

USER GUIDE

WORLDFONE4X ver3



Head Office: ST Group - 136/12 Vuon Chuoi Street, Ward 4, District 3, Ho Chi Minh City

Ha Noi Office: ST Building-No.3, Lane18, Yen Lang St., Lang Ha Ward, Dong Da Dist., HN

☎ 1900 54 54 63 - **Fax:** (+84) 28 3939 0996

Website: www.southtelecom.vn / www.worldfone.vn

LỊCH SỬ CHỈNH SỬA

Phiên bản	Ngày phát hành	Tác giả	Người duyệt	Thông tin cập nhật
Ver 1.0	16/09/2020	Diễm	Nguyễn Bá Nguyễn Product Owner	Phát hành lần đầu
Ver 1.1	02/10/2020	Hải		Bổ sung và hiệu chỉnh tài liệu

Mục lục

PHẦN 1: TỔNG QUAN	4
I. Đăng nhập.....	4
II. Giao diện tổng quan	4
1. Thông tin tài khoản.....	5
2. Menu chức năng.....	7
3. Trạng thái của tài khoản	7
4. Thông tin tổng quan của người dùng	8
5. Lối tắt.....	8
III. Xử lý đơn hàng.....	10
1. Quy trình xử lý đơn hàng.....	10
2. Màn hình xử lý đơn hàng.....	12
3. Xem lại đơn hàng đã xử lý	14
PHẦN 2: CÁC CHỨC CỦA QUẢN TRỊ VIÊN	15
I. Module tổng đài	15
1. Giám sát.....	15
2. Lịch sử cuộc gọi.....	17
II. Quản lý sản phẩm	19
1. Tìm kiếm sản phẩm.....	20
2. Thêm sản phẩm mới/Chỉnh sửa sản phẩm.....	20
3. Chỉnh sửa sản phẩm	21
4. Xóa sản phẩm	21
III. Quản lý đơn hàng	21
1. Tìm kiếm đơn hàng.....	22
2. Bảng dữ liệu đơn hàng	23
3. Chỉnh sửa đơn hàng.....	23

4. Xuất đơn hàng	24
5. Hủy đơn hàng (icon thùng rác).....	24
IV. Tùy chỉnh.....	Error! Bookmark not defined.
1. Thông báo	Error! Bookmark not defined.
V. Hướng dẫn sử lý đơn hàng	Error! Bookmark not defined.
1. Nhận đơn hàng được phân công.....	Error! Bookmark not defined.
2. Xử lý đơn hàng.....	Error! Bookmark not defined.
VI. Module Báo cáo	24
1. Báo cáo gọi đi	24
2. Dashboard tổng quan hệ thống.....	Error! Bookmark not defined.
PHỤ LỤC.....	28

PHẦN 1: TỔNG QUAN

I. Đăng nhập

Truy cập webbrowser (khuyến nghị sử dụng Google Chrome), mở liên kết <https://omnicxm.worldfone.cloud>

Trang đăng nhập:



Figure 1: Login

Nhập username và password được cung cấp. Xác thực captcha và nhấn “Login” để đăng nhập.

II. Giao diện tổng quan

Sau khi đăng nhập thành công, hệ thống sẽ hiển thị trang chủ:

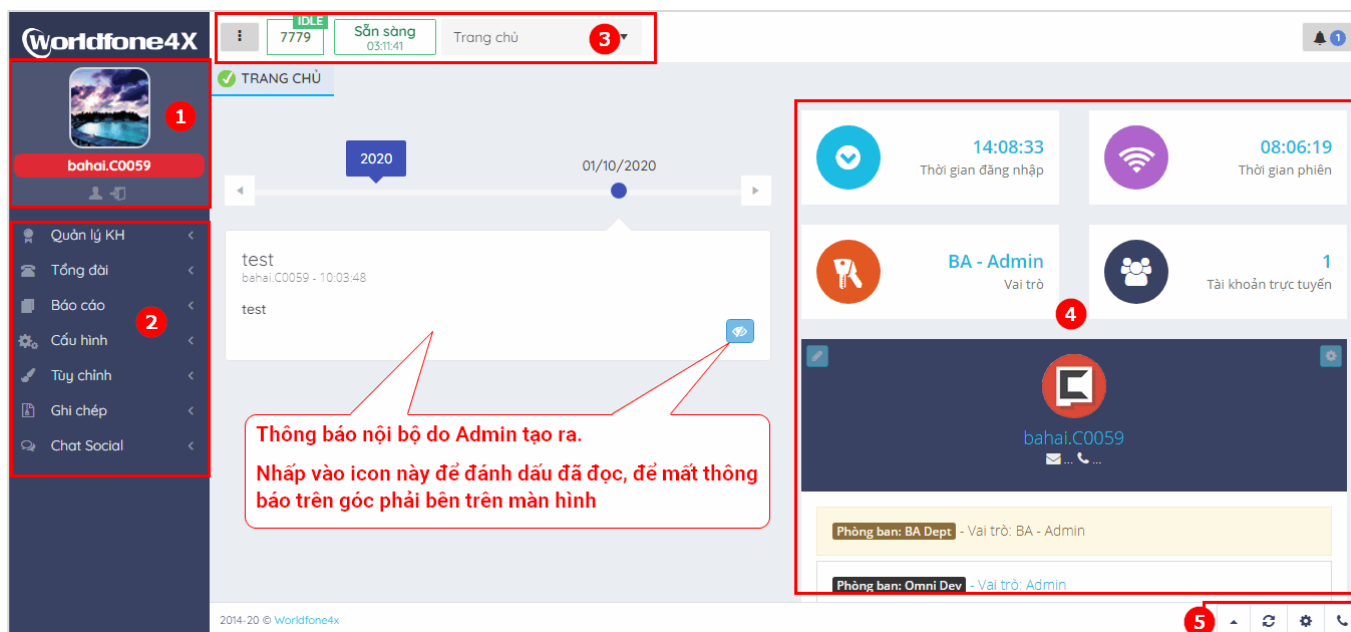




Figure 2: Worldfone4X Layout

Trong đó:

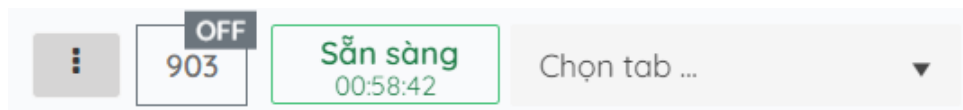
(1) Thông tin tài khoản, bao gồm:

- Ảnh đại diện
- Tên đăng nhập
- Icon chức năng đăng xuất . Nhấp vào để đăng xuất khỏi hệ thống.
- Icon chức năng tùy chỉnh người dùng . Nhấp vào để mở trang chỉnh sửa thông tin cá nhân của người dùng.


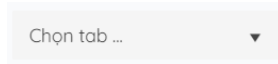
(2) Menu trái: Danh mục các module chức năng của hệ thống

***Nội dung danh mục tính năng sẽ hiển thị tương ứng với từng kiểu phân quyền User. Hình 2 là trang chủ dành cho Admin, có thể thấy toàn bộ các tính năng trong hệ thống. Các tính năng này sẽ được làm rõ ở PHẦN HAI: CHỨC NĂNG CHÍNH.*

(3) Trạng thái của tài khoản



Hình 1. Trạng thái tài khoản

- Trạng thái tổng đài của Extension: 
- Trạng thái tài khoản 4Xver3Lite: Sẵn sàng, Vắng mặt, Không làm phiên
- Chuyển đổi giữa các tab màn hình đang mở trong hệ thống: 

(4) Thông tin tổng quan của người dùng, bao gồm:

- Thời gian đăng nhập đầu tiên trong ngày
- Thời gian phiên
- Vai trò
- Tài khoản trực tuyến: Số tài khoản đang online
- Phòng ban
- Phạm vi truy cập: Phân quyền của người dùng trong hệ thống
- Thành phần ảnh hưởng: Các tài khoản có liên quan, ảnh hưởng trong phân quyền

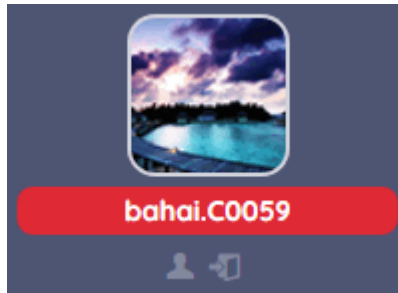
(5) Lối tắt, lần lượt: Tùy chỉnh giao diện, Cài đặt, Tải lại trang, Thực hiện cuộc gọi

2014-20 © Worldfone4x





1. Thông tin tài khoản

Thông tin tài khoản của Agent




Trong đó, các thông tin hiển thị bao gồm:

- Ảnh đại diện: Hiển thị ảnh mặc định của hệ thống nếu khách hàng không upload ảnh cá nhân (ở màn hình tùy chỉnh)
- Tên đăng nhập
- Icon chức năng đăng xuất . Nhấp vào để đăng xuất khỏi hệ thống.
- Icon chức năng tùy chỉnh người dùng . Nhấp vào để mở trang chỉnh sửa thông tin cá nhân của người dùng.

