

# Hướng dẫn sử dụng Hệ thống Ticketing trên BeelQ CRM

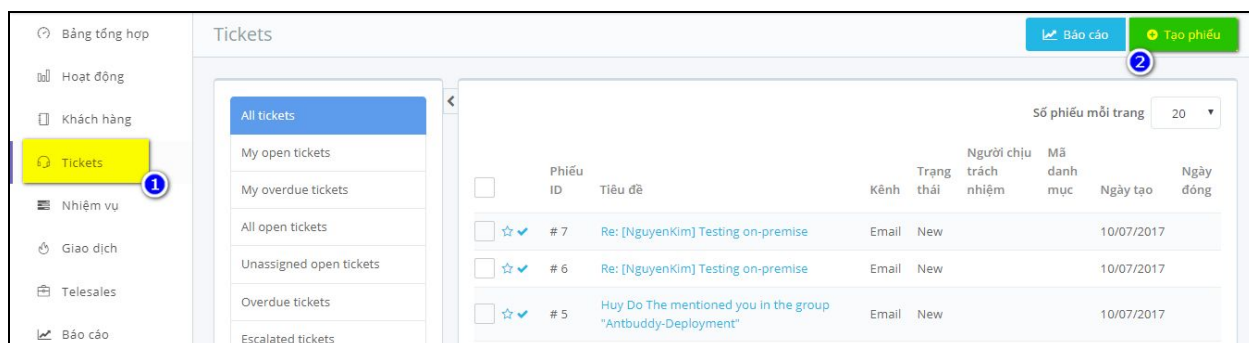
## I. Giới thiệu về Ticket

Ticket (hay còn gọi Phiếu yêu cầu hỗ trợ) là một phiếu ghi thông tin liên quan đến một vấn đề của khách hàng hoặc yêu cầu dịch vụ hỗ trợ/trợ giúp. Ticket giúp doanh nghiệp ghi nhận, theo dõi để có thể hỗ trợ nhanh các vấn đề hoặc các yêu cầu dịch vụ của khách hàng.

## II. Hướng dẫn sử dụng Ticket

### 1. Thêm phiếu

**Bước 1:** Tại danh sách menu bên trái chọn **Ticket** → chọn **Tạo phiếu**



Phiếu ID	Tiêu đề	Kênh	Trạng thái	Người chịu trách nhiệm	Mã danh mục	Ngày tạo	Ngày đóng
# 7	Re: [NguyenKim] Testing on-premise	Email	New			10/07/2017	
# 6	Re: [NguyenKim] Testing on-premise	Email	New			10/07/2017	
# 5	Huy Do The mentioned you in the group "Antbuddy-Deployment"	Email	New			10/07/2017	

**Bước 2:** Thực hiện nhập thông tin vào các trường được yêu cầu, sau đó nhấn **Lưu** để tạo mới Phiếu.



**Lưu ý:**

- Những trường thông tin được đánh dấu ở hình trên là những trường được yêu cầu nhập
- Trường **Trạng thái** và trường **Độ ưu tiên** mặc định hệ thống sẽ chọn lần lượt là **New, Mededium**



BeelQ

CÔNG TY CỔ PHẦN ANTBUDDY

P1-03.36, Prince Residence, 17-21 Nguyễn Văn Trỗi, Q. Phú Nhuận, TP HCM  
89/26 Đường số 59, Phường 14, Q. Gò Vấp, TP HCM

(08) 7301 9555  
1900 636412

## 2. Cập nhật phiếu

**Bước 1:** Chọn Phiếu tại trang danh sách Phiếu để vào trang thông tin của Phiếu bằng các click chuột vào tiêu đề

Phiếu ID	Tiêu đề	Kênh	Trạng thái	Người chịu trách nhiệm	Mã danh mục	Ngày tạo	Ngày đóng
# 7	Re: [NguyenKim] Testing on-premise	Email	New			10/07/2017	
# 6	Re: [NguyenKim] Testing on-premise	Email	New			10/07/2017	
# 5	Huy Do The mentioned you in the group "Antbuddy-Deployment"	Email	New			10/07/2017	
# 4	kiem tra	Email	New			10/07/2017	
# 3	Ticket T0002	Email	New			10/07/2017	
# 2	Ticket T0002	Email	New			10/07/2017	
# 1	(#40624554) HTK Forwarding Confirmation - Receive Mail from man.le@htklabs.com	Email	New			10/07/2017	

**Bước 2:** Chọn nút **Edit** tại góc phải của Phiếu → tiến hành cập nhật thông tin Phiếu → chọn **Lưu** để hoàn thành việc cập Phiếu

CSKH / Cập nhật tài liệu Hướng dẫn sử dụng BeelQ CRM

# 2 Cập nhật tài liệu Hướng dẫn sử dụng BeelQ CRM  
New  
An Trương Lê Duy(abc122@gmail.com)

11 hours left

☆ Edit Accept Reassign Close Delete

+ Add tag

Summary Detail History Nhiệm vụ Giao dịch

Gửi email Add note

Ticket # 2


Ticket Title Cập nhật tài liệu Hướng dẫn sử dụng BeelQ CRM

Priority Medium


SLA Name Standard SLA

Hoa Mai Quỳnh  
Cập nhật tài liệu Hướng dẫn sử dụng BeelQ CRM  
Jun 29, 2017 17:27

**BeelQ****CÔNG TY CỔ PHẦN ANTBUDDY**P1-03.36, Prince Residence, 17-21 Nguyễn Văn Trỗi, Q. Phú Nhuận, TP HCM  
89/26 Đường số 59, Phường 14, Q. Gò Vấp, TP HCM**(08) 7301 9555**  
**1900 636412**

Hoặc người dùng có thể cập nhật nhanh cho ticket qua tính năng Edit Inline, bằng cách click vào biểu tượng 

CSKH / Cập nhật tài liệu Hướng dẫn sử dụng BeelQ CRM



**# 2 Cập nhật tài liệu Hướng dẫn sử dụng BeelQ CRM**  
 New ✎  
 An Trương Lê Duy(abc123@gmail.com) ✎


11 hours left

☆ Edit Accept Reassign Close Delete

+ Add tag

Summary Detail History **Nhiệm vụ** Giao dịch

Gửi email Add note


 Hoa Mai Quỳnh  
 Cập nhật tài liệu Hướng dẫn sử dụng BeelQ CRM  
 Jun 29, 2017 17:27

Ticket # 2  
 Ticket Title Cập nhật tài liệu Hướng dẫn sử dụng BeelQ CRM  
 Priority Medium  
 SLA Name Standard SLA

## 3. Thêm Người theo dõi và Theo dõi


### 3.1 Thêm người theo dõi

Khi người được phân công, cần thêm người để hỗ trợ, hoặc thêm người nắm và cập nhật thông tin thì sẽ sử dụng tính năng Thêm người theo dõi.

