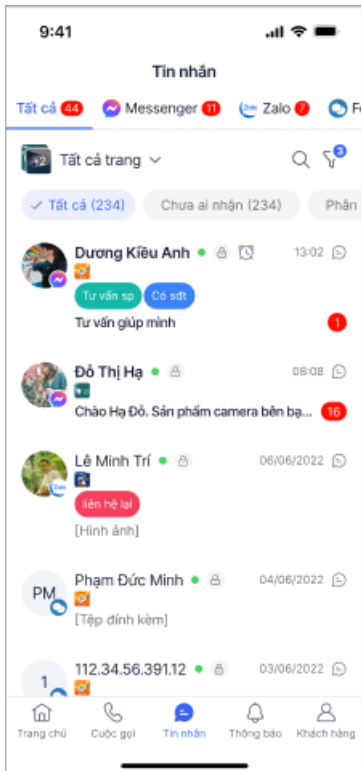


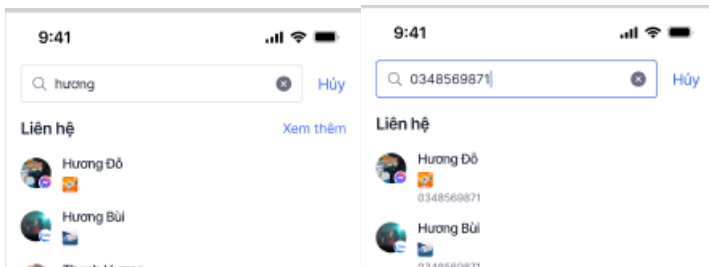
Tin nhắn chung



Màn Tin nhắn chứa tất cả các room chat đã kết nối được của agent từ facebook, zaloOA, Fchat... Các chức năng chính của màn Tin nhắn bao gồm:

Ô tìm kiếm và bộ lọc:

- Chọn vào icon "kính lúp" để thực hiện tìm kiếm hội thoại theo thông tin KH, có thể tìm kiếm theo tên hoặc số điện thoại, hệ thống sẽ thể hiện 5 gợi ý gần nhất, người dùng có thể chọn "Xem thêm" để hiển thị đầy đủ kết quả

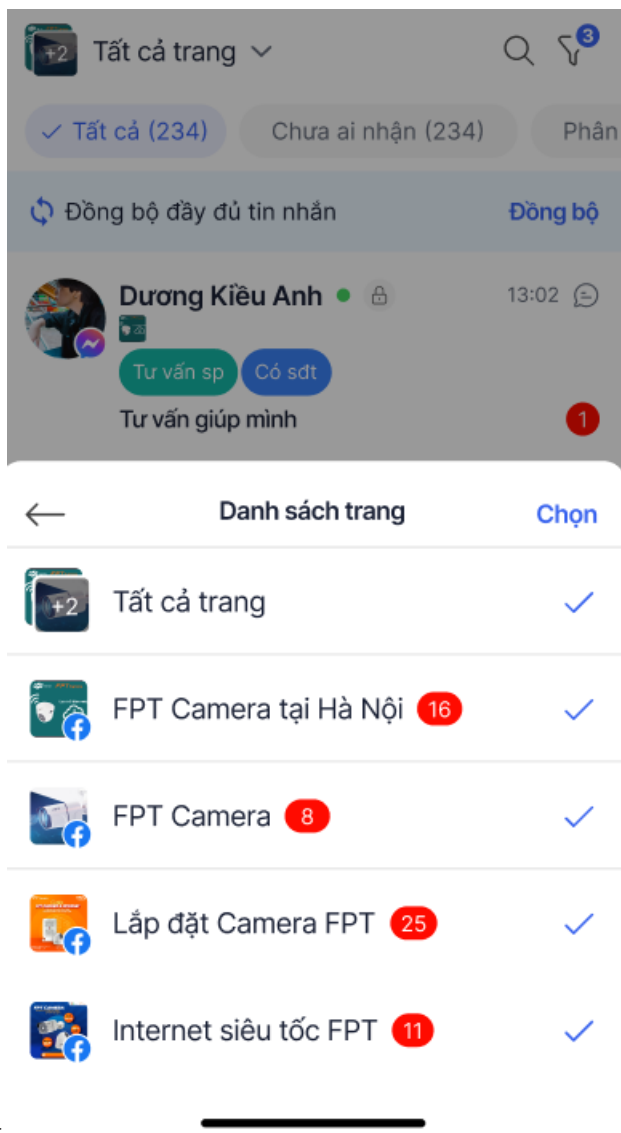


- Bộ lọc: chọn vào icon "Bộ lọc" cho phép người dùng sắp xếp thứ tự tin nhắn, thời gian của tin nhắn, loại hội thoại (tin nhắn, bình luận), tình

trạng room chat, số điện thoại, nhãn hội thoại

- 9:41
- Tin nhắn
- Tất cả 44 Messenger 11 Zalo 7 Facebook 3
- Tất cả trang 2
- ✓ Tất cả (234) Chưa ai nhận (234) Phân

