



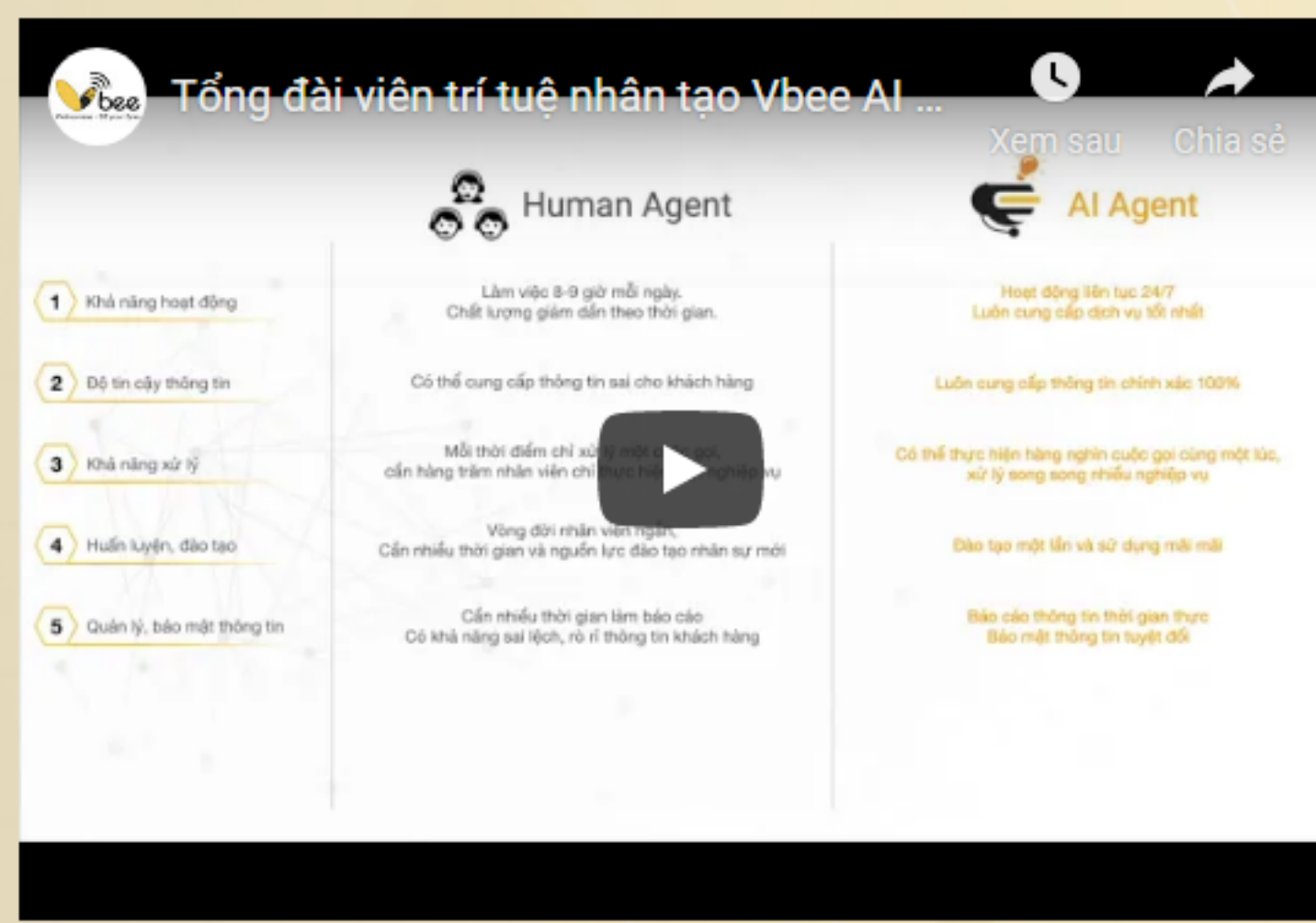
HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG WEB

HƯỚNG DẪN ĐĂNG KÝ

Vbee AI Call Center

Giải pháp Vbee AI Call Center là tổng đài ứng dụng trí tuệ nhân tạo, có khả năng gọi và trả lời tự động bằng công nghệ chuyển văn bản thành giọng nói Vbee Text To Speech.