Tùy chỉnh người dùng

Giao diện tùy chỉnh người dùng khi truy cập vào sẽ hiển thị như sau:

○ Thay đổi mật khẩu

- Để thay đổi mật khẩu, người dùng nhập thông tin vào các trường bắt buộc được đánh dấu * (bao gồm mật khẩu cũ, mật khẩu mới), sau đó nhấn chọn  để lưu mật khẩu mới.
- Trong trường hợp quên mật khẩu, người dùng liên hệ với bộ phận IT phụ trách để yêu cầu cấp lại mật khẩu mới.

- **Thông tin người dùng**

- Hệ thống cho phép chỉnh sửa tên hiển thị, số điện thoại và email cá nhân của người dùng. Số máy lẻ mặc định không được phép chỉnh sửa.
- Sau đó, nhấn chọn **LƯU** để lưu lại thông tin cá nhân.

- **Cài đặt chung**

Hệ thống cho phép tùy chỉnh một số cài đặt cá nhân trên hệ thống, như:

- **Ngôn ngữ:** Tùy chọn giữa 2 ngôn ngữ là Tiếng Việt và English (Tiếng Anh). Lưu ý: Ngôn ngữ áp dụng cho các trường và field cứng trên hệ thống, không ảnh hưởng đến dữ liệu do khách hàng import vào.
- **Ẩn hiện danh mục bên trái:** Chức năng cho phép thiết lập mặc định ẩn hoặc hiện menu chức năng bên trái.
- **Ảnh đại diện:** Chọn ảnh đại diện. Nếu không có hệ thống sẽ sử dụng hình ảnh mặc định của hệ thống.
- **Màu sắc:** Thay đổi màu hệ thống theo các hệ màu được chọn (chọn vào màu sắc mong muốn để áp dụng).

 Bộ màu gồm bộ màu mặc định bên trái và bộ màu phong thủy bên phải.


 Nhấn chọn **LƯU** để lưu lại

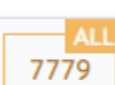
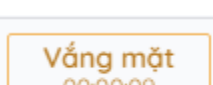
2. Menu chức năng

Danh sách các menu chức năng sẽ được hướng dẫn chi tiết ở phần 2: chức năng chính. Lưu ý, tùy theo phân quyền của người dùng, sẽ xem và thao tác được với các menu chức năng khác nhau.

3. Trạng thái của tài khoản

Thanh trạng thái thể hiện trạng thái của người dùng (Agent) trên hệ thống và trên tổng đài. Bao gồm:

- Trạng thái tổng đài của Extension: 
- Trạng thái tài khoản 4Xver3Lite: Sẵn sàng, Vắng mặt, Không làm phiên. Trạng thái của tổng đài sẽ thay đổi khi thay đổi trạng thái trên 4x. Chẳng hạn:

-   : Đang available
-   : Chặn một chiều, chặn cuộc gọi vào
-   : Chặn cuộc gọi hai chiều

- Chuyển đổi giữa các tab màn hình đang mở trong hệ thống:

Chọn tab ... ▼

4. Thông tin tổng quan của người dùng

Thông tin tổng quan của người dùng, bao gồm:

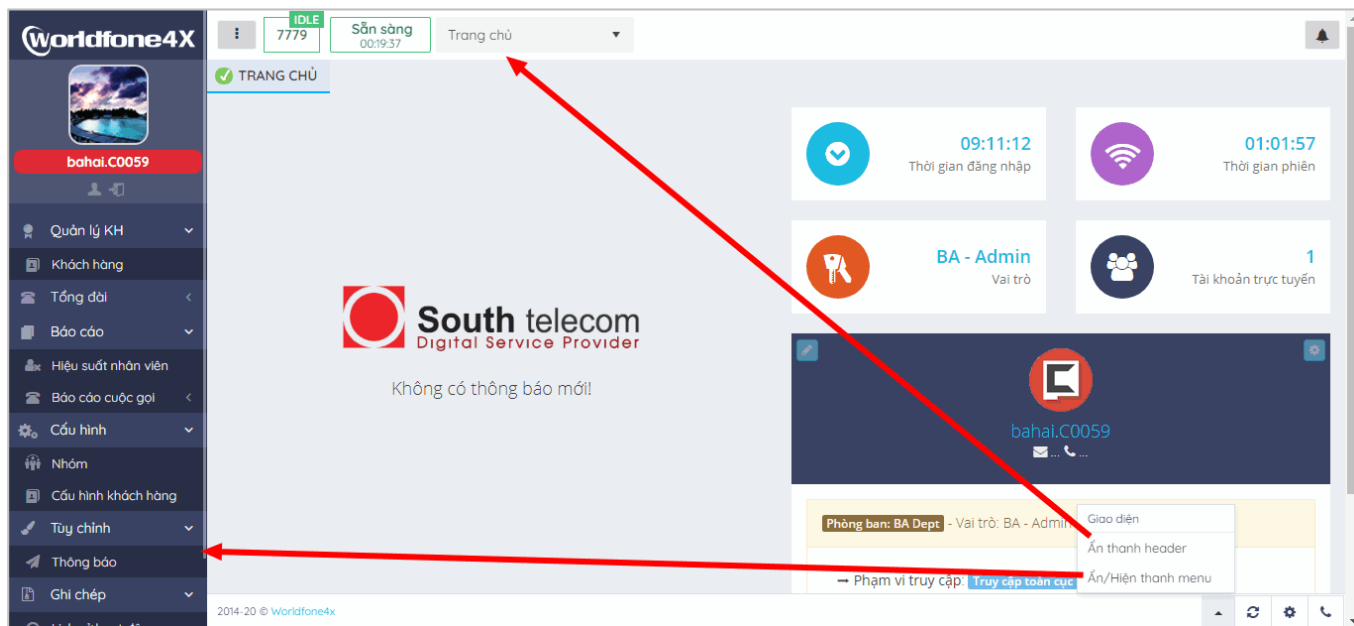
- Thời gian đăng nhập đầu tiên trong ngày
- Thời gian phiên: Thời gian phiên đăng nhập hiện tại
- Vai trò: Vai trò của người dùng trên hệ thống
- Tài khoản trực tuyến: Số tài khoản đang online
- Phòng ban: Các phòng ban mà người dùng đang thuộc vào
- Phạm vi truy cập: Phân quyền của người dùng trong hệ thống
- Thành phần ảnh hưởng: Các tài khoản có liên quan, ảnh hưởng trong phân quyền

5. Lối tắt

Hệ thống cung cấp một số lối tắt để thực hiện nhanh một số chức năng trên hệ thống nằm ở phía góc phải bên dưới màn hình.



