

Hướng dẫn tạo chiến dịch và sử dụng BeelQ Telesales

I. Giới thiệu BeelQ Telesales

Telesales là phương pháp bán hàng qua điện thoại. Hình thức bán hàng này giúp điện thoại viên chủ động gọi ra cho khách hàng. Bằng cách sử dụng linh hoạt một kịch bản gọi ra có sẵn, các thông tin về sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp sẽ được trao đến khách hàng.

BeelQ Telesales là một module riêng của Phần mềm quản lý khách hàng BeelQ CRM, bao gồm các tính năng:

1. Telesales dành riêng cho nhân viên

- Outbound call telesales
 - Nhận chiến dịch và form chiến dịch
 - Nhận danh sách khách hàng từ quản trị viên
 - Click to call trực tiếp trên giao diện làm việc web
 - Ghi chú thông tin cuộc gọi ngay trực tiếp trên giao diện gọi
 - Xem báo cáo theo tình trạng cuộc gọi, theo tình trạng khách hàng
- Tìm kiếm thông tin KH, tra cứu lịch sử cuộc gọi

2. Giám sát hệ thống call center telesales - dành cho quản trị viên

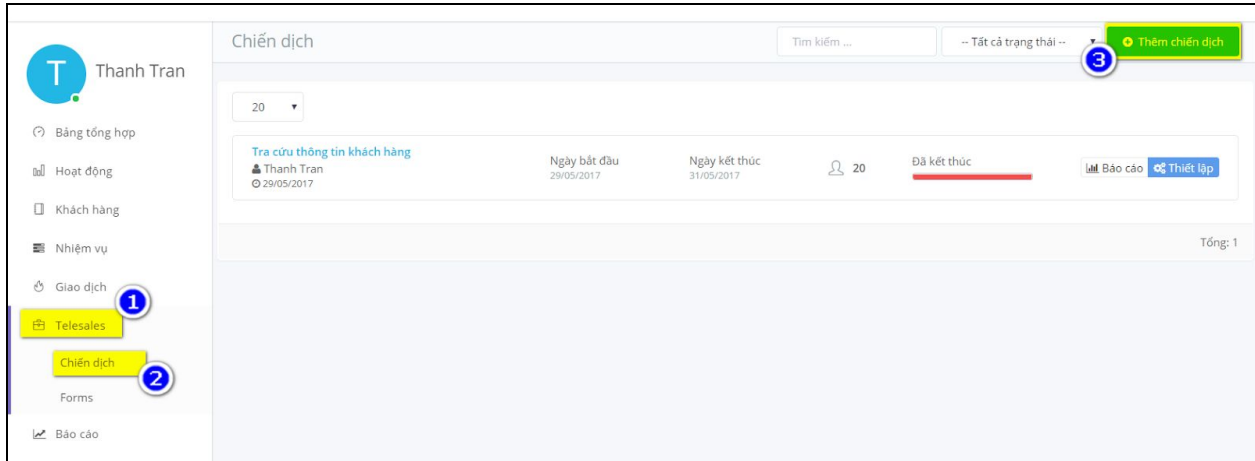
- Bảng giám sát dashboard theo thời gian thực, báo cáo số lượng agent login, số lượng agent not available và available, số lượng waiting calls, và lost call rates
- Báo cáo xu hướng cuộc gọi theo theo giờ, ngày, tuần tháng
- Báo cáo thống kê theo chiến dịch
- Xuất dữ liệu báo cáo dạng excel
- Quản lý lịch sử giao dịch của khách hàng
- Tạo kịch bản gọi ra cho từng chiến dịch telesales
- Phân bổ danh sách cho nhân viên telesales
- Ghi âm cuộc gọi đến/đi, nghe ghi âm online, tải ghi âm