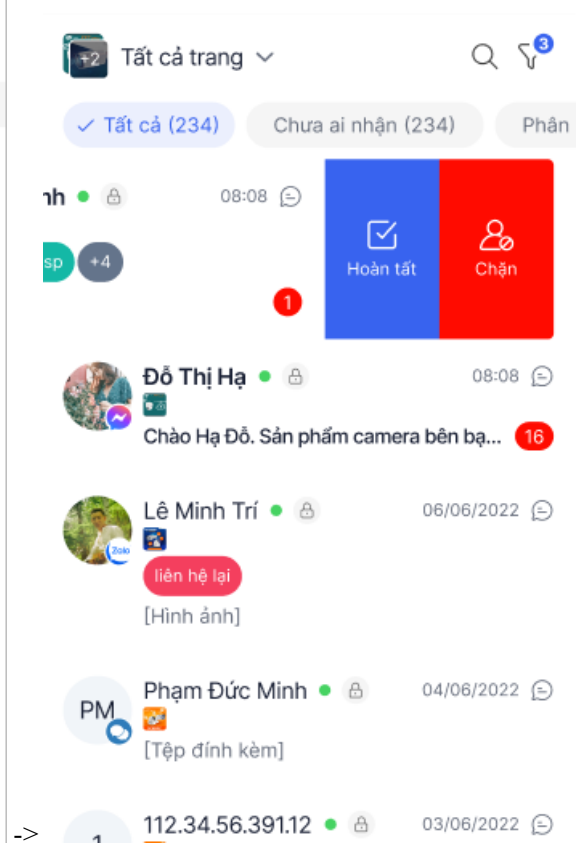
website



->

Khu vực danh sách room chat:

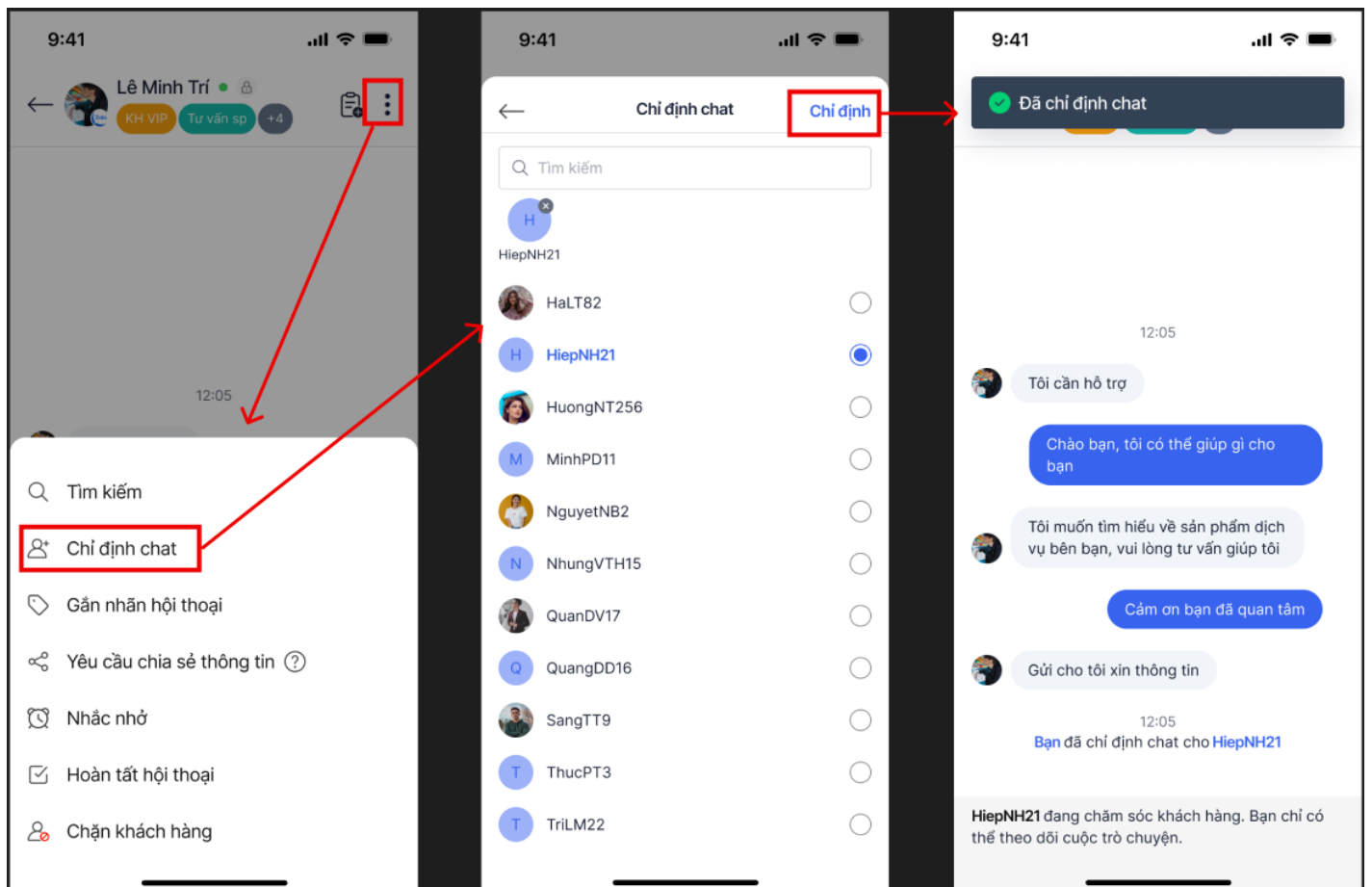
- đây là nơi để người dùng có thể xem các room hội thoại của mình với khách hàng, xem và nhận tin nhắn từ các room. Đối với mỗi room chat, người dùng có thể thao tác vuốt từ phải sang trái để thực hiện thêm chức năng Hoàn Tất/Mở lại hoặc Chặn KHG, vuốt ngược lại để