Ẩn hiện các menu sidebar



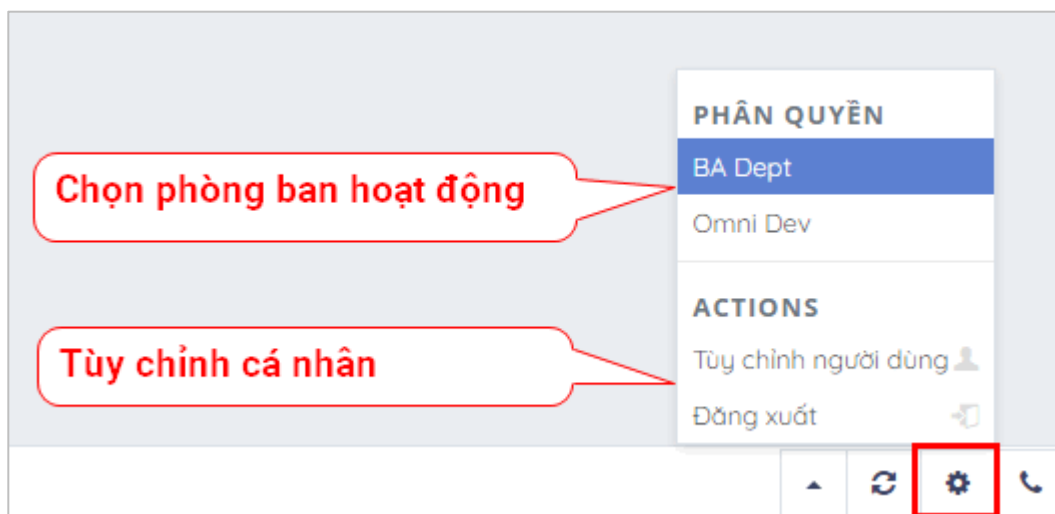
Gồm có hai lựa chọn:

- Ẩn/Hiện thanh header: Ẩn hiện header trên cùng của trang
- Ẩn/Hiện thanh menu: Ẩn hiện menu chức năng bên trái của trang

Load lại dữ liệu mới cho hệ thống

Chức năng giúp hệ thống cập nhật lại dữ liệu mới nhất nếu có phát sinh.

Tùy chọn phòng ban và tùy chỉnh cá nhân

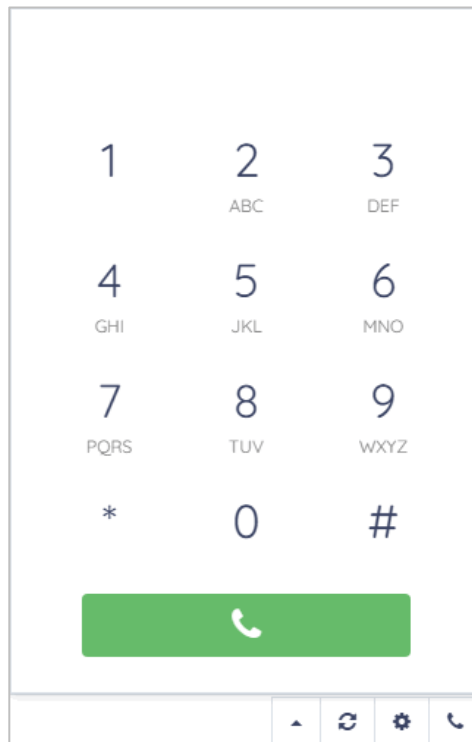


- **Chọn phòng ban hoạt động:** Mỗi phiên hoạt động, hệ thống chỉ cho phép người dùng hoạt động ở một phòng ban nhất định. Tại lối tắt này, hệ thống cho phép người dùng chọn phòng ban để hoạt động. Khi đó, hệ thống sẽ điều hướng người dùng đến phòng ban tương ứng với dữ liệu và chức năng tương ứng với vai trò của người dùng trong từng phòng ban.

- **Tùy chỉnh cá nhân:** Lối tắt đến trang tùy chỉnh cá nhân của mỗi người dùng. Tham khảo mục II.

Giao diện thống quan > 1. Thông tin tài khoản

Ứng dụng quay số gọi trên hệ thống



Màn hình quay số để người dùng nhập trực tiếp số để gọi trong trường hợp không sử dụng bàn phím.

Sau khi đủ số, nhấn vào icon quay số  để thực hiện cuộc gọi.

III.Xử lý đơn hàng

1. Nhận đơn hàng được phân công

Để nhận được phân công đơn hàng, nhân viên phải thỏa mãn hai điều kiện:

- Đang có đăng nhập vào hệ thống
- Đang không có xử lý đơn hàng “new” hoặc “uncall” nào.

Khi đó, hệ thống sẽ tiến hành phân công đơn hàng cho nhân viên. Theo nguyên tắc phân công sau:

- Hệ thống sẽ phân công các đơn hàng theo quy tắc xoay vòng đều. Sau khi một nhân viên xử lý xong một đơn hàng, đơn tiếp theo sẽ được phân công tới cho nhân viên.
- Danh sách đơn hàng được phân công bao gồm đơn “New” và đơn “Unall” nằm sau hàng chờ so với đơn “New”.
- Trong vòng 30 phút kể từ khi được phân đơn, nếu đơn hàng không được xử lý do nhân viên bận hoặc tắt máy, hoặc làm gì đó thì đơn hàng sẽ bị thu hồi và phân công cho nhân viên khác.

Hệ thống sẽ phân công và tự mở đơn hàng đó cho nhân viên xử lý dưới dạng một tab màn hình.

- Dặt hàng
- Tổng đài
- Báo cáo

ORDERID: DH-70

#DH-70 New

Thông tin vận chuyển

Tên sản phẩm	Đơn giá	Số lượng	Thành tiền
Sửa đường...	300000	1	300.000

Phụ Thu: Chọn
TỔNG SỐ LƯỢNG: x1
TỔNG THÀNH TIỀN: 300.000 đ

Thông tin xử lý

GỌI CHO KHÁCH HÀNG

Tên: Nguyễn Văn H
Số điện thoại: 0373514504
Tình trạng: Uncall
Ghi chú khách hàng:

DÓNG LƯU

Thông tin vận chuyển

Tên: * Nguyễn Văn H
Số điện thoại: * 0373514504
Địa chỉ: 136/2 Vườn Chuối
Tỉnh/Thành phố: --Chọn-- Quận/Huyện: --Chọn-- Phường/Xã: --Chọn--
Ghi chú:

Lưu ý: Đơn hàng approve không được bỏ trống các trường có dấu *

Lịch Sử Đặt Hàng

Thời gian	Mã vận chuyển	Trạng thái vận chuyển	Ghi chú
-----------	---------------	-----------------------	---------

Lịch Sử Đơn Hàng

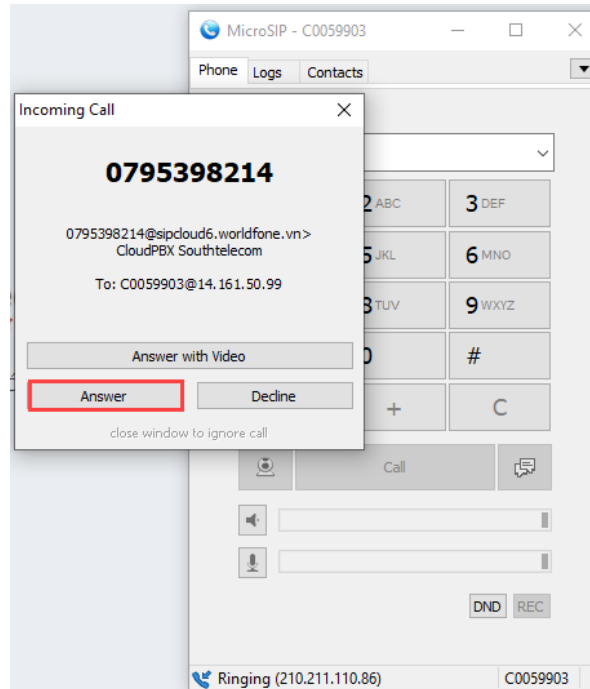
Thời gian	Nhân viên	Tình trạng	Lý do	Thời gian hẹn	Nghe ghi âm	Ghi chú
-----------	-----------	------------	-------	---------------	-------------	---------

2. Quy trình xử lý đơn hàng

Quá trình phân đơn hàng diễn ra tự động bởi hệ thống, nhân viên chỉ cần đăng nhập vào hệ thống và nhận đơn hàng được phân công (mở sẵn màn hình xử lý) để xử lý. Xử lý xong sẽ được phân đơn tiếp theo.