Vbee AI Call Center hỗ trợ doanh nghiệp, cá nhân thực hiện các chiến dịch gọi tự động với nội dung cá nhân hoá cho từng khách hàng. Từ đó, giải pháp có thể thay thế nhân viên tổng đài trong một số nghiệp vụ đơn giản như chăm sóc khách hàng tự động, quảng cáo tự động và bán hàng tự động.



Tại Trang chủ, chọn **Đăng ký**

ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG **HOTLINE: 024 9999 3399**

Cuộc gọi thử nghiệm của Vbee AI Call Center

Vui lòng nhập đầy đủ các trường để có thể thực hiện cuộc gọi thử nghiệm từ Vbee AI Call Center

Gọi thử nghiệm

Đăng ký AI CALL CENTER

Trải nghiệm tổng đài tự động

Mã giới thiệu: điền số tài khoản người giới thiệu

Mã captcha: [Đổi mã khác](#)
Nhập mã captcha:
 Tôi đồng ý với [Điều khoản sử dụng](#) và [Chính sách bảo mật](#)

Tiếp tục

Điền đầy đủ thông tin, nhập **Mã captcha** theo hình hiển thị và đánh dấu khung **"Tôi đồng ý"** rồi bấm **Tiếp tục**



Chỉ còn một bước nữa!

Bảo mật của bạn là ưu tiên của chúng tôi

Chúng tôi vừa thực hiện một cuộc gọi tới số thuê bao của bạn để cung cấp mã xác nhận (OTP), vui lòng nhập dưới đây.

Đăng ký

Yêu cầu gửi lại mã sau 47 giây

Nếu không nhận được mã hoặc bỏ lỡ điện thoại, hãy bấm vào **Yêu cầu gửi lại mã** sau khoảng thời gian quy định

Hệ thống sẽ gọi vào số điện thoại đã đăng ký để cung cấp **Mã xác nhận 4 số**. Sau khi điền mã, bấm vào **Đăng ký**



HƯỚNG DẪN MUA GÓI

AI Call Center

Số dư tài khoản: 10,000.00 HSD: 19:51:26 30-05-2022 [Mua thêm](#) 0383227749

Tổng quan hoạt động
Quản lý chiến dịch
Danh sách khách hàng
Lịch sử giao dịch
Mua gói
Quản lý tổng đài viên
Tài liệu
Đối soát
Hướng dẫn sử dụng
Quản lý đối tác
Câu hỏi thường gặp
Tài liệu API

Bảng giá dịch vụ Vbee AI Call Center

STT	Loại cuộc gọi	Đơn giá dịch vụ (VND/block 30 giây)	
		Không gồm cước thoại	Bao gồm cước thoại
1	Cá nhân hóa	400	650
1.1	Cá nhân hóa	300	550
1.3	Cuộc gọi Voice OTP	170	330
1.4	Dịch vụ chuyển tiếp cuộc gọi cho tổng đài viên	-	500
2	Dịch vụ AI Call Center VoiceBot		
2.1	Cài đặt và huấn luyện bot theo yêu cầu		Liên hệ
2.2	Cuộc gọi Voicebot		Liên hệ

Các gói nạp tiền

500,000 VND
Số dư cộng thêm 500,000
Hạn sử dụng 30 ngày
MUA NGAY

1,000,000 VND **5%**
Số dư cộng thêm 1,050,000
Hạn sử dụng 30 ngày
MUA NGAY

2,000,000 VND **6%**
Số dư cộng thêm 2,120,000
Hạn sử dụng 45 ngày
MUA NGAY

5,000,000 VND **7%**
Số dư cộng thêm 5,350,000
Hạn sử dụng 60 ngày
MUA NGAY

10,000,000 VND **10%**
Số dư cộng thêm 11,000,000
Hạn sử dụng 60 ngày
MUA NGAY

Tổng đài CSKH: 024.9999.3399 FAQs [Hướng dẫn sử dụng](#) [Facebook](#) [Báo lỗi](#) [Đánh giá dịch vụ](#)