- Tại trang thông tin Phiếu → chọn nút **Thêm người theo dõi**

Tóm lược Chi tiết Lịch sử **Nhiệm vụ** Giao dịch

Gửi email Thêm ghi chú


 Thanh Tran  
 (#40624554) HTK Forwarding Confirmation - Receive Mail from man.le@htklabs.com  
 Jul 10, 2017 3:46 pm

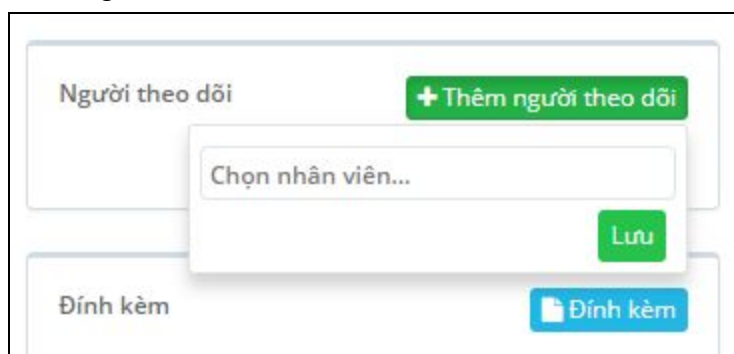
man.le@htklabs.com has requested to automatically forward mail to your email address qahktanteststaging@beelq.co. Confirmation code: 40624554 To allow man.le@htklabs.com to automatically forward mail to your address, please click the link below to confirm the request: <https://mail-settings.google.com/mail/vf-%5B8ANGjd9umqrF2mD9K2tL9KtpUpJLSSPpuQL-Bbt8sc-MjXsdaXyKkcmIXHYdLk0ktrNgKC0ZGE-aw5kwrmmQxjbeOG9iaWlUd1eWS9A%5D-aTquNSSoamixEMuDxs29NhdgXzs> If you click the link and it appears to be broken, please copy and paste it into a new browser window. If you aren't able to access the link, you can send the confirmation code 40624554 to man.le@htklabs.com. Thanks for using HTK! Sincerely, The HTK Team If you do not approve of this request, no further action is required. man.le@htklabs.com cannot automatically forward messages to your email address unless you confirm the request by clicking the link above. If you accidentally clicked the link, but you do not want to allow man.le@htklabs.com to automatically forward messages to your address, click this link to cancel this verification: [https://mail-settings.google.com/mail/vf-%5B8ANGjd85i53kipN0Bmm2Hg\\_8jyC8ZjEkY0U1vD-sUNk8tmnPPT0rOE3lixO3sc5Aua336PKTDjDGATPkKUiF83OedzxDkOpmmvqjAHolw%5D-aTquNSSoamixEMuDxs29NhdgXzs](https://mail-settings.google.com/mail/vf-%5B8ANGjd85i53kipN0Bmm2Hg_8jyC8ZjEkY0U1vD-sUNk8tmnPPT0rOE3lixO3sc5Aua336PKTDjDGATPkKUiF83OedzxDkOpmmvqjAHolw%5D-aTquNSSoamixEMuDxs29NhdgXzs) To learn more about why you might have received this message, please visit: <http://support.google.com/mail/bin/answer.py?answer=184973>. Please do not respond to this message. If you'd like to contact the Google.com Team, please log in to your account and click 'Help' at the top of any page. Then, click 'Contact Us' along the bottom of the Help Center.

Phiếu # 1  
 Tiêu đề (#40624554) HTK Forwarding Confirmation - Receive Mail from man.le@htklabs.com  
 Độ ưu tiên Medium  
 Tên SLA ...

Người theo dõi **+Thêm người theo dõi**  
 Không tìm thấy người theo dõi

Đính kèm **Đính kèm**  
 Không có file nào.

- Thực hiện chọn người muốn thêm → chọn **Lưu**



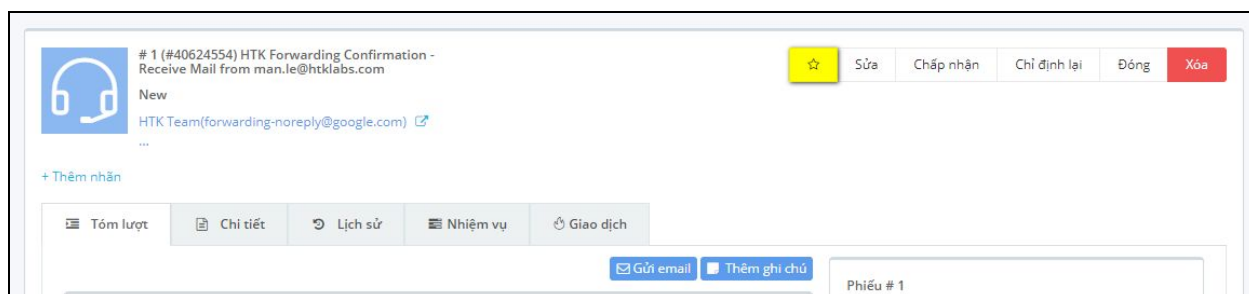
### 3.2. Theo dõi Phiếu


Tính năng được sử dụng khi người dùng muốn tự mình theo dõi Phiếu mà mình quan tâm, không cần người dùng khác thêm theo dõi. Có 2 nơi để người có thể chọn theo dõi Phiếu


- Tại trang danh sách Phiếu, người dùng chọn **Follow icon**



- Follow Phiếu tại trang thông tin của Phiếu → chọn nút **Follow**



**Lưu ý:** người dùng có thể bỏ theo dõi, kể cả với trường hợp được thêm theo dõi và tự theo dõi bằng cách click vào biểu tượng 

**TIP:** nếu một Phiếu không được tương tác (email, gọi, phản công,...) trong 24 tiếng, hệ thống sẽ tự sẽ đánh dấu cho Phiếu đó với biểu tượng 

**BeelQ****CÔNG TY CỔ PHẦN ANTBUDDY**P1-03.36, Prince Residence, 17-21 Nguyễn Văn Trỗi, Q. Phú Nhuận, TP HCM  
89/26 Đường số 59, Phường 14, Q. Gò Vấp, TP HCM**(08) 7301 9555**  
**1900 636412**

Số ticket mỗi trang

20

<input type="checkbox"/>	Ticket ID	Tiêu đề	Kênh	Trạng thái	Ticket Owner	Category code	Created Date	Closed Date
<input type="checkbox"/>	★ # 2	Cập nhật tài liệu Hướng dẫn sử dụng BeelQ CRM		New	qahoamai 1		29/06/2017	
<input type="checkbox"/>	☆ ✓ # 1	Không thể thay đổi Tên khách hàng		New			29/06/2017	

