

TÀI LIỆU GIỚI THIỆU DỊCH VỤ



Gcalls

CALL CENTER IN A BOX

VERSION SOFTPHONE



VERSION

SOFTPHONE

Gcalls Softphone là Sản phẩm mở rộng của Gcalls 2.0, cho phép doanh nghiệp sở hữu một đầu số hotline đại diện để khách hàng liên lạc trực tiếp bằng đường truyền viễn thông, đồng thời vẫn giữ phương thức liên lạc qua website của doanh nghiệp.



CÁC TÍNH NĂNG CHÍNH

VERSION SOFTPHONE

01

Click-to-call: (ra mắt vào tháng 4/2017) Thiết lập một phím Click-to-call ngay trên giao diện website hay hệ thống CRM của bạn. Nút Click-to-call cho phép khách hàng của doanh nghiệp có thể kết nối hoàn toàn miễn phí với doanh nghiệp ngay từ chính trình duyệt chỉ trong tích tắc mà không cần phải tốn công sức dò tìm số liên lạc và cầm điện thoại lên quay số như trước.

02

Tương tác hướng dẫn tự động bằng lời chào: Hoàn toàn không khác gì so với một tổng đài chăm sóc khách hàng truyền thống, ứng dụng Gcalls Softphone giúp khách hàng của doanh nghiệp kết nối được đến đúng phòng ban đơn vị mình cần gấp. Mỗi đơn vị chức năng quản lý nhánh số của mình, khách hàng sẽ được hướng dẫn tự động thông qua lời chào IVR ngay từ lúc khách hàng gọi đến doanh nghiệp.

03

Phân phối cuộc gọi tự động: Cho phép hệ thống tự động phân phối cuộc gọi một cách thông minh nhằm đảm bảo đội ngũ chăm sóc khách hàng hoạt động một cách hiệu quả và tối ưu nhất. Có nhiều cách phân phối khác nhau được thiết kế dựa theo nhu cầu cụ thể của riêng mỗi doanh nghiệp.

04

Ghi âm cuộc gọi: (ra mắt vào tháng 5/2017) Cho phép doanh nghiệp có thể ghi âm và lưu trữ các cuộc gọi đến và đi. Nhằm phục vụ nhu cầu kiểm soát và phân tích chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng của mình, doanh nghiệp có thể nghe lại các đoạn hội thoại với khách hàng bất kỳ lúc nào, từ đó sẽ đưa ra những giải pháp điều chỉnh hoặc phát triển hợp lý hơn cho hệ thống tổng đài chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp.

BẢNG TÍNH NĂNG CHI TIẾT

VERSION SOFTPHONE

TÍNH NĂNG CƠ BẢN

Click-to-call (sắp ra mắt)

Hiển thị số gọi đến

Trả lời tự động - lời chào khách hàng

Các chức năng cuộc gọi cơ bản

Phân bố cuộc gọi tự động

Gọi nội bộ giữa các thuê bao (miễn phí)

Ghi âm cuộc gọi (sắp ra mắt)

Chuyển tiếp cuộc gọi

Lưu trữ cuộc gọi, kể cả cuộc gọi nhỡ và cuộc gọi khách hàng chưa thực hiện được (sắp ra mắt)

Không giới hạn cuộc gọi đồng thời

TÍNH NĂNG MỞ RỘNG

Nhạc chờ

Chặn cuộc gọi

Thay đổi kịch bản hệ thống

(lời chào, IVR)

Đầu số dịch vụ 1900, 1800

BẢNG GIÁ CÁC GÓI DỊCH VỤ

G CALLS SOFTPHONE

Start Up

Great for Start Up

259 /THÁNG
.000 VNĐ

HỢP ĐỒNG 1 NĂM

— HOẶC —

299.000 VNĐ/THÁNG

HỢP ĐỒNG 3 THÁNG

Số agents tối đa: **2 agents**

Standard

Great for Small Business

379 /THÁNG
.000 VNĐ

HỢP ĐỒNG 1 NĂM

— HOẶC —

419.000 VNĐ/THÁNG

HỢP ĐỒNG 3 THÁNG

Số agents tối đa: **5 agents**

TIẾT KIỆM
50%

TIẾT KIỆM
70%

Premium

Great for Large Companies

879 /THÁNG
.000 VNĐ

HỢP ĐỒNG 1 NĂM

— HOẶC —

919.000 VNĐ/THÁNG

HỢP ĐỒNG 3 THÁNG

Số agents tối đa: **10 agents**

Bạn cần gói quy mô lớn hơn? Hãy liên hệ ngay **0898.1234.01** để nhận giá tốt nhất!

Các chi phí trên chưa bao gồm VAT và giá cước phát sinh hàng tháng.

BỘ CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

G CALLS SOFTPHONE

1. Cần có những gì để tôi có thể thiết lập một tổng đài bằng ứng dụng Gcalls?

Không cần nhân viên kỹ thuật xử lý, bạn chỉ cần có ít nhất 1 chiếc smartphone chạy bằng hệ điều hành iOS hoặc Android (phiên bản Android ra mắt cuối tháng 5/2017), có kết nối mạng Wifi hoặc 3G, tài khoản ứng dụng Gcalls Softphone và... HẾT! Đó là tất cả những gì bạn cần có, tinh gọn tối đa so với tổng đài truyền thống thông thường.

2. Tôi biết một số nhà mạng viễn thông cũng cung cấp sản phẩm tổng đài hotline với thiết bị điện thoại di động, sản phẩm Gcalls Softphone có gì khác biệt?

Gcalls Softphone là một ứng dụng tổng đài chăm sóc khách hàng, mỗi điện thoại đã cài đặt ứng dụng sẽ đại diện cho một nhánh số, khác với dịch vụ của các nhà mạng viễn thông là họ cung cấp sim. Chính điều này sẽ giúp cho nhân viên không cần phải tháo sim cá nhân trên điện thoại của mình mà chỉ cần tải ứng dụng Gcalls là đã có thêm một số thuê bao khác dùng cho công việc.

3. Đối với Gcalls Softphone, tôi có thể sửa lại password đã được cung cấp theo ý của mình cho dễ nhớ không?

Hiện nay, tuy password mà Gcalls cung cấp là một dãy ký tự khá khó nhớ để đảm bảo tính bảo mật cho khách hàng, nhưng ứng dụng sẽ tự động ghi nhớ tài khoản và password của bạn sau lần đăng nhập đầu tiên nên bạn không cần phải nhớ password nữa. Trong trường hợp bạn quên password, bạn có thể liên lạc với Gcalls để được cấp lại mật khẩu mới.

4. Tại sao khi khách hàng gọi, chúng tôi không nhận được thông báo nếu không mở ứng dụng?

Rất có thể khi mở ứng dụng lần đầu, ứng dụng đã từng yêu cầu quyền thông báo trên hệ thống nhưng bạn đã từ chối. Để sửa lỗi này, bạn có thể vào phần Cài đặt và cho phép Ứng dụng bật lại thông báo.

5. Nếu công ty tôi muốn tự ghi âm lời chào riêng dành cho khách hàng thay cho lời chào mặc định thì phải làm thế nào?

Bạn có thể gửi file ghi âm lời chào đến hộp thư của bộ phận chăm sóc khách hàng. Gcalls sẽ cài đặt lời chào của chính doanh nghiệp bạn vào trong số hotline của doanh nghiệp.

6. Tại sao tính năng Click-to-call không chạy trên các thiết bị iOS?

Do hệ điều hành iOS không hỗ trợ việc nghe gọi trên hệ thống này, nên tính năng Click-to-call không thể chạy trên các thiết bị có hệ điều hành iOS. Thay vào đó, Gcalls đưa ra giải pháp Call Back cho các khách hàng sử dụng Click-to-call trên hệ điều hành iOS để bảo đảm ghi nhận lại thông tin tất cả khách hàng từng thực hiện cuộc gọi đến công ty dù dù thành công hay không thành công. Hệ thống sẽ mở ra một pop-up nhận thông tin của khách hàng để trung tâm chăm sóc khách hàng của quý công ty có thể gọi lại.

VỀ CHÚNG TÔI

Được thành lập năm 2015, Gcalls ra đời nhằm cách mạng hóa việc chăm sóc khách hàng của các doanh nghiệp bằng cách cho phép tạo một tổng đài chăm sóc khách hàng chỉ bằng vài thao tác với chi phí tối ưu nhất. Gcalls cung cấp hạ tầng và ứng dụng trên điện thoại di động và website với nhiệm vụ quản lý trung tâm chăm sóc khách hàng cho các doanh nghiệp, đặc biệt là về lĩnh vực thương mại điện tử. Với Gcalls, khách hàng của doanh nghiệp trên toàn thế giới không cần phải mất quá nhiều thời gian để tìm kiếm số điện thoại liên lạc trên trang web và không cần bỏ ra một số tiền để thực hiện cuộc gọi tìm hiểu thông tin như những tổng đài điện thoại truyền thống, chỉ cần nhấn ngay vào nút Click-to-call hiển thị trên giao diện website là đã có thể liên lạc trực tiếp với tổng đài chăm sóc khách hàng.

Một số thành tựu đã đạt được: Gcalls là công ty công nghệ Việt đang được đầu tư trực tiếp từ tập đoàn viễn thông Telstra của Úc. Gcalls cũng là 1 trong 8 đại diện công ty công nghệ trẻ tham dự hội nghị thượng đỉnh doanh nhân toàn cầu GES 2016 do cựu tổng thống Hoa Kỳ Barack Obama tổ chức.



LIÊN HỆ



#202, VNU-IT Park, Quarter
6, Linh Trung Ward, Thu Duc
District, HCMC, Vietnam.

+**(84) 898 1234 01**

Website: gcalls.co

Email: sales@gcalls.co