Chỉ định chat

Sales cần được chỉ định chat bởi admin, trưởng nhóm mới có thể tiến hành chat với khách hàng.

Để chỉ định, admin vào 1 room chat, chọn dấu 3 chấm -> chỉ định chat -> chọn agent -> bấm "Chỉ định"

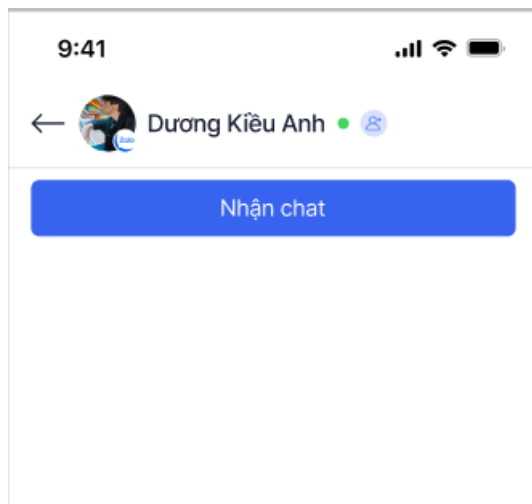


Sau khi admin đã chỉ định chat, agent có thể nhận chat đã được chỉ định bằng 2 cách:

- quét từ phải sang trái đối với room đó và bấm "nhận chat" chat,



- hoặc click vào chi tiết room chat và chọn "Nhận chat"



- Sau khi nhận chat thành công, agent có thể tiến hành chat với KHG



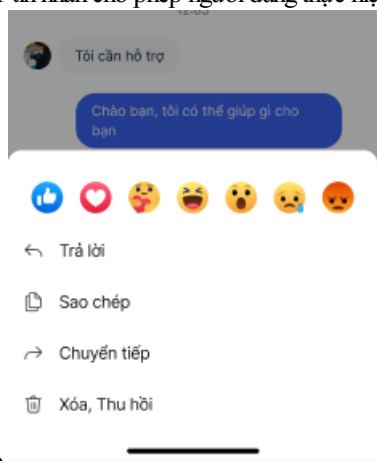
Chi tiết room chat

- Bấm vào 1 room chat để vào xem nội dung chat với khách hàng cùng với các chức năng xem/gửi tin nhắn, gắn nhãn, tạo đơn hàng, chỉ định



cho người khác...

