

Khi một khách hàng truy cập Website, tôi có thể thu thập được thông tin gì?

Giờ đây, SOP đã tự động thu thập các thông tin sau của khách hàng khi họ truy cập Website:

- Địa chỉ IP
- Trang tiếp cận
- Nhà mạng
- Vị trí
- Thiết bị
- Trình duyệt
- Thời gian tiếp cận
- Các link sản phẩm khách hàng truy cập
- Số lượng khách hàng đang truy cập Website
- Nhận biết khách hàng quay lại

☐ 1. Xem Social Profile:

Bao gồm các thông tin: Địa chỉ IP, Trang tiếp cận, Nhà mạng, Vị trí, Thiết bị, Trình duyệt, Thời gian tiếp cận.

Hướng dẫn: Trong đoạn chat, chọn Avatar khách hàng > Chọn Social Profile

☐ Lưu ý: Một số thông tin có thể không chính xác nếu khách hàng cố tình fake IP, nhà mạng

☐ 2. Xem URL khách hàng truy cập:

SOP cập nhật real-time các URL khách hàng truy cập trong suốt thời gian ghé thăm Website. Ngoài ra, SOP cũng theo dõi được hành vi đóng/mở cửa sổ chat của khách hàng để bạn nắm rõ các thao tác của họ.

Thông tin truy cập của khách hàng được hiển thị ngay trong đoạn chat.

9:41



Lê Trí



11:00

Lê Trí đã truy cập [Internet cá nhân - FPT Telecom](#)

11:02

Lê Trí đã truy cập [Gói Lux \(wifi 6\) - FPT Telecom](#)

11:03

Lê Minh Trí đã mở rộng cửa sổ chat 

11:04

Lê Minh Trí đã thu nhỏ cửa sổ chat 

11:05

Lê Trí đã truy cập [Gói Lux \(wifi 6\) - FPT Telecom](#)

11:06

Lê Trí đã truy cập <https://fptcore.com/dieu-khoan-su-dung-website/>

LT

Tôi cần hỗ trợ




Nhập tin nhắn

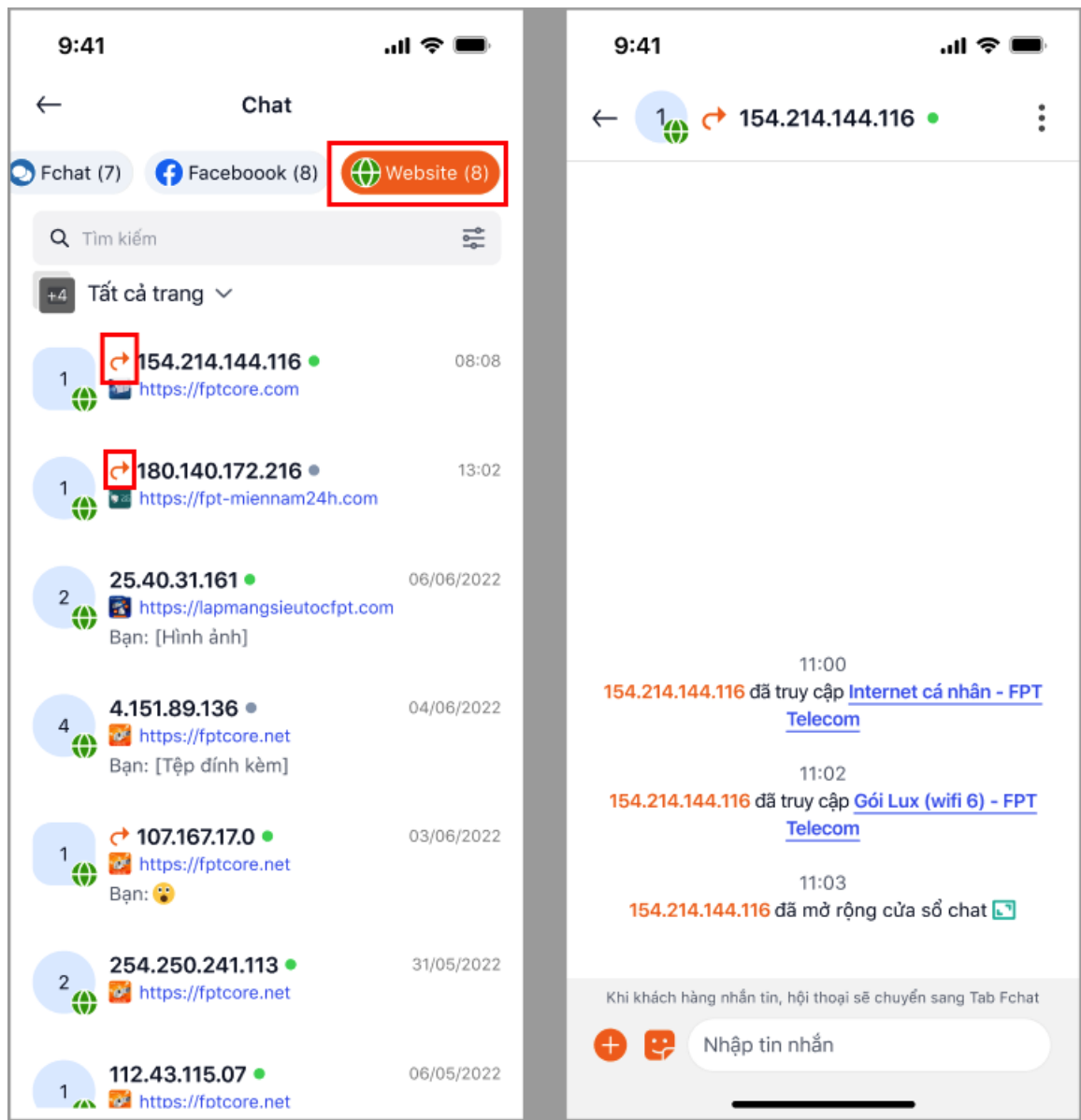
☐ 3. Xem khách hàng nào đang hoạt động trên Website và nhận biết khách hàng quay lại.

