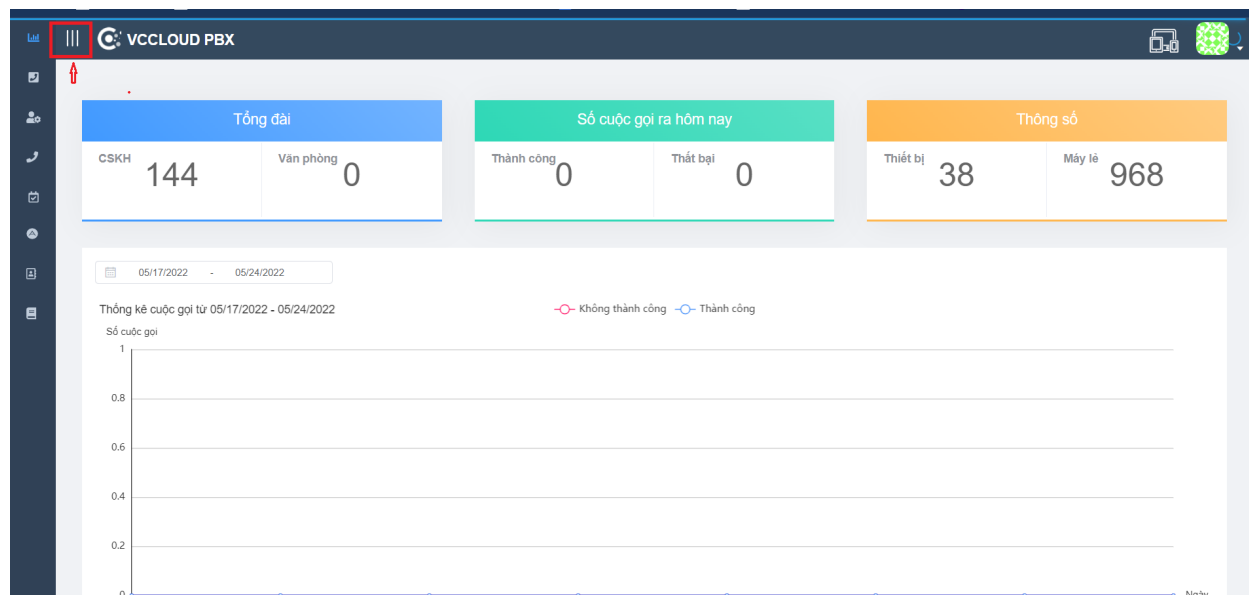


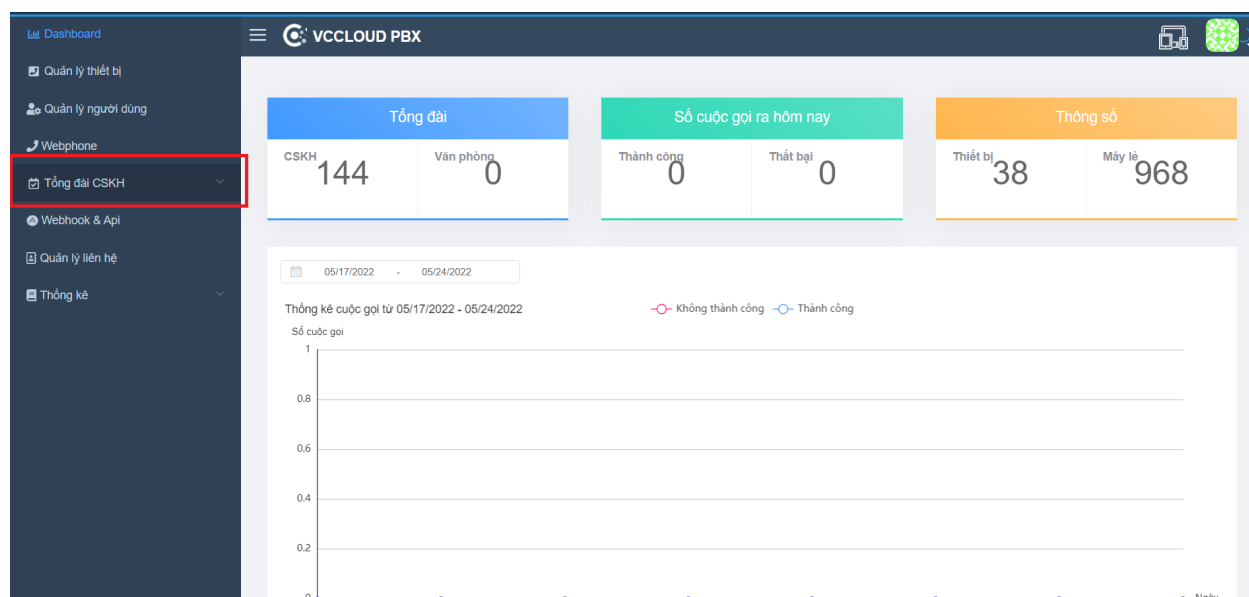
# Hướng dẫn sử dụng dashboard Call Center của Bizfly Cloud