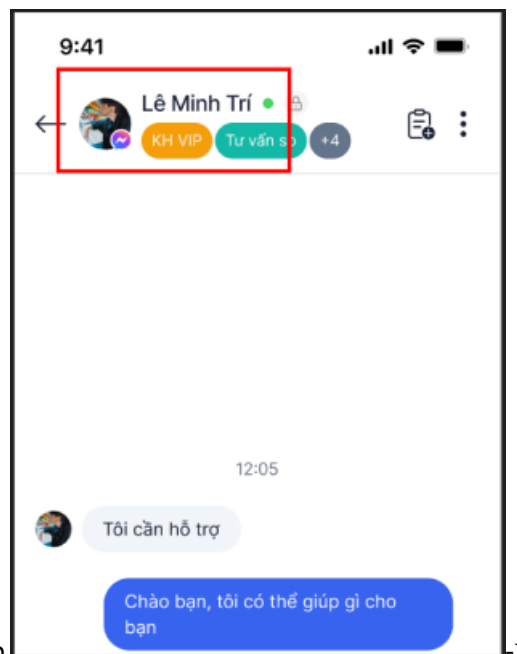
- Giữ vào 1 tin nhắn cho phép người dùng thực hiện các chức năng reply, copy nội dung, forward hoặc xóa/thu hồi (tin nhắn của mình),



thả emot

- Chọn vào avatar của KHG để xem thông tin chi tiết của KHG, có thể chỉnh sửa thông tin KHG ở đây và kết quả sẽ được đồng bộ

với thông tin KHG trên phiên bản web



9:41

← Thông tin khách hàng Sửa

Họ và tên
Lê Minh Trí

Số điện thoại
0984433593
0984433555

Email
trilm123@gmail.com

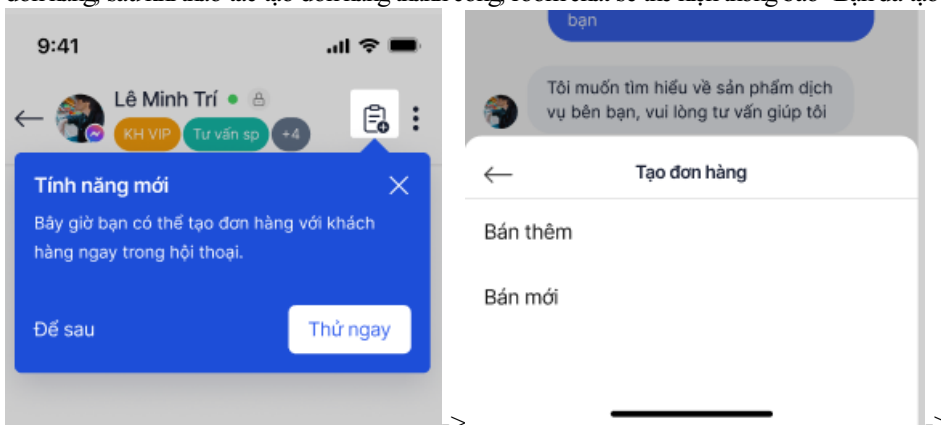
Ngày sinh
12/12/1992

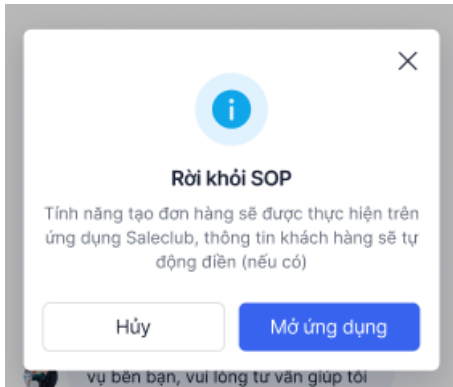
Giới tính
Nam

Địa chỉ
HI 122 Tây Sơn, TT Phùng, Đan Phượng, Hà Nội
Toà FPT, Số 10 Phạm Văn Bạch, Yên Hoà, Cầu Giấy,
Hà Nội