II. Hướng dẫn tạo chiến dịch và sử dụng BeelQ Telesales

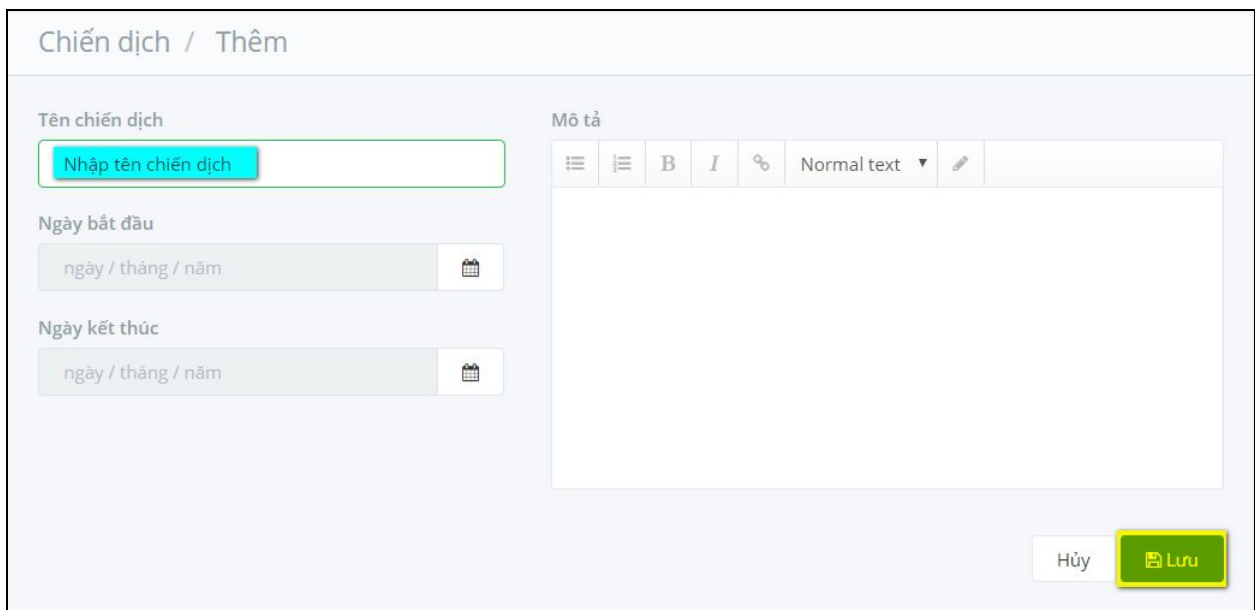
1. Chiến dịch

1.1 Tạo chiến dịch

- Tại thanh menu, chọn mục **Telesales** → chọn mục **Chiến dịch** → chọn **Thêm chiến dịch**



- Tại giao diện tạo mới chiến dịch
 - Nhập tên chiến dịch (đây là trường bắt buộc)
 - Chọn **ngày bắt đầu** và **kết thúc** chiến dịch
 - Chọn **Lưu** để tạo mới

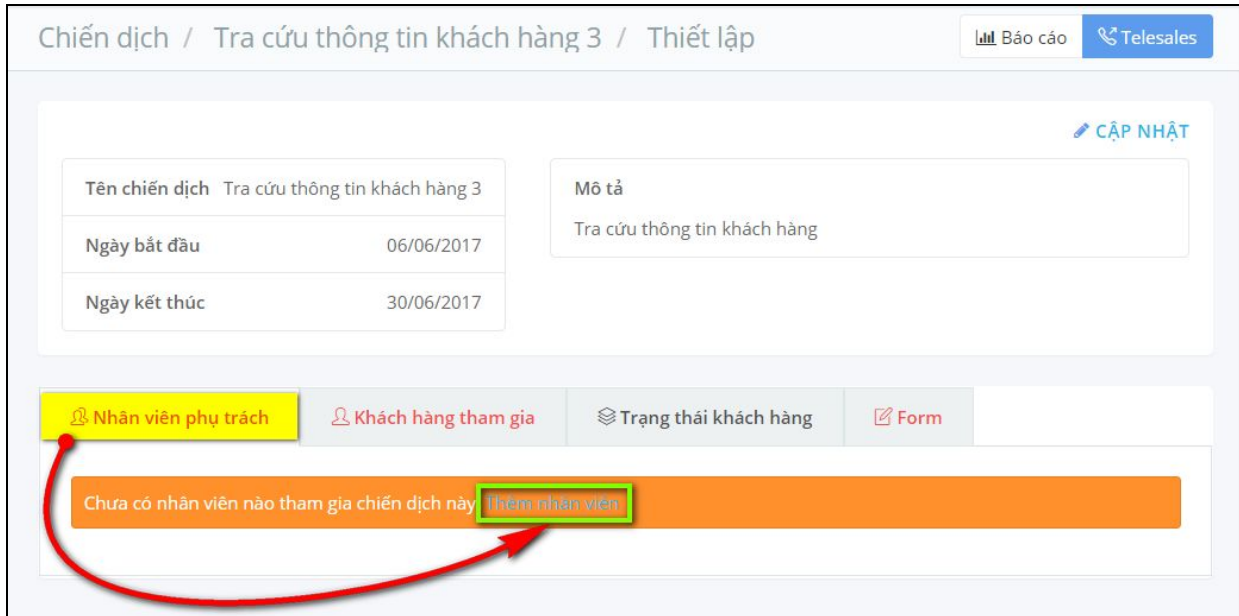


1.2 Thiết lập chiến dịch

Sau khi thực hiện xong việc tạo mới, giao diện thiết lập chiến dịch sẽ được hiển thị. Người dùng thực hiện thiết lập theo 4 bước sau:

Bước 1: Thêm nhân viên phụ trách

- Chọn mục **Nhân viên phụ trách**
- Chọn **Thêm nhân viên**



- Thực hiện chọn **nhóm nhân viên**, hoặc chọn từng nhân viên mà bạn muốn
- Chọn nút **Thêm** để thêm nhân viên



Chiến dịch / Tra cứu thông tin khách hàng 3 / Thiết lập

[Báo cáo](#) [Telesales](#)

[CẬP NHẬT](#)

Tên chiến dịch	Tra cứu thông tin khách hàng 3	Mô tả	Tra cứu thông tin khách hàng
Ngày bắt đầu	06/06/2017		
Ngày kết thúc	30/06/2017		

[Nhân viên phụ trách](#) [Khách hàng tham gia](#) [Trạng thái khách hàng](#) [Form](#)

Chọn nhân viên để thêm [Hủy](#) [Thêm](#)

Nhóm	Chọn từ nhóm...
<input type="checkbox"/>	Tên
<input type="checkbox"/>	Họ
<input type="checkbox"/>	Email
<input type="checkbox"/>	T
<input type="checkbox"/>	T
<input type="checkbox"/>	P
<input type="checkbox"/>	H

Tên	Họ	Email
Thanh	Tran	thanh1@grr.la
trang	truong	truongthithutrong@grr.la
Phong	Tran	tranthiphong@grr.la
Hang	Vu	vuthingochang@grr.la

Sau khi thêm nhân viên, tại mục Nhân viên phụ trách sẽ hiển thị nhân viên đã được thêm

[Nhân viên phụ trách \(4\)](#) [Khách hàng tham gia](#) [Trạng thái khách hàng](#) [Form](#)

