

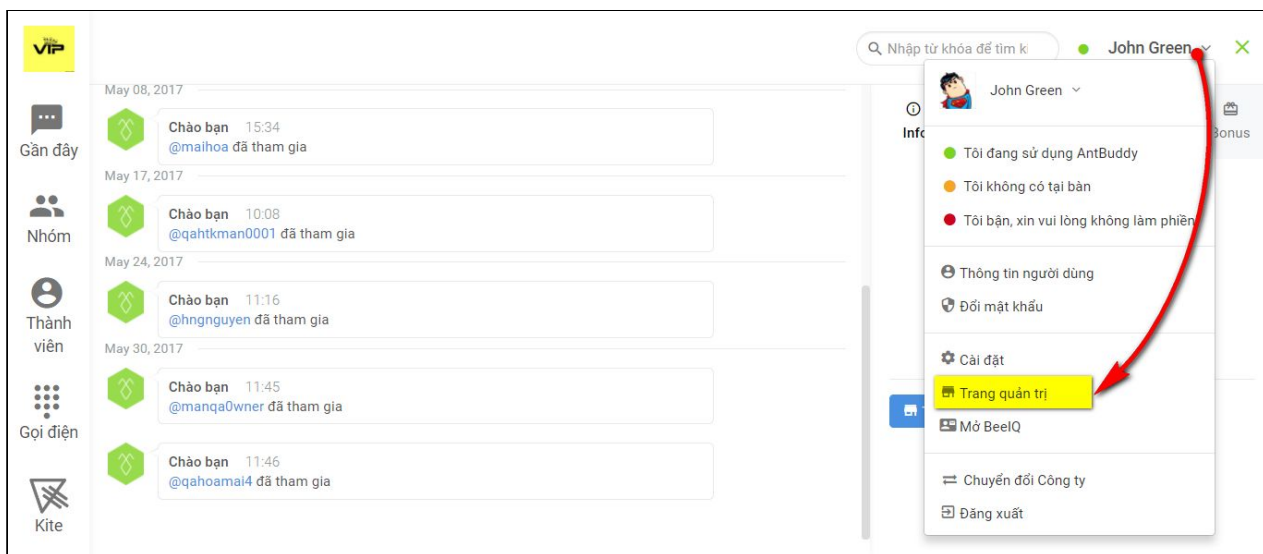
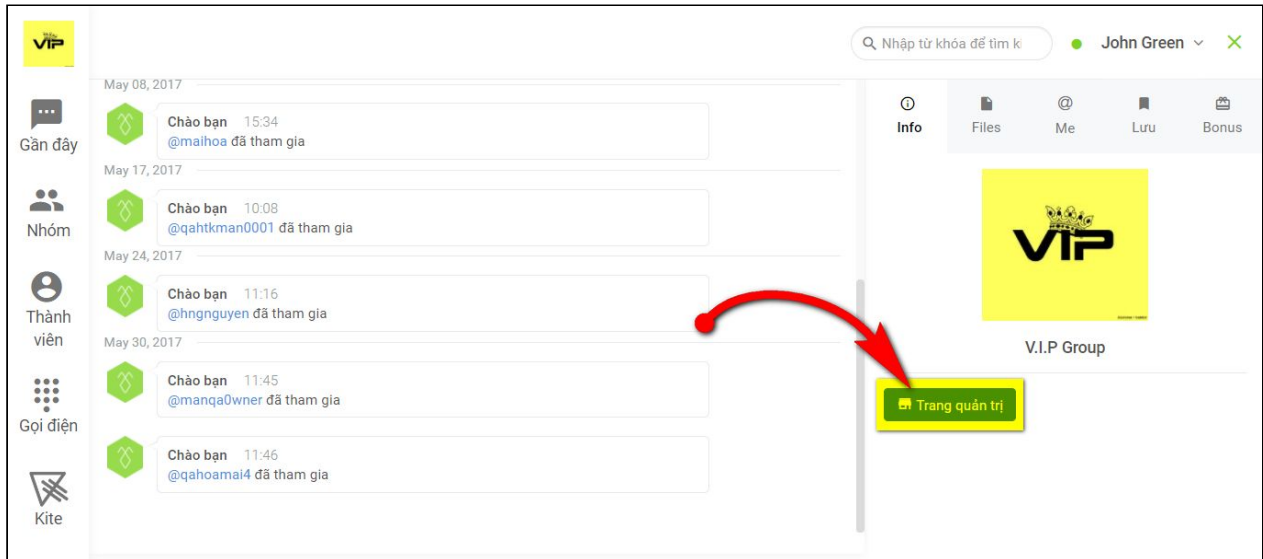
Hướng dẫn thiết lập Call Center tại phần mềm BeelQ CRM

I. Cấu hình gọi trên BeelQ

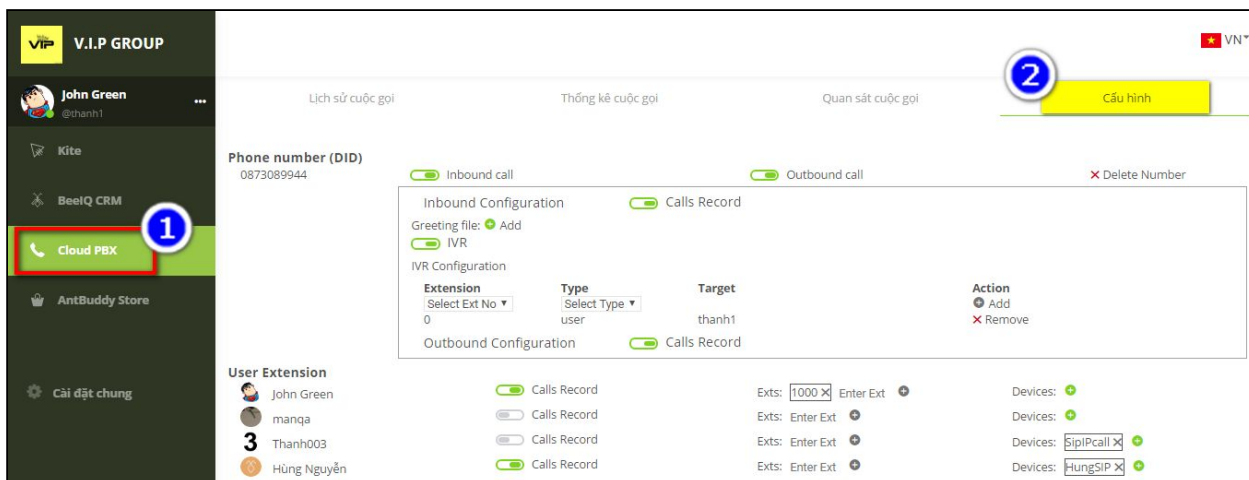
1. Tạo tài khoản SIP trên AntBuddy

Để cấu hình tài khoản SIP trên BeelQ dùng để Gọi từ web và Gọi từ IP Phone bạn cần làm theo các bước sau:

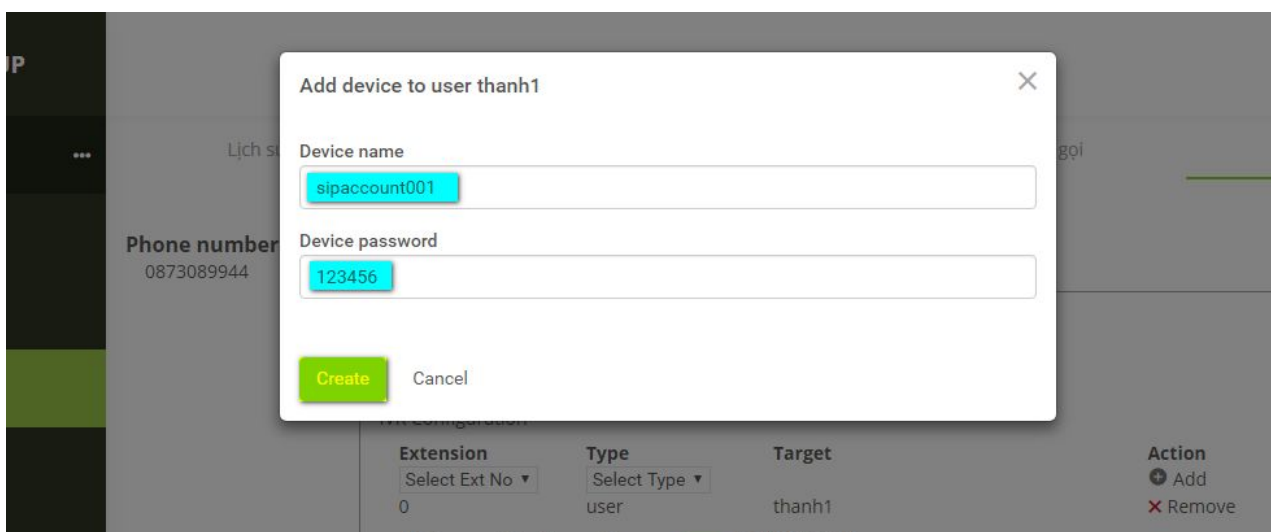
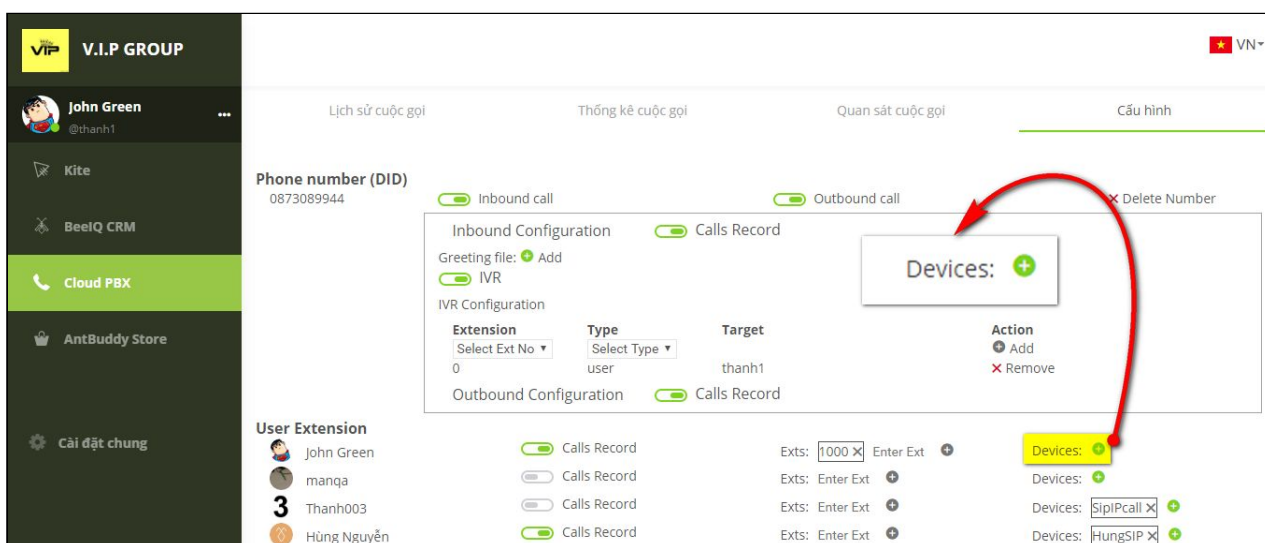
Bước 1: Sau khi đăng nhập vào Antbuddy, chọn **Vào trang quản trị** tại trang Lobby hoặc tại biểu tượng cài đặt người dùng chọn **Vào trang quản trị** ở menu drop down.



Bước 2: Chọn mục Cloud PBX → chọn mục Cấu hình



Bước 3: Tại mục **User Extension**, Click chọn biểu tượng **(+)** tại **Devices**, nhập **Device name** và **Device password** như hình minh họa dưới, sau đó nhấn **Create (Tạo)** để hoàn tất.



**Lưu ý:**

- Phải tạo 2 tài khoản SIP tại bước này, một tài khoản dùng để Gọi từ web và một tài khoản dùng để Gọi từ IP Phone
- Khi tạo Device name không dùng dấu gạch dưới “_” và dấu gạch ngang “-”

Bước 4: Lấy thông tin tài khoản SIP → Chọn chọn tài khoản SIP vừa tạo → Chọn mục web

The screenshot shows the 'Cấu hình' (Configuration) tab for a phone number (DID) 0873089944. The interface includes sections for Inbound call, Outbound call, Inbound Configuration, and Outbound Configuration. A red arrow points from the 'sipaccount001' device name in the 'Devices' list to the 'sipaccount001' text box in the 'Inbound Configuration' section.