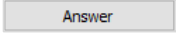
Các bước xử lý đơn hàng như sau:

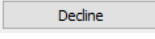
- **Bước 1:**
 - Vào trang chi tiết (trang xử lý) đơn hàng được phân công.
 - Nhấp vào nút chức năng gọi ra (GỌI CHO KHÁCH HÀNG) ở phần THÔNG TIN XỬ LÝ để liên hệ khách hàng đã đặt hàng.
- **Bước 2:**
 - Sau khi thực hiện bước 1, hệ thống sẽ chuyển thông tin tới MicroSIP để thực hiện cuộc gọi. Lúc này, popup cuộc gọi ra sẽ hiển thị hình dưới (Nếu sử dụng IP Phone thì nhắc tai nghe lên hoặc nhấn xác nhận trên điện thoại):



Hình 2. Popup call khi gọi ra

- Trên popup, người dùng có thể thực hiện các thao tác sau:

✚ Để kết nối đến khách hàng được gọi, người dùng nhấn chọn .

✚ Để hủy việc gọi ra, người dùng nhấn chọn .

○ **Bước 3:**

- Sau khi người dùng (nhân viên) đã kết nối với khách hàng, người dùng thực hiện xử lý màn hình xử lý đơn hàng (Tham khảo mục **3. Màn hình xử lý đơn hàng** bên dưới)
- Kết thúc cuộc gọi, lựa chọn trạng thái đơn hàng và lưu lại. Ứng dụng sẽ đóng màn hình xử lý lại.

3. Màn hình xử lý đơn hàng

Khi đơn hàng được phân công, một màn hình xử lý đơn hàng đó sẽ được mở ra. Các thành phần cần chú ý trên màn hình xử lý đơn hàng như sau:

ORDERID: DH-70

#DH-70 New

Thông tin vận chuyển

Tên sản phẩm

Đơn giá

Số lượng

Thành tiền

Sữa dưỡng...

300000

1

300.000

Phụ Thu:

Chọn

Tổng Số lượng: x1

Tổng Thành tiền: 300.000 đ

Thông Tin Xử Lý

GỌI CHO KHÁCH HÀNG

Tên: Nguyễn Văn H

Số điện thoại: 0373514504

Tình trạng

Uncall

Ghi chú khách hàng

ĐÓNG

LƯU

Thông tin vận chuyển

Tên: *

Số điện thoại: *

Nguyễn Văn H

0373514504

Địa chỉ

136/2 Vườn Chuối

Tỉnh/Thành phố

Quận/Huyện

Phường/Xã

--Chọn--

--Chọn--

--Chọn--

Ghi chú:

Lưu ý: Đơn hàng approve không được bỏ trống các trường có dấu *

Lịch Sử Đặt Hàng

Thời gian

Nhân viên

Tình trạng

Lý do

Thời gian hẹn

Nghe ghi âm

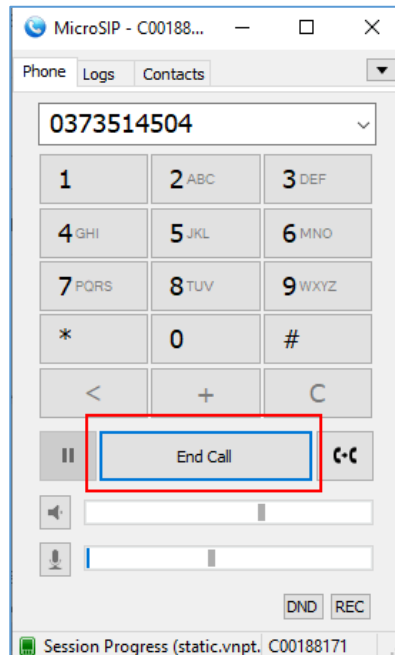
Ghi chú

Trong đó:

- (1): Nút này để thêm một dòng sản phẩm tương ứng số (2) bên dưới
- (2): Một sản phẩm trong đơn hàng, người dùng có thể thay đổi sản phẩm, chọn giá và số lượng. Nút xóa ở sau để xóa sản phẩm khỏi giỏ hàng. Lưu ý: Mọi thay đổi chỉ được ghi lại khi nhấn nút LƯU ở số (8).
- (3): Phí phụ thu cho đơn hàng, tính vào tổng tiền.
- (7): Thực hiện gọi ra cho khách đặt hàng
 - Nhấp vào nút gọi điện cho khách hàng
 - Hệ thống hiển thị popup xác nhận (của MicroSIP), nhấn "Answer" để trả lời.
 - Hệ thống sẽ kết nối tới khách hàng.

13

- Để kết thúc có thể nhấn nút “Endcall” trên phần mềm gọi điện hoặc khách hàng tắt máy.



- **(4):** Chọn trạng thái đơn hàng sẽ lưu.
 - Nếu chọn Reject/Trash sẽ hiển thị ra bên cạnh một khung nhập lý do.
 - Nếu chọn Recall sẽ hiển thị ra bên cạnh một khung nhập thời gian hẹn gọi lại.
 - Nếu chọn Approve thì lưu ý điền đầy đủ thông tin ở phần Thông tin vận chuyển.
- **(5):** Ghi chú nhập cho việc xử lý đơn hàng. Có thể bỏ trống.
- **(6):** Thông tin vận chuyển. Nếu chọn approve phải điền đầy đủ các thông tin. Nếu chọn trạng thái khác, không cần quan tâm các trường trong phần thông tin vận chuyển này.
- **(8):** Nút lưu. Mọi sửa đổi trên hệ thống chỉ được lưu lại khi nhấn vào nút này. Hệ thống sẽ hiển thị popup xác nhận. Sau khi xác nhận, đơn hàng sẽ đóng lại để mở đơn hàng khác.
- **(9):** Lịch sử đặt hàng liên quan đến khách hàng đã đặt hàng đó (Chức năng sẽ bổ sung sau).
- **Phần lịch sử xử lý đơn hàng:** Hiển thị các lần đơn hàng được cập nhật. Nếu lần đó có gọi được cho khách hàng sẽ hiển thị ghi âm để nghe lại.

4. Xem lại đơn hàng đã xử lý

Màn hình chức năng hiển thị danh sách các đơn hàng đã được xử lý của mỗi nhân viên bao gồm các đơn hàng có trạng thái: Approve, Reject, Trash và Recall.

Đối với đơn “Recall”, hệ thống sẽ tự động mở màn hình xử lý đơn hàng “Recall” khi đến thời gian đã hẹn.

Truy cập danh mục “Xử lý đơn hàng > Đơn hàng đã xử lý”.

IDLE 912

Sẵn sàng 00:01:32

Quản lý đơn hàng

TRANG CHỦ

QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG

Tìm kiếm

Thời gian tạo

Từ ngày 14/05/2021

Đến ngày 21/05/2021

Tìm kiếm

Mã tracking

Trạng thái đơn hàng

Select ...

Nguồn đơn hàng

Select ...

Trạng thái vận chuyển

Select ...

Lọc

Làm mới

Xuất

Nhấp vào để chuyển sang loại thời gian cập nhật

Nhấp vào để chuyển sang các loại tiêu chí khác

Có thể sử dụng nút chuyển đổi để thu hẹp / mở rộng nội dung..

DANH SÁCH ĐƠN HÀNG

Nhấp vào để xem chi tiết

Mã tracking	Mã đơn hàng	Tên khách hàng	Số điện thoại	Thành tiền	Nguồn	Tình trạng
DH-72		Nguyễn Văn H	0373514504	300.000	CPO Asia	Trash
DH-71		Nguyễn Văn H	0373514504	300.000	CPO Asia	Approve
DH-69		Nguyễn Văn H	0373514504	300.000	CPO Asia	Reject
DH-67		Nguyễn Văn H	0962624906	300.000	CPO Asia	Reject
DH-66		Nguyễn Văn H	0373514504	300.000	CPO Asia	Approve

1 2 3 5 items per page

1 - 5 of 12 items

Có thể sử dụng nút chuyển đổi để thu hẹp / mở rộng nội dung..