Nhân viên phụ trách [Thêm nhân viên](#)

Tên	Họ	Email
Thanh	Tran	thanh1@grr.la
trang	truong	truongthithutrong@grr.la
Phong	Tran	tranthiphong@grr.la
Hang	Vu	vuthingochang@grr.la



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

Bước 2: Thêm khách hàng tham gia

- Chọn mục **Khách hàng tham gia**
- Chọn **Thêm khách hàng**

Chiến dịch / Tra cứu thông tin khách hàng 3 / Thiết lập

Báo cáo Telesales

CẬP NHẬT

Tên chiến dịch	Tra cứu thông tin khách hàng 3	Mô tả
Ngày bắt đầu	06/06/2017	Tra cứu thông tin khách hàng
Ngày kết thúc	30/06/2017	

Nhân viên phụ trách (4) **Khách hàng tham gia** Trạng thái khách hàng Form

Chưa có khách hàng nào trong chiến dịch này. **Thêm khách hàng**

- Danh sách dữ liệu khách hàng, bạn có thể sử dụng bộ lọc để lọc những dữ liệu khách hàng bạn mong muốn
- Thực hiện chọn khách hàng → chọn nút **Thêm** để thêm khách hàng

Nhân viên phụ trách (4) **Khách hàng tham gia** Trạng thái khách hàng Form

Chọn khách hàng để thêm

Hủy Thêm

Lọc theo mã khách hàng

☒ Tìm theo phạm vi
☐ Tìm chính xác

Từ
Nhập mã khách hàng...

Đến
Nhập mã khách hàng...

Lọc theo thẻ
Chọn hoặc tìm kiếm...

Lọc theo trạng thái
Chọn hoặc tìm kiếm...

	Tên	Số điện thoại	Trạng thái
<input type="checkbox"/>	PID-698 lol () lolo@grr.lalala Contact từ AB	0918873269	Potential
<input type="checkbox"/>	PID-697 mới () moi12@gggggg.la Contact từ AB		New-CD
<input type="checkbox"/>	PID-696 123 abc123@grr.la New-CD		New-CD
<input type="checkbox"/>	PID-695 Man Su Huynh manman@manman.man CD-tracuuthongtin	873019555	
<input type="checkbox"/>	PID-694 a6 Lê - PO f6@gmail.com ABC128 CD-tracuuthongtin	0905009805	



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

Lưu ý: với phiên bản hiện tại, chọn **Hủy** để ra lại danh sách khách hàng đã được thêm

<input type="checkbox"/>	Khách hàng	Nhân viên phụ trách	Được thêm bởi
<input type="checkbox"/>	PID-18 CCC4 Trương Thị 1234567893		Thanh Tran 06/06/2017
<input type="checkbox"/>	PID-20 CCC6 Lê 1234567895		Thanh Tran 06/06/2017
<input type="checkbox"/>	PID-30 CCC16 Trương Thị 1234567905		Thanh Tran 06/06/2017
<input type="checkbox"/>	PID-35 CCC21 Trần Thị 1234567910		Thanh Tran 06/06/2017
<input type="checkbox"/>	CID-679 ABC125		Thanh Tran 06/06/2017

Để xóa khách hàng ra khỏi danh sách, chọn **khách hàng** → chọn **Xóa**

<input type="checkbox"/>	Khách hàng	Nhân viên phụ trách
<input type="checkbox"/>	PID-18 CCC4 Trương Thị 1234567893	Thanh Tran 06/06/2017
<input checked="" type="checkbox"/>	PID-20 CCC6 Lê 1234567895	Thanh Tran 06/06/2017
<input type="checkbox"/>	PID-30 CCC16 Trương Thị 1234567905	Thanh Tran 06/06/2017

Để phân phối khách hàng, có 2 cách để thực hiện việc phân phối cho nhân viên

Cách 1: Phân phối bằng tay



- Chọn Phân phối

- Chọn nhân viên phụ trách

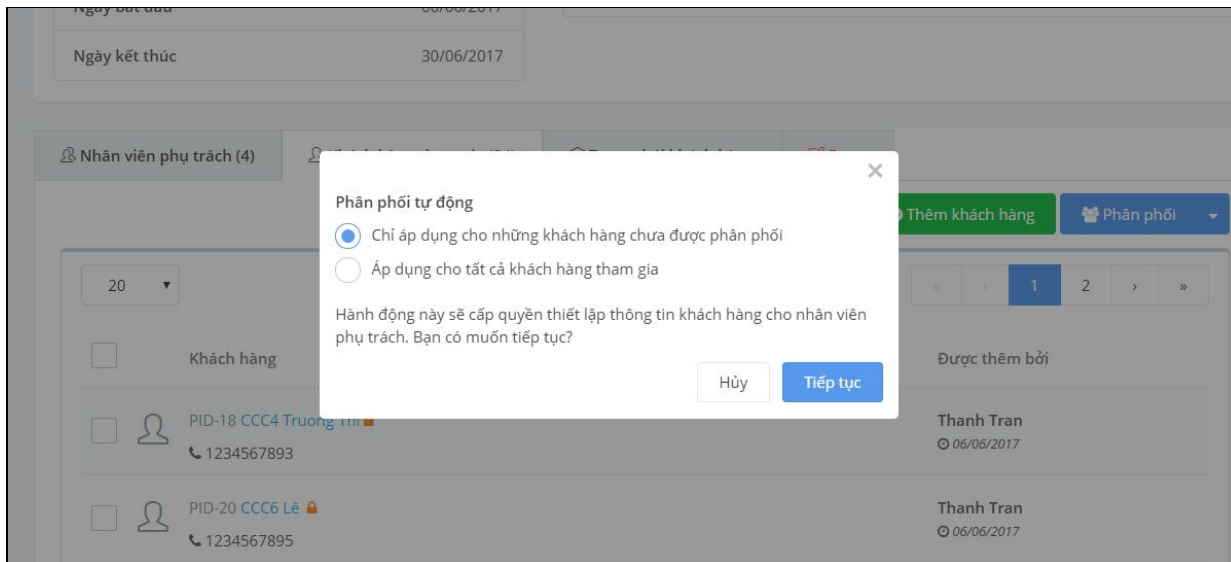
- Chọn khách hàng → chọn nút Thêm, để thêm khách hàng cho nhân viên phụ trách