The screenshot shows the 'User thanh1' dialog box. The 'Device name' is 'sipaccount001' and the 'Device password' is '123456'. The 'Web' tab is selected, showing the 'Websocket Server' as 'wss://ab-kz-02.antbuddy.com:8443', the 'User@domain' as 'sipaccount001@qahtksungroup.antel-pro.ab-kz-02.antbuddy.com', and the 'Password' as '123456'.



Extension	Type	Target	Action
Select Ext No ▼ 0	Select Type ▼ user	thanh1	Add Remove

Ví dụ ở đây đã tạo 2 tài khoản SIP với thông tin như sau:

Tài khoản 1:

- Websocket Server: <wss://ab-kz-02.antbuddy.com:8443> (URL mặc định)
- User@domain:
sipaccount001@qahtksungroup.anttel-pro.ab-kz-02.antbuddy.com
- Password: [123456](#)

Tài khoản 2:

- Websocket Server: <wss://ab-kz-02.antbuddy.com:8443> (URL mặc định)
- User@domain:
sipaccount002@qahtksungroup.anttel-pro.ab-kz-02.antbuddy.com
- Password: [123456](#)

1.1 Cấu hình Gọi từ web

Bước 1: Vào trang **Thiết lập cá nhân** của BeelQ → chọn mục Gọi trên web tại Tài khoản SIP



1 Thanh Tran

Múi giờ: (GMT+07:00) Bangkok, Hanoi, Jakarta

Định dạng 24 giờ: ☐

2 Tài khoản SIP

3 Gọi trên web | Gọi từ IP Phone

Máy chủ websocket: wss://ab-kz-01.antbuddy.com

User@domain: username@domain.com

Mật khẩu: *****

Cập Nhật

Bước 2: chọn thông tin từ 1 trong 2 tài khoản SIP đã tạo để điền vào các trường tương ứng tại mục **Gọi trên web** (hình dưới sử dụng tài khoản 1) → chọn **Cập Nhật** để lưu, sau đó **tải lại trang**

Tài khoản SIP

Gọi trên web | Gọi từ IP Phone

Máy chủ websocket: wss://ab-kz-02.antbuddy.com:8443

User@domain: sipaccount001@qahtksungroup.anttel-p

Mật khẩu: *****

Cập Nhật



1.2 Cấu hình Gọi từ IP Phone

Bước 1: Vào trang **Thiết lập cá nhân** của BeelQ → chọn mục **Gọi từ IP Phone** tại **Tài khoản SIP**

1 Thanh Tran

Múi giờ (GMT+07:00) Bangkok, Hanoi, Jakarta

Định dạng 24 giờ

2 Tài khoản SIP

3 Gọi từ IP Phone

Gọi trên web

Gọi từ IP Phone

Cấu hình tài khoản SIP này vào IP Phone để sử dụng tính năng gọi qua IP Phone. Tính năng tự động nhắc máy chỉ hoạt động trên các IP Phone có hỗ trợ tính năng này

User@domain username@domain.com

Mật khẩu *****

Tự động nhắc máy ☐

Cập Nhật



Bước 2: Chọn thông tin từ 1 trong 2 tài khoản SIP đã tạo để điền vào các trường tương ứng tại mục **Gọi từ IP Phone** (hình dưới sử dụng tài khoản 2) → chọn **Cập Nhật** để lưu, sau đó **tải lại trang**

The screenshot shows a web interface titled "Tài khoản SIP". It has two tabs: "Gọi trên web" and "Gọi từ IP Phone", with the latter being selected. A blue informational box states: "Cấu hình tài khoản SIP này vào IP Phone để sử dụng tính năng gọi qua IP Phone. Tính năng tự động nhấc máy chỉ hoạt động trên các IP Phone có hỗ trợ tính năng này". Below this, there are three fields: "User@domain" with the value "sipaccount002@qahtksungroup.antel-p", "Mật khẩu" (Password) with masked characters "*****", and "Tự động nhấc máy" (Auto answer) with an unchecked checkbox. A green "Cập Nhật" (Update) button is located at the bottom right.

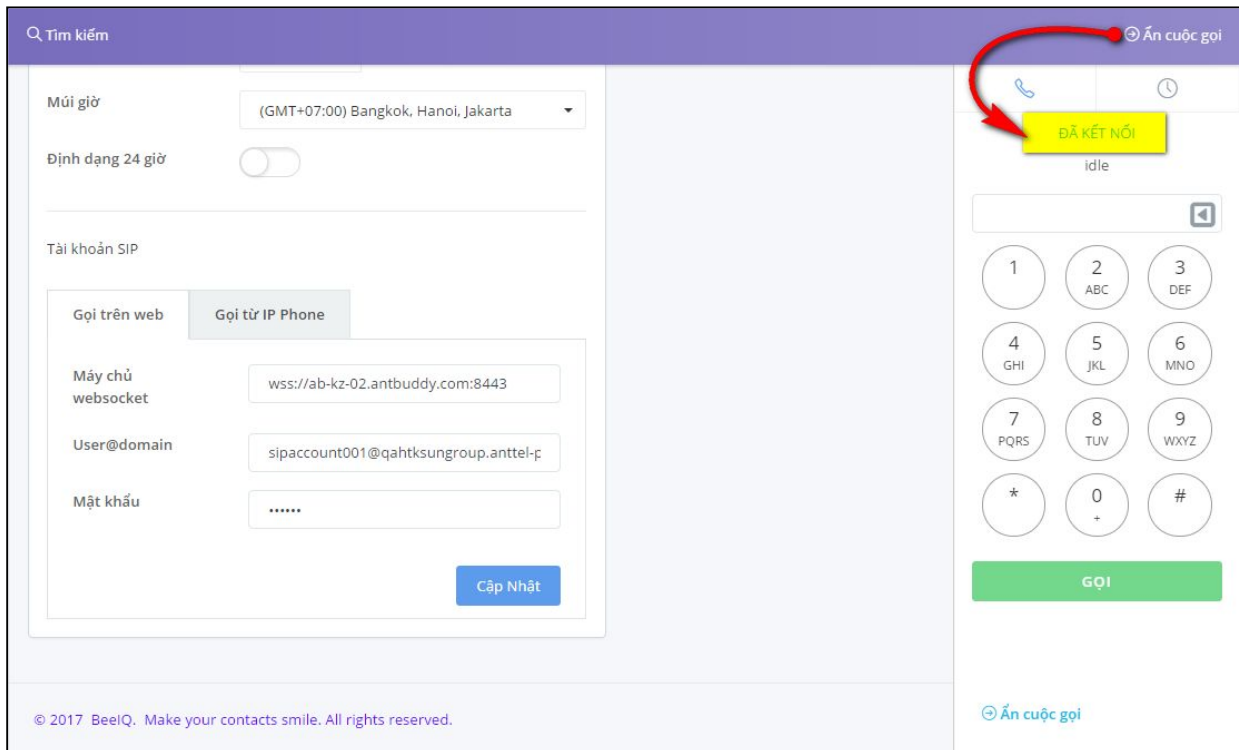
Lưu ý: Tại bước này không điền thông tin vào trường **Máy chủ websocket** như **Gọi trên web**