PHẦN 2: CÁC CHỨC CỦA QUẢN TRỊ VIÊN

I. Module tổng đài

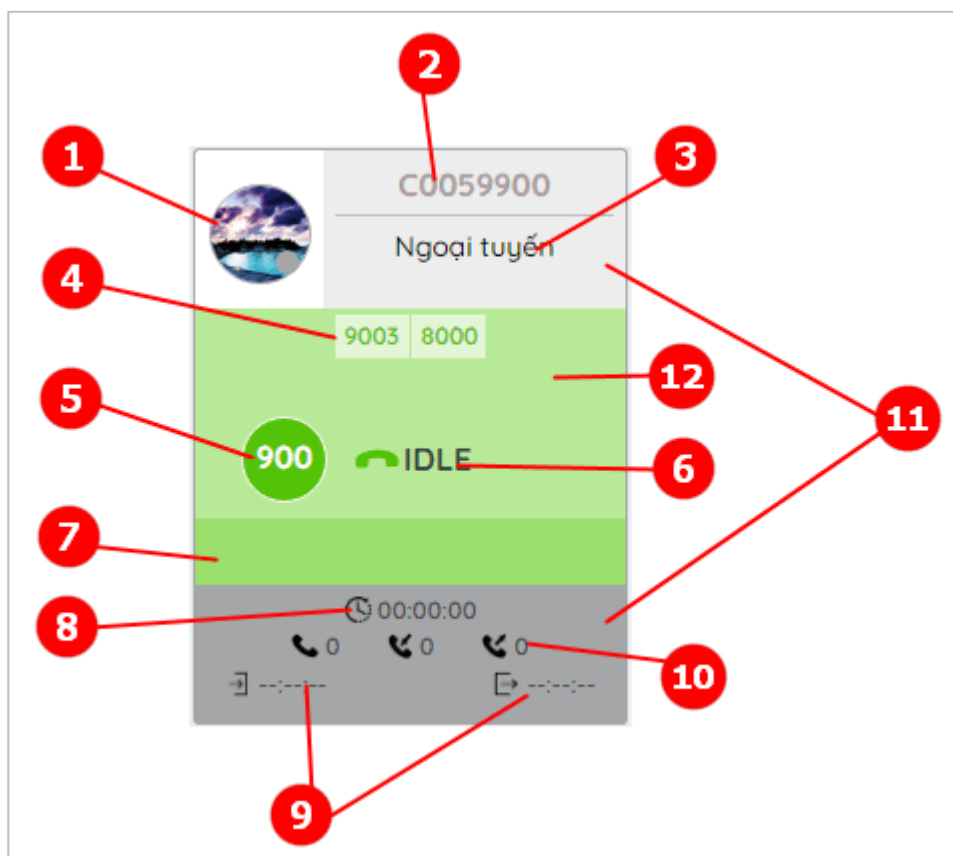
1. Giám sát

Để truy cập vào màn hình giám sát, tại menu trái nhấp vào menu **Tổng đài > Giám sát**. Trang này cho phép admin giám sát hoạt động của Agent trên hệ thống về trạng thái, thống kê cuộc gọi trong ngày, giám sát với các tính năng nghe lén nghe xen,...

15



Hệ thống load ra danh sách các agent trên hệ thống dưới dạng thẻ card. Mỗi thẻ card tương ứng với một agent.



Trong đó:

- Số 1: Ảnh đại diện của người dùng
- Số 2: Mã đăng nhập softphone của người dùng
- Số 3: Trạng thái của người dùng trên hệ thống Worldfone4X
 - Ngoại tuyến: Đang không đăng nhập vào hệ thống Worldfone4X
 - Sẵn sàng: Đã đăng nhập vào Worldfone4X, và đang ở trạng thái rảnh
 - Vắng mặt: Đã đăng nhập vào Worldfone4X nhưng ở trạng thái chặn một chiều ACW
 - Không làm phiền: Đã đăng nhập vào Worldfone4X nhưng ở trạng thái chặn hai chiều.
- Số 11: Màu sắc tương ứng với trạng thái của người dùng trên Wordlfone4X (Số 3)
 - Màu xám là ngoại tuyến
 - Màu xanh lá là sẵn sàng
 - Màu cam là chặn một chiều
 - Màu đỏ là DND (chặn hai chiều)
- Số 4: Danh sách các queue agent có thuộc vào
- Số 5: Mã extension của nhân viên
- Số 6: Trạng thái của Agent trên tổng đài
 - LOGGEDOFF : Trạng thái không online trên tổng đài (không đăng nhập trên softphone)
 - UNKNOWN: Chưa đăng nhập vào tài khoản tổng đài
 - IDLE: Trạng thái online trên tổng đài
 - PAUSEALL: Trạng thái đang pause cả queue trên tổng đài, không nhận cuộc gọi vào.
 - DND: Trạng thái chặn hai chiều trên tổng đài
- Số 12: Màu sắc tương ứng với trạng thái của nhân viên trên tổng đài PBX
- Số 7: Khung hiển thị chức năng tương tác với cuộc gọi. Chỉ hiển thị lên khi nhân viên (Agent) đó đang oncall. Bao gồm:
 - Nghe lén: Tham gia cuộc hội thoại giữa Agent và khách hàng mà họ không biết
 - Nghe xen: Tham gia cuộc hội thoại giữa Agent và khách hàng, có thể trao đổi với Agent mà khách hàng không biết.
 - Đàm thoại tay ba: Tham gia trao đổi với Agent và khách hàng
 - Gác máy: Chủ động ngắt cuộc hội thoại của Agent với khách hàng
- Số 8: Tổng thời gian đàm thoại trong ngày
- Số 9: Thời điểm đăng nhập đầu tiên và thời điểm đăng xuất của phiên làm việc cuối cùng (đối với hệ thống Worldfone4X)
- Số 10: Lần lượt là tổng cuộc gọi, tổng cuộc gọi vào và tổng cuộc gọi ra.

2. Lịch sử cuộc gọi

Module chức năng quản lý lịch sử cuộc gọi trên hệ thống. Để truy cập, trên Menu trái, mở tab **Tổng đài** > Chọn **Lịch sử cuộc gọi**.

OFF 911

Sẵn sàng 01:41:01

Lịch sử cuộc gọi

TRANG CHỦ

LỊCH SỬ CUỘC GỌI

Từ ngày

Đến ngày

Tìm kiếm

27/09/2020

27/09/2020

Mặc định

Kéo tiêu đề cột vào đây để nhóm theo cột đó

Hướng gọi	Ngày gọi	Call ID	Số gọi	Số bị gọi	Trạng thái	TG cuộc (s)	Thời
Cuộc gọi đi	2020-09-27 16:31:58	★ 1601199117.768849	8203	0902861264 mobifone	ANSWERED	49	93
Cuộc gọi đi	2020-09-27 15:19:38	★ 1601194777.764767	8203	0934070962 mobifone	ANSWERED	130	147
Cuộc gọi đến	2020-09-27 14:48:28	★ 1601192908.763012	0938101055	8203	ANSWERED	186	187

10

items per page

1 - 7 of 7 items

2014-20 © Worldfone4X

a. Tìm kiếm lịch sử cuộc gọi

Từ ngày

Đến ngày

Tìm kiếm

30/09/2020

30/09/2020

Mặc định

- Chức năng lọc dữ liệu cuộc gọi trong khoảng thời gian theo dữ liệu **Ngày gọi**.
- Chức năng tìm kiếm cho phép tìm cuộc gọi trong bảng dữ liệu. Các option tìm kiếm:
 - Mặc định: Hệ thống tìm trên tất cả các cột dữ liệu theo từ khóa người dùng nhập vào
 - Các giá trị khác (Call ID, số gọi, số bị gọi, DID, trạng thái, ngày gọi): Lọc theo dữ liệu cột được chọn.

