnichat

99+ H Do Thi Ha (FTEL SCC HN) ▾

Tất cả 99 Messenger 19 Zalo 3 Fchat 12

Tất cả 16

- ✓ Tất cả 16
- ✓ Hội thoại của tôi 8
- ✓ Chưa ai nhận 2
- ✓ Phân công cho tôi 5
- ✓ Tôi đang theo dõi 1

Lọc các room "Chưa ai nhận"

Lê Minh Trí

Tư vấn sp. KH mới KH VIP Re-care Phân vấn Có sdt

Nhận chat

Thông tin Đơn hàng Hoạt động

Lê Minh Trí

Đang online

Yêu cầu chia sẻ thông tin ⓘ

Thông tin khách hàng ⓘ

Lê Minh Trí

0123567890

hietch@fpt.com.vn

01/03/1999

Nam

17 Duy Tân, Dịch Vọng Hậu, Cầu Giấy, Hà Nội

Nhóm + Gắn nhóm

KH mới Khách VIP T4 Tham khảo

Đặt hàng Chưa thanh toán

Nhân + Gắn nhân

Tư vấn KH VIP Phân vấn Có sdt

KH mới Re-care Chưa thanh toán

Tôi cần hỗ trợ

Type a message

❑ 2. Phương thức "Chia xoay vòng"

Hệ thống tự động chia đều cho các user trong danh sách, user không cần nhận chat. User sẽ nhận được thông báo khi có tin nhắn mới, trên hội thoại hiện Log "Tên admin đã chia hội thoại cho bạn".

Các hội thoại được chia xoay vòng có icon  và thuộc bộ lọc "Phân công cho tôi".

SALE PLATFORM Home > Omnichat

99+ H Do Thi Ha (FTEL SCC HN) ▾

Trang chủ Chat đa kênh Tin nhắn Cấu hình kênh chat Thiết lập website Quản lý khách hàng Báo cáo Cấu hình hệ thống Trạng thái quản trị Thu gọn

