

Theo dõi khách hàng truy cập Website

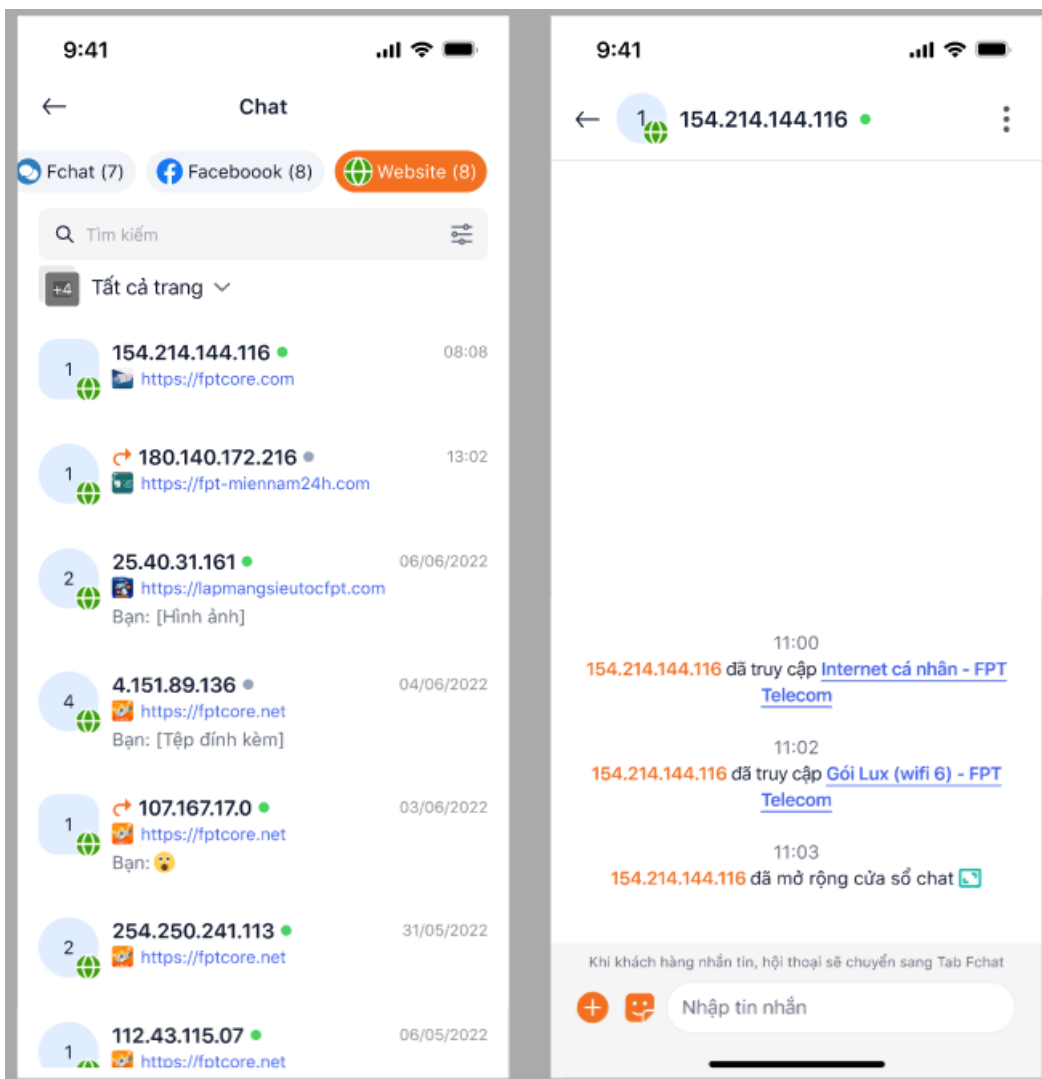
Tính năng giúp bạn theo dõi được các khách hàng đang truy cập Website, ngay cả khi họ chưa gửi tin nhắn qua bóng chat.