Bước 3: Cấu hình với thông tin tài khoản SIP này lên IP Phone để hoàn tất cấu hình Gọi từ IP Phone (tham khảo cấu hình tài khoản SIP lên IP Phone)

II. Sử dụng tính năng gọi trên BeelQ

1. Sử dụng tính năng Gọi từ web

Tại thanh công cụ phía trên bên phải màn hình, chọn biểu tượng **Gọi**, nếu Bảng điều khiển điện thoại xuất hiện với trạng thái **Đã kết nối** nghĩa là cấu hình thành công, bây giờ bạn có thể Thực hiện cuộc gọi và Nhận cuộc gọi ngay trên hệ thống BeelQ.



Lưu ý: Nếu trạng thái hiển thị là **Mất kết nối**, bạn cần kiểm tra lại cấu hình.

1.1 Thực hiện cuộc gọi

Có 3 cách để thực hiện cuộc gọi từ BeelQ:

Cách 1: Gọi từ bàn phím điện thoại của phần mềm BeelQ

- Nhấn biểu tượng **Gọi** tại thanh công cụ phía trên bên phải màn hình hoặc nhấn phím tắt **Ctrl+Shift+Left** để mở Bảng điều khiển điện thoại



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

The screenshot shows the BeelQ CRM dashboard. At the top right, there is a purple button labeled 'Gọi' with a phone icon. A red arrow originates from this button and points to a larger purple button labeled 'Gọi' with a phone icon, which is positioned over the 'GIAO' (Deliveries) section of the dashboard. The dashboard itself features a header with 'với BeelQ !' and a navigation bar with three main sections: 'KHÁCH HÀNG' (Customers) with 692 items, 'NHIỆM VỤ' (Tasks) with 5 items, and a date/time display for June 07, Wednesday, 3:01 am. Below the navigation bar, there are filters for 'Tất cả nhân viên' (All staff) and 'Tháng này' (This month). The main content area is divided into four sections: 'EMAIL ĐÃ GỬI' (Emails sent) with 0 items, 'SMS ĐÃ GỬI' (SMS sent) with 0 items, 'GIAO' (Deliveries) with 0 items, and 'NHIỆM VỤ HOÀN THÀNH' (Tasks completed) with 0 items. Below these sections, there are two columns: 'Hoạt động' (Activities) and 'Những thay đổi' (Changes). The 'Hoạt động' column lists three activities related to a customer named Thanh Tran, each with a '8 hours ago' timestamp. The 'Những thay đổi' column lists two changes: 'First release' on Nov 3, 2016, and 'Latest activities page : Add new page'.



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

Ẩn cuộc gọi

Chào với BeelQ !

692 KHÁCH HÀNG

5 NHIỆM VỤ

Tất cả nhân viên

EMAIL ĐÃ GỬI

SMS ĐÃ GỬI

GIAO DỊCH ĐÃ TẠO

0

0

0

Hoạt động

Thanh Tran

Có một cuộc gọi bị nhỡ đến Công Ty TNHH TM & DV Toàn Diện Tiên Phong - trong chiến dịch Tra cứu thông tin khách hàng 3 (Telesales) 8 hours ago

Thanh Tran

Có một cuộc gọi bị nhỡ đến a3 Tran Thị - trong chiến dịch Tra cứu thông tin khách hàng 3 (Telesales) 8 hours ago

Thanh Tran

Có một cuộc gọi bị nhỡ đến CCC21 Tran Thị - trong chiến dịch Tra cứu thông tin khách hàng 3 (Telesales) 8 hours ago