## 1. Check máy lẻ online

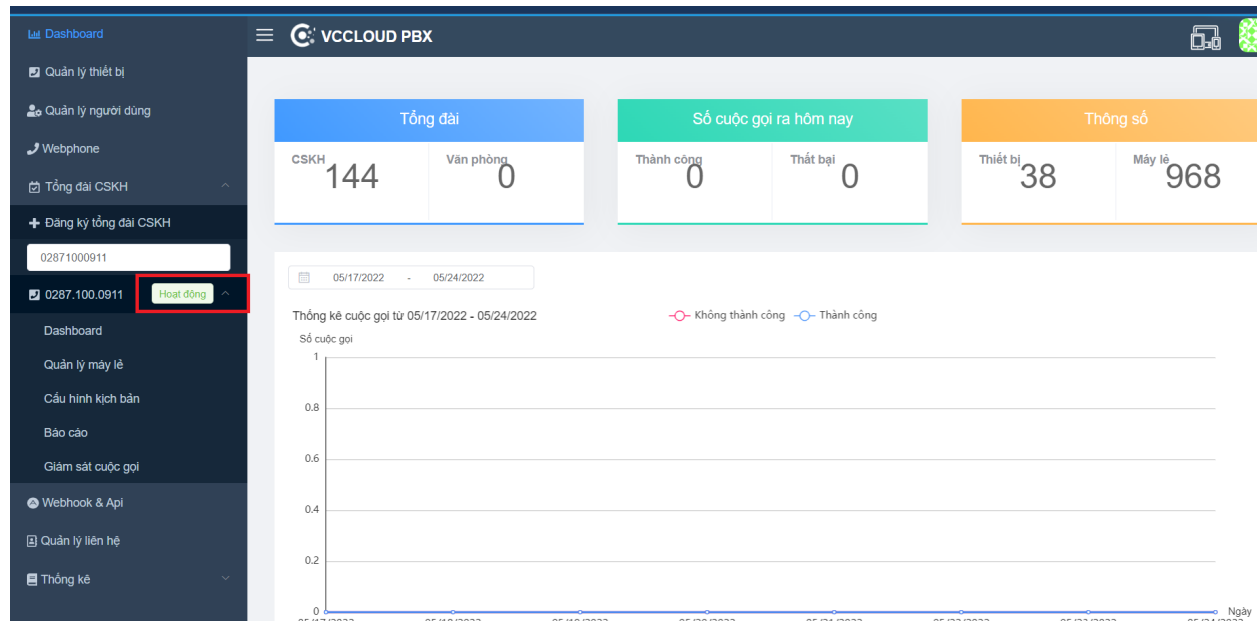
Khi truy cập vào dashboard Call Center, khách hàng có thể thao tác vào mục menu bằng cách click vào ô khoanh vùng đỏ