Cách 2: Phân phối khách hàng tự động: Hệ thống BeelQ CRM sẽ tự động phân phối đều dữ liệu khách hàng tham cho các nhân viên phụ trách

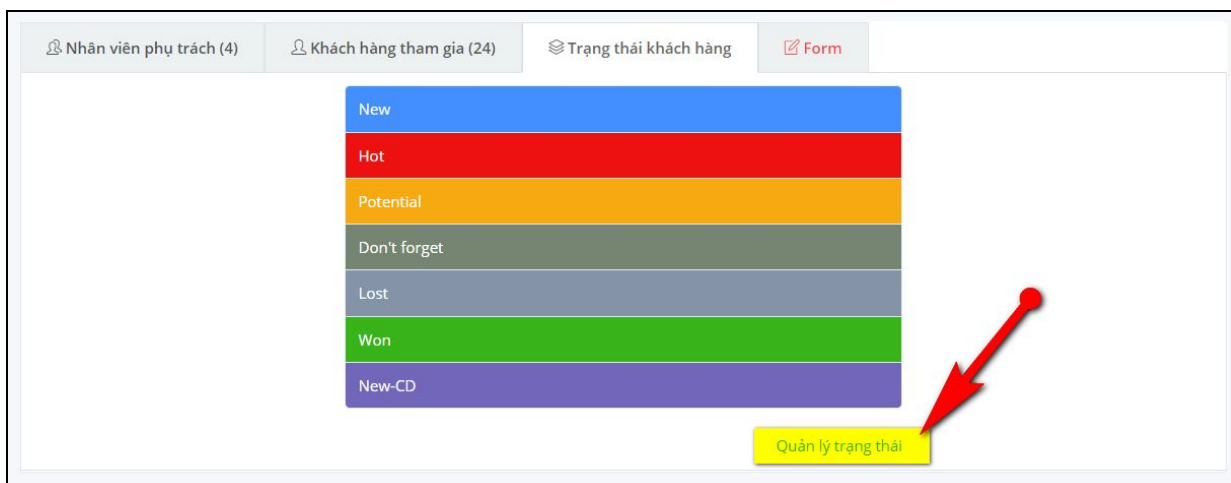
- Chọn **nút xổ xuống** tại nút **Phân phối**
- Chọn **Phân phối tự động**

Hệ thống sẽ thực hiện phân phối tự động dữ liệu khách hàng theo 2 lựa chọn. Với lựa chọn *“Chỉ áp dụng cho những khách hàng chưa được phân phối”*, hệ thống sẽ tự động phân phối chỉ những dữ liệu khách hàng chưa có nhân viên chịu trách nhiệm. Với lựa chọn *“Áp dụng cho tất cả khách hàng tham gia”*, hệ thống sẽ phân phối lại tất cả các dữ liệu khách hàng tham gia, kể cả những dữ liệu khách hàng đã có nhân viên chịu trách nhiệm.



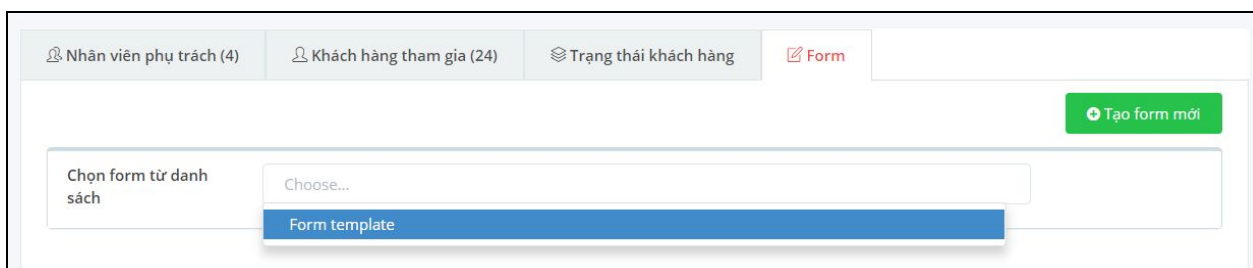
Bước 3: Thiết lập trạng thái khách hàng

- Tại mục Trạng thái khách hàng, hệ thống sẽ cập nhật những trạng thái mặc định của BeelQ.
- Để tùy chỉnh Trạng thái, chọn **Quản lý trạng thái**



Bước 4: Thêm Form cho chiến dịch

- Tại mục **Form** chọn **mẫu Form** cần cho chiến dịch → chọn **Lưu**





- Hoặc tự tạo Form mới theo mẫu có sẵn của hệ thống BeelQ → chọn nút **Tạo form mới**

Lưu ý: Có 3 mục bắt buộc phải thiết lập trước khi bắt đầu chiến dịch là (các mục này sẽ được đánh dấu màu đỏ):