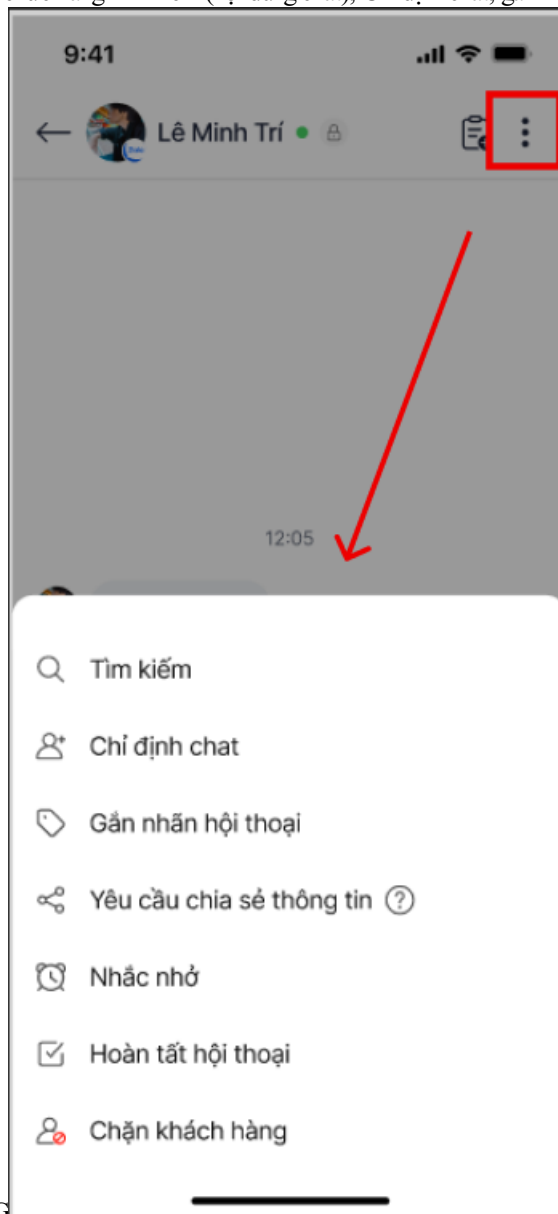
Tạo đơn hàng:

- Chức năng tạo đơn hàng cho phép saleman bán mới hoặc bán thêm sản phẩm, khi bấm vào sẽ được dẫn tới màn saleclub để thực hiện tạo đơn hàng, sau khi thao tác tạo đơn hàng thành công, room chat sẽ thể hiện thông báo "Bạn đã tạo đơn hàng Gói....."





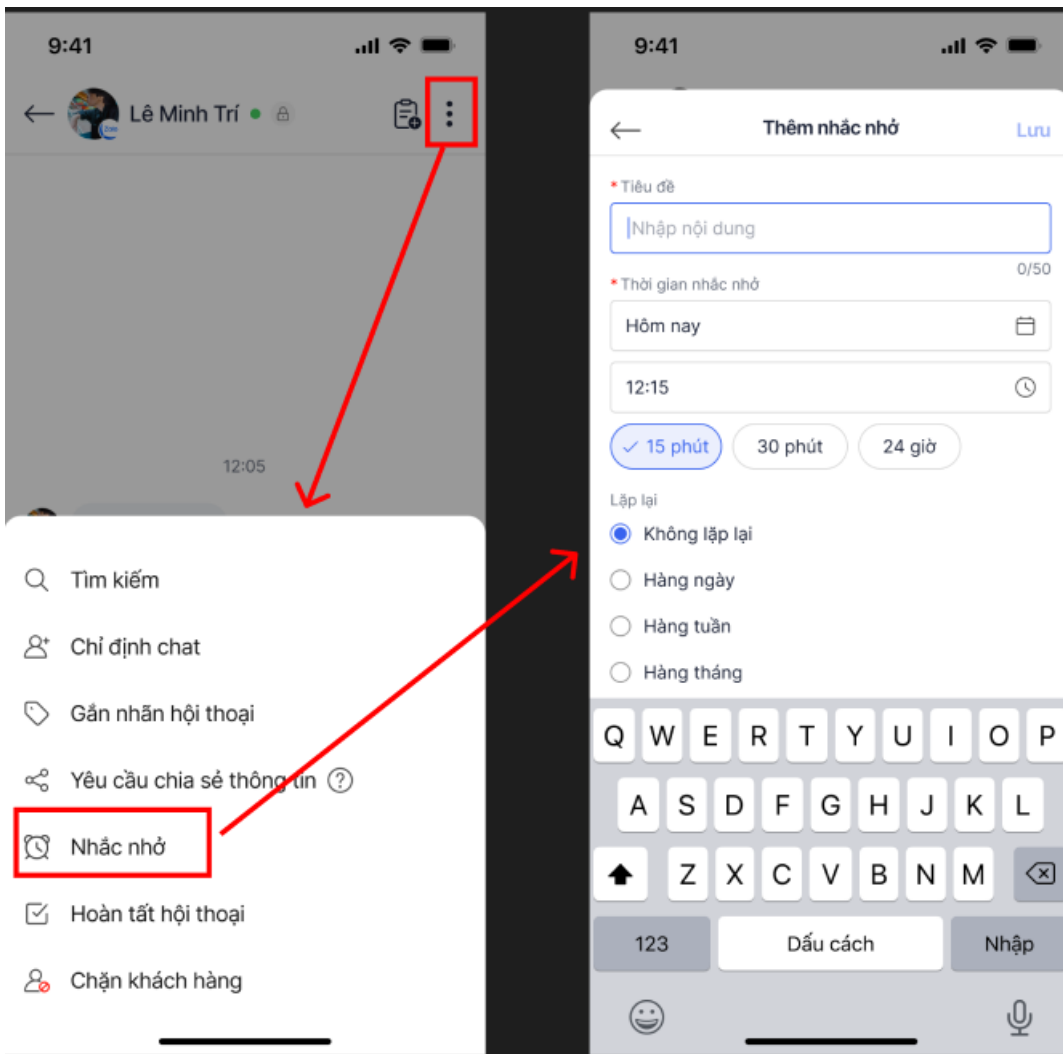
- Icon 3 chấm cho phép người dùng thực hiện các chức năng Tìm kiếm (nội dung chat), Chỉ định chat, gắn nhãn hội thoại, Yêu cầu chia sẻ