Vào mục **Tổng đài CSKH**

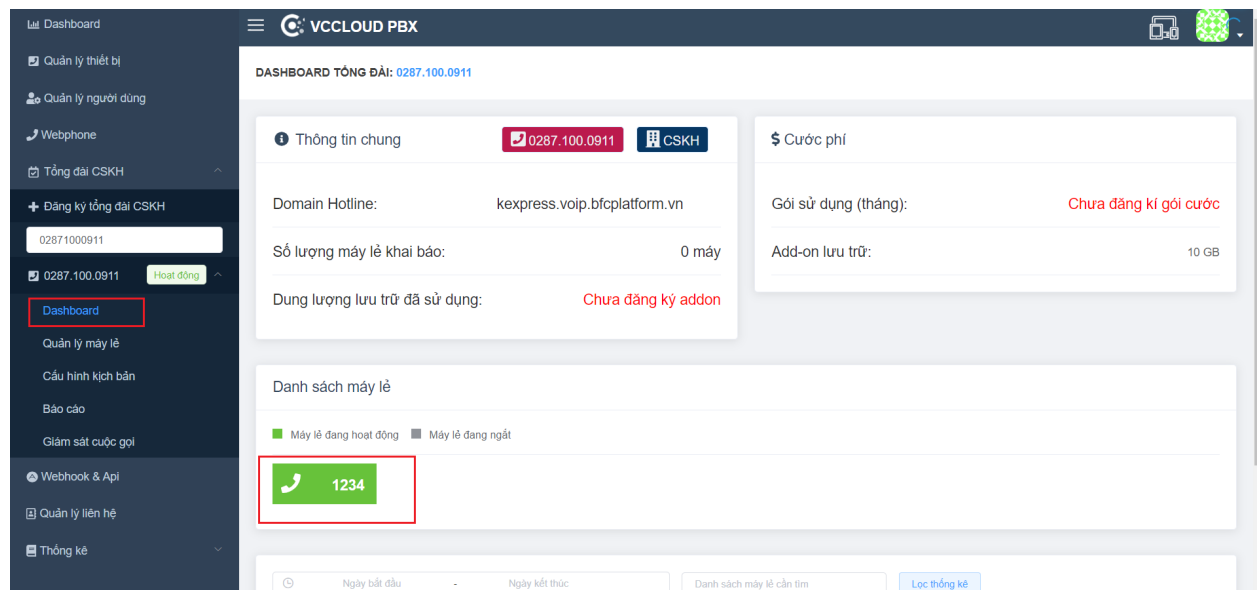


Click vào mũi tên cạnh phần **Hoạt động** trong ô màu đỏ để thấy các menu con



Để xem máy lẻ nào hoạt động hoặc đang ngắt thì click vào **Dashboard**

- Màu xanh là hiển thị máy lẻ đang hoạt động còn màu xám là máy lẻ đang ngắt



## 2. Quản lý máy lẻ

Mục **Quản lý máy lẻ** phục vụ cho việc thêm, sửa, xóa thông tin máy lẻ

Trên menu con bấm vào phần **Quản lý máy lẻ**

❖ Ấn vào **Thêm mới** để thêm các máy lẻ

The screenshot displays the VCCLOUD PBX management interface. On the left sidebar, the 'Quản lý máy lẻ' (Manage Single Machines) option is highlighted. The main content area shows a table of single machines. At the top of this area, there is a search bar labeled 'Nhập số máy...' and a green button labeled 'Thêm mới' (Add New), which is highlighted with a red box. Below the search bar is a table with the following columns: Loại (Type), Số máy (Machine Number), Tài khoản (Account), Mật khẩu (Password), Tài khoản App Mobile (App Mobile Account), Quyền gọi (Calling Rights), Mô tả (Description), Máy giám sát (Monitoring Machine), MAC t bị (MAC Address), and Công cụ (Tools). The table contains one row for a single machine with the following details: Loại: Máy lẻ (Single Machine), Số máy: 1234, Tài khoản: 02871000911\_1234, Mật khẩu: gHtbZRus, Tài khoản App Mobile: +, Quyền gọi: Gọi di động (Mobile Calling), Mô tả: (empty), Máy giám sát: (empty), MAC t bị: (empty), and Công cụ: (empty). The table is paginated, showing 'Tổng 1' (Total 1) and '1' (Page 1).

Các thông tin cần điền khi thêm 1 máy lẻ mới bao gồm:

- ❖ **Số máy**: là các chữ số tối thiểu có 2 chữ số và tối đa là 5 chữ số. Ví dụ như: 11, 123, 1000, 50000 ...
- ❖ **Quyền gọi** : Mặc định khách hàng hãy để là quyền **Gọi di động**
- ❖ **Mô tả** :
  - Nếu sử dụng trên app thì phần này để trống không được có chữ **webphone**
  - Nếu khách hàng sử dụng gọi qua *extensions chrome (webphone trên trình duyệt)* hoặc dùng gọi bằng webcall trên CRM thì trong phần mô tả phải có chữ **webphone**
    - Ví dụ: webphone sale A
    - Sale B webphone

Sau khi nhập xong ấn vào lưu để hoàn thành việc thêm máy lẻ

Loại	Số máy	Tài khoản	Mật khẩu	Tài khoản App Mobile	Quyền gọi	Mô tả	Máy giám sát	MAC 1 bị	Công cụ
Máy lẻ	1000	Auto	Auto	+	Gọi di động	webphone			Lưu Hủy
Máy lẻ	1234	02871000911_1234	giHbZRus	+	Gọi di động				

- **Tài khoản** và **Mật khẩu** được dùng để đăng nhập trên các phương thức nghe gọi như *app, extensions chrome, IP phone* ...