☐ **Tác dụng:**

- Biết được số lượng khách hàng đang truy cập Website
- Theo dõi được toàn bộ hành vi tương tác của mỗi khách hàng trên Website, từ đó hiểu rõ hơn nhu cầu của họ
- Theo dõi thông tin cá nhân của khách hàng: Địa chỉ IP, Nhà mạng Internet, Vị trí, Thiết bị...
- Gửi tin nhắn chủ động để chào mời khách hàng, tăng tỷ lệ tương tác
- Chặn các khách hàng có hành vi spam Website
- Cấu hình các kịch bản tin nhắn tự động gửi cho khách hàng


☒ **Cách xem khách hàng nào đang truy cập website:**

- Tại màn hình chat của SOP, bạn mở Tab Website. Số hiển thị trên tab tương ứng số lượng khách hàng đang truy cập vào Website của bạn. Bạn có thể theo dõi hành vi tương tác của họ để hiểu rõ hơn nhu cầu của khách hàng.

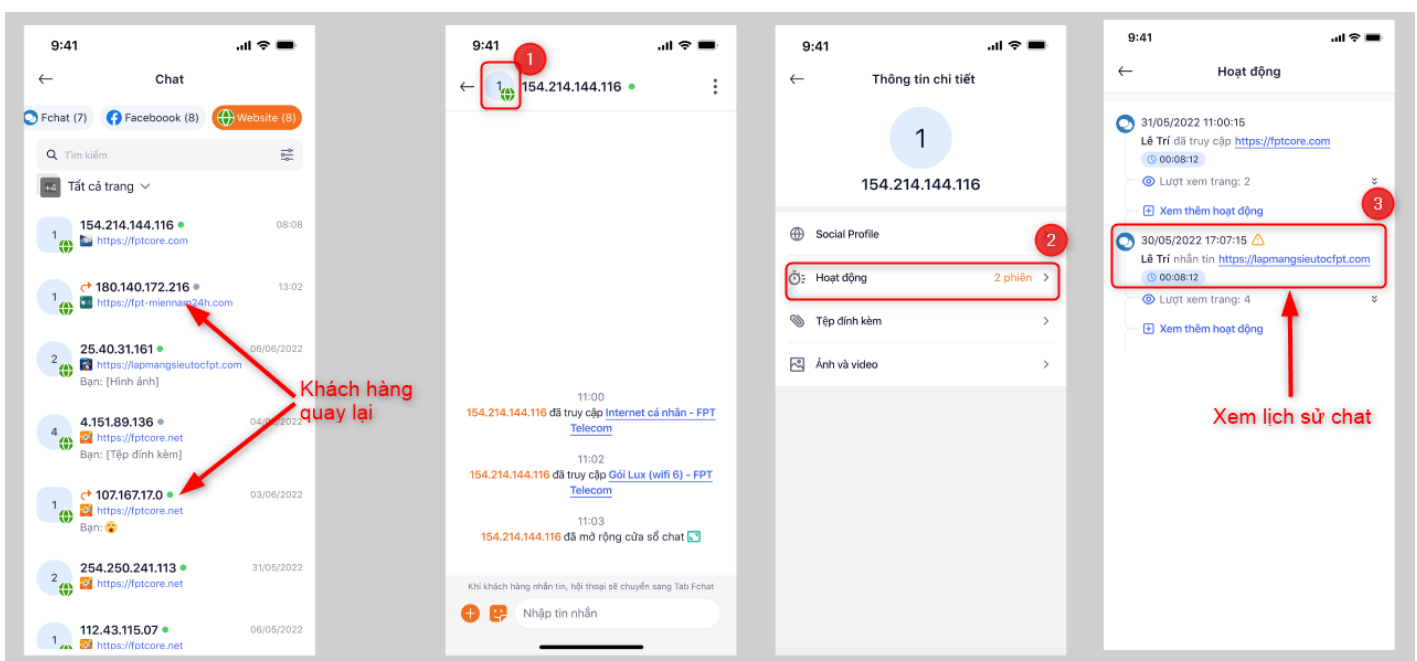


Xem các khách hàng đang hoạt động trên Website của bạn

☑️ ☐ Gửi tin nhắn chủ động để chào mời và xem các phiên chat cũ

Tên của khách hàng được đặt theo địa chỉ IP. Thông qua cookie, hệ thống biết được khách hàng cũ đã từng phát sinh chat với bạn. Một khi các khách hàng này truy cập lại Website, bạn sẽ nhìn thấy icon  bên cạnh tên của họ và có thể xem lại lịch sử chat.

