

☐ ☐ Phân công hội thoại thông minh

Với quy tắc chia hội thoại, bạn có thể tự động phân công hội thoại mới của khách hàng đến đúng đối tượng chăm sóc.

Vì sao nên sử dụng tính năng chia hội thoại thông minh của SOP?

Trang Facebook, ZaloOA, Website của bạn có lượng Inbox lớn và bạn cần phân công các nhân viên trực chat khác hỗ trợ khách hàng.

☐ Cách thủ công thường làm: Bạn xin Số điện thoại của khách và gửi cho nhân viên để Inbox Zalo, Facebook

-> Nhân viên chat không nắm được rõ nhu cầu của khách, bạn mất thời gian truyền tải nhu cầu của khách cho họ. Nhiều khi khách hàng khó chịu vì người trực chat hỏi đi hỏi lại nhu cầu, không trọng tâm giải đáp vấn đề.

☐ Giờ đây thông qua SOP, bạn có thể tạo các quy tắc chia hội thoại. Khi tin nhắn mới đến, SOP **tự động phân công người trực chat cho từng khách hàng**. Hoặc, bạn có thể **chỉ định 1 nhân viên cụ thể chat với khách hàng**. Nhân viên trực chat xem được toàn bộ tin nhắn của khách hàng và phản hồi như một quản trị viên thực thụ.

☐ ☐ ☐ Khách hàng hài lòng vì bạn trả lời tin nhắn nhanh, trọng tâm, "Giải đúng chỗ ngứa".

Bạn chốt hợp đồng thành công!!! ☐ ☐ ☐

☐ Phân biệt tính năng chia hội thoại và chỉ định chat

☐ **Chia hội thoại:** Bạn cấu hình các quy tắc để hệ thống tự động chia hội thoại đến 1 tệp nhân viên trực chat (nhân viên chat phải có tài khoản SOP).

Quy tắc chia hội thoại tuân theo phương thức "Chia đều" khách hàng cho các user trong danh sách, hoặc để các user "Tự nhận hội thoại". Bạn cần xác định:

- Bạn muốn chia hội thoại từ Page nào
- Danh sách nhân viên trực chat gồm những ai?
- Bạn muốn chia đều khách hàng cho user hay muốn thúc đẩy các user tự nhận chat?

Khi có tin nhắn mới từ khách hàng, SOP sẽ giúp bạn gán người chăm sóc phù hợp.

☐ **Chỉ định chat:** Bạn phân công hội thoại cho 1 user cụ thể

☐ ☐ ☐ **Tóm lại:**

- Chia hội thoại là việc bạn cấu hình các quy tắc để phân công hội thoại đến một nhóm nhân viên, khi khách inbox -> **Hệ thống** thay bạn **tự động phân công hội thoại** cho nhân viên.
- Chỉ định chat là việc bạn tùy thuộc vào nhu cầu của khách hàng để phân công 1 nhân viên cụ thể tư vấn khách

[Previous](#) [Kết nối FChat SOP x GG Ads](#)

[Next](#) [Chia hội thoại tự động](#)

Last updated 5 months ago