- Khách hàng tham gia
- Nhân viên phụ trách
- Form

1.3 Báo cáo chiến dịch

- Tổng quan Telesales: Owner/admin có thể quan sát tổng quan chiến dịch qua giao diện này. Người dùng có thể xem theo nhiều cách khác nhau như: *Tổng quan, danh sách, trạng thái.*



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

Chiến dịch / Tra cứu thông tin khách hàng 3 Tổng quan Báo cáo Thiết lập

Tra cứu thông tin khách hàng 3
Thanh Tran
06/06/2017

Ngày bắt đầu
06/06/2017

Ngày kết thúc
30/06/2017

còn lại 24 ngày

Tổng quan

24 Khách hàng tham gia

0 Tổng cuộc gọi

0 Cuộc gọi thành công

0 Cuộc gọi nhỡ

Khách hàng đã gọi 0

0 New

0 Hot

0 Potential

0 Don't forget

Khách hàng chưa gọi 24

20 Chưa có trạng thái

4 Lost

Hẹn gọi lại 0

Chiến dịch / Tra cứu thông tin khách hàng 3 Xem theo danh sách Báo cáo Thiết lập

Trạng thái gọi: -- Tất cả --

Trạng thái: -- Tất cả --

Nhân viên phụ trách: Thanh Tran

20

Khách hàng	Nhân viên phụ trách	Trạng thái
CCC21 Tran Thi 1234567910 Gọi	Thanh Tran thanh1@grr.la	Lost Khảo sát
ABC125	Thanh Tran thanh1@grr.la	Khảo sát
ABC126	Thanh Tran thanh1@grr.la	Khảo sát
ABC128	Thanh Tran thanh1@grr.la	Khảo sát
a3 Tran Thi c3@gmail.com 1234567813 Gọi	Thanh Tran thanh1@grr.la	Khảo sát



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

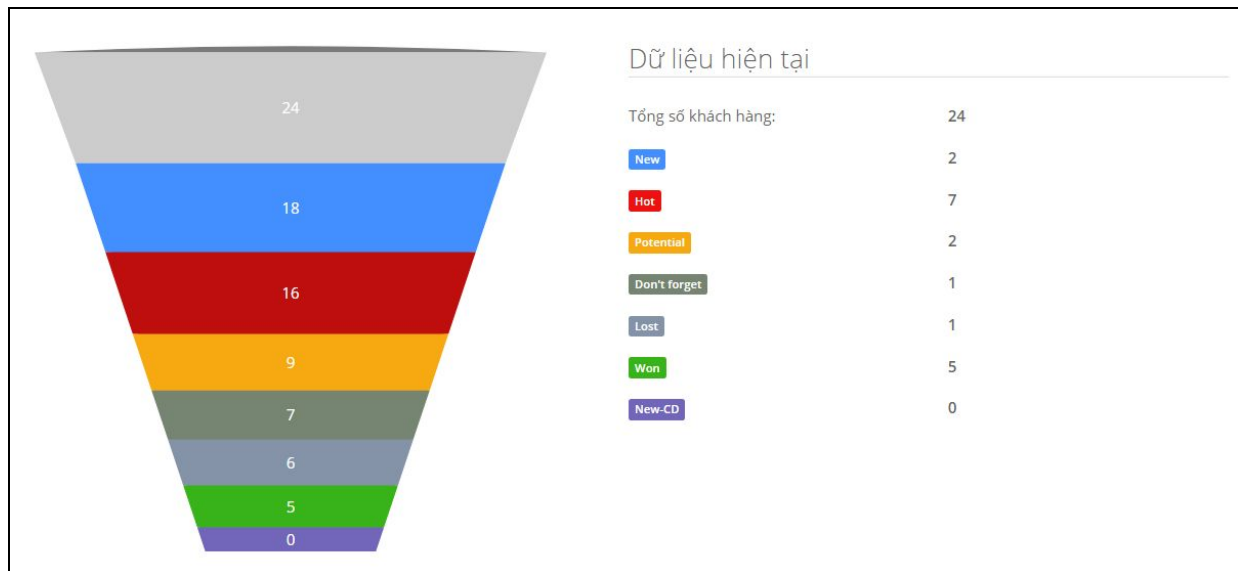
Chiến dịch / Tra cứu thông tin khách hàng 3

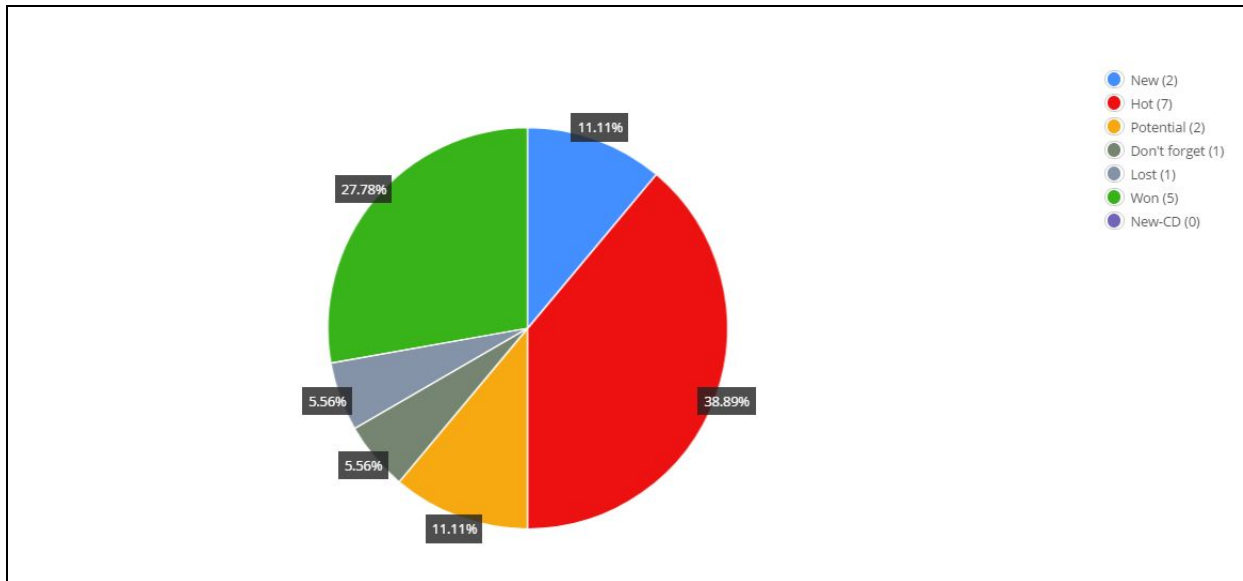
Xem theo trạng thái lưu Báo cáo Thiết lập