Cách xem lịch sử chat: Chọn Avatar > Chọn "Hoạt động" > Chọn phiên chat muốn xem

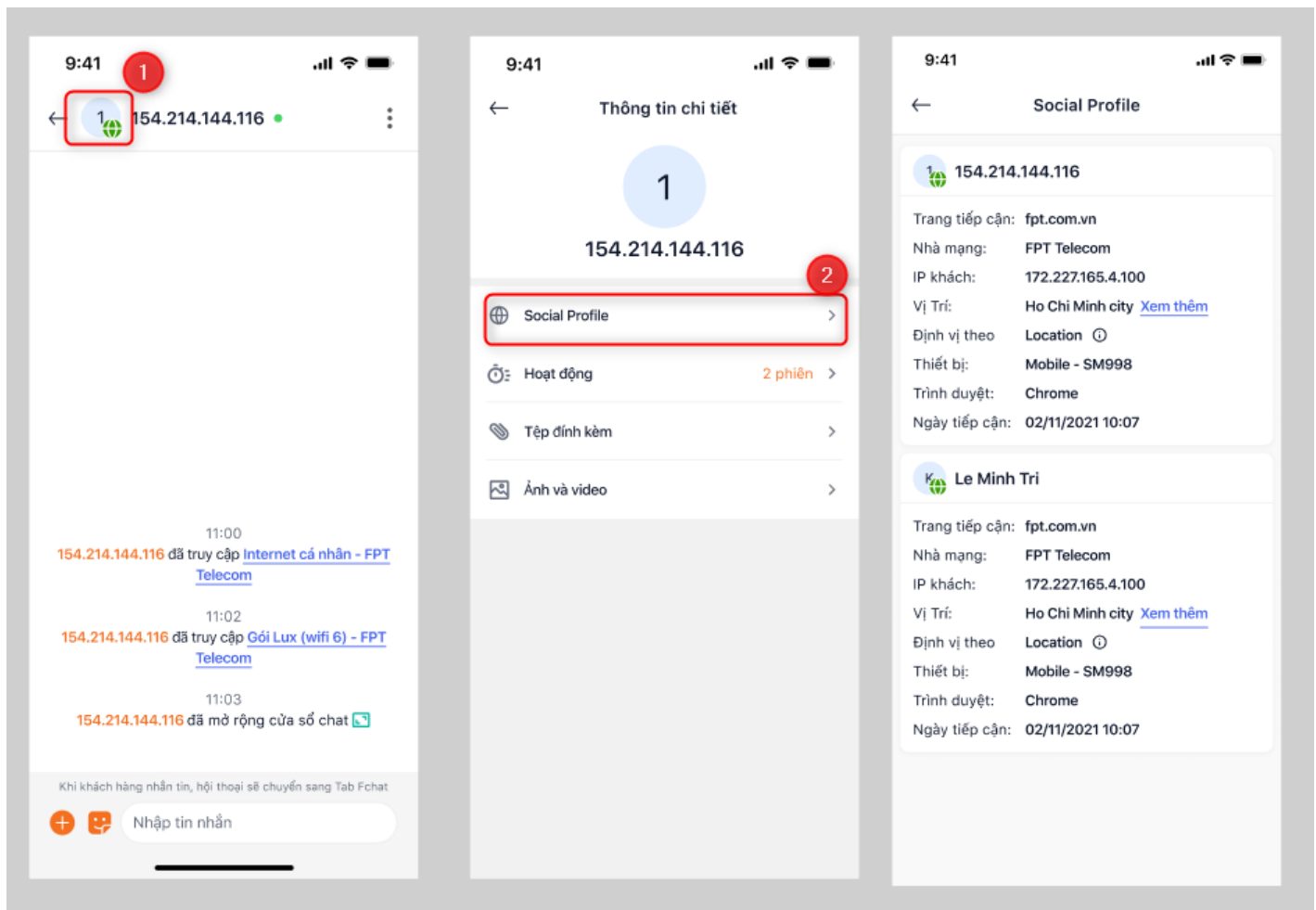


Gửi tin nhắn và xem lịch sử chat

☒ Xem thông tin khách hàng

Các thông tin của khách hàng bao gồm IP, nhà mạng, vị trí, Thiết bị và trình duyệt đều được hệ thống ghi nhận lại và hiển thị ở mục Social Profile. Nếu khách hàng đã từng chat với bạn, SOP sẽ hiển thị cả thông tin Social Profile ghi nhận ở các phiên chat trước.