Người dùng sau khi chọn các tiêu chí hệ thống sẽ tự động lọc.

b. Thông tin lịch sử cuộc gọi

Call ID	Số gọi	Số bị gọi	Trạng thái	TG cước (s)	Thời lượng (s)	DID	Hành động
1601212425.775806	8203	0839234567 viettel	ANSWERED	124	148	02836220168	[Icons: View details, Refresh, Play audio, Download audio]
1601209698.774880	0938389392	8203	ANSWERED	152	153	18001242	[Icons: View details, Refresh, Play audio, Download audio]
160199762.769490	0862303299	8203	ANSWERED	136	136	18001242	[Icons: View details, Refresh, Play audio, Download audio]

Các thông tin trong lịch sử cuộc gọi

- Hướng gọi: Inbound / Outbound
- Ngày gọi: Thời điểm thực hiện hoặc phát sinh cuộc gọi
- Call ID: Mã định danh của cuộc gọi tự sinh trên hệ thống
- Số gọi: Số điện thoại/extension thực hiện cuộc gọi
- Số bị gọi: Số điện thoại/Queue/Số extension nhận cuộc gọi
- Trạng thái: Kết quả của cuộc gọi (ANSWERED, NO ANSWER, BUSY, FAILED)
- TG cước (s): Thời gian tính cước tính bằng giây
- Thời lượng (s): Thời lượng cuộc gọi từ lúc bắt đầu phát sinh cuộc gọi đến lúc kết thúc cuộc gọi
- DID: Đầu số gọi
- Hành động (lần lượt):
 - Xem chi tiết: Mở popup bên phải màn hình để xem chi tiết thông tin cuộc gọi
 - Xem popup cuộc gọi: Mở lại popup cuộc gọi của lịch sử cuộc gọi đó
 - Play file ghi âm: Phát file ghi âm trên web
 - Download file ghi âm: Tải file ghi âm về máy

II. Quản lý sản phẩm

Module quản lý sản phẩm trên hệ thống, được sử dụng khi chỉnh sửa sản phẩm trong đơn hàng.

- Truy cập menu **Đặt hàng > Quản lý hàng hóa** trên menubar

QUẢN LÝ HÀNG HOÁ

Tìm kiếm:

ID sản phẩm	SKU sản phẩm	Tên sản phẩm	Đơn vị	Đơn giá	Trạng thái	Hành động
6567878907	GHJKJNDGJ	Princess Hair	Chai	50000 876676	Using	
6567878907	GHJKJND	Mulberry's Secret	Chai	1828288	Using	
5456767898	KHGJYBF	Princess Mask	Cái	20000 200000	Using	
5847584754	GKHJUFDD	Eco Spray	Cai	1000000	Using	
8493849384	GHKNBHG	Chocolate Slim	Chai	999999 31575 337766	Using	

1 - 5 of 9 Items

1. Tìm kiếm sản phẩm

Mặc định là tìm kiếm theo tên sản phẩm dựa vào từ khóa nhập vào.

- Nhập từ khóa và nhấn enter để lọc.

2. Thêm sản phẩm mới/Chỉnh sửa sản phẩm

Nhấp vào nút chức năng để mở màn hình thêm sản phẩm. Hoặc nhấp vào nút icon cây bút sau mỗi sản phẩm để mở màn hình chỉnh sửa sản phẩm. Hai màn hình giống nhau.

THÊM SẢN PHẨM

ID sản phẩm: 6567878907

SKU sản phẩm: GHJKJNDGJ

Tên sản phẩm: Princess Hair

Đơn vị: Chai

Đơn giá: 50000 x 876676 x

Trạng thái: ☒


SỬA **ĐÓNG**

Trong đó:

- ID sản phẩm: Mã sản phẩm người dùng nhập vào và không trùng với ID đã có


- SKU sản phẩm: SKU sản phẩm người dùng nhập vào và không trùng với SKU đã có.
- Tên sản phẩm
- Đơn vị: Ví dụ chai, lọ, tuýp,...
- Đơn giá: Có thể có một hoặc nhiều giá trị. Nhập đơn giá vào và nhấn “Enter” để ghi nhận giá vào khung.
- Trạng thái: Cho phép hiển thị trong danh sách lựa chọn khi sản phẩm khi thay đổi sản phẩm của đơn hàng.

3. Chỉnh sửa sản phẩm

Để chỉnh sửa thông tin của một sản phẩm cụ thể, người dùng nhấn chọn  tại dòng dữ liệu của sản phẩm muốn sửa, màn hình chỉnh sửa sẽ hiển thị ra.

Màn hình chỉnh sửa tương tự màn hình thêm mới sản phẩm.

4. Xóa sản phẩm

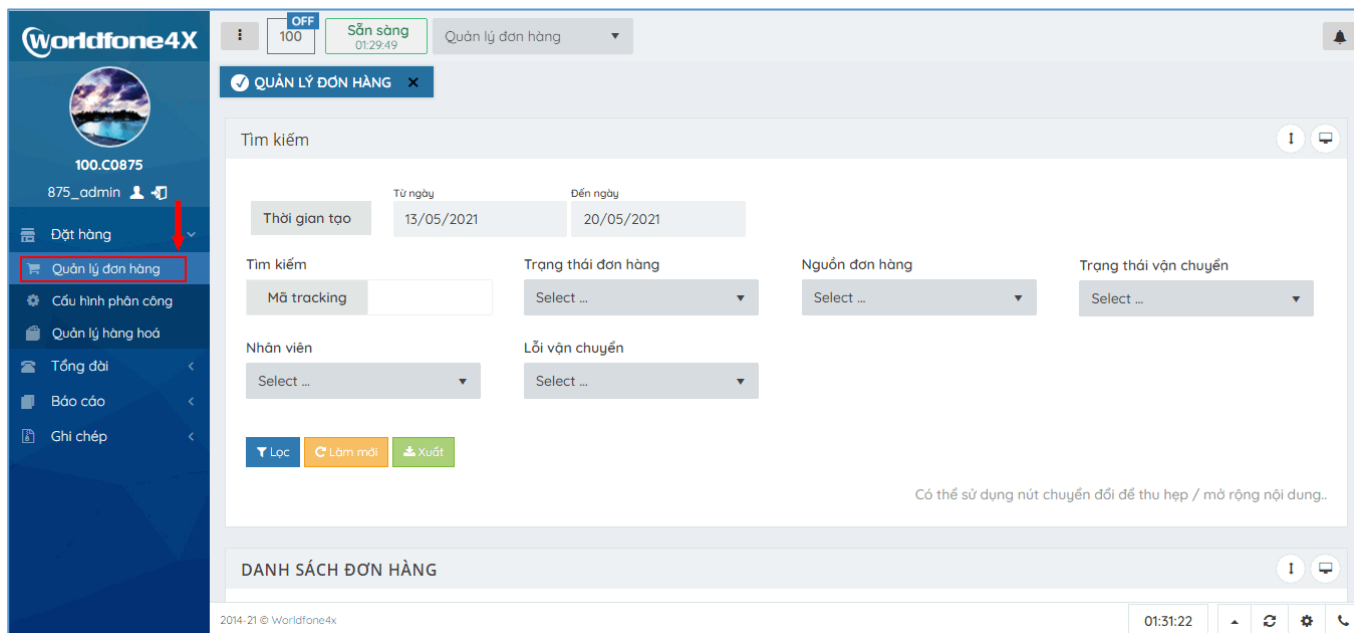
Để xóa khách hàng, người dùng nhấn chọn  ở cột “Hành động”, hệ thống sẽ hiển thị cảnh báo để người dùng xác nhận. Xác nhận để thực hiện xóa.

Việc xóa sản phẩm không ảnh hưởng gì tới các đơn hàng có chứa sản phẩm đó. Tuy nhiên, các sản phẩm bị xóa sẽ không xuất hiện trong các báo cáo liên quan đến sản phẩm.