Ẩn cuộc gọi

ĐÃ KẾT NỐI

idle

1

2 ABC

3 DEF

4 GHI

5 JKL

6 MNO

7 PQRS

8 TUV

9 WXYZ

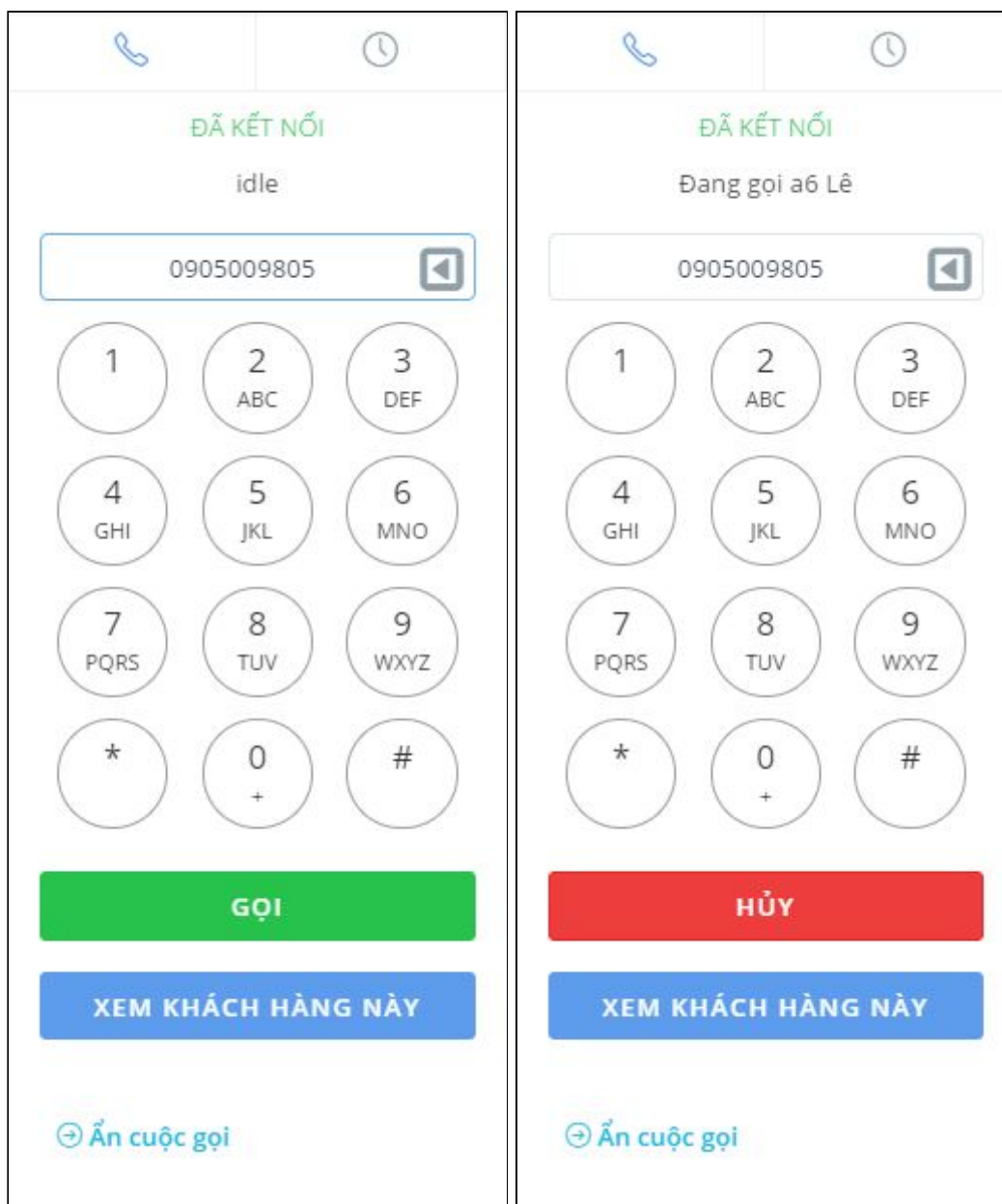
*

0 +

#

GỌI

- Nhập số cần gọi → chọn **Gọi** hoặc nhấn **Enter** từ bàn phím



Cách 2: Gọi từ danh sách khách hàng có sẵn

- Để thực hiện cuộc gọi, bạn vào trang **Khách hàng**, chọn vào biểu tượng **gọi** bên cạnh số điện thoại của khách hàng cần gọi.

Kiểm tra khách hàng
Xem theo danh sách ▼
+ Thêm khách hàng ▼

Export Khách hàng

- Khách hàng vừa thêm
- Khách hàng cá nhân
- Khách hàng doanh nghiệp
- Cá nhân không được gắn thẻ

Ngày Tạo

Lọc theo trạng thái [Quản lý trạng thái](#)

Quản lý kênh khách hàng

Lọc khách hàng của bạn bằng:

Mã khách hàng	Tên	Email	Điện thoại	Chức danh	Website	Tỉnh / Thành phố	Trường tùy chỉnh	Thông tin thêm	Người chịu trách nhiệm	Tạo bởi
PID-698	Hoang Nguyen (A)	moai12@gggg.la	0905009805	admin qatkt	hoamai3	Thanh Tran	29/05/2017	hoamai3	Potential	07/06/2017
PID-697 mới	(A)	mol12@ggggg.la				Thanh Tran	29/05/2017	Thanh Tran	New-CD	29/05/2017
PID-696	123	abc123@grr.la				Thanh Tran	29/05/2017	Thanh Tran	New-CD	29/05/2017
PID-695	Man Su Huynh	manman@manman.man	873019555			Thanh Tran	24/05/2017	Thanh Tran		06/06/2017

- Bảng điều khiển cuộc gọi sẽ tự động xuất hiện, hiển thị thông báo Tên và Số điện thoại của khách hàng đang gọi. Nhấn Hủy hoặc Enter tại mục Input số điện thoại trên Bảng điều khiển để kết thúc cuộc gọi.

Khách hàng

Xem theo danh sách

Export Khách hàng

Khách hàng vừa thêm

Khách hàng cá nhân

Khách hàng doanh nghiệp

Cá nhân không được gắn thẻ

Ngày Tạo

dd/mm/yyyy - dd/mm/yyyy

Lọc theo trạng thái [Quản lý trạng thái](#)

---Chọn trạng thái---

Kênh khách hàng [Quản lý kênh khách hàng](#)

Lọc khách hàng của bạn bằng:

Mã khách hàng Tên Email Điện thoại Chức danh Website Tỉnh / Thành phố Tru
tùy chỉnh Thông tin thêm Người chịu trách nhiệm Tạo bởi

<input type="checkbox"/>	Tên	Người tạo	Người chịu trách nhiệm
<input type="checkbox"/>	<div><div><div><div></div><div>PID-698 Hoang Nguyen (A)</div><div><div>📞 0905009805</div></div></div></div></div>	<div><div>admin qahkt hoamai3</div><div>29/05/2017</div></div>	<div><div>admin qahk hoamai3</div></div>
<input type="checkbox"/>	<div><div><div><div></div><div>PID-697 mời (A)</div><div><div>✉️ moi12@gggggg.la</div><div>📞 Contact từ AB</div></div></div></div></div>	<div><div>Thanh Tran</div><div>29/05/2017</div></div>	Thanh Tran
<input type="checkbox"/>	<div><div><div><div></div><div>PID-696 123</div><div><div>✉️ abc123@grr.la</div></div></div></div></div>	<div><div>Thanh Tran</div><div>29/05/2017</div></div>	Thanh Tran
<input type="checkbox"/>	<div><div><div><div></div><div>PID-695 Man Su Huynh</div><div><div>✉️ manman@manman.man</div><div><div>📞 873019555</div><div>📞 CD-tracuuthongtin</div></div></div></div></div></div>	<div><div>Thanh Tran</div><div>24/05/2017</div></div>	Thanh Tran

ĐÃ KẾT NỐI

Đang gọi Hoang Nguyen

0905009805

1

2
ABC

3
DEF

4
GHI

5
JKL

6
MNO

7
PQRS

8
TUV

9
WXYZ

*

0
+

#

HỦY

XEM KHÁCH HÀNG NÀY

[📞 Ấn cuộc gọi](#)

**Cách 3:** Gọi từ trang thông tin chi tiết của khách hàng


- Tại trang thông tin chi tiết của khách hàng, bạn click vào biểu tượng gọi bên cạnh số điện thoại của khách hàng để thực hiện cuộc gọi.