Cách xem Social Profile: Chọn Avatar > Chọn Social Profile



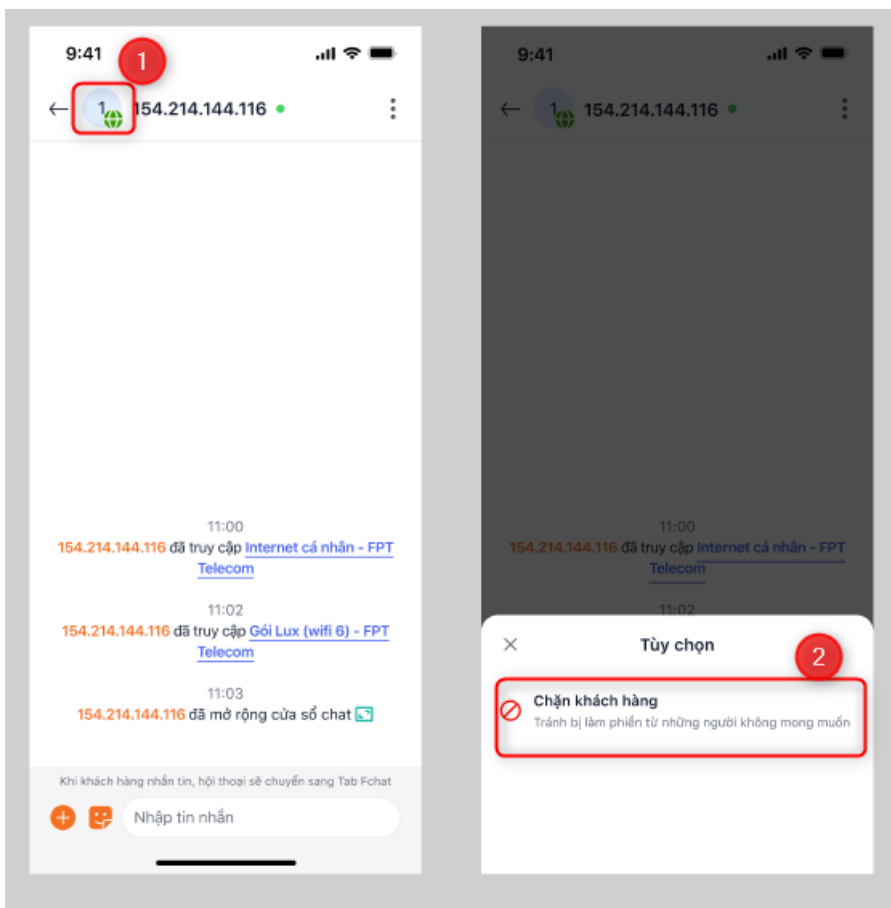
Xem thông tin khách hàng trên Social Profile

☒ Chặn khách hàng

Để tránh bị khách hàng làm phiền, bạn có thể chặn tin nhắn của khách hàng.