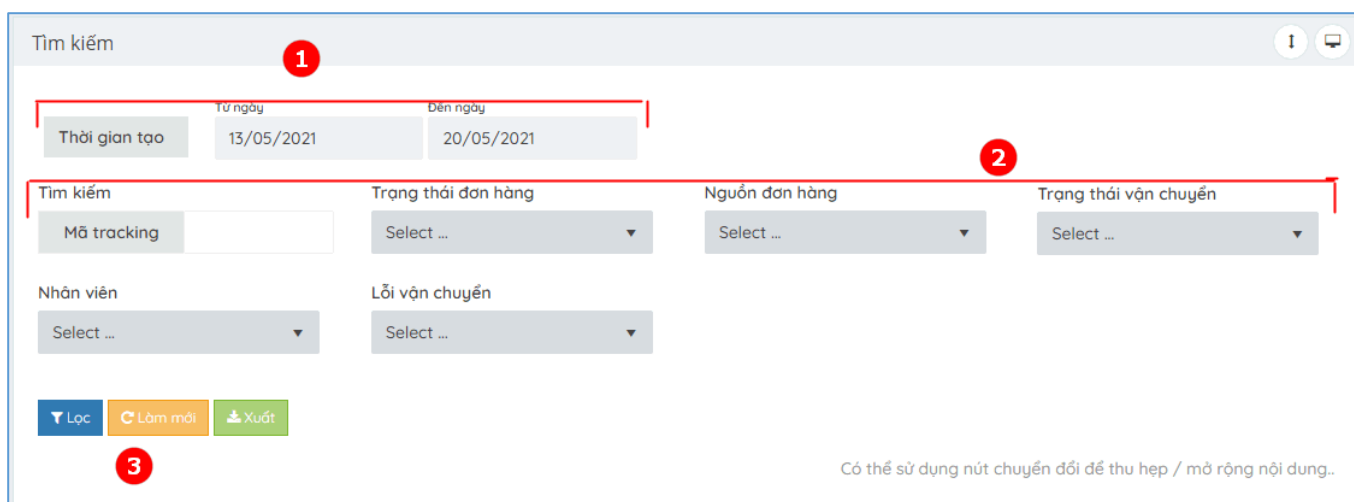
III. Quản lý đơn hàng

Module quản lý đơn hàng dành cho người dùng có vai trò quản lý, chứa toàn bộ đơn hàng bao gồm các đơn hàng được đồng bộ về, các đơn hàng đang xử lý, đã xử lý và đang vận chuyển.

Truy cập vào menu **Đặt hàng > Quản lý đơn hàng** để vào module.



1. Tìm kiếm đơn hàng



- (1) Lọc theo khoảng thời gian:

- Mặc định hệ thống sẽ áp dụng bộ lọc theo thời gian tạo, hiển thị danh sách đơn hàng được tạo trong khoảng thời gian 7 ngày gần nhất kể từ ngày hiện tại.
- Để thay đổi loại thời gian, nhấp vào khung chứa “Thời gian tạo” để chọn loại “Thời gian cập nhật”. Thời gian cập nhật là thời gian đơn hàng được cập nhật trạng thái do nhân viên hoặc quản trị viên chỉnh sửa.
- Để chọn khoảng thời gian: Nhấp vào khung của “Từ ngày”, nhấp chọn ngày bắt đầu và kéo đến ngày kết thúc, nhấn chọn ngày kết thúc lấy ngày kết thúc trong khung “Đến ngày”

- (2) Lọc theo các tiêu chí lựa chọn:

- Tìm kiếm: Tìm theo Mã tracking, Mã đơn hàng, tên khách hàng, số điện thoại khách hàng (Nhấp vào khung chứa để thay đổi loại giá trị sẽ tìm kiếm).
- Trạng thái đơn hàng: Lựa chọn một trong số các trạng thái “New, Approve, Reject, Recall, Uncall, Trash” để lọc.

- **Nguồn đơn hàng:** Lựa chọn nguồn đơn hàng để lọc.
 - **Trạng thái vận chuyển:** Hệ thống tự động lấy danh sách tất cả trạng thái vận chuyển trong tất cả đơn hàng để hiển thị lên trong danh sách lựa chọn (không hiển thị toàn bộ vì có những trạng thái đơn hàng có thể không được cập nhật qua theo như boxme có giới thiệu, làm khó khăn cho việc chọn tìm kiếm)
 - **Nhân viên:** Danh sách nhân viên để lựa chọn. Lọc theo phân công cuối cùng của đơn hàng.
 - **Lỗi vận chuyển:** Hiển thị tập hợp các lỗi phát sinh khi đẩy đơn hàng qua boxme không thành công.
- **Các hành động:**
- Lọc: Phối hợp tất cả các tiêu chí trên theo kết hợp “và” để lọc ra dữ liệu hiển thị ở bảng dưới. Nếu tiêu chí nào không chọn nghĩa là tất cả.
 - Làm mới: Reset bộ lọc ở mục (2)
 - Xuất: Xuất danh sách đơn hàng lọc được ra tệp tin excel.

2. Bảng dữ liệu đơn hàng

▼ Lọc

↻ Làm mới

📄 Xuất

Có thể sử dụng nút chuyển đổi để thu hẹp / mở rộng nội dung..

DANH SÁCH ĐƠN HÀNG								
Mã tracking	Mã đơn hàng	Tên khách hàng	Số điện thoại ↑	Thành tiền	Nguồn	Tình trạng		
	AAAAAA00987888875	Nguyễn Văn Hải	08373058730	50.000	CPO Asia	Reject		
BM86611750268	AB09546789302	Đỗ Quan Tâm	03709098743	50.000	CPO Asia	Approve		
	AB095467YH89302	Vũ Như An	0373541504	50.000	CPO Asia	Reject		

◀

1

2

▶

5 items per page







6 - 8 of 8 items

Có thể sử dụng nút chuyển đổi để thu hẹp / mở rộng nội dung..

Bảng dữ liệu đơn hàng hiển thị dữ liệu theo bộ lọc phía trên (Mặc định dữ liệu hiển thị theo bộ lọc mặc định gồm 7 ngày gần nhất).

3. Chỉnh sửa đơn hàng

Để chỉnh sửa đơn hàng, nhấp vào nút chức năng chỉnh sửa cuối mỗi đơn hàng.

DANH SÁCH ĐƠN HÀNG						
y...	Phân công	Tổng cuộc gọi	Thời gian tạo	Chỉnh sửa bởi	Hành động	
101	0		11:32:32 AM 18/05/2021	101.C0875 08:58:10 AM 19/05/2021	 	
101	0		04:18:52 PM 18/05/2021	101.C0875 04:55:16 PM 18/05/2021	 	
101	0		05:43:37 PM 18/05/2021	101.C0875 08:01:20 PM 18/05/2021	 	

Màn hình chỉnh sửa đơn hàng sẽ hiển thị ra. Màn hình tương tự màn hình xử lý của nhân viên.

Chức năng chỉnh sửa đơn hàng dành cho quản lý để hỗ trợ nhân viên. Trong quá trình thao tác nhân viên có thể thiếu hoặc sai thông tin cần chỉnh sửa đơn hàng, quản lý sẽ hỗ trợ họ thực hiện.

Lưu ý về quy tắc phân đơn sẽ ảnh hưởng khi chỉnh sửa đơn hàng:

- Khi chỉnh sửa đơn hàng đã approve trong khoảng thời gian 30 phút chờ chuyển sang BOXME, nếu trạng thái đơn hàng thay đổi khác “Approve” thì khi đến thời gian hẹn đẩy đơn hàng sang BOXME, hệ thống sẽ ngừng tiến trình gửi đi, nếu trạng thái đơn hàng không thay đổi, hệ thống vẫn thực hiện gửi đơn hàng đi theo thời gian đã định.

Màn hình chỉnh sửa đơn hàng giống màn hình xử lý đơn hàng của nhân viên.