Tab Website hiển thị số lượng khách hàng đang truy cập Website của bạn và trạng thái hoạt động của họ:

- Chấm xanh: Khách đang hoạt động trên Website
- Chấm xám: Khách treo máy trên Website

Các khách hàng đã rời khỏi Website sẽ bị ẩn khỏi danh sách

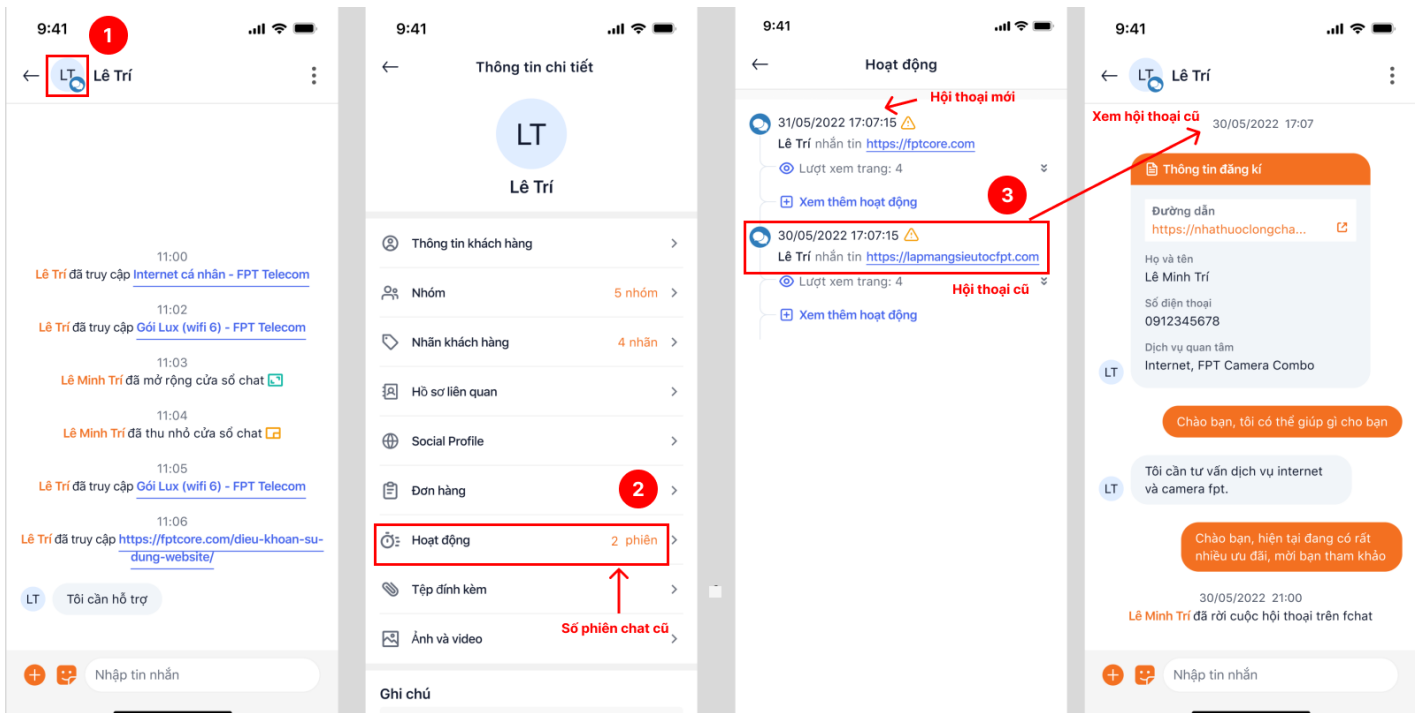
Bạn có thể nhận biết được các khách hàng cũ khi họ chat trên kênh FChat nhờ việc hệ thống lưu cookies của khách. Các khách hàng quay lại sẽ có icon  cạnh Họ tên.