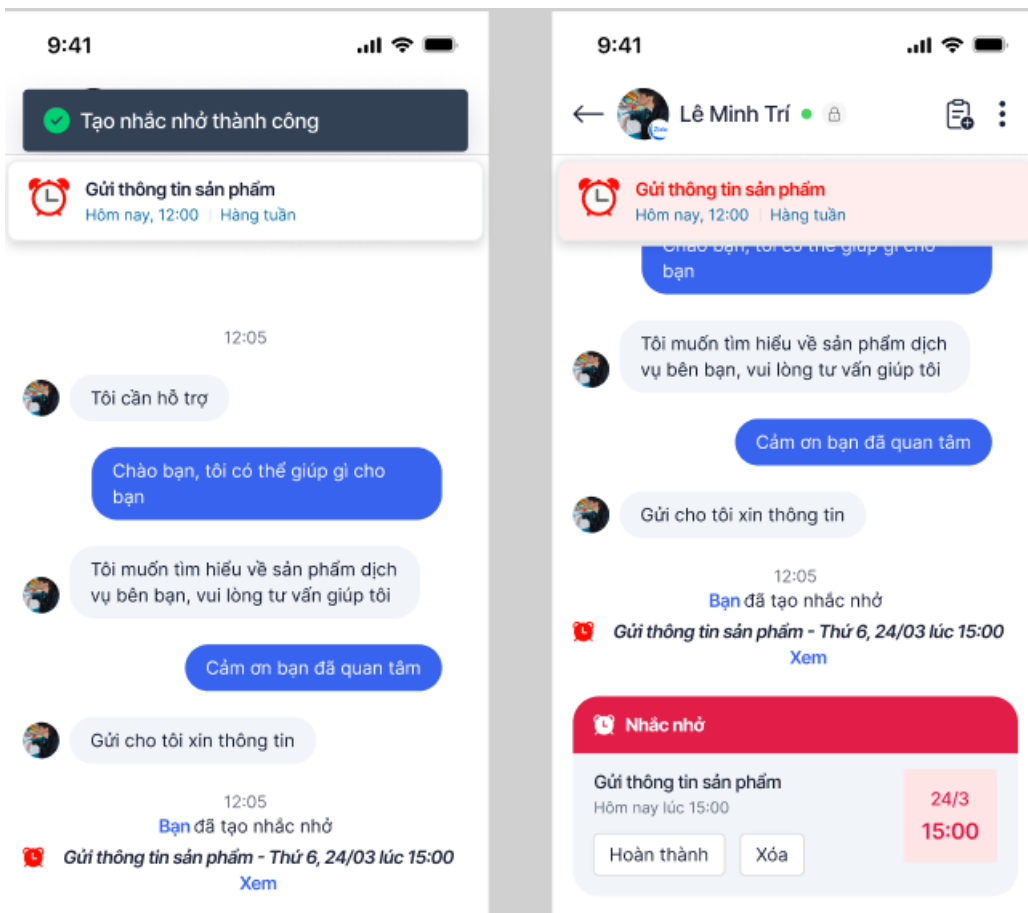
thông tin, nhắc nhở, hoàn tất/mở lại và chặn KHG