4. Xuất đơn hàng

Xuất danh sách đơn hàng đã lọc ra file excel.

5. Hủy đơn hàng (icon thùng rác)

Chức năng hủy đơn hàng sẽ hiển thị lên khi đơn hàng đã gửi sang BOXME thành công (nghĩa là có Tracking_number).

Chức năng này có tác dụng hủy đơn hàng trước khi BOXME gửi đơn hàng cho đơn vị vận chuyển đi giao cho khách hàng. Hệ thống sẽ có thông báo hủy thành công hoặc không thành công khi thực hiện thao tác.

IV. Module Báo cáo

Cung cấp các báo cáo về hệ thống call và chat.

1. Báo cáo gọi đi

Báo cáo cuộc gọi ra trên hệ thống. Để truy cập, nhấp vào menu **Báo cáo > Báo cáo cuộc gọi > Cuộc gọi đi**

CUỘC GỌI ĐI

Tìm kiếm

Bộ lọc báo cáo

Từ ngày

Đến ngày

01/10/2020

31/10/2020

Số gọi

Số bị gọi

Bảng

Bảng

Trạng thái

☒ ANSWERED
☒ NO ANSWER
☒ BUSY
☒ FAILED

Lọc

Làm mới

Có thể sử dụng nút chuyển đổi để thu hẹp / mở rộng nội dung..

Tổng cuộc gọi

Tổng cuộc kết nối

Tổng cuộc không kết nối

Tổng thời gian cước

3

3

0

00:00:37

Báo cáo CUỘC GỌI ĐI

Thống kê chi tiết cuộc gọi đi

Kéo tiêu đề cột vào đây để nhóm theo cột đó

Ngày gọi ↓	Số gọi	Số bị gọi	Trạng thái	TG cước	TG chờ	Thời lượng	DID
2020-10-01 10:33:53	9999	0909340064	ANSWERED	00:00:13	00:00:07	00:00:20	62858713
2020-10-01 10:31:10	9999	0909340064	ANSWERED	00:00:12	00:00:07	00:00:19	62858713
2020-10-01 10:28:56	9999	0909340064	ANSWERED	00:00:12	00:00:11	00:00:23	62858713

1

20

items per page

1 - 3 of 3 items

Có thể sử dụng nút chuyển đổi để thu hẹp / mở rộng nội dung..

Bộ lọc báo cáo

Bộ lọc dữ liệu báo cáo.

- Dữ liệu được lọc theo khoảng thời gian được chọn từ **00:00:00** ngày **bắt đầu** đến **23:59:59** ngày **kết thúc** theo thời gian phát sinh cuộc gọi (Ngày gọi). **Lưu ý:** Phạm vi lọc phải trong cùng một tháng.
- Số gọi: Lọc chính xác (bằng) hoặc gần đúng (bao gồm) kết quả theo số extension gọi ra
- Số bị gọi: Lọc chính xác (bằng) hoặc gần đúng (bao gồm) kết quả theo số đích bị gọi.
- Trạng thái: Check chọn để lọc ra các cuộc gọi có trạng thái tương ứng.
- Nút **Lọc** để lọc dữ liệu (phối hợp các điều kiện phía trên theo điều kiện và) và **Làm mới** để làm mới dữ liệu đã lọc (trong trường hợp có dữ liệu mới được cập nhật)
- Mặc định khi chưa lọc sẽ hiển thị dữ liệu báo cáo của ngày hiện tại.

Thống kê tổng quan

Thống kê số liệu tổng của tất cả nhân viên trong phạm vi lọc dữ liệu. Dữ liệu bao gồm:

- Tổng cuộc gọi: Tổng số cuộc gọi ra khỏi hệ thống theo điều kiện lọc
- Tổng cuộc kết nối: Tổng số cuộc gọi khách hàng có trả lời (cuộc gọi kết nối được) theo điều kiện lọc.
- Tổng cuộc không kết nối: = Tổng cuộc gọi – Tổng cuộc kết nối
- Tổng thời gian cước: Tổng thời gian tính cước cuộc gọi.

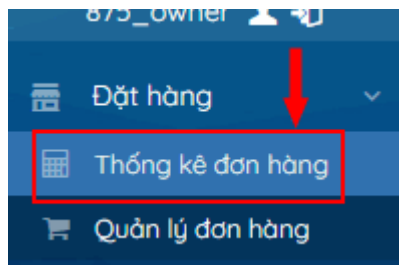
Thống kê chi tiết cuộc gọi đi

- ***Kéo tiêu đề cột vào đây để nhóm theo cột đó:*** Khu vực này cho phép người dùng kéo các trường dữ liệu thả vào để hệ thống nhóm dữ liệu lọc được theo các trường đó.
- Dữ liệu bảng báo cáo gồm:
 - Ngày gọi: Thời điểm phát sinh cuộc gọi
 - Số gọi: Số extension gọi ra
 - Số bị gọi: Số khách hàng hoặc số extension (gọi nội bộ)
 - Trạng thái: Kết quả cuộc gọi trả về gồm ANSWERED (cuộc gọi có kết nối), NO ANSWER (Không trả lời), BUSY (Bận) và FAILED (không kết nối được)
 - Thời gian cước: Thời lượng cuộc gọi bị tính phí
 - Thời gian chờ: Khoảng thời gian chờ từ lúc bắt đầu cuộc gọi tới lúc khách hàng bắt máy
 - Thời lượng : Tổng thời lượng của cuộc gọi
 - DID: Đầu số gọi ra của tổng đài

2. Thống kê đơn hàng

Chức năng thống kê dữ liệu đơn hàng đã xử lý hằng ngày trên hệ thống cho quản lý hoặc nhân viên.

Để truy cập, nhấp vào menu **Đặt hàng > Thống kê đơn hàng**.



Chi tiết màn hình thống kê đơn hàng:

TRANG CHỦ

THỐNG KÊ ĐƠN HÀNG

QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG

Tìm kiếm

Từ ngày

Đến ngày

20/05/2021

20/05/2021

Lọc

Làm mới

Cho phép lọc nhiều ngày, tuy nhiên mặc định sẽ hiển thị dữ liệu của ngày hiện tại (mục đích chính)

Có thể sử dụng nút chuyển đổi để thu hẹp / mở rộng nội dung..

BY ORDERS

Total Orders	22
Approve	3 13.64%
Payment Received	0 0%
Payment Refused	0 0%
Reject	7 31.82%
Uncall	0 0%
Recall	2 9.09%
Trash	6 27.27%
Intermediate Check	6,640,000 VND

Có thể sử dụng nút chuyển đổi để thu hẹp / mở rộng nội dung..

BY AGENTS

Nhân viên	Total Orders	Approve	%Approve	Reject	%Reject	Trash	%Trash	Sản phẩm	Intermediate Check(VND)
101	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	300,000 VND
104	8	2	25%	2	25%	2	25%	9	2,420,000 VND
106	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	300,000 VND
102	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	300,000 VND
912	11	1	9.09%	5	45.45%	4	36.36%	12	3,320,000 VND

Có thể sử dụng nút chuyển đổi để thu hẹp / mở rộng nội dung..

Phần By Orders:

- **Quản lý:** Thống kê toàn bộ dữ liệu có trên hệ thống
- **Nhân viên:** Thống kê dữ liệu đã phân công cho Nhân viên, bao gồm các đơn new hoặc uncall mà nhân viên được phân công. Đối với các đơn new hay uncall này khi được phân công cho nhân viên khác thì sẽ tính cho nhân viên được phân công mới đó.

Phần By Agents:

- Quản lý: Hệ thống sẽ hiển thị ra danh sách những nhân viên được phân công, các nhân viên không được phân công trong thời gian đó sẽ không hiển thị ra để tránh gây khó nhìn. Chỉ số “Total Orders” tính tất cả các đơn mà nhân viên được phân công, bao gồm các đơn new và uncall được phân công.
- Nhân viên: Hiển thị dữ liệu được phân công cho chính nhân viên đó, tương tự như phần By Orders.

PHỤ LỤC

Phụ lục hình ảnh