Chưa có trạng thái	New	Hot	Potential
ABC125 T	Công Ty Luật TNHH Sb Law T 0904340664	a5 Hồ Văn T e5@gmail.com 1234567815	a6 Lê T f6@gmail.com 0905009805
Công Ty TNHH Ruby Global Media P 0905685239	a4 Trương Thị H d4@gmail.com 1234567814	a1 Đoàn Văn T a1@gmail.com 1234567811	a3 Trần Thị T c3@gmail.com 1234567813 Gọi
ABC127 P		Công ty TNHH TMDV Comptree Việt Nam H kimthoa2911@gmail.com 0902670024	
ABC128 T		ABC123 P	
a2 Nguyễn Văn T b2@gmail.com 1234567812		ABC126 T	
ABC124 P			
Công Ty Cổ Phần Thiết Kế Xây Dựng Vạn Hưng Phát 1 H 0908966808			
Công Ty TNHH TM & DV Toàn Diện Tiên Phong T 0968254571 Gọi			
Công Ty TNHH Tin Học Viễn Thông Nhất Tiến Chung T			

Báo cáo:

- Báo cáo trạng thái dữ liệu khách hàng bằng biểu đồ hình phễu và hình tròn





- Hoặc xem trạng thái dữ liệu khách hàng trên mỗi nhân viên chịu trách nhiệm



- Báo cáo lịch sử cuộc gọi

<div> <div>Biểu đồ</div> <div>Lịch sử cuộc gọi (3)</div> <div>Khảo sát</div> </div>					
20					
Nhân viên	Khách hàng	Trạng thái gọi	Thời gian	Bắt đầu lúc	Kết thúc lúc
Thanh Tran	Công Ty TNHH TM & DV Toàn Diện Tiên Phong	missed	00:00	06:57:15 06/06/2017	06:57:50 06/06/2017
Thanh Tran	a3 Tran Thị	missed	00:00	06:57:03 06/06/2017	06:57:12 06/06/2017
Thanh Tran	CCC21 Tran Thị	missed	00:00	06:56:49 06/06/2017	06:56:57 06/06/2017

- Thống kê các câu trả lời trong Form khảo sát

Biểu đồ
Lịch sử cuộc gọi (3)
Khảo sát

Click vào câu hỏi để xem kết quả khảo sát

Subscribe Now

Chưa khảo sát

Enter Name

Enter Email

Select your Frequency

2. Nhân viên tiếp nhận và thực hiện telesales

Bước 1: Tiếp nhận và xem danh sách dữ liệu khách hàng được giao

- Vào mục **Telesales** → chọn **Chiến dịch** → chọn Chiến dịch được giao

P
Phong Tran

Bảng tổng hợp
Hoạt động
Khách hàng
Nhiệm vụ
Giao dịch
Telesales
Chiến dịch
Báo cáo

