

[FChat] Nhận biết khách hàng quay lại

Bạn có thể nhận biết được các khách hàng cũ khi họ chat trên kênh FChat nhờ việc hệ thống lưu cookies của khách.

☐ Tác dụng:

- Xem thông tin khách hàng quay lại, gọi nhắc lại các thông tin mà khách hàng đã nhắn tin cho bạn, hiểu rõ nhu cầu của khách
- Tạo trải nghiệm cá nhân hóa cho khách hàng, tư vấn thông tin trọng tâm và tiết kiệm thời gian tìm hiểu thông tin

☒ Cơ chế hoạt động:

☐ Hệ thống nhận biết được các khách hàng quay lại khi họ sử dụng cùng 1 trình duyệt trên cùng 1 thiết bị để gửi tin nhắn FChat

☐ Ghi các điểm chạm cũ của khách hàng và theo dõi hành trình của họ

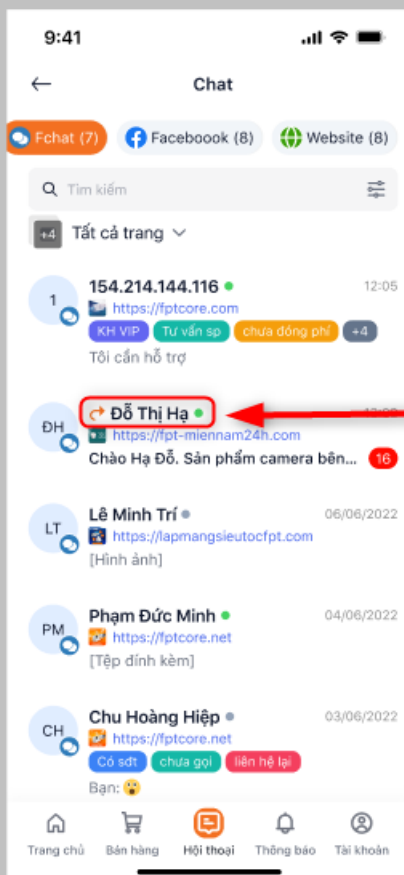
☐ Xem các tin nhắn cũ khách hàng đã gửi cho bạn

☐ Lưu ý: Việc lưu cookies không thể nhận biết chính xác từng khách hàng khác nhau nếu họ cùng sử dụng chung 1 thiết bị gửi tin nhắn cho bạn.

Bạn nên thu thập số điện thoại để định danh họ với độ chính xác cao hơn.

☒ Nhận biết khách hàng quay lại

Tại danh sách hội thoại, khi có khách hàng quay lại Website, bạn sẽ nhìn thấy icon  bên cạnh tên của họ



Khách hàng quay lại

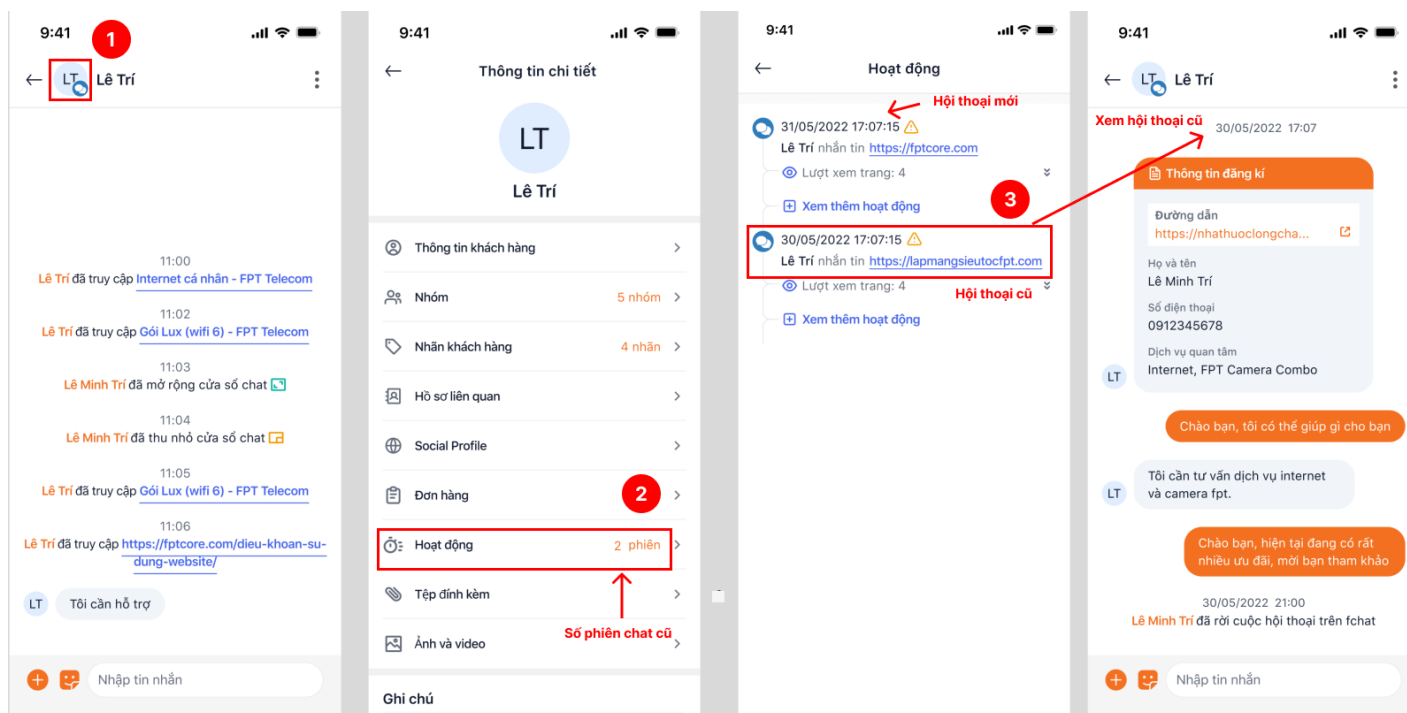
☒ Cách xem hội thoại cũ:

B1: Chọn Avatar Khách hàng

B2: Chọn hoạt động

Trường hợp khách hàng cũ đã từng phát sinh chat thì hệ thống sẽ hiển thị số phiên chat mà khách đã tương tác.

B3: Chọn hội thoại cũ muốn xem



Cách xem tin nhắn cũ của khách

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

[Next](#) [\[FChat\] - Bổ sung cấu hình](#)

Last updated 8 months ago