The screenshot displays the 'Khách hàng / Hoang Nguyen' profile page. On the left, there's a customer profile card with a placeholder image and details: 'Hoang Nguyen', 'Tạo bởi admin qahtk hoamai3', and 'Ngày tạo May 29, 2017'. Below this is a table titled 'THÔNG TIN CỦA PID-698' containing fields like Tên, Họ, Chức danh, Số CMND, Trạng thái (Potential), Ngày sinh, Giới tính (Khác), and Doanh nghiệp. A red arrow points from the 'Gọi' button in the 'Điện thoại' row of this table to the 'Gọi' button in the call control panel on the right. The call control panel includes a 'Danh sách ghi chú' (Notes list) with entries for 'Thanh Tran' and a 'Thêm ghi chú' (Add note) button. It also shows a 'Thay đổi từ' (Change from) dropdown set to 'Contact từ AB' and a 'sang Unknown' status. A red arrow points from the 'Gọi' button in the call control panel to the 'Gọi' button in the customer's contact information row.

- Bảng điều khiển cuộc gọi sẽ tự động xuất hiện, hiển thị thông báo Tên và Số điện thoại của khách hàng đang gọi. Nhấn Hủy hoặc Enter tại mục Input số điện thoại trên Bảng điều khiển để kết thúc cuộc gọi.



Khách hàng / Hoang Nguyen



Hoang Nguyen
Tạo bởi admin qahtk hoamai3
Ngày tạo May 29, 2017

THÔNG TIN CỦA PID-698

[CẬP NHẬT TẤT CẢ CÁC THUỘC TÍNH](#)

Tên	Hoang
Họ	Nguyen
Chức danh	...
Số CMND	...
Trạng thái	Potential
Ngày sinh	...
Giới tính	Khác
Doanh nghiệp	...
Điện thoại	0905009805
Email	...

Ghi chú (9) | Nhiệm vụ (0) | Giao dịch

Danh sách ghi chú

Thanh Tran

Có một cuộc gọi thành công đến khách hàng này

Jun 07, 2017 3:18 am

Hiển thị

Thanh Tran

Thanh Tran đã cập nhật khách hàng này.

Thẻ

Thay đổi từ Contact từ AB sang Unknown

Jun 07, 2017 3:12 am

Hiển thị

Thanh Tran

Thanh Tran đã cập nhật khách hàng này.

Đã kết nối

Đang gọi Hoang Nguyen

0905009805

1

2 ABC

3 DEF

4 GHI

5 JKL

6 MNO

7 PQRS

8 TUV

9 WXYZ

*

0 +

#

HỦY

XEM KHÁCH HÀNG NÀY

Ẩn cuộc gọi

1.2 Nhận cuộc gọi

Khi khách hàng gọi vào, hệ thống sẽ gửi thông báo có cuộc gọi đến như hình dưới, đồng thời bàn phím tự động hiển thị Tên và Số điện thoại của khách hàng đang gọi đến (trường hợp số điện thoại đã tồn tại trong hệ thống BeelQ). Nhấn Nhận để nghe cuộc gọi, Từ chối để kết thúc cuộc gọi.



The screenshot displays the BeelQ CRM interface. On the left, the customer profile for 'Hoang Nguyen' is shown, including a placeholder for a profile picture, name, and creation date. Below this is a table for 'THÔNG TIN CỦA PID-698' with fields for Name, Surname, Position, ID Number, Status (Potential), Date of Birth, and Gender. The main area shows a 'Danh sách ghi chú' (Note list) with a note from 'Thanh Tran' dated June 7, 2017, at 3:18 am. A yellow call log overlay on the right shows a call from '0873019555' with a numeric keypad and a 'NHẬN' (Receive) button. A green phone icon and a 'BeelQ incoming call' notification are also visible.

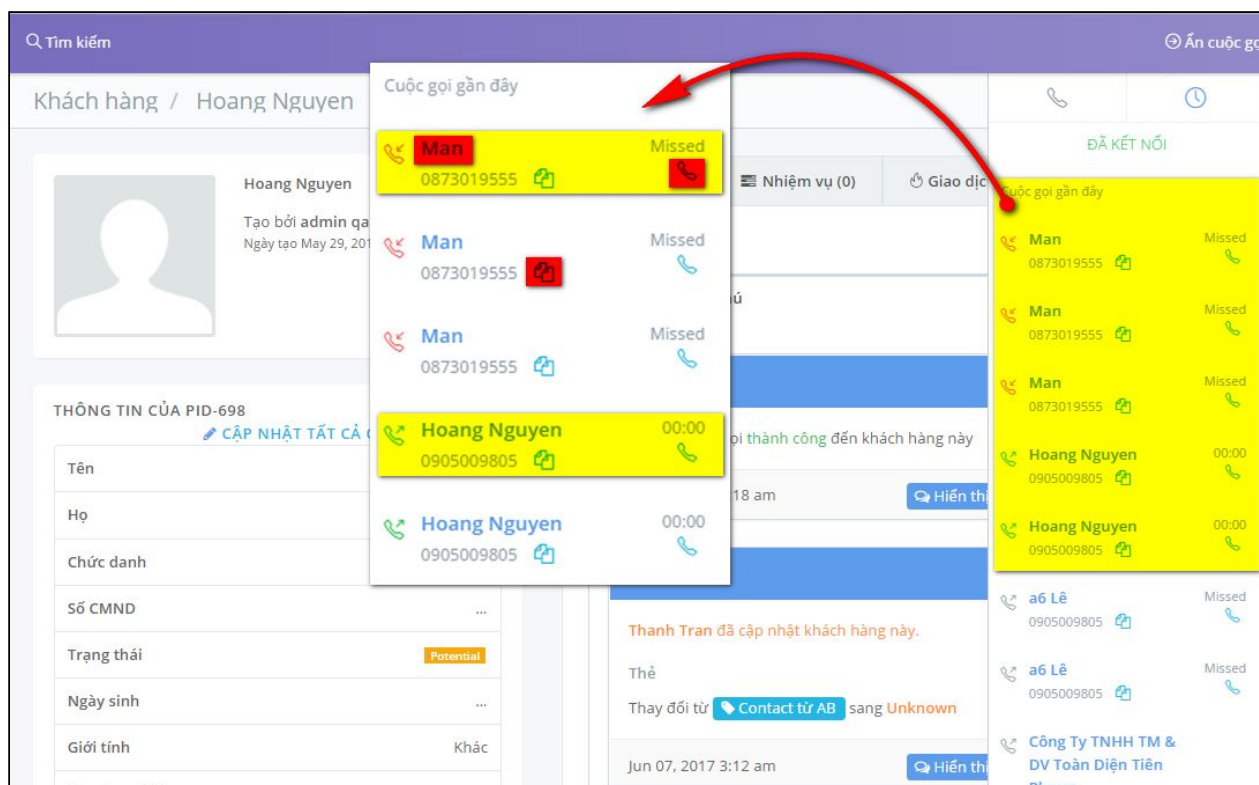
Lưu ý: Nếu số điện thoại chưa tồn tại trong hệ thống, hệ thống sẽ chỉ hiển thị Số điện thoại đang gọi đến mà không hiển thị Tên khách hàng.

1.3 Lưu lại lịch sử cuộc gọi

Nhấn **biểu tượng Gọi** tại thanh công cụ phía trên bên phải màn hình hoặc nhấn phím tắt **Ctrl+Shift+Right** để mở mục **Lịch sử cuộc gọi** tại Bảng điều khiển điện thoại.

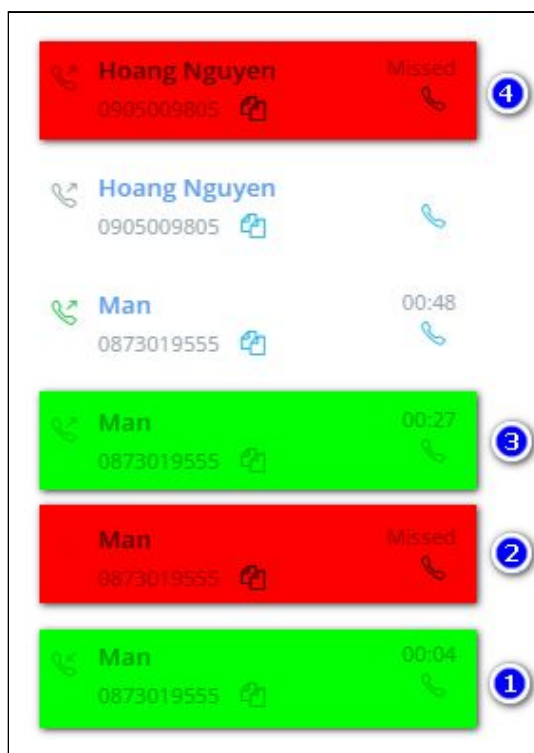
Tại lịch sử cuộc gọi, bạn có thể thực hiện các thao tác sau:

- Click vào Tên để vào trang thông tin chi tiết của khách hàng
- Click vào icon điện thoại để gọi lại cho khách hàng
- Click vào icon copy để sao chép số điện thoại



Tại Lịch sử cuộc gọi, bạn có thể nhận biết được Cuộc gọi vào, cuộc gọi ra, cuộc gọi bị nhớ của khách hàng và cuộc gọi đến khách hàng không thành công

1. Cuộc gọi vào thành công
2. Cuộc gọi vào bị nhớ
3. Cuộc gọi ra thành công
4. Cuộc gọi ra bị nhớ



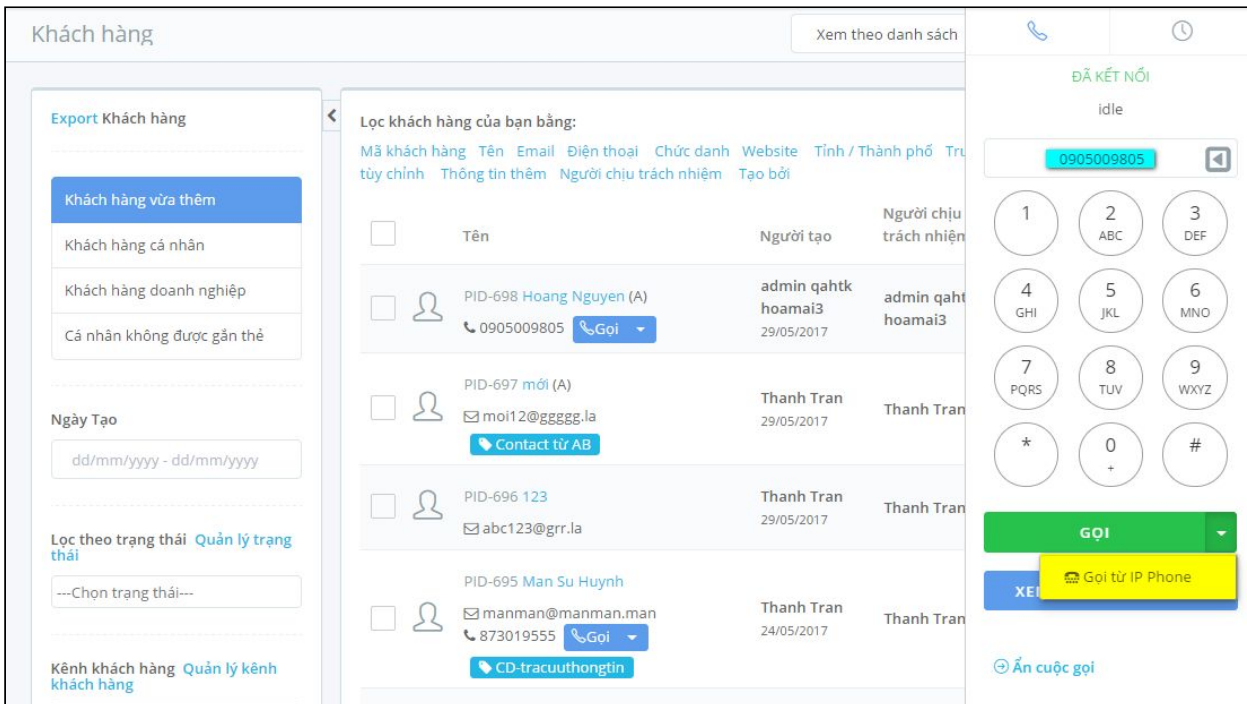
2. Sử dụng tính năng Gọi từ IP Phone

2.1 Thực hiện cuộc gọi

Có 3 cách để thực hiện cuộc gọi từ IP Phone:

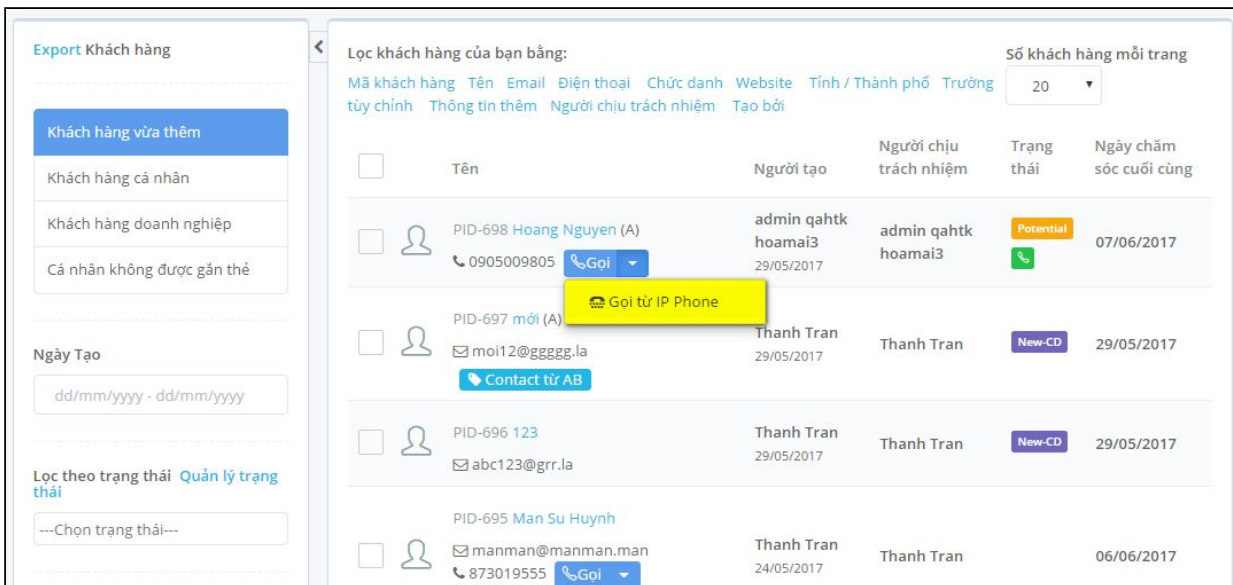
Cách 1: Gọi từ bàn phím điện thoại của phần mềm BeelQ

- Nhấn **biểu tượng Gọi** tại thanh công cụ phía trên bên phải màn hình hoặc nhấn phím tắt **Ctrl+Shift+Left** để mở Bảng điều khiển điện thoại
- Nhập số điện thoại → chọn **nút xổ xuống** tại nút **Gọi** → chọn **Gọi từ IP Phone**



Cách 2: Gọi từ danh sách khách hàng có sẵn

- Để thực hiện cuộc gọi, bạn vào trang **Khách hàng**, chọn vào **biểu tượng gọi** bên cạnh số điện thoại của khách hàng cần gọi.
- Chọn nút **xổ xuống** bên cạnh nút **Gọi** → chọn **Gọi từ IP Phone**





Cách 3: Gọi từ trang thông tin chi tiết của khách hàng

- Tại trang thông tin chi tiết của khách hàng, chọn vào **biểu tượng gọi** bên cạnh số điện thoại của khách hàng cần gọi.
- Chọn **nút xổ xuống** bên cạnh nút **Gọi** → chọn **Gọi từ IP Phone**

The screenshot displays the BeelQ CRM interface. On the left, a customer profile for 'Hoang Nguyen' is shown, including a placeholder for a profile picture and a list of personal and contact details. A yellow call button with a dropdown menu is positioned over the phone number. The dropdown menu is open, showing 'Gọi từ IP Phone' as the selected option. On the right, a 'Danh sách ghi chú' (Notes list) section displays three call logs for 'Thanh Tran', each with a status (e.g., 'bị nhờ', 'thành công') and a timestamp. Buttons for 'Xem' (View), 'Thêm ghi chú' (Add note), and 'Hiện thị ghi chú(0)' (Show notes(0)) are visible for each log.

Hoang Nguyen
Tạo bởi admin qahtk hoamai3
Ngày tạo May 29, 2017

THÔNG TIN CỦA PID-698 [CẬP NHẬT TẤT CẢ CÁC THUỘC TÍNH](#)

Tên	Hoang
Họ	Nguyen
Chức danh	...
Số CMND	...
Trạng thái	Potential
Ngày sinh	...
Giới tính	Khác
Doanh nghiệp	...
Điện thoại	0905009805 Gọi
Email	
Người chịu trách nhiệm	admin qahtk hoamai3
Ngành nghề	...

Gọi từ IP Phone

Ghi chú (12) | Nhiệm vụ (0) | Giao dịch (0)

[Thêm ghi chú](#)

Danh sách ghi chú Tổng số ghi chú: 12

Thanh Tran [Xem](#)

Có một cuộc gọi **bị nhờ** đến khách hàng này

Jun 07, 2017 3:50 am [Hiện thị ghi chú\(0\)](#) [Thêm ghi chú](#)

Thanh Tran [Xem](#)

Có một cuộc gọi **bị nhờ** đến khách hàng này

Jun 07, 2017 3:49 am [Hiện thị ghi chú\(0\)](#) [Thêm ghi chú](#)

Thanh Tran [Xem](#)

Có một cuộc gọi **thành công** đến khách hàng này

Jun 07, 2017 3:24 am [Hiện thị ghi chú\(0\)](#) [Thêm ghi chú](#)

Thanh Tran [Xem](#)