Chiến dịch

20

3

Tra cứu thông tin khách hàng 3
Thanh Tran
06/06/2017

Ngày bắt đầu
06/06/2017
Ngày kết thúc
30/06/2017
còn lại 24 ngày

1

Tra cứu thông tin khách hàng
Thanh Tran
29/05/2017

Ngày bắt đầu
29/05/2017
Ngày kết thúc
31/05/2017
Đã kết thúc

Tổng: 2

- Nhân viên chịu trách nhiệm (member) sẽ thấy tổng quan telesales của chính mình

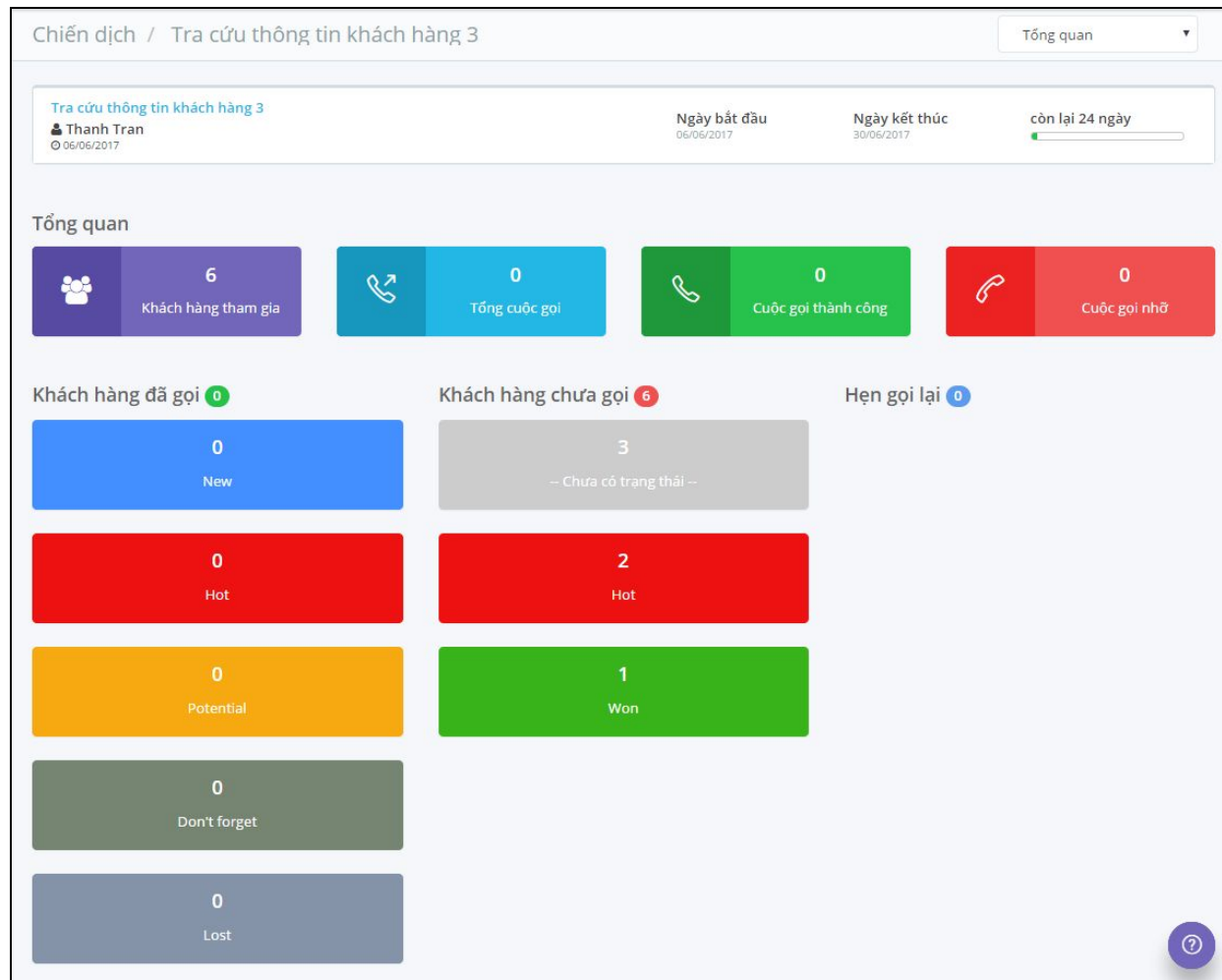


BeelQ

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



Bước 2: Tương tác khách hàng

- Nhân viên (member) chọn nút Khảo sát để tương tác với khách hàng

Chiến dịch / Tra cứu thông tin khách hàng 3 Xem theo danh sách

Trạng thái gọi: -- Tất cả --
 Trạng thái: -- Tất cả --

20

Khách hàng	Trạng thái	
CCC4 Trương Thị 1234567893 Gọi	Won	Khảo sát
Công Ty TNHH Ruby Global Media 0905685239 Gọi		Khảo sát



- Sau khi nhấn nút Khảo sát, nhân viên (member) sẽ thực hiện gọi cho khách hàng được phân phối và điền thông tin vào Form. Thực hiện thay đổi trạng thái sau khi gọi, hoặc hẹn gọi lại với lựa chọn “hẹn gọi lại” → chọn nút Lưu để lưu lại quá trình tương tác với khách hàng

The screenshot displays the BeelQ CRM interface. On the left, a customer profile for 'CCC4 Trương Thị' is shown with fields for phone number (1234567893), name (CCC4), surname (Trương Thị), ID number (123459), birth date (24/10/1991), and address (60 Le Do, Da Nang, Viet Nam). Below the profile is a 'Ghi chú' (Notes) section with a text editor. On the right, a 'Subscribe Now' form is visible, including fields for 'Enter Name' and 'Enter Email', a frequency selection (Daily/Weekly), and a 'Stages' progress bar with markers for NEW, HOT, POTENTIAL, DON'T FORGET, LOST, WON, and NEW CD. At the bottom right, there are buttons for 'Hẹn gọi lại' (Schedule call), 'Đóng' (Close), and 'Lưu' (Save), with a blue circle '3' highlighting the 'Lưu' button.

Bước 3: Thống kê, nhân viên (member) chỉ có thể xem của mình mình mình. Nhân viên (member) có thể xem tổng thể kết quả tương tác với khách hàng