Tất cả 99 Messenger 19 Zalo 3 Fchat 12

Phân công cho tôi 16

Đồng bộ đầy đủ tin nhắn

Phân công cho tôi

Nguyễn Thu Hương

Lắp đặt Camera FPT

Xin chào. Sản phẩm camera bê... 08:11

Lê Minh Trí

Lắp đặt Camera Hà Nội

Tư vấn sp. KH VIP Phân vấn +4

Tư vấn giúp mình 08:37

Trương Tấn Sang

Internet FPT

Tư vấn sp. KH VIP Phân vấn +4

[Hình ảnh] 11:31

Nguyễn Bích Nguyệt

FPT Camera

[Tập đính kèm] 12:05

Chu Hoàng Hiệp

FPT Camera

KH mới Có sdt

Bạn: Cảm ơn bạn đã quan tâm... 02/06/2022

Phạm Đức Minh

Internet FPT

KH VIP

[Tập đính kèm] 02/06/2022

Lê Minh Trí

Tư vấn sp. KH mới KH VIP Re-care Phân vấn Có sdt

Tôi cần hỗ trợ

12:05

QueCT3 đã chia hội thoại cho bạn

Hội thoại được chia xoay vòng

Type a message

Thông tin Đơn hàng Hoạt động

Lê Minh Trí

Đang online