This Ticket has been idle for 2 days

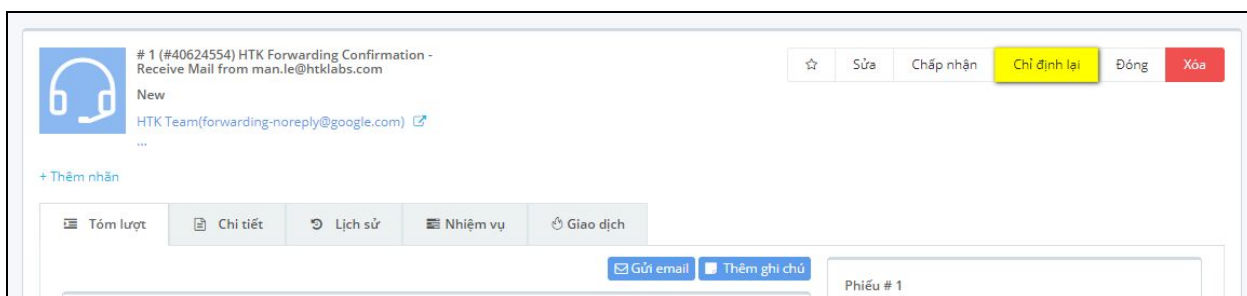
Tổng: 2

## 4. Phân công Phiếu

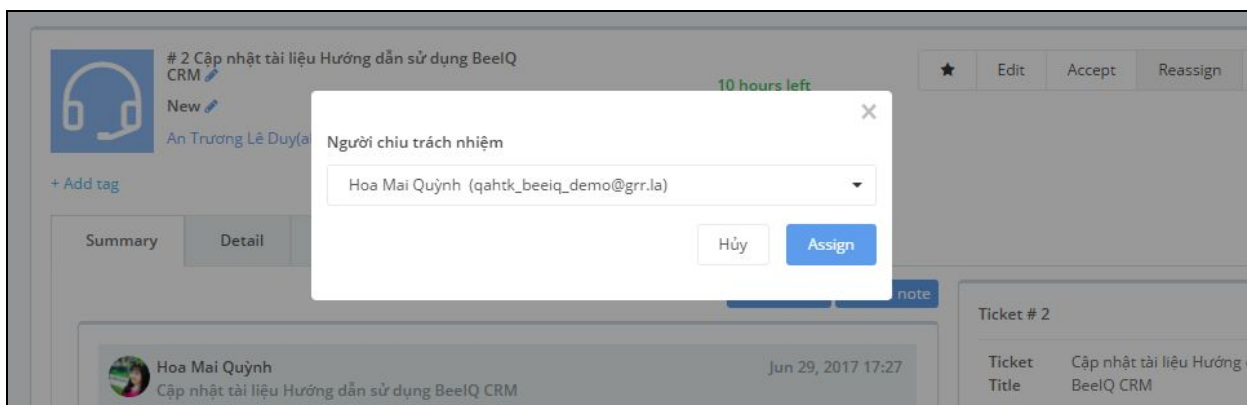
### 4.1. Phân công Phiếu cho người khác

#### Cách 1: Phân công tại trang thông tin Phiếu

- Phân công tại trang thông tin **Phiếu** → chọn nút **Chỉ định lại**



- Chọn Người phân công → chọn nút **Assign**





**Cách 2: Phân công Phiếu tại trang cập nhật Phiếu**

- Hoặc người dùng có thể cập nhật Người phân công tại trang Cập nhật Phiếu

**Cách 3: Phân công phiếu nhanh tại trang danh sách Phiếu**

- Chọn Phiếu muốn phân công → chọn **Người chịu trách nhiệm**

<a href="#">Người chịu trách nhiệm</a> <a href="#">Cập nhật SLA</a> <a href="#">Gắn thẻ</a> <a href="#">Hủy thẻ</a> <a href="#">Follow</a> <a href="#">Unfollow</a> <a href="#">Đóng</a> <span>Số phiếu mỗi trang 20</span>									
<input type="checkbox"/>	Phiếu ID	Tiêu đề	Kênh	Trạng thái	Người chịu trách nhiệm	Mã danh mục	Ngày tạo	Ngày đóng	
<input checked="" type="checkbox"/>	# 7	Re: [NguyễnKim] Testing on-premise	Email	New			10/07/2017		
<input type="checkbox"/>	# 6	Re: [NguyễnKim] Testing on-premise	Email	New			10/07/2017		
<input type="checkbox"/>	# 5	Huy Do The mentioned you in the group "Antbuddy-Deployment"	Email	New			10/07/2017		

- Chọn người muốn phân công → chọn nút **Assign**

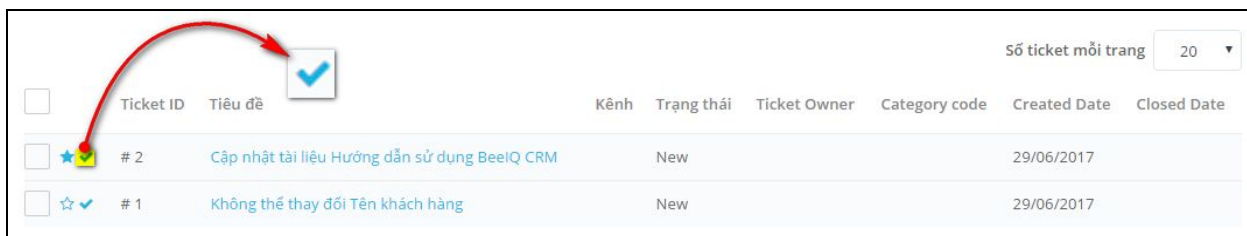
Lưu ý: người dùng có thể chọn chính mình là Người được phân công





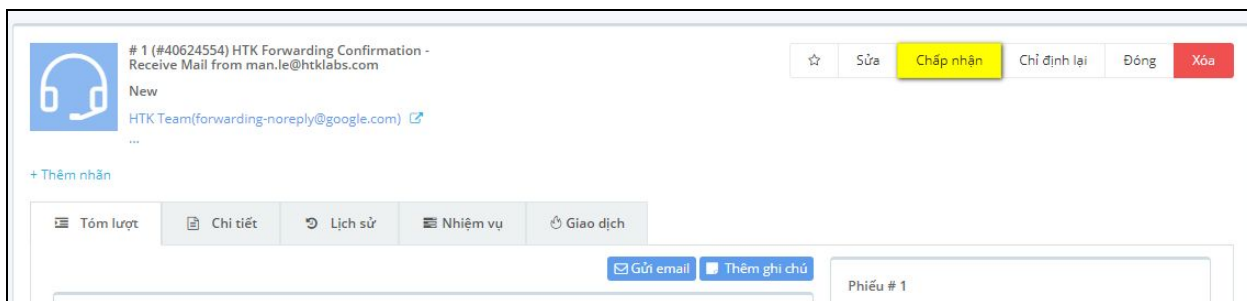
## 4.2. Tự phân công Phiếu


Tại danh sách Phiếu, chọn biểu tượng ☒ để tự tiếp nhận Phiếu



<input type="checkbox"/>	Ticket ID	Tiêu đề	Kênh	Trạng thái	Ticket Owner	Category code	Created Date	Closed Date
<input checked="" type="checkbox"/>	# 2	Cập nhật tài liệu Hướng dẫn sử dụng BeelQ CRM		New			29/06/2017	
<input type="checkbox"/>	# 1	Không thể thay đổi Tên khách hàng		New			29/06/2017	