Cách chặn: Chọn Avatar > Chọn Chặn khách hàng

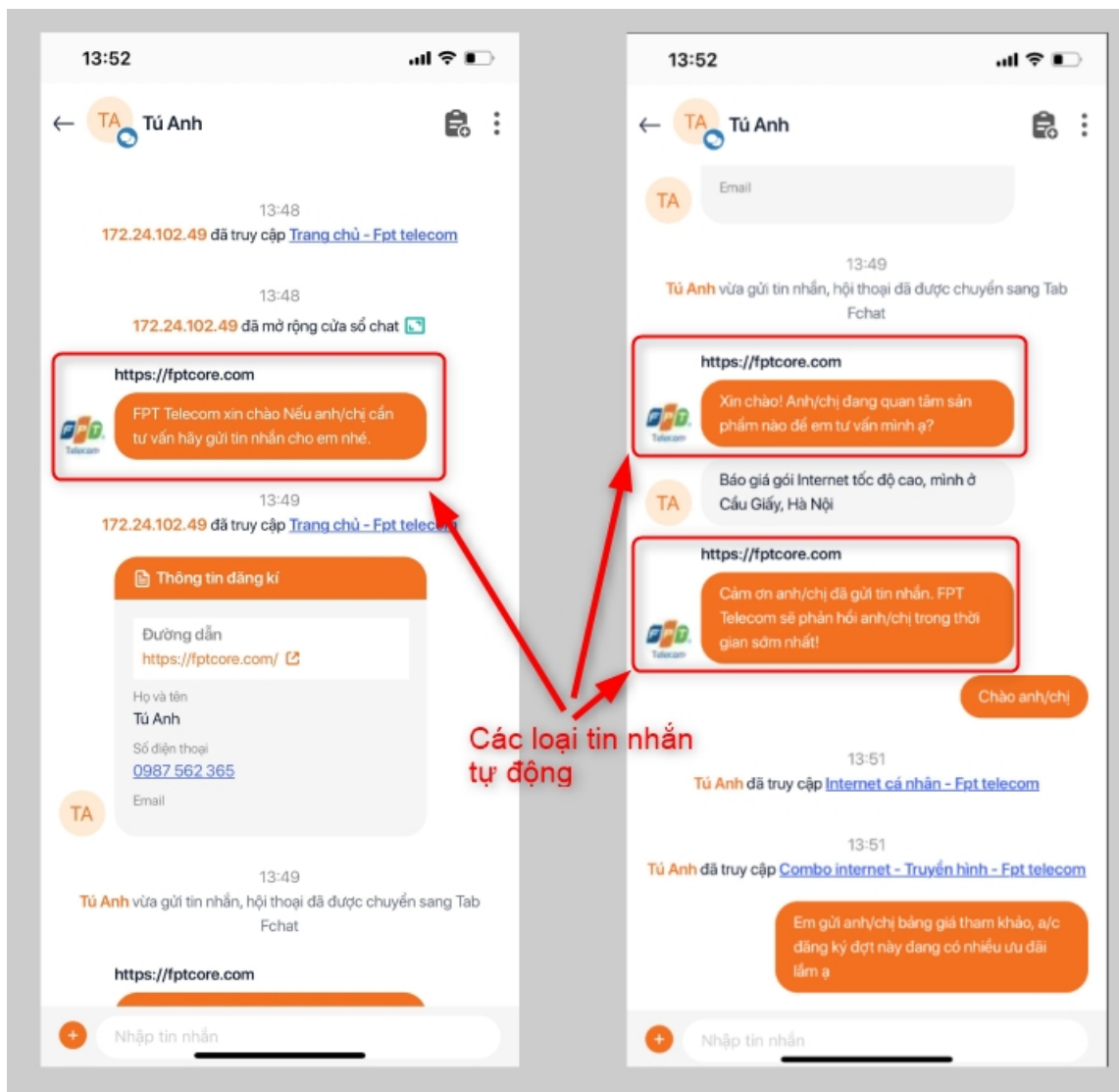
Lưu ý: Tác vụ chặn chỉ giúp bạn tránh khỏi các tin nhắn không mong muốn, SOP chưa hỗ trợ chặn IP truy cập vào Website.



Chặn khách hàng

☒ ☐ Cấu hình gửi tin nhắn tự động

Bạn có thể cấu hình sẵn các kịch bản gửi tin nhắn tự động phản hồi khách hàng tại phần Cấu hình trên phiên bản Web của SOP.



[Xem hướng dẫn Cấu hình gửi tin nhắn tự động.](#)

[Previous\[FChat\] Cấu hình tự động mở bóng chat](#)

[NextHiển thị thẻ đơn hàng trên bản Website](#)

Last updated 8 months ago