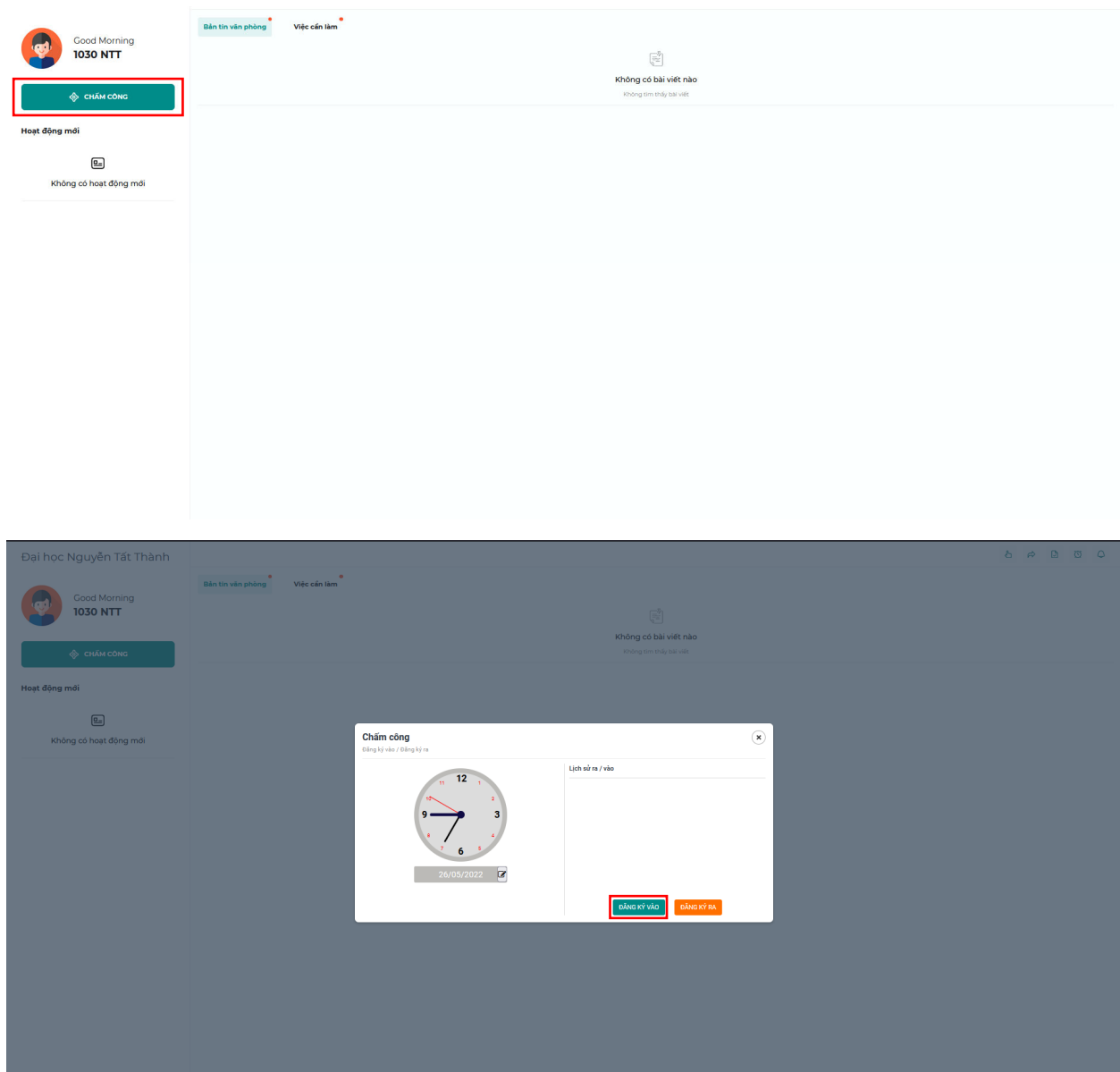


HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG CALL CENTER DÀNH CHO AGENT

1. Đăng nhập hệ thống

Dùng email và mật khẩu được quản trị viên cung cấp để đăng nhập vào hệ thống tại:
<https://callcenter.ntt.edu.vn>

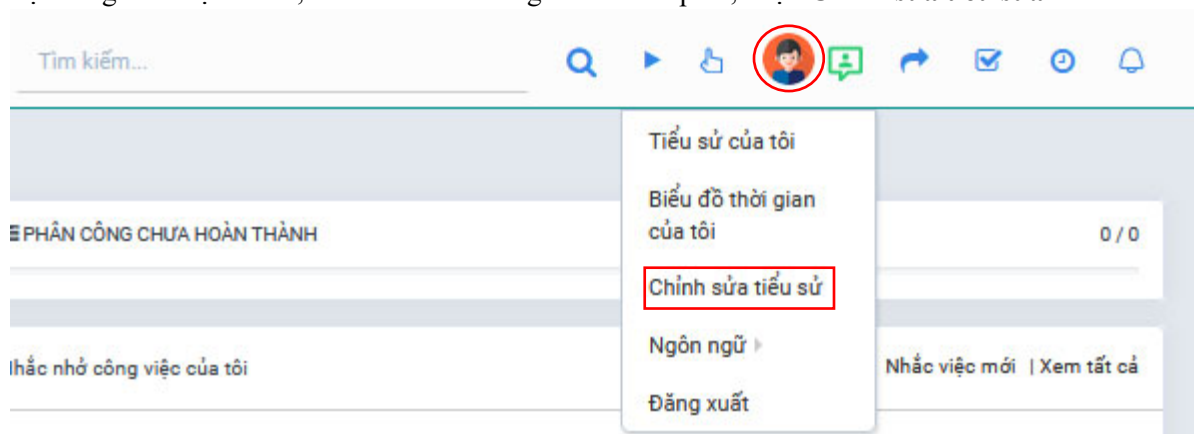


Chọn **CHẤM CÔNG** > **ĐĂNG KÝ VÀO** để bắt đầu làm việc

Nếu đã thực hiện chấm công trong ngày, sau khi đăng nhập hệ thống sẽ thay thế nút **CHẤM CÔNG** bằng **BẮT ĐẦU CÔNG VIỆC**, click để vào trang làm việc.

2. Thay đổi thông tin tài khoản

Tại trang làm việc chính, click vào avatar ở góc trên bên phải, chọn **Chỉnh sửa tiểu sử**



Sau đó thực hiện thay đổi các thông tin như:

- Ảnh đại diện
- Họ, tên
- Ngôn ngữ...

Chọn nút **Lưu lại** ở dưới cùng để cập nhật những thay đổi.

1030 NTT

Ảnh đại diện

Browse... No file selected.

Tên

1030

Họ

NTT

Email

1030@ntt.edu.vn

Điện thoại

Ngôn ngữ mặc định

Mặc định hệ thống

Định hướng

Mặc định hệ thống

f Facebook

in LinkedIn

Skype

Chữ kí email

Phòng ban

Phòng tuyển sinh

LƯU LẠI

Lưu ý: Cần chọn đúng nút “Lưu lại” của từng phần thông tin cần thay đổi.

Ví dụ: Để thay đổi mật khẩu, sau khi nhập mật khẩu cũ và mới, chọn nút “**Lưu lại**” như ảnh sau

1030 NTT

Ảnh đại diện

Browse... No file selected.

Tên

1030

Họ

NTT

Email

1030@ntt.edu.vn

Thay đổi mật khẩu

Mật khẩu cũ

Mật khẩu mới

Nhập lại mật khẩu mới

LƯU LẠI

3. Thực hiện cuộc gọi ra từ hệ thống call center

a. Gọi thủ công

Gọi thủ công là hình thức **clickToCall**, nhân viên sẽ chọn trực tiếp vào khách hàng để thực hiện cuộc gọi.

Tại trang làm việc, vào icon **KHÁCH HÀNG**  ở thanh menu bên trái màn hình

Đại học Nguyễn Tất Thành

Khách hàng tiềm năng

KHÁCH HÀNG TIỀM NĂNG MỚI | ĐỔI SANG KAN BAN

Tổng quan khách hàng tiềm năng

0 Đã trúng tuyển	0 Không bắt máy/Hẹn gọi lại	0 Sai số ĐT	0 Loại: Đã nộp hồ sơ vào trường khác, không được gọi	0 Đã nhập học NTTU	0 Đồng ý nộp hồ sơ vào ngày...
0 Chưa liên lạc				0 Đã nhập học NTTU	1 Khác

Lọc bởi

Tất cả | Nguồn | Chức năng lọc phụ

25 | XUẤT RA | THAO TÁC | GỌI LẠI

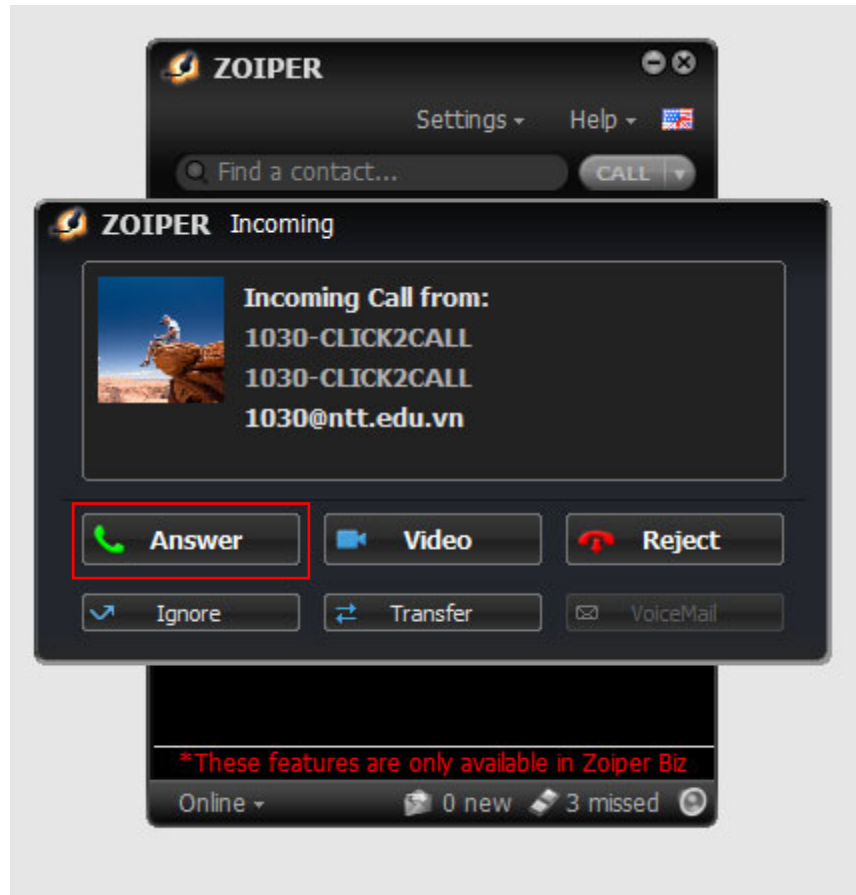
Vui lòng nhấn giữ phím SHIFT + scroll chuột để di chuyển bảng theo chiều ngang

	#	Tên	Chức năng	Công ty	Email	Điện thoại	Trạng thái	Giá trị	Chuyển đổi	Giao cho	Nguồn
☐	289	Nhiệt				0868997635	Khác			1030 NTT	Google

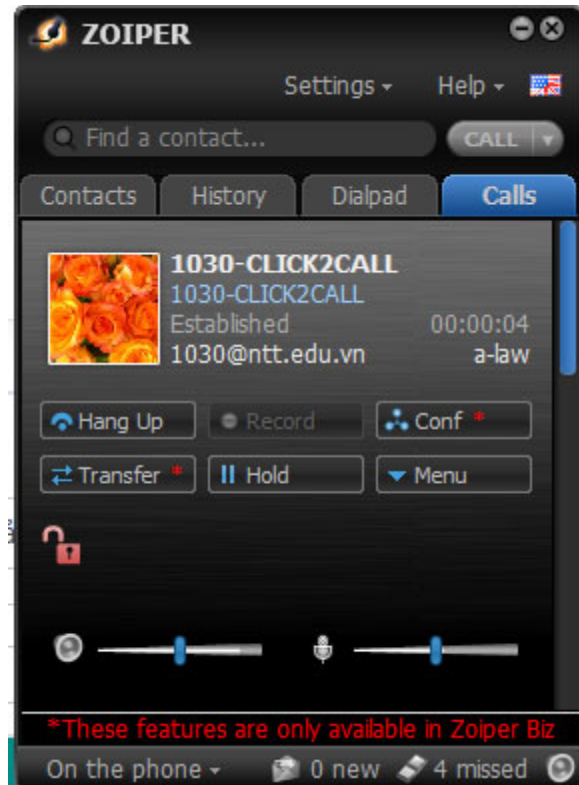
Để thực hiện cuộc gọi, click vào icon  trong ô **Chức năng** để gọi cho từng khách hàng.

Quá trình thực hiện cuộc gọi:

Sau khi click vào icon , hệ thống call center sẽ gửi yêu cầu tới ứng dụng Zoiper (được cài đặt trên máy tính của nhân viên thực hiện cuộc gọi – liên hệ IT để được hỗ trợ cài đặt), lúc này nhân viên cần mở ứng dụng Zoiper và chọn **Answer** để chấp nhận thực hiện cuộc gọi đi.



Từ đây, nhân viên có thể giao tiếp với khách hàng giống như các cuộc gọi thông thường.



Hình ảnh ứng dụng Zoiper đang trong cuộc gọi

Các nút chức năng trên ứng dụng Zoiper:

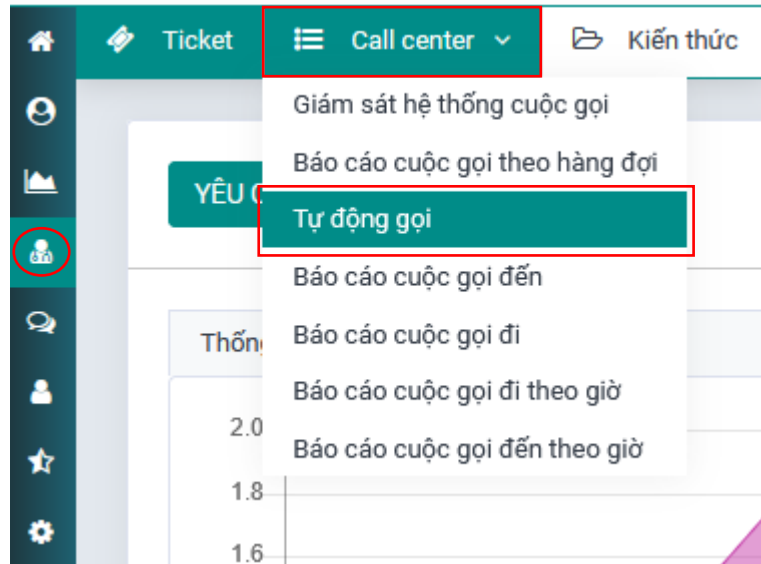
- Hang Up: kết thúc cuộc gọi
- Record: Ghi âm
- Hold: Giữ cuộc gọi
- Transfer: chuyển tiếp cuộc gọi
- Các nút chỉnh âm lượng...

Sau khi chọn Answer, trên hệ thống call center sẽ pop-up nội dung thông tin bao gồm tên khách hàng, số điện thoại và các nút chức năng:

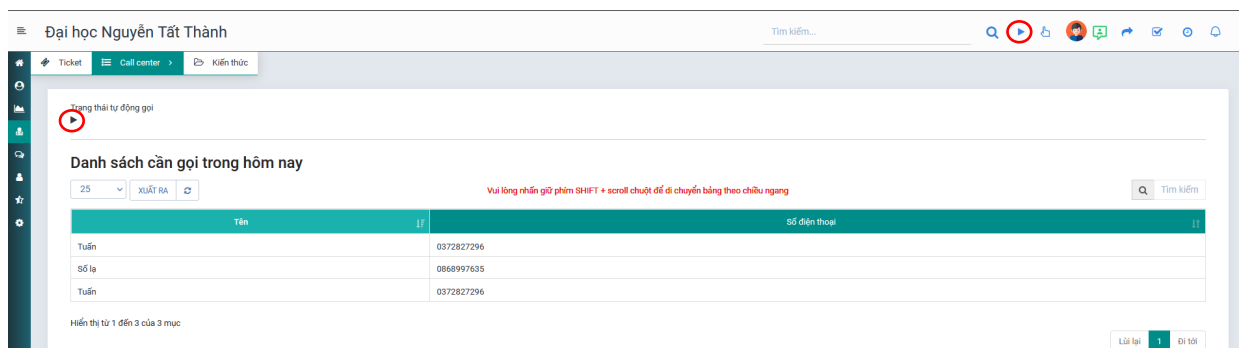
Thông tin khách hàng: Click để xem chi tiết thông tin khách hàng

Ghi chú: Tạo ghi chú ngắn cuộc gọi với khách hàng

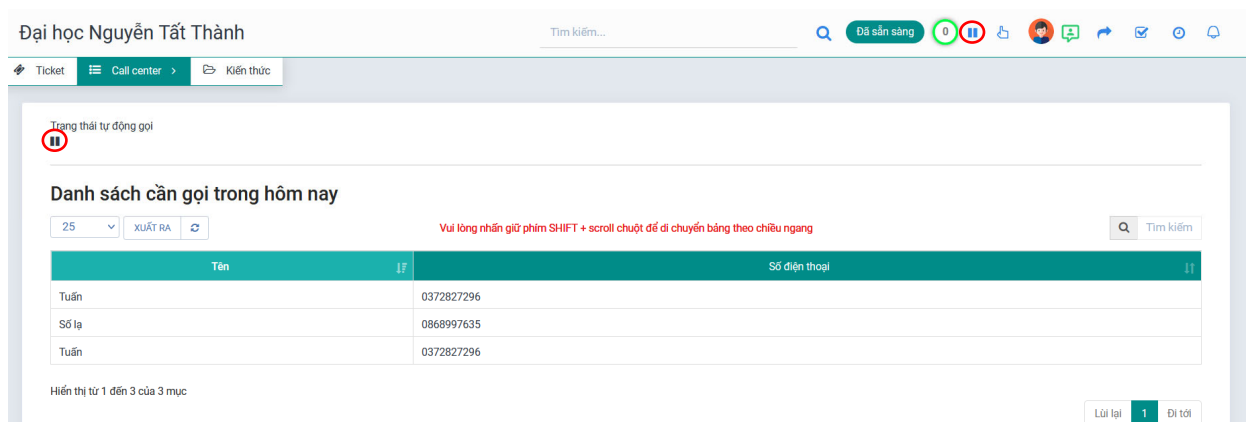
Yêu cầu mới: Tạo 1 ticket để lưu trữ thông tin về các yêu cầu của khách hàng (nếu có) để chuyển tiếp hoặc xử lý sau cuộc gọi (xem thêm Hướng dẫn tạo ticket tại mục 4).



Để tiến hành tự động gọi, click vào icon ▶ trên góc trái màn hình hoặc icon ▶ trên thanh công cụ phía trên bên phải.



Để tạm dừng tự động gọi, click vào icon || hoặc || trên thanh công cụ phía trên bên phải.



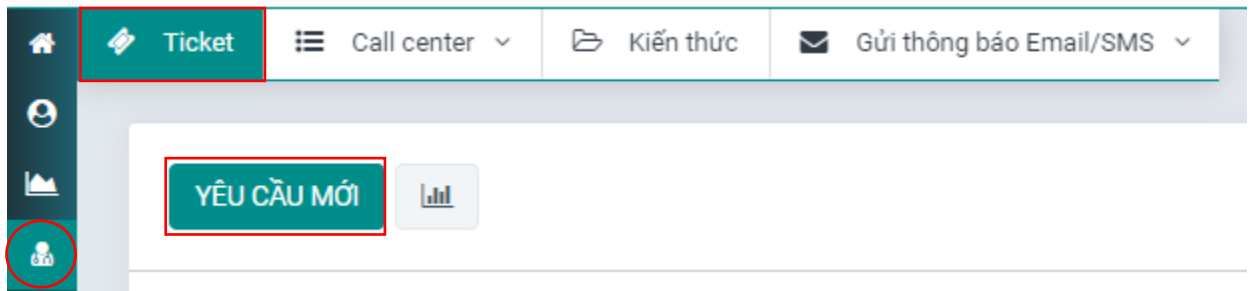
Lưu ý: Sau khi bắt đầu tự động gọi, hệ thống sẽ gửi yêu cầu đến ứng dụng Zoiper trên máy tính khi bắt đầu cuộc gọi với mỗi khách hàng, lúc này nhân viên tư vấn cũng thực hiện thao tác giống như **Quá trình thực hiện cuộc gọi thủ công (Xem mục 3a)**.

4. Hướng dẫn tạo ticket

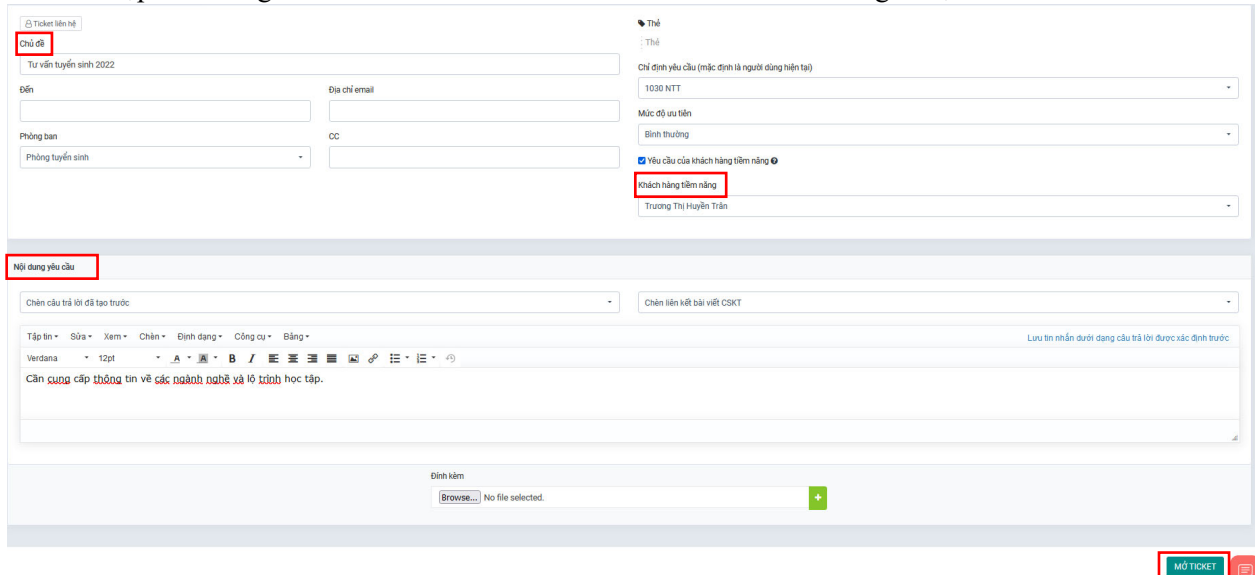
Ticket dùng để lưu trữ thông tin các yêu cầu của khách hàng để xử lý sau cuộc gọi.

Truy cập vào trang quản lý ticket bằng cách click vào icon  trên thanh menu bên trái màn hình làm việc, mặc định hệ thống sẽ vào menu Ticket.

Để tạo ticket, click vào nút **YÊU CẦU MỚI**



Sau đó nhập các thông tin cần thiết và nhấn nút **MỞ TICKET** ở cuối trang để tạo ticket.

The screenshot shows the 'Ticket liên hệ' (Contact Ticket) form. The 'Chủ đề' (Subject) field is highlighted in red and contains the text 'Tư vấn tuyển sinh 2022'. The 'Địa chỉ email' (Email address) field is also highlighted in red. The 'Phong ban' (Department) dropdown menu is set to 'Phòng tuyển sinh'. The 'Mức độ ưu tiên' (Priority) dropdown menu is set to 'Bình thường'. The 'Yêu cầu của khách hàng tiềm năng' (Lead request) checkbox is checked. The 'Khách hàng tiềm năng' (Lead) dropdown menu is set to 'Trương Thị Huyền Trân'. The 'Nội dung yêu cầu' (Request content) section is highlighted in red and contains a text area with the text 'Cần cung cấp thông tin về các ngành nghề và lý do học tập.' The 'Mở ticket' button is highlighted in red at the bottom right.

Các thông tin cho 1 ticket:

Thông tin chính (bắt buộc):

- Chủ đề: Nội dung chính của yêu cầu
- Khách hàng tiềm năng: Chọn khách hàng tương ứng với yêu cầu
- Nội dung yêu cầu: Nhập nội dung chi tiết

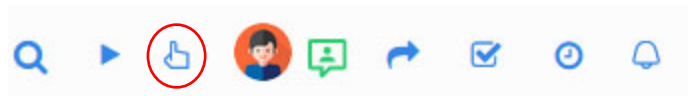
Thông tin phụ (không bắt buộc):

- Địa chỉ email
- Mức độ ưu tiên

- Đính kèm tập tin, hình ảnh
- ...

5. Checkout & kết thúc phiên làm việc

Click vào icon  trên thanh công cụ góc trên bên phải.



Click vào nút **ĐĂNG KÝ RA** để kết thúc phiên làm việc.

Chấm công

Đăng ký vào / Đăng ký ra



27/05/2022

Lịch sử ra / vào

Đã đăng ký vào lúc: 27/05/2022 10:15:43

ĐĂNG KÝ VÀO

ĐĂNG KÝ RA