Tại trang thông tin Phiếu chọn nút **Chấp nhận**, ticket sẽ tự assign cho mình





# 1 (#40624554) HTK Forwarding Confirmation - Receive Mail from man.le@htklabs.com

New

HTK Team(forwarding-noreply@google.com)

+ Thêm nhãn

Tóm lược

Chi tiết

Lịch sử

Nhiệm vụ

Giao dịch

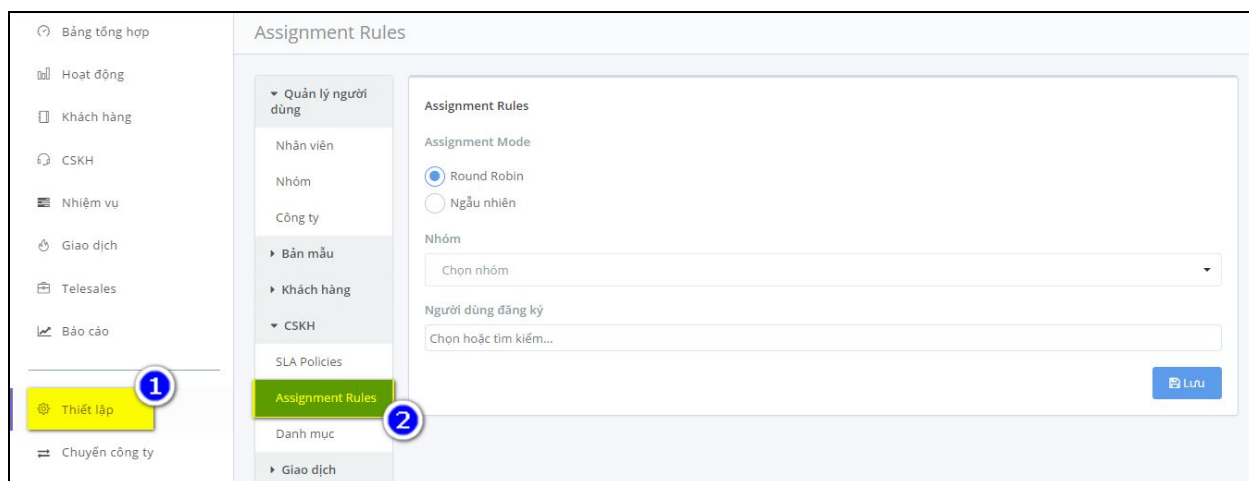
Phiếu # 1

**Lưu ý:** Chỉ có Phiếu không có người được phân công, người dùng mới có thể tự Phân công cho mình

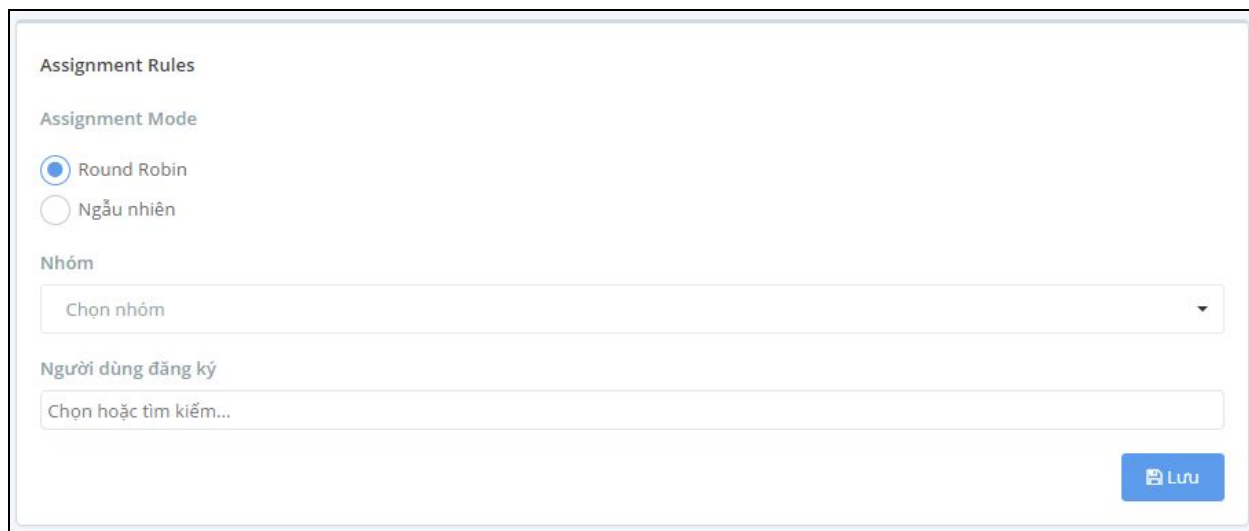
### 4.3. Phân công tự động (Assignment rules)

Phân công tự động là tính năng khi người phân công cho một nhóm, hệ thống sẽ tự động phân công đến thành viên trong nhóm tùy theo Rules đã cấu hình. BeelQ đang hỗ trợ 2 rules cho việc tự động phân công là Round robin và Ngẫu nhiên. Để cấu hình ta thực hiện:

- Tại mục CSKH trong Thiết lập → chọn Assignment rules



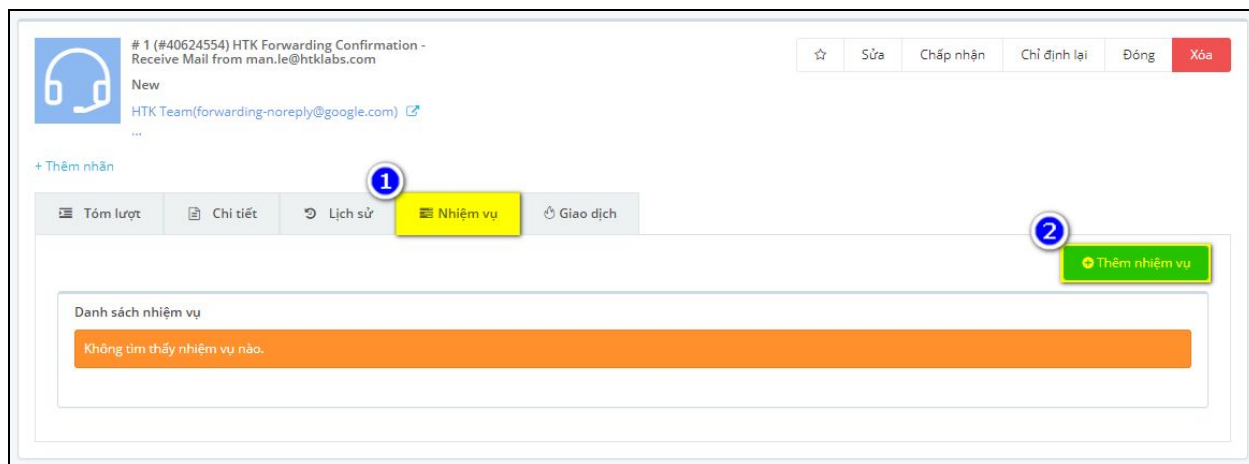
- Chọn kiểu tự động Assign, chọn **Nhóm** → chọn **Lưu**



