HƯỚNG DÃN 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: <u>https://callcenter.ntt.edu.vn</u>



Chọn CHÂM 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 sửa

Tim kiếm	Q	۲	ප		÷	+		0	Q
		Tiế	u sử c	ủa tôi					
E PHÂN CÔNG CHƯA HOÀN THÀNH		của	tôi	noi gian					0/0
		Chỉ	nh sử	a tiểu sử					
lhắc nhở công việc của tôi		Ngở Đăr	ôn ngi ng xuâ	ř⊧ ít		Nhắc vi	ệc mới	Xem	tất cả

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
Ánh 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 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	Thay đổi mặt khẩu
Ánh dại diện Browse No file selected.	-Mgt khẩu cũ
Tân	* Mật khẩu mới
1030 +Ho	Nhập lại mật khẩu mới
ΝΤΤ	
-email 1030@ntt.edu.vn	LUU LA

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 Ngu	yễn Tất Thàn	h						Tim kiếm		۹.	৬ 📀 📮 🦻	• • • • •
*	📥 Khách hàng tiềm n	ing >											
	KHÁCH HÀNG TÌ		ĐỐI SANG KAN BAN										
8	Tổng quan khách l	nàng tiềm năng											
Q ▲ ★	Đ	0 i trúng tuyển	Không bắ	O :máy/Hẹn gọi lại		O Sai số ĐT		O Loại: Đã nộp hồ sơ vào được	trường khác, Không gọi	Đã nhập Đã nhậc	0 hpc NTTU 0	Đồng ý nộp hồ 1 Kh	sơ vào ngày
°	c	0 hưa liên lạc											
	Lọc bởi												
	Tất cả		•	Nguồn			•	Chức năng lọc phụ		•			
	25 v	KUẤT RA THAO TÁC	Gọi lại 🛛 😫		Vui lõng	nhấn giữ phim SI	HIFT + scroll chu	iột để di chuyển bảng theo	chiều ngang				Q Tìm kiếm
	• F	LF .	Tên	L† Chức năng	.↓† Công t	y lî e	imail 🗐	Điện thoại 🛛 🎼	Trạng thái 🛛 🎼	Giátrị ⊥†	Chuyển đổi 🛛	† Giao cho 🗍	Nguồn ⊥†
	289	Nhựt	-	• • •				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 **b**, 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.

🥝 ZOIPER	• •
Settings -	Help 👻 📰
Q Find a contact	CALL
Contacts History Dialpad	Calls
1030-CLICK2CALL 1030-CLICK2CALL Established 1030@ntt.edu.vn	00:00:04 a-law
Z Transfer [●] II Hold	lenu
*These features are only available	in Zoiper Biz
On the phone 🗸 🛛 😭 0 new 🛷	4 missed 🔘

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).

O Đã trúng tuyển	O Không bất máy/Hẹn gọi lại	0 Sai số ĐT	O Loại: Đã nộp hồ sơ vào trường khác, Không được gọi	O Đã nhập học NTTU	O Đồng ý nộp hồ sơ vào ngày 1
O Chưa liên lạc				Đã nhập học NTTU	Khác
Lọc bởi Tất cả	▼ Nguồn		Chức năng lọc phụ	•	
25 V XUẤT RA THAO TÁC GOI L	AI C B	Vui lòng nhấn giữ phím SHIFT + scr	oll chuột để di chuyển bảng theo chiều ngang		Q Tim
📕 # 17 Tên	L† Chức năng	↓† Công ty ↓† Email	↓† Điện thoại ↓† Trạng thái	.↓† Giá trị .↓† Chuyển đổi .↓	† Giao cho ↓† Nguồn
289 Nhựt	€ ♀ ∎ @		0868997635 Khác 💌		1030 NTT Google
					ıyt
				0B	

Lưu ý:

Số extension được đăng ký trên ứng dụng Zoiper phải trùng khớp với số extension cấp cho tài khoản đăng nhập vào hệ thống <u>https://callcenter.ntt.edu.vn/admin</u>

Sau khi kết thúc mỗi cuộc gọi, nhân viên tư vấn thực hiện chuyển đổi trạng thái khách hàng dựa theo kết quả đã tư vấn.

Để chuyển đổi trạng thái, click vào ô trạng thái của từng khách hàng và chọn trạng thái mới.

		† Chức năng 🏻 🏦 🏌	Công ty	Email		Điện thoại		Trạng thái			Chuyển đổi		Nguồn ∐†
8914	Tuấn	<i>د</i> ي ۵ ه			03	372827296		Khác 👻	1			1030 NTT	Google
							Đã trúng Không b gọi lại Sai số Đ	i tuyên ât máy/Hẹn T					
							Loại: Đã vào trườ Không đ	nộp hồ sơ ng khác, ược gọi					
							Đã nhập	học NTTU					
							Đồng ý r vào ngày	lộp hồ sơ /					
							Đã nhập	học NTTU					
							Chưa liê	n lạc					

Nhân viên cũng có thể ghi chú sau khi kết thúc gọi bằng cách click vào icon 🖹 trên ô chức năng của từng khách hàng.

b. Tự động gọi (Auto call)

Tính năng tự động gọi sẽ tự động thực hiện lần lượt các cuộc gọi dựa trên danh sách có sẵn. Giữa các cuộc gọi sẽ có khoảng thời gian chờ để chuẩn bị cho cuộc gọi tiếp theo.

Click vào icon trên thanh menu bên trái màn hình làm việc.

Sau đó chọn Call center > Tự động gọi để vào trang



Để tiến hành tự động gọi, click vào icon

trên góc trái màn hình hoặc icon

trên thanh công cụ phía trên bên phải.