Chức năng nhắc nhở:

- Chức năng này cho phép người dùng thiết lập nhắc nhở các actions sẽ thực hiện sau khoảng thời gian nhất định Flow: Click icon "Nhắc nhở" > Hiện droplist các actions > Chọn actions tương ứng > Chuyển tin nhắn sang trạng thái nhắc nhở > Thực hiện action sau thời gian thiết lập



- Hiện thị thông báo khi đã thiết lập hành động nhắc nhở



- Có 1 số các actions mặc định bao gồm:
 - Giải đáp thắc mắc trong 15 phút
 - Gửi thông tin sản phẩm trong 30 phút
 - Chốt đơn trong 1 giờ
 - Hẹn ngày đặt hàng trong 3 giờ
 - Đổi trả sản phẩm trong 24h
- Người dùng có thể tùy chỉnh: Click tác vụ > Chọn chỉnh sửa > hiện Popup> Chỉnh sửa các thông tin > Chọn Lưu/Hủy
- Người dùng có thể xóa 1 action bằng cách Click tác vụ > Chọn Xóa > confirm box Yes | No để xóa thiết lập này

The image displays two side-by-side screenshots of a mobile application interface, both showing the time 9:41 and full signal/battery status.

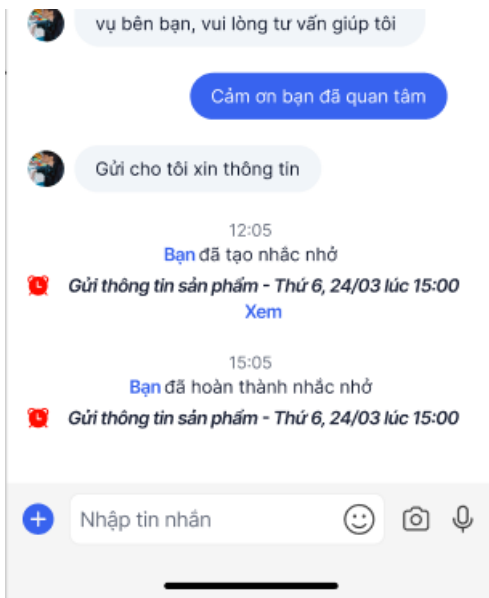
Left Screenshot: Chi tiết nhắc nhở (Reminder Details)

- Header: Chi tiết nhắc nhở
- Tiêu đề (Title): Nội dung tiêu đề filled
- Thời gian nhắc nhở (Reminder Time): 07/06/2023 08:00
- Lặp lại (Repeat): Không lặp lại
- Buttons at the bottom: Xóa (Delete), Sửa (Edit)

Right Screenshot: Sửa nhắc nhở (Edit Reminder)