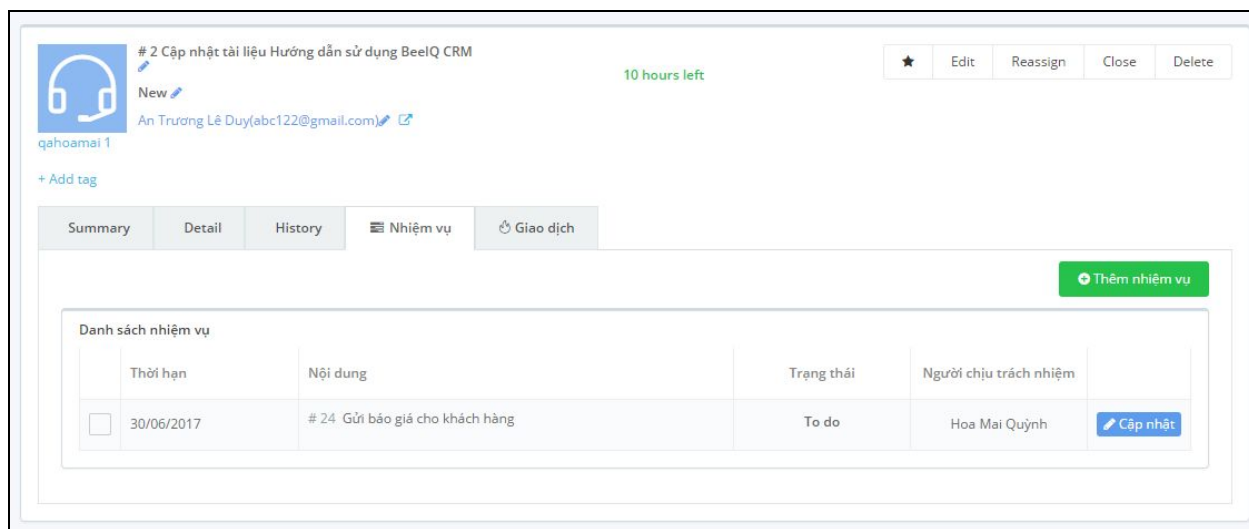


## 5. Tạo Nhiệm vụ cho Phiếu

Tại trang thông tin Phiếu, chọn mục **Nhiệm vụ** → chọn **Thêm Nhiệm vụ**



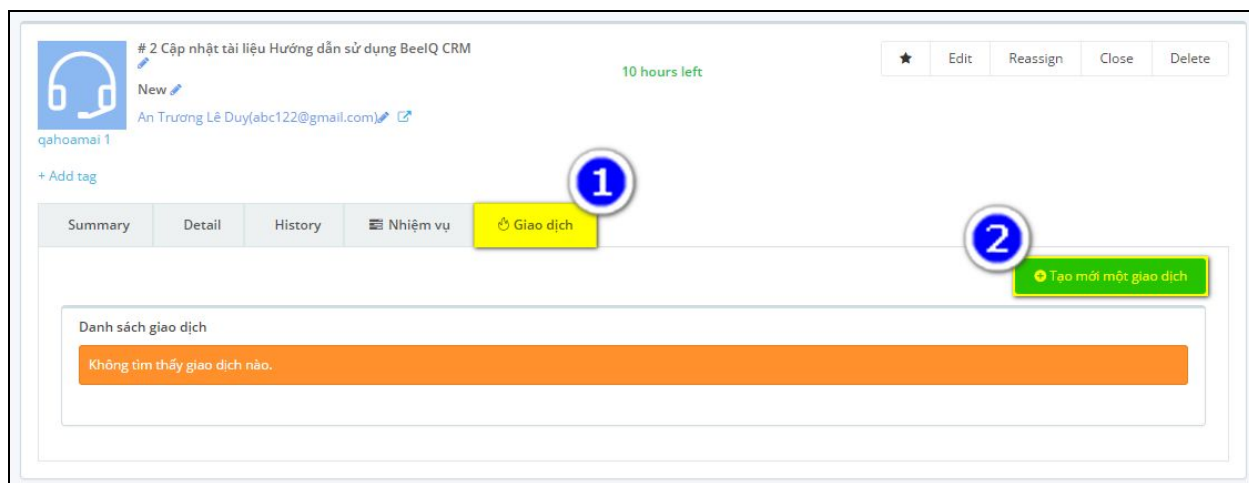
Điền thông tin Nhiệm Vụ → chọn **Lưu**



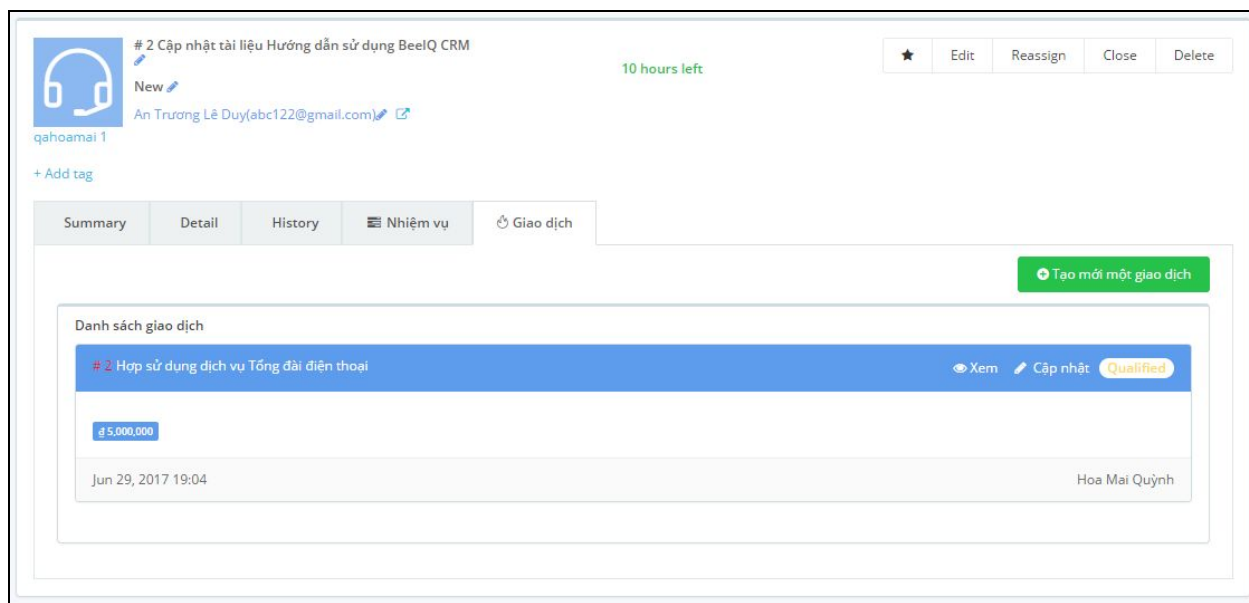


## 6. Tạo Giao dịch cho Phiếu

Tại trang thông tin Phiếu, chọn mục Giao dịch → chọn Tạo mới một giao dịch



Hệ thống sẽ chuyển đến trang Tạo mới giao dịch, người dùng thực hiện điền thông tin giao dịch → chọn **Lưu**





## 7. Lịch sử Phiếu

Để xem lịch sử tương tác trên Phiếu, chọn mục **History** tại trang thông tin Phiếu

# 2 Cập nhật tài liệu Hướng dẫn sử dụng BeelQ CRM  
New  
An Trương Lê Duy(abc122@gmail.com)  
qahoamai 1  
+ Add tag

8 hours left

★ Edit Reassign Close Delete

Summary Detail **History** Nhiệm vụ Giao dịch

Hoa Mai Quỳnh updated 2 hours ago  
Phân công: Thay đổi từ Unknow sang undefined undefined

Hoa Mai Quỳnh updated 3 hours ago

Hoa Mai Quỳnh updated 3 hours ago

Hoa Mai Quỳnh updated 3 hours ago

Hoa Mai Quỳnh created 4 hours ago

## 8. Cấu hình phiếu

Để cấu hình cho Phiếu, người dùng chọn **Thiết lập** → chọn **Ticket**

Bảng tổng hợp  
Hoạt động  
Khách hàng  
Tickets  
Nhiệm vụ  
Giao dịch  
Telesales  
Báo cáo  
**Thiết lập**  
Chuyển công ty

SLA Policies

Quản lý người dùng  
Bản mẫu  
Khách hàng  
**Tickets**  
SLA Policies  
Assignment Rules  
Danh mục  
Giao dịch  
Email  
Thông báo  
KPI

SLA Policies List

Name	Urgent	High	Medium	Low
Standard SLA	4 hours	8 hours	12 hours	24 hours
Custom	4 hours	8 hours	12 hours	24 hours

+ Thêm SLA



## 8.1. Cấu hình SLA

### Bước 1: Thêm mới SLA

Để tạo mới SLA, tại mục Ticket trong Thiết lập → chọn **SLA policy** → **Thêm SLA**

SLA Policies

Quản lý người dùng  
Bản mẫu  
Khách hàng  
Tickets  
**SLA Policies**  
Assignment Rules  
Danh mục  
Giao dịch

SLA Policies List

Name	Urgent	High	Medium	Low
Standard SLA	4 hours	8 hours	12 hours	24 hours
Custom	4 hours	8 hours	12 hours	24 hours

+ Thêm SLA

**Bước 2:** Cấu hình SLA target, thực hiện điền thời gian vào trường **Tên Policy**, **First Response within** và **Resolve within** (những trường bắt buộc)

Configuring SLA Policy

Policy Name

Set SLA Targets

Priority	First Response within	Resolve within	Alerts	Escalation
Urgent *	0 Mins	0 Hours	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
High *	0 Mins	0 Hours	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medium *	0 Mins	0 Hours	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Low *	0 Mins	0 Hours	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hủy Tạo mới

**Bước 3: Cấu hình Alert Email**

- Tick chọn độ ưu tiên muốn Alert
- Chọn người muốn Alert
- Chọn thời gian Alert trước khi ticket vi phạm SLA target
- Chọn email mẫu để gửi Alert

Set SLA Targets

Priority	First Response within		Resolve within		Alerts	Escalation
Urgent *	<input type="text" value="0"/>	Mins ▼	<input type="text" value="0"/>	Hours ▼	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
High *	<input type="text" value="0"/>	Mins ▼	<input type="text" value="0"/>	Hours ▼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medium *	<input type="text" value="0"/>	Mins ▼	<input type="text" value="0"/>	Hours ▼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Low *	<input type="text" value="0"/>	Mins ▼	<input type="text" value="0"/>	Hours ▼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Configure Email Alerts (before Violation)

Level	Users	Before SLA Violation		Email Template
1	<input type="text" value="Lựa chọn hoặc tìm kiếm tên..."/>	Before	<input type="text" value="0"/> Mins ▼	<input type="text" value="Chọn..."/>

Add Alert

Hủy

Tạo mới

**Bước 4: Cấu hình Escalation Email**

- Tick chọn độ ưu tiên muốn thông báo Escalation Email
- Chọn người muốn thông báo Escalation Email
- Chọn thời gian thông báo Escalation Email sau khi ticket vi phạm SLA target
- Chọn email mẫu để gửi thông báo Escalation Email





**Set SLA Targets**

Priority	First Response within		Resolve within		Alerts	Escalation
Urgent *	<input type="text" value="0"/>	Mins ▼	<input type="text" value="0"/>	Hours ▼	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
High *	<input type="text" value="0"/>	Mins ▼	<input type="text" value="0"/>	Hours ▼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medium *	<input type="text" value="0"/>	Mins ▼	<input type="text" value="0"/>	Hours ▼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Low *	<input type="text" value="0"/>	Mins ▼	<input type="text" value="0"/>	Hours ▼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Configure Escalation Emails (on Violation)**

Level	Users	If not Resolved		Email Template
1	<input type="text" value="Lựa chọn hoặc tìm kiếm tên..."/>	After	<input type="text" value="0"/> Mins ▼	<input type="text" value="Chọn..."/>