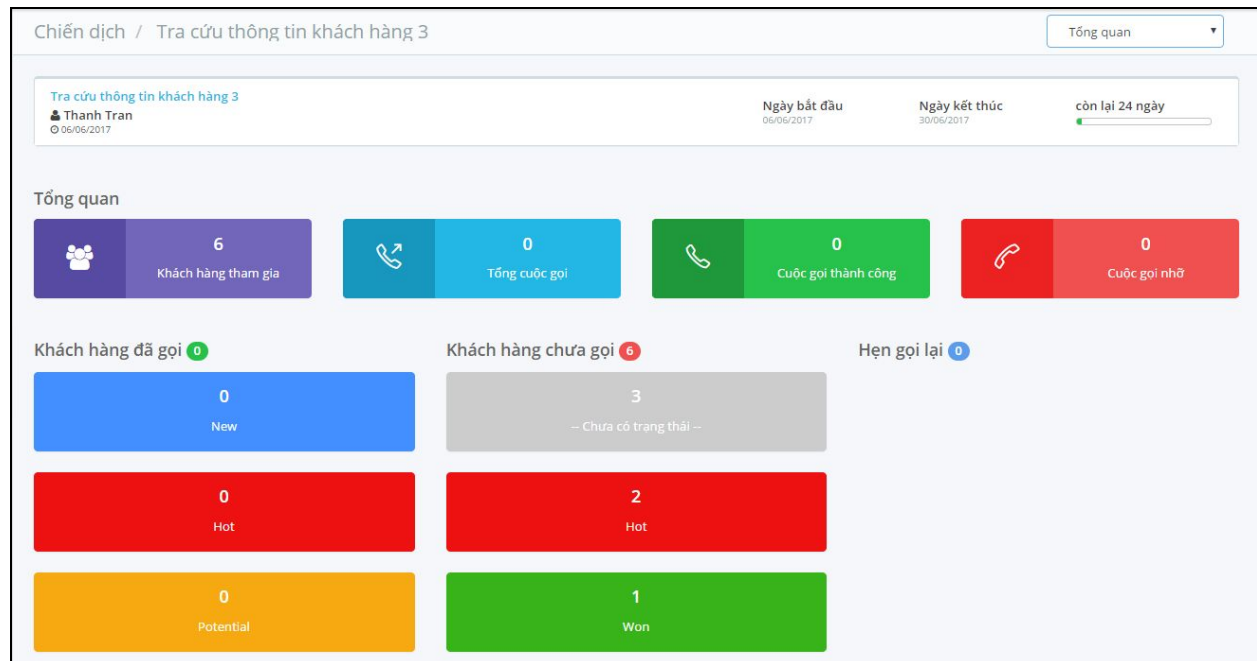


BeelQ

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



- Xem theo danh sách

Chiến dịch / Tra cứu thông tin khách hàng 3 Xem theo danh sách

Trạng thái gọi: -- Tất cả --

Trạng thái: -- Tất cả --

20

Khách hàng	Trạng thái	Khảo sát
 CCC4 Trương Thị 1234567893	Won	<input checked="" type="checkbox"/>
 Công Ty TNHH Ruby Global Media 0905685239		<input checked="" type="checkbox"/>
 ABC127		<input checked="" type="checkbox"/>
 ABC123	Hot	<input checked="" type="checkbox"/>
 ABC124		<input checked="" type="checkbox"/>

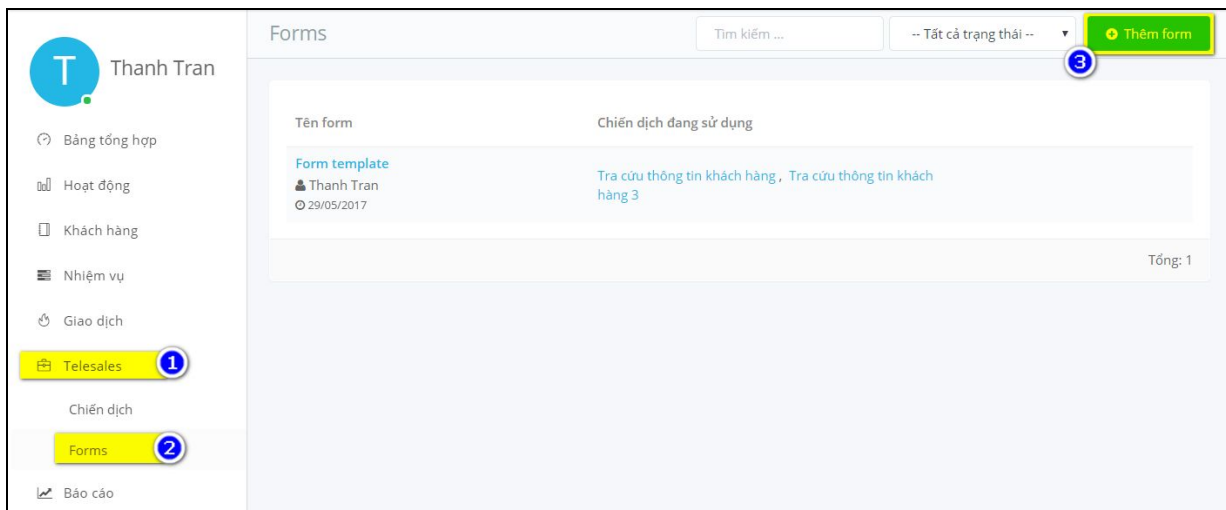
- Xem theo trạng thái

Chiến dịch / Tra cứu thông tin khách hàng 3 Xem theo trạng thái ▾

-- Chưa có trạng thái --	1	New	1	Hot	2	Potential	1	Don't forget
ABC124		Công Ty TNHH Ruby Global Media 0905685239 Gọi		ABC123 Công Ty Cổ Phần Truyền Thông Canavi VIỆT NAM canavi.vn@gmail.com 0873066883 Gọi		ABC127		

3. Tạo Mẫu Forms

- Tại mục Telesales, chọn Form → chọn Thêm form



- Chọn mẫu form có sẵn, hoặc 1 form trống → chọn Go



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

- Nhập tên form, và mô tả

- Kéo thả những **thành phần** sang **bản mẫu** để cấu hình tùy chỉnh cho form → chọn **Lưu** để tạo form mới