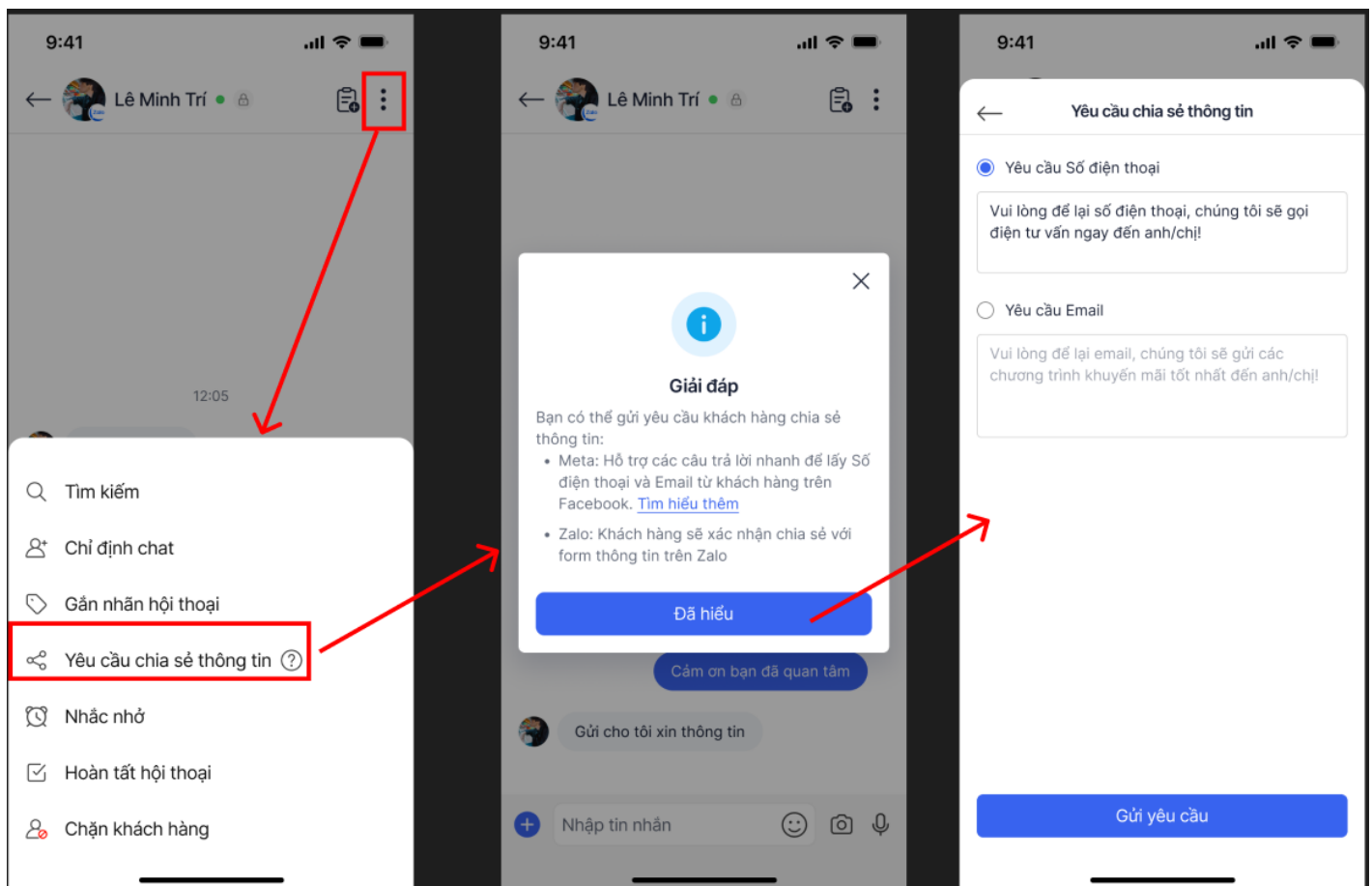
- Header: Sửa nhắc nhở, with a 'Lưu' (Save) button in the top right.
- Tiêu đề (Title): * Tiêu đề, with a text input field containing 'Gửi thông tin sản phẩm'.
- Thời gian nhắc nhở (Reminder Time): * Thời gian nhắc nhở, with a date input field showing '07/06/2023' and a time input field showing '08:00'.
- Repeat options: Lặp lại, with radio buttons for 'Không lặp lại', 'Hàng ngày' (selected), 'Hàng tuần', and 'Hàng tháng'.
- Buttons at the bottom: Xóa (Delete), Sửa (Edit)

- Người dùng có thể "Thêm nhắc nhở": Click thêm nhắc nhở > Hiện Popup > Điền nội dung > Chọn Lưu/Hủy
 - Sau khi tạo Nội dung nhắc nhở mới sẽ áp dụng ngay hành động này
 - Nội dung sẽ được lưu lại trong các hành động mặc định
- Khi đến thời gian nhắc nhở sẽ hiện thông báo nội dung nhắc nhở kèm theo thời gian nhắc nhở



Yêu cầu chia sẻ thông tin

Người dùng có thể gửi yêu khách hàng chia sẻ thông tin



Đặc trưng cho từng room chat

Đối với mỗi loại kênh chat khác nhau sẽ có các đặc trưng khác nhau:

- [Room Fchat](#)
- [Room Zalo](#)
- [Room Facebook](#)
- [Room website](#)

Ngoài ra, app SOP mobile còn hỗ trợ đồng bộ tin nhắn từ Facebook hoặc Zalo, người dùng chỉ cần bấm nút "Đồng bộ" để tiến hành đồng bộ tin

9:41



Tìm kiếm



Tất cả (40)

Messenger (24)

Zalo



Đã chọn 3 trang



Đồng bộ đầy đủ tin nhắn

Đồng bộ



Lê Minh Trí

08:08

FPT Camera tại Hà Nội

KH VIP

Tư vấn sp

chưa đóng phí

+4

Tư vấn giúp mình

1

nhấn nếu available

[Previous](#)[Quản lý kênh chat, tin nhắn](#)

[Next](#)[Room Fchat](#)

Last updated 2 months ago