**Lưu ý:** người dùng có thể thêm Alert và Escalation để phân theo các cấp độ gửi thông báo.

## 8.2. Cấu hình danh mục

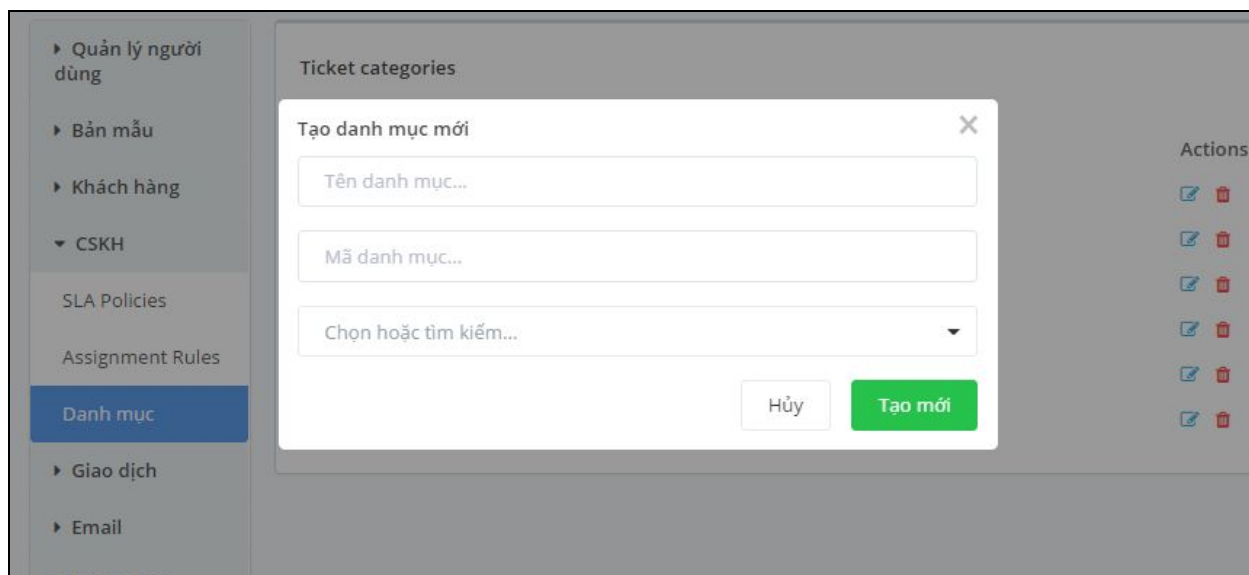
### 8.2.1. Thêm danh mục

Để cấu hình danh mục cho Phiếu, tại mục **CSKH** của **Thiết lập** → chọn **Danh mục** → chọn nút **Thêm danh mục**



Category name	Category code	Actions
+ Sales (3)	1	
+ Billing (5)	2	
+ Defect (3)	3	
+ Enhancement (2)	4	
+ It (3)	5	
+ Others (4)	6	

Điền thông tin cho danh mục mới → chọn nút **Tạo mới**



Tạo danh mục mới



  
  

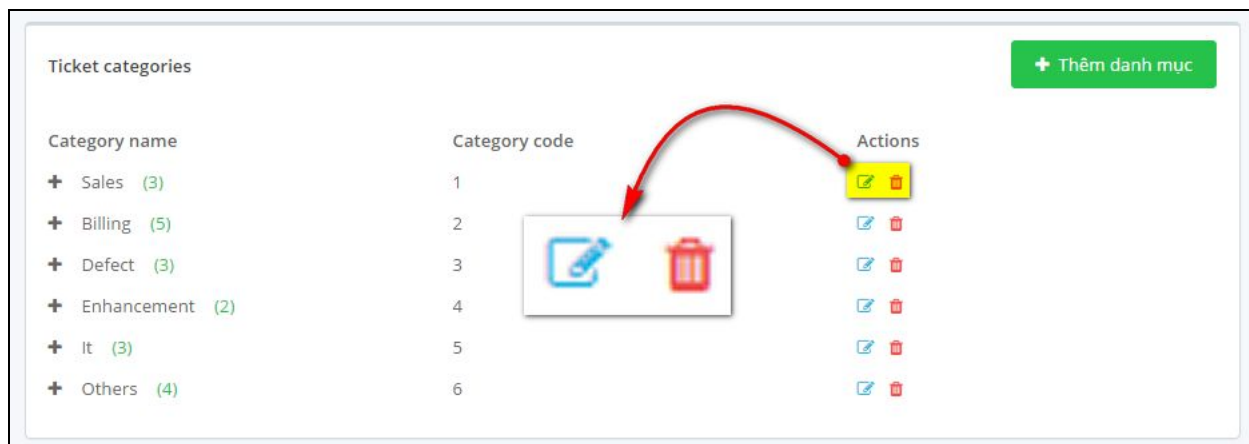
Chọn hoặc tìm kiếm...

Hủy Tạo mới



### 8.2.2. Cập nhật danh mục

Chọn danh mục muốn cập nhật → chọn icon   để thực hiện chỉnh sửa hoặc xóa danh mục



## 9. Lọc danh sách Phiếu

### 9.1. Lọc danh sách với bộ lọc mặc định

Mặc định hệ thống quản lý Phiếu theo các danh sách mặc định sau:

- All tickets: Lọc tất cả những ticket có trên hệ thống ticket
- My open tickets: Lọc những ticket đang có trạng thái là OPEN, và được phân công cho người dùng đang đăng nhập hiện tại
- My overdue tickets: Lọc những ticket đang được phân công cho mình nhưng đã quá hạn và chưa Đóng (close)
- All open tickets: Lọc những ticket đang có trạng thái là OPEN
- Unassigned open tickets: Lọc những ticket vẫn chưa được phân công, đang ở trạng thái OPEN, NEW
- Overdue tickets: Lọc tất cả những ticket đã quá hạn và chưa Đóng (close)
- Escalated tickets: Lọc những ticket đã quá hạn SLAs target
- Waiting tickets: Lọc những ticket đang có trạng thái là WAIT (wait for customer, wait for 3rd party).
- Closed tickets: Lọc tất cả các ticket có trạng thái đã Đóng (close)



CSKH

Tạo phiếu

All tickets

My open tickets

My overdue tickets

All open tickets

Unassigned open tickets

Overdue tickets

Escalated tickets

Waiting tickets

Closed tickets

Số ticket mỗi trang: 20

Phiếu ID	Tiêu đề	Kênh	Trạng thái	Ticket Owner	Category code	Created Date	Closed Date
# 7	[Kite Chat] Đinh Bảo	Kite Chat	New			05/07/2017	
# 6	[Kite Chat] minhhoang	Kite Chat	New			05/07/2017	
# 5	ticketsys 1	Email	New			04/07/2017	
# 4	testing ticket 1	Email	New			04/07/2017	
# 3	Ticketing system testing!	Email	New			04/07/2017	
# 2	Thong test incomming email	Email	New	Man Le		04/07/2017	

## 9.2. Lọc danh sách với tính năng Gắn thẻ (Tag)

Hệ thống có hỗ trợ tính năng gắn Thẻ cho các Phiếu, để người dùng đánh dấu, và lọc phiếu nhanh hơn.

All tickets

My open tickets

All open tickets

Escalated tickets

Waiting tickets

Thẻ Quản lý thẻ

H Hỗ trợ KH

K KH dùng thử

KH đang dùng KH tiềm năng

H Hỗ trợ KH

Số ticket mỗi trang: 20

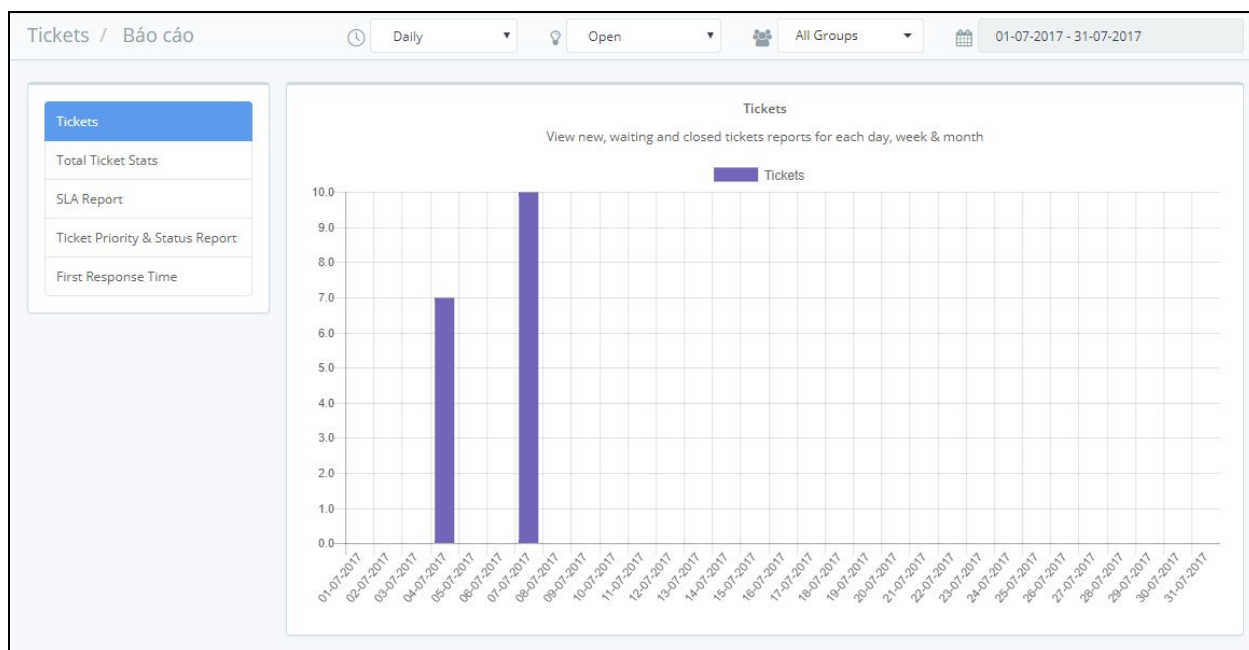
Ticket ID	Tiêu đề	Kênh	Trạng thái	Ticket Owner	Category code	Created Date	Closed Date
# 2	Cập nhật tài liệu Hướng dẫn sử dụng BeelQ CRM		New	qahoamai 1		29/06/2017	
# 1	Không thể thay đổi Tên khách hàng		New			29/06/2017	

Tổng: 2

## 10. Báo cáo

### 10.1. Báo cáo Ticket

Đây là phần báo các ticket được tạo hằng ngày, hằng tuần,... người dùng có thể xem theo từng trạng thái hoặc theo nhóm người dùng.



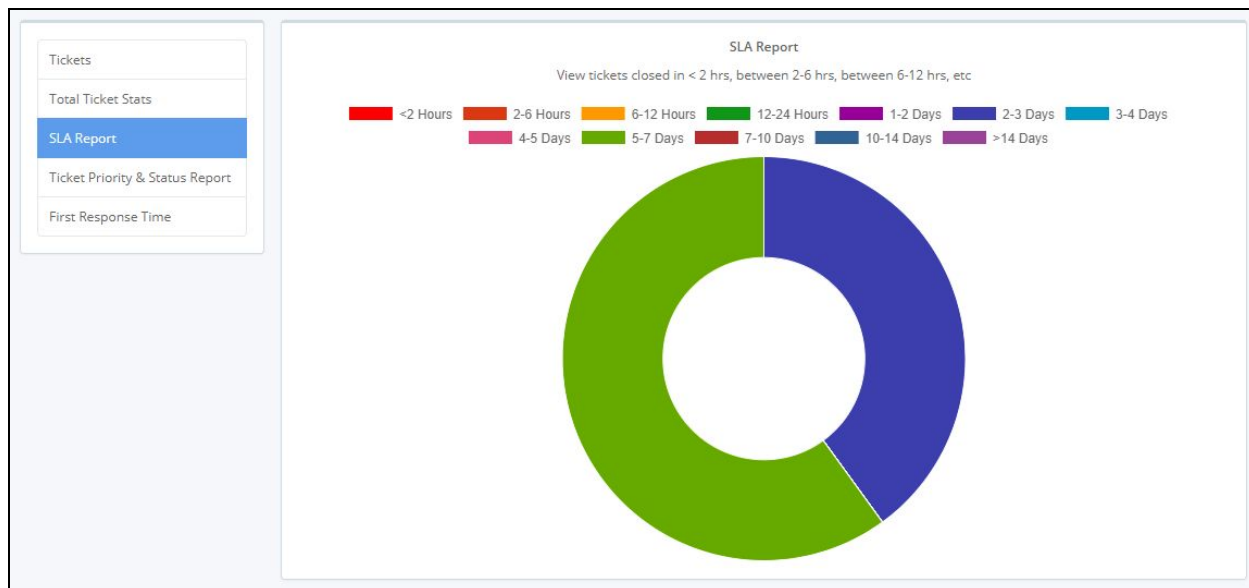
### 10.2. Báo cáo ticket theo Status

Phần báo cáo này hiển thị các ticket đã được tạo hoặc đóng theo từng người dùng



### 10.3. Báo cáo theo SLA

Phần báo cáo theo SLA sẽ hiển thị tất cả ticket được áp dụng SLAs target, trên biểu đồ sẽ thể hiện những ticket được xử lý theo khoảng thời gian nào



### 10.4. Báo cáo trạng thái và độ ưu tiên

Phần báo cáo này sẽ thống kê tất cả các ticket theo độ ưu tiên