### 3. Xem lịch sử cuộc gọi

Click vào phần **Báo cáo** để truy cập vào menu xem thông tin lịch sử cuộc gọi hoặc nghe ghi âm cuộc gọi.

The screenshot displays the VCCLOUD PBX reporting interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Dashboard, Quản lý thiết bị, Quản lý người dùng, Webphone, Tổng đài CSKH, Đăng ký tổng đài CSKH (with a search bar for 0287.100.0911 and a green 'Hoạt động' button), and a menu with 'Báo cáo' highlighted in red. The main area has a top header 'VCCLOUD PBX' and a sub-header 'BÁO CÁO TỔNG ĐÀI: 0287.100.0911'. Below this are filter tabs: Phòng ban, Danh sách số máy, Trạng thái cuộc gọi, Hướng cuộc gọi, and Khoảng thời gian. The 'Khoảng thời gian' filter is active, showing a date range from 'Từ ngày' to 'Đến ngày'. A green 'Lọc báo cáo' button is on the right. Below the filters is a table of call records with columns: ID cuộc gọi, Hướng gọi, Số gọi đến, Số máy nghe, Trạng thái cuộc gọi, Thời gian bắt đầu, Thời gian nhắc máy, Thời gian kết thúc, Thời gian đàm thoại / thời gian cuộc gọi, and File ghi âm. The table contains three rows of data, each with a 'Gọi lỡ' status and a 'Nghe' button.

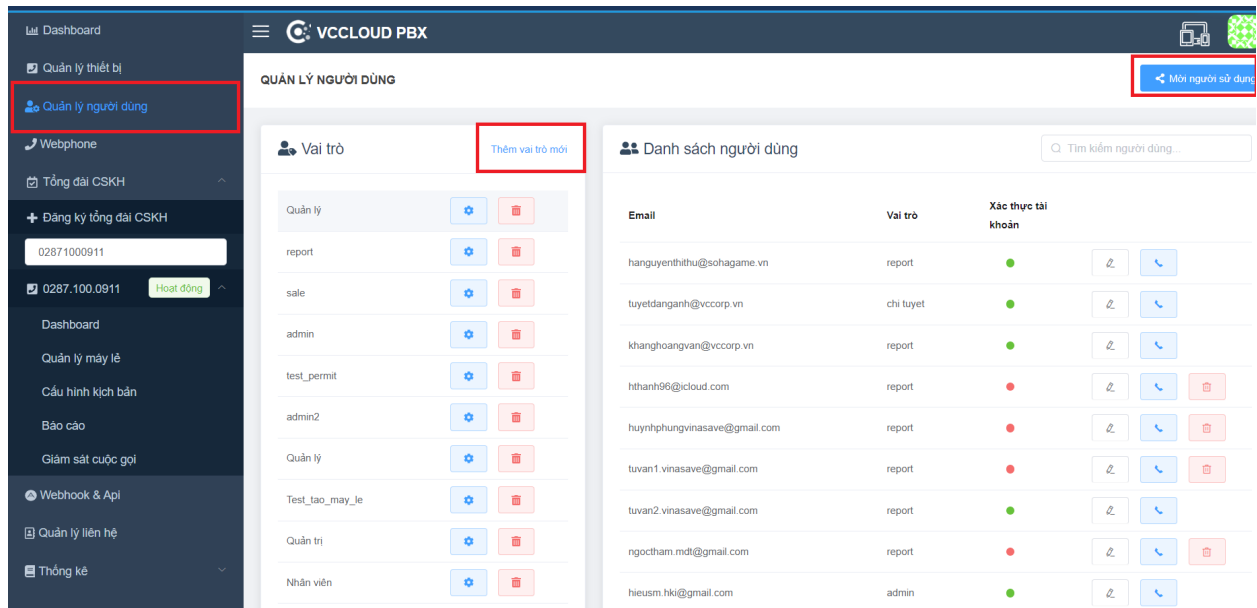
ID cuộc gọi	Hướng gọi	Số gọi đến	Số máy nghe	Trạng thái cuộc gọi	Thời gian bắt đầu	Thời gian nhắc máy	Thời gian kết thúc	Thời gian đàm thoại / thời gian cuộc gọi	File ghi âm
0000270b2022May2 30959291036919421 4	Gọi vào	0333631206	1234	Gọi lỡ	23/05/2022 09:59:29		23/05/2022 10:00:00	0 (s) / 31 (s)	Nghe
000026bd2022May2 30911001036919421 4	Gọi vào	0333631206	1234	Gọi lỡ	23/05/2022 09:11:00		23/05/2022 09:11:31	0 (s) / 31 (s)	Nghe
000026bc2022May2 30910121036919421 4	Gọi vào	0333631206	1234	Gọi lỡ	23/05/2022 09:10:12		23/05/2022 09:10:43	0 (s) / 31 (s)	Nghe

