**Quy trình chung**

**1. Sale tiếp nhận thông tin KH**

* Sale khảo sát thông tin KH theo bản survey
* Sale chuyển thông tin cho tech

**2. Tech nhận thông tin**

* Nhu cầu sử dụng của KH
* KH đã tạo tài khoản Bizfly Cloud chưa (email)
* KH đã có đầu số chưa (nhà mạng nào: viettel, fpt, vnpt, ... )   
  + ***KH chưa có đầu số*** 
    - Phối hợp sale hỗ trợ KH mua đầu số
    - Hiện đang có TrungNQ hỗ trợ đầu số viettel
    - Hoặc có thể liên hệ sale FPT để mua đầu số FPT
    - Nếu KH muốn của nhà mạng khác thì báo KH có thể liên hệ qua nhà mạng mua đầu số sip trunking (đầu số làm tổng đài)
  + ***KH đã có đầu số***
    - Khi KH đã có đầu số, hỏi KH đầu số thuộc nhà mạng nào
    - Nếu KH dùng đầu số 1900/1800 thì cần báo KH đầu số ko gọi ra được nên sẽ cần thêm 1 đầu số di động hoặc cố định 024/028 để gọi ra.
    - Đầu số đã trỏ về IP 123.30.242.51 port 5060 thì báo lại Call Center để check gọi ra gọi vào. Lưu ý cần chốt các thông tin:

- Tài khoản của KH (email)

- Đầu số

- Nhà mạng

- Thông tin kết nối từ nhà mạng (nếu có)

* Nhu cầu kịch bản
  + Khách có IVR hay không (chọn phím nhánh)
  + Thời gian hoạt động của tổng đài khi nhận cuộc gọi vào
* Nhu cầu thiết bị
  + IP Phone
  + Softphone (app mobile hoặc PC)
  + Webphone
* Gửi KH hướng dẫn sử dụng dashboard
  + Tạo máy lẻ
  + Xem báo cáo
* Nhu cầu sử dụng CRM
  + KH có sử dụng CRM hay không

**Các phương thức gọi ra/gọi vào**

**1. Sử dụng điện thoại bàn cố định IP Phone**

- Là điện thoại bàn cố định gắn với dây mạng LAN, với ưu điểm là ổn định cả gọi ra lẫn gọi vào.

**2. Sử dụng app trên smartphone**

- Ưu điểm là tiện lợi, nhưng phương thức này sẽ nên hạn chế với tình huống nhận cuộc gọi vào vì cần mở app trên điện thoại liên tục

- Phương thức này cần kết nối mạng từ wifi,3g,4g ổn định

**3. Gọi qua webphone trên trình duyệt**

Gọi webphone có 2 phương thức :

Cả 2 phương thức anh/chị chú ý allow Microphone trên trình duyệt

* **Gọi qua Link webphone**

Link gọi : https://api-stagging-callcenter.bizflycloud.vn/webphone\_crm/softphone\_vccloud.html

Anh/ chị điền thông số máy lẻ + domain --> Save Configure để lưu cấu hình

Sau đó nhập số điện thoại cần gọi đi là được .

* **Hoặc gọi qua Extension Phone trên Chrome**

Hướng dẫn : https://help.bizfly.vn/cai-dat-extension-callcenter-tren-chrome-n165.html

Note : Có thể đàm thoại trực tiếp qua thiết bị hỗ trợ Mic: Laptop / tablet ....

Nếu sử dụng PC phải có tai nghe hỗ trợ mic chuyên dụng .

api-stagging-callcenter.bizflycloud.vn (https://api-stagging-callcenter.bizflycloud.vn/webphone\_crm/softphone\_vccloud.html)

VCCloud Bizfly CallCenter

HTML5 SIP client using WebRTC framework

api-stagging-callcenter.bizflycloud.vn (https://api-stagging-callcenter.bizflycloud.vn/webphone\_crm/softphone\_vccloud.html)

VCCloud Bizfly CallCenter

HTML5 SIP client using WebRTC framework

**Check lỗi**

* **Call bấm tay IP Phone**
  + Call fail
    - check máy lẻ có online hay không
      * Check từ dashboard
      * Nếu vẫn online mà không gọi được thì check phần mô tả xem đúng định chưa
        + Nếu dùng app softphone hoặc IP phone thì phần mô tả ko có "webphone"
  + Goị nhưng bị rè, không ổn định
    - Check ping máy lẻ
      * check trong asterisk cli
    - Nếu ping máy lẻ vẫn ổn định
      * có thể check sngrep: check rtp
      * check sip capture: mos, jitter, package loss …
      * Gọi nội bộ check hoặc báo user gọi lại để capture
      * Nếu cuộc nào cũng bị thì có thể rút dây nguồn máy lẻ ra rồi cắm lại.
* **Call từ softphone Zoiper, Grandstream Wave lite**
  + Call fail
    - Check máy lẻ có online?
    - Check lỗi gọi ra từ Zoiper
      * lỗi **Time out** thì check lại domain hoặc thoát tài khoản máy lẻ và login lại
      * lỗi STUN hoặc 408

- Trên điện thoại IOS (iphone,ipad): **Settings -->Account-->your account (SIP ACCOUNTS đang dùng )-->Network Settings(chọn Unregister) --> bỏ chọn Enable STUN**

- Trên Android: **Settings -->Account-->your account (vd: ext@domain.... )-->Network Settings --> Use STUN (chọn No)**

* + - Check sngrep
  + Call nhưng không ổn định
    - Check ping máy lẻ trong asterisk cli
    - check sip capture
  + Cài đặt mới
    - <https://www.youtube.com/playlist?list=PLoiI-nuLs-bT2ceZmFcdT9kUxynZq-Nqk>
* **Call CRM** 
  + Call API
    - Call fail
      * Check máy lẻ online
      * Check máy lẻ có bị chuyển chế độ gọi không
      * Nếu máy lẻ online thì check log worker\_webhook, check log nginx
  + Call webphone
    - Call fail
      * Check domain
      * Check wss
      * Regis wss và check inspect console
* **Gọi từ extensions hoặc tool webphone**
  + Extensions
    - check icon extensions: đỏ hay xanh
    - test regis extensions xem có fail không
    - check allow extensions
  + tool webphone
    - check allow micro
    - nếu regis fail thì check domain (ping, dig)
    - check regis và bật inspect và theo dõi console