Yêu cầu chia sẻ thông tin ⓘ

Thông tin khách hàng ⓘ

Lê Minh Trí

0123567890

hietch@fpt.com.vn

01/03/1999

Nam

17 Duy Tân, Dịch Vọng Hậu, Cầu Giấy, Hà Nội

Nhóm + Gắn nhóm

KH mới Khách VIP T4 Tham khảo

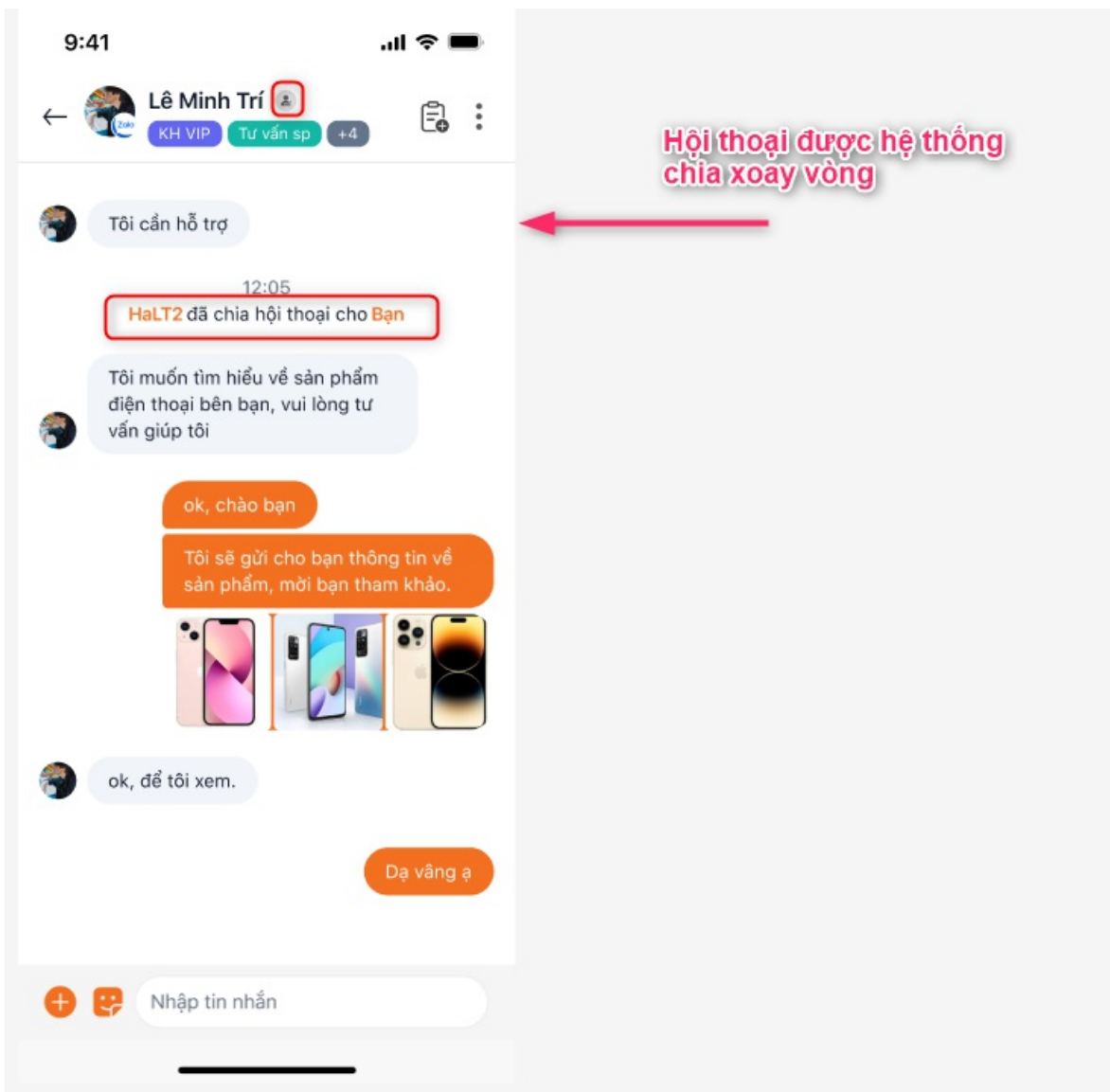
Đặt hàng Chưa thanh toán

Nhân + Gắn nhân

Tư vấn KH VIP Phân vấn Có sdt

KH mới Re-care Chưa thanh toán

Bản website



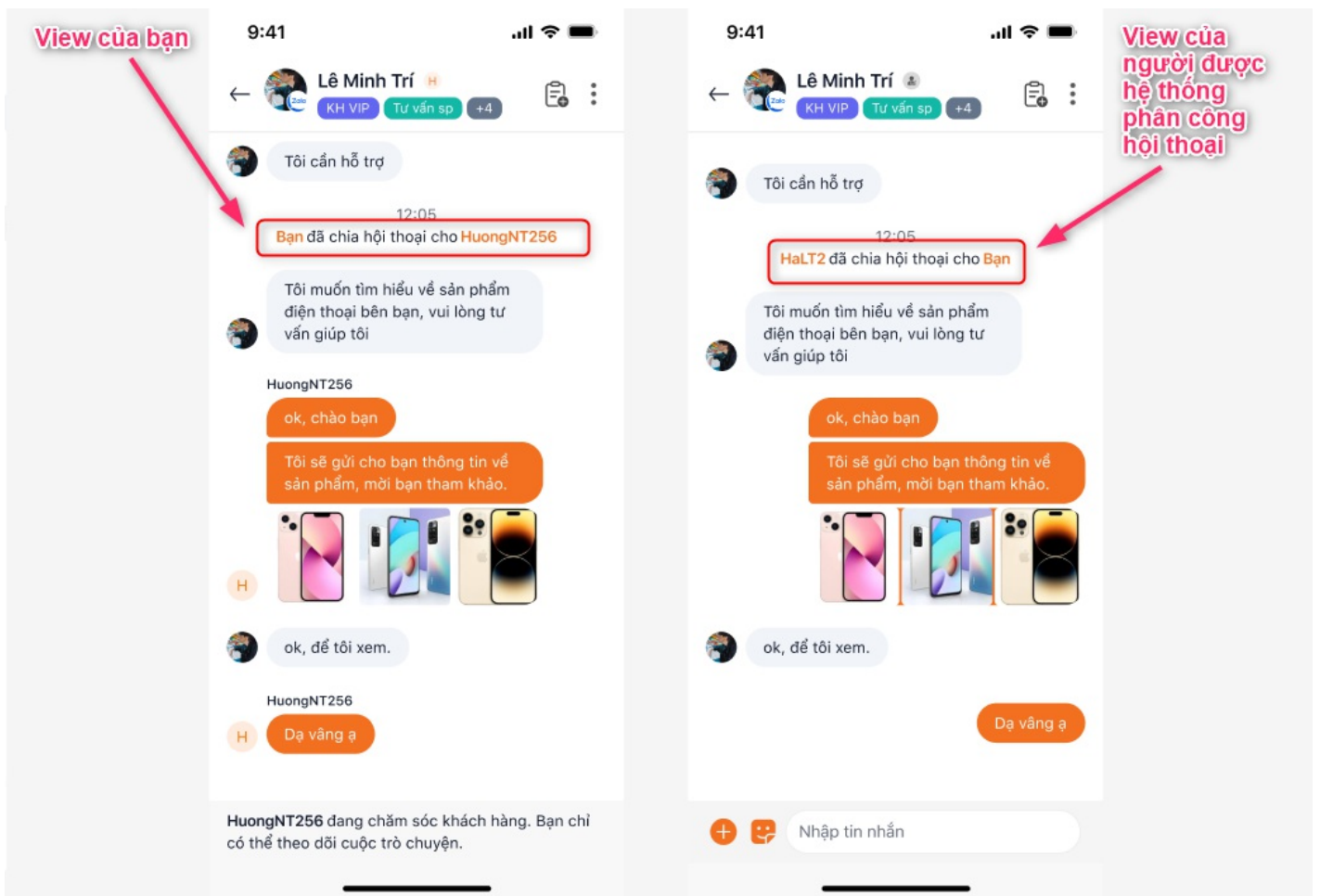
Bản mobile

☐ Chức năng giám sát của user admin Trang

Nếu bạn là người trực tiếp kết nối Page vào SOP và tạo các quy tắc chia chat cho Page, bạn có quyền giám sát toàn bộ các hội thoại:

- Theo dõi hội thoại giữa nhân viên trực chat với khách hàng
- Chỉ định nhân viên khác phù hợp hơn chat thay thế nhân viên cũ




Theo dõi nhân viên trực chat tư vấn khách hàng:

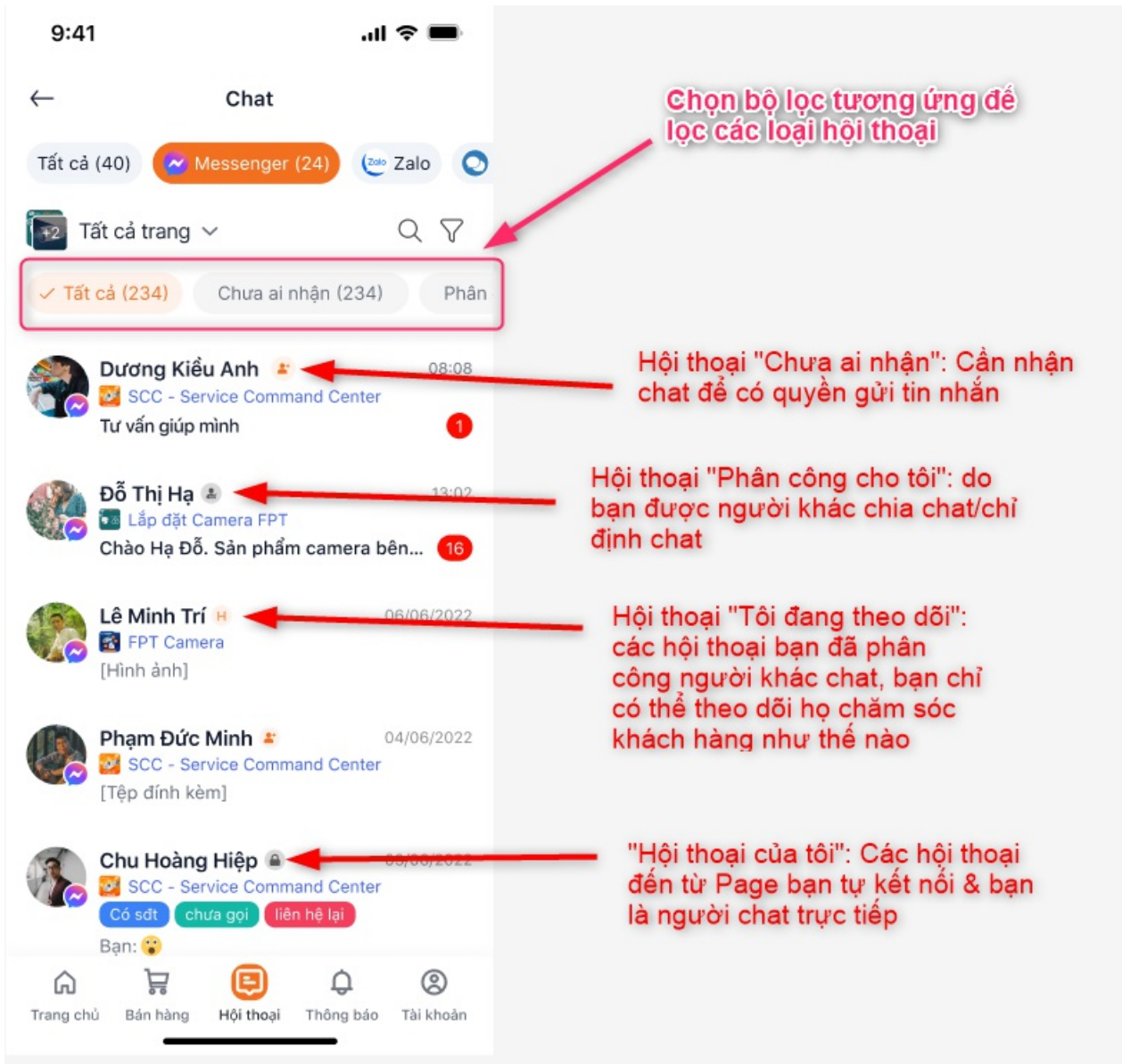


Phiên bản website

Chỉ định chat

Hệ thống phân chia loại hội thoại để giúp bạn dễ theo dõi:

- Chưa ai nhận  : Hội thoại được phân công theo phương thức "Tự nhận hội thoại" -> Bạn cần nhận chat để có quyền chat với khách hàng
- Phân công cho tôi  : Hội thoại bạn được người khác phân công chat (có thể là chia chat bởi hệ thống, hoặc được người khác chỉ định chat)
- Tôi đang theo dõi: Hội thoại từ các Page bạn kết nối vào SOP, bạn đã phân công người khác tư vấn khách hàng, trên hội thoại có avatar tương ứng của người được phân công
- Hội thoại của tôi  : Hội thoại từ Page bạn kết nối vào SOP, bạn là người trực tiếp chat với khách hàng.



Lọc loại room trên Mobile

Home > Omnichat

99+ Do Thi Ha (FTEL SCC HN)

Tất cả 99 Messenger 19 Zalo 3 Fchat 12

Tất cả 16

- ☒ Tất cả 16
- ☒ Hội thoại của tôi 8
- ☒ Chưa ai nhận 2
- ☒ Phân công cho tôi 5
- ☒ Tôi đang theo dõi 1

Lập đặt Camera Hà Nội

Tư vấn sp. KH VIP. Phản vấn +4

Tư vấn giúp mình 08:37

Trương Tấn Sang

Internet FPT

Tư vấn sp. KH VIP. Phản vấn +4

[Hình ảnh] 11:31

Nguyễn Bích Nguyệt

FPT Camera

[Tập đính kèm] 12:05

Chu Hoàng Hiệp

FPT Camera

KH mới. Có sdt

Bạn: Cảm ơn bạn đã quan tá... 02/06/2022

Phạm Đức Minh

Internet FPT

KH VIP

[Tập đính kèm] 02/06/2022

Lê Minh Trí

Tư vấn sp. KH mới. KH VIP. Re-care. Phản vấn. Có sdt

Nhận chat

Thông tin Đơn hàng Hoạt động

Lê Minh Trí

Đang online

Yêu cầu chia sẻ thông tin

Thông tin khách hàng

Lê Minh Trí

0123567890

hiệpch@fpt.com.vn

01/03/1999

Nam

17 Duy Tân, Dịch Vọng Hậu, Cầu Giấy, Hà Nội

Nhóm

+ Gắn nhóm

KH mới. Khách VIP T4. Tham khảo

Đặt hàng. Chưa thanh toán

Nhấn

Gắn nhãn

Tư vấn. KH VIP. Phản vấn. Có sdt

KH mới. Re-care. Phản vấn. Có sdt

Lọc các loại room trên website

12:05

Tôi cần hỗ trợ

Type a message

Lọc loại room trên Website

[PreviousChỉ định chat](#)

[NextCâu trả lời mẫu - Salesman](#)

Last updated 2 months ago