1
Trong thanh công cụ bên trái, chọn mục **Mua gói**

2
Chọn **Gói nạp tiền** cần nạp, bấm vào **MUA NGAY**

Chọn **Phương thức thanh toán** thích hợp, nhấn vào **Thanh toán**

AI Call Center

Số dư tài khoản: 10,000.00 HSD: 19:51:26 30-05-2022 [Mua thêm](#) 0383227749

Nạp tiền vào tài khoản

1 **Thông tin đơn hàng** Quý khách vui lòng chọn mức mua [Thay đổi](#)

2 **Thanh toán đơn hàng** [Thay đổi](#)

Thời gian thanh toán còn lại: 00:09:48

Thẻ thanh toán quốc tế (Visa, MasterCard, JCB) (VNPAY Card)

Thẻ ATM nội địa/ Internet Banking (VNPAY ATM/Banking)

VNPAY QR (VNPAY QR)

Ví ZaloPay

Chuyển khoản ngân hàng (Chuyển khoản)

Ví MoMo

[Quay lại](#) [Thanh toán >>](#)

Đơn hàng của quý khách

Tiền nạp (VND)	10,000,000 VNĐ
Khuyến mãi	1,000,000
Số dư cộng thêm	11,000,000
Hạn sử dụng cộng thêm	60 ngày
Thành tiền	10,000,000 VNĐ

Tổng đài CSKH: 024.9999.3399 FAQs [Hướng dẫn sử dụng](#) [Facebook](#) [Báo lỗi](#) [Đánh giá dịch vụ](#)

1 Thông tin đơn hàng

Quý khách vui lòng chọn mức mua [Thay đổi](#)

2 Thanh toán đơn hàng

[Thay đổi](#)

Thời gian thanh toán còn lại: 00:08:40

Thẻ thanh toán quốc tế (Visa, MasterCard, JCB) (VNPAY Card)

Thẻ ATM nội địa/ Internet Banking (VNPAY ATM/Banking)

VNPAY QR (VNPAY QR)

Ví ZaloPay

Chuyển khoản ngân hàng (Chuyển khoản)

Ngân hàng: techcombank
Số tài khoản: 19134935790015
Chủ tài khoản: CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ TỔNG ĐÀI TRÍ TUỆ NHÂN TẠO
Chi nhánh: Techcombank - CN Hà Nội
Nội dung chuyển khoản: AICC17340
Số tiền cần thanh toán: 10,000,000 VNĐ

Ghi chú: Giao dịch của quý khách đang được thực hiện. Quá trình này có thể kéo dài trong vài phút. Nếu cần hỗ trợ, xin vui lòng liên hệ hotline CSKH 0901.533.799

Ví MoMo

Trong Phương thức thanh toán bằng **Chuyển khoản ngân hàng**, điền đúng **Số tiền** và **Nội dung chuyển khoản** để hệ thống ghi nhận. (Liên hệ để được hỗ trợ trong trường hợp thời gian dài tiền chưa vào tài khoản)

Đơn hàng của quý khách

Tiền nạp (VND)	10,000,000 VNĐ
Khuyến mãi	1,000,000
Số dư cộng thêm	11,000,000
Hạn sử dụng cộng thêm	60 ngày
Thành tiền	10,000,000 VNĐ

ĐỔI MẬT KHẨU

AI Call Center

Số dư tài khoản: 10,000.00 HSD: 19:51:26 30-05-2022 Mua thêm

Tổng quan hoạt động

Quản lý chiến dịch

Danh sách khách hàng

Lịch sử giao dịch

Mua gói

Quản lý tổng đài viên

Tài liệu

Đối soát

Hướng dẫn sử dụng

Quản lý đối tác

Câu hỏi thường gặp

Tài liệu API

TRANG CHỦ

Thống kê theo mốc: 2022-05-01 - 2022-05-31

Tổng số khách hàng

0 khách hàng

Đã kích hoạt: 0 → 0%

Chưa kích hoạt: 0 → 0%

Tổng số chiến dịch

0 Chiến dịch

Đang chạy: 0 → 0%

Chưa chạy: 0 → 0%

Tạm dừng: 0 → 0%

Tổng số cuộc gọi

0 cuộc gọi

Nhắc máy: 0 → 0%

Đang xử lý: 0 → 0%

Không thành công: 0 → 0%

Lỗi: 0 → 0%

Tỷ lệ tiếp cận / tổng số khách hàng đã gọi

0 khách hàng

Đã tiếp cận