Dại học Nguyễn Tất Thành		Tìm kiếm	२ 🕞 ८ 🥝 🗟 🦛 🦉 ०
Ticket 🗮 Call center → 🕑 Kiến thức			
Trang thái tự động gọi			
Danh sách cần gọi trong hôm nay			
	Vui lána กลัก อรักษร์ก SUICT + scroll shuit สีอี้ di shuiɗa bắna t	see chiếu nang	O Tim kið
	versong meerige print on in the ended ended and ended and a		
Tên		Số điện thoại	
sõ la	0868997635		
Tuấn	0372827296		
The shares affects when a single second			
men un tu nuen sicua singo			Lùi lại 1 Đi 1
am dừng tự động gọi, cli	ek vào icon 💵 hoặc 💶 trên tl	nanh công cụ phía trên	bên phải.
tạm dừng tự động gọi, cli học Nguyễn Tất Thành ☞ ☱ Callcenter > ॎ Kiến thức	ek vào icon 🚺 hoặc 🚺 trên tl	nanh công cụ phía trên Q Di sản sảng O (1)	bên phải. a 💿 🕫 🏲 🖻 🧿
tạm dừng tự động gọi, cli học Nguyễn Tất Thành κεt Ἐ Cell center > ✑ Kiện thức	ek vào icon 🚺 hoặc 🚺 trên tl	nanh công cụ phía trên Q (Đã sắn sảng) () (1)	bên phải. 5 💿 🛱 🏲 🖻 o
tạm dừng tự động gọi, cli học Nguyễn Tất Thành (et) E Call center > > Kiến thức Tạng thải tư đông gọi	ek vào icon 🚺 hoặc 🚺 trên tl	nanh công cụ phía trên	bên phải. a 😨 📮 🎓 🖻 🧿
tạm dừng tự động gọi, cli học Nguyễn Tất Thành tet E Call center > 🖻 Kiến thức trạng thái tự động gọi	ck vào icon 🚺 hoặc 🛄 trên th 	nanh công cụ phía trên Q Oš cần sang @ (1)	bên phải. a 🔮 📮 🎓 🖻 🧕
tạm dừng tự động gọi, cli học Nguyễn Tất Thành (et E Call center) ව Kiến thức Trạng thái tự động gọi Danh sách cần gọi trong hôm nay	k vào icon 🚺 hoặc 🚺 trên tl	nanh công cụ phía trên Q Oš cần sang O (1)	bên phải. 4 💿 📮 🎓 🖻 🧿
tạm dừng tự động gọi, cli học Nguyễn Tất Thành et <u>E Call center) P Kiến thức</u> trạng thái tự đông gọi Danh sách cần gọi trong hôm nay 25 V Xuất RA C	ek vào icon M hoặc M trên th <u>Tim kiếm</u>	nanh công cụ phía trên Q OS sản sảng O O	bên phải. 5 😨 🔁 🎓 <table-cell> o</table-cell>
tạm dừng tự động gọi, cli học Nguyễn Tất Thành (ct) III Call center > P Kiến thức Tạng thải tư động gọi Danh sách cần gọi trong hôm nay 25 v Xuất RA c	ek vào icon Marine hoặc Marine trên th Im kiến	nanh công cụ phía trên Q Oð sin sàng O (1) (1) (1) (1) (1) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2	bên phải. 2 💿 🗊 🎓 <table-cell> o</table-cell>
tạm dừng tự động gọi, cli học Nguyễn Tất Thành (ket E Call center > P Kiến thức Tạng thải tư động gọi Danh sách cần gọi trong hôm nay 25 v Xuất RA C Từn	k vào icon Marine hoặc Marine trên th <u>Tim kiếm</u> Vi lòng nhĩn giữ phim SHIFT + scroll chuột để di chuyển bảng 17 0372827296	nanh công cụ phía trên Q Dă sản sảng O (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	bên phải. 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
tạm dừng tự động gọi, cli học Nguyễn Tất Thành tet III Call center > Pri Kiến thức Trang thái tự động gọi Danh sách cần gọi trong hôm nay 25 V XUẤT PA C Tetn Tuấn Số Ia	k vào icon Marine hoặc Marine trên th Tim kiến Vi lòng nhĩn giữ phim SHIFT + scroll chuột để di chuyển bảng 17 0372827296 0866997635	nanh công cụ phía trên Q Dă sản sảng O (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	bên phải. 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2

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 at 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

*	🛷 Ticket	🗮 Call center 🗸	🕒 Kiến thức	Gửi thông báo Email/SMS 🗸	
9	_				
	YÊU C				

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

8 Ticket liên hệ		● Thé							
Chủ đề		Thể							
Tư vấn tuyển sinh 2022		Chỉ định yêu cầu (mặc định là người dùng hiện tại)							
Đến	Địa chỉ email	1030 NTT							
		Múc độ ưu tiên							
Phòng ban	сс	Bình thưởng 👻							
Phòng tuyển sinh -		🗹 Yêu cầu của khách hàng tiêm năng 🚱							
		Khách hàng tiềm năng							
		Trương Thị Huyền Trần 🔹							
Nội dung yêu cầu									
Chèn câu trả lời đã tạo trước	-	Chên liên kết bải viết CSKT							
Tập tin • Sửa • Xem • Chèn • Định dạng • Công cụ • Bằng	•	Lưu tin nhấn dưới dạng câu trả lời được xác định trước							
Verdana * 12pt * <u>A</u> * <u>B</u> / E Ξ									
Cần <u>cụng</u> cấp <u>thông</u> tin về <u>các ngành nghề và lộ trình</u> học t	tập.								
		1							
	Đinh kêm								
	Browse No file selected.	+							
		-							
		мо тіскет 📻							

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 ^b trên thanh công cụ góc trên bên phải.



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