Khách hàng có thể lọc thông tin theo thời gian bằng cách chọn **Khoảng thời gian** và điền máy lẻ hoặc số gọi ra gọi vào trong phần **Danh sách số máy lẻ**, hoặc có thể lọc theo **Trạng thái cuộc gọi** và **Hướng cuộc gọi**

#### 4. Thêm người dùng sử dụng dashboard

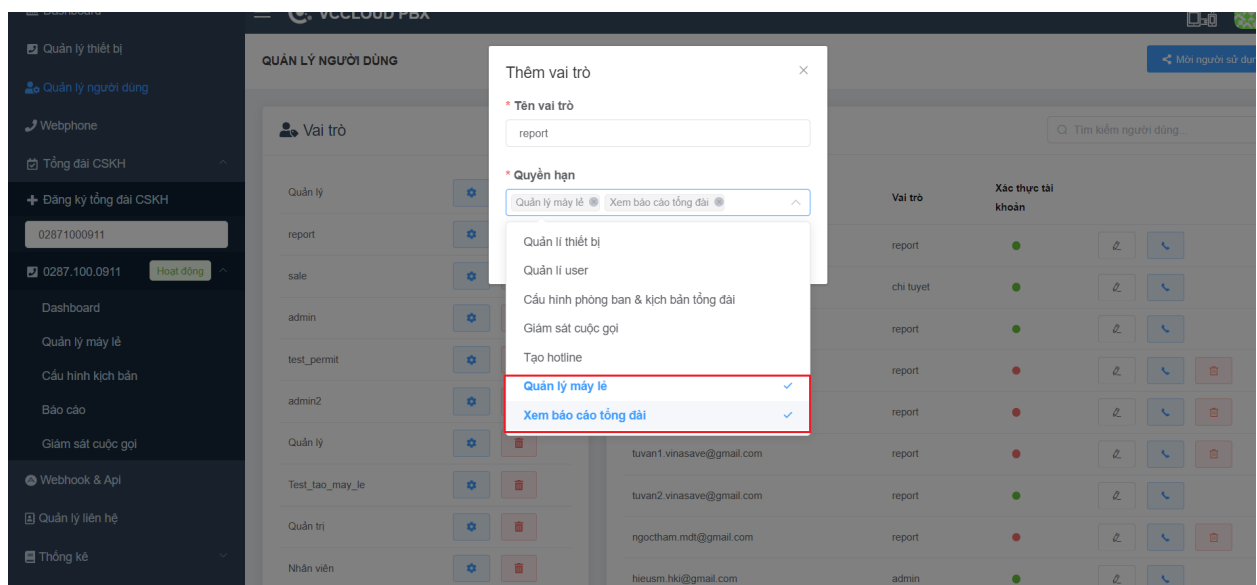
Click vào phần **Quản lý người dùng** ta sẽ thấy như bên dưới với 2 phần cần làm:

- Thêm vai trò mới
- Mời người sử dụng



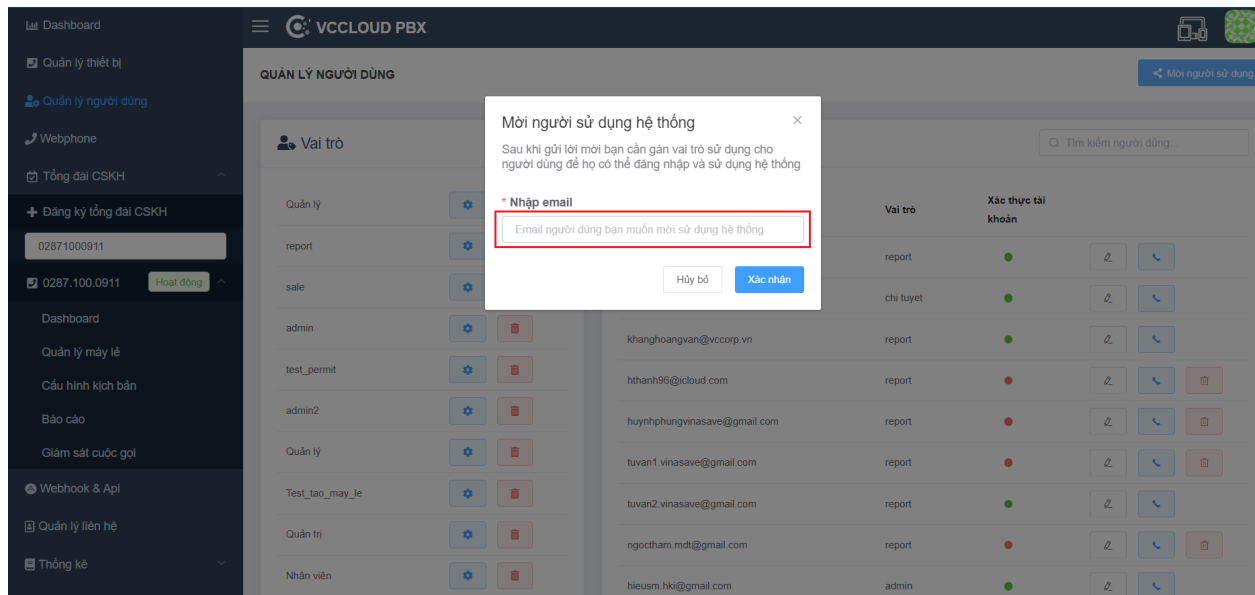
Cần thêm vai trò để gán vào người được trao quyền sử dụng

- Ví dụ như thêm tên vai trò **report** với **Quyền hạn** được thêm là **Quản lý máy lẻ** và **Xem báo cáo tổng đài**



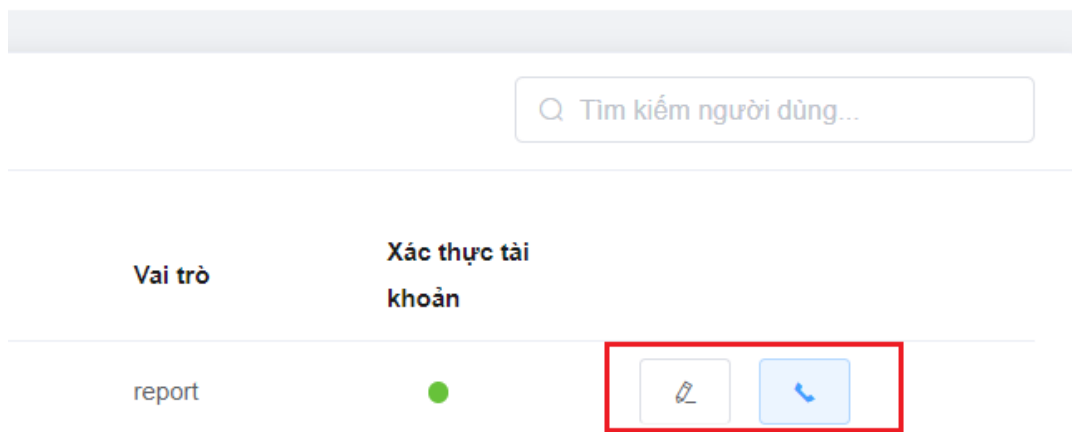
Để thêm người sử dụng dashboard thì cần click vào phần **Mời người sử dụng**

- Nhập email của người sử dụng vào ô **Nhập email**



Sau khi thêm email của người sử dụng thì cần thêm vai trò và gán hotline

- Click vào biểu tượng bên trái trong vùng khoanh đỏ ảnh dưới để gán vai trò. Ví dụ như phía trên có tạo vai trò **report** thì gán vào với vai trò **Quản lý máy lẻ** và **Xem báo cáo tổng đài**
- Sau khi gán vai trò thì cần gán Hotline bằng cách click vào icon bên phải trong vùng khoanh đỏ ảnh dưới.



Sau khi gán xong các quyền và hotline cho email mới thì báo lại cho người sử dụng đó vào check email từ Bizfly để được hướng dẫn và kích hoạt tài khoản.