☐ 4. Xem hội thoại cũ của khách hàng

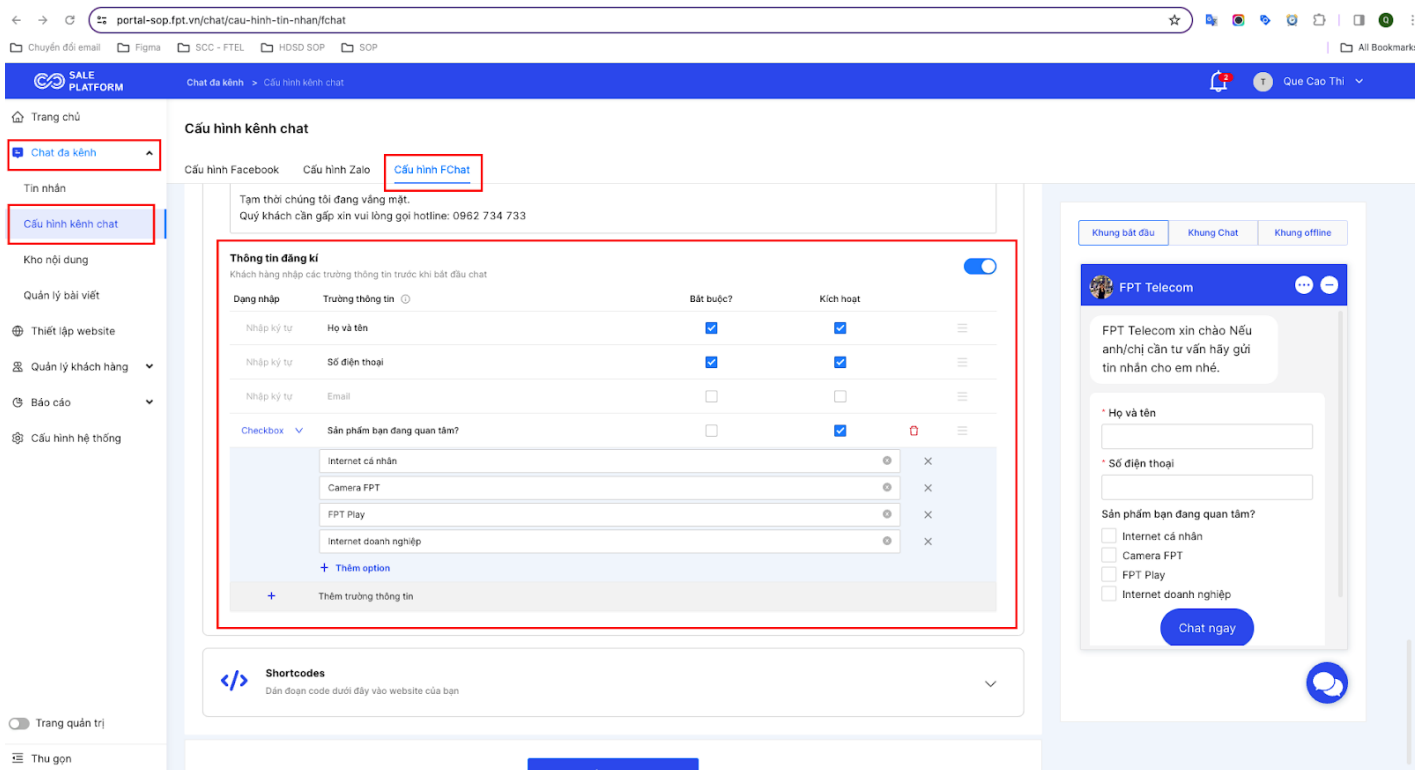
Bạn có thể xem các phiên chat trước đó khi khách hàng quay lại Website.

Hướng dẫn xem hội thoại cũ: Chọn Avatar khách hàng > Chọn "Hoạt động"



5. Thu thập thông tin khác

Bạn có thể chủ động thu thập các thông tin theo nhu cầu bằng cách tạo form Thông tin đăng ký. Khi kích hoạt form, khách hàng cần điền thông tin trước khi chat với bạn.



Xem chi tiết hướng dẫn thu thập thông tin khách hàng kênh Website: <https://fpt-7.gitbook.io/hdsd-sale-online-platform-sop/cau-h-i-thuong-gap-faq/cach-thu-thap-thong-tin-khach-hang-hieu-qua#thu-thap-thong-tin-khach-hang-kenh-website>

[Cách thu thập thông tin khách hàng hiệu quả?](#)

[PreviousSOP có quét được số điện thoại khách hàng không?](#)

[NextCấu hình tin nhắn và kênh chat](#)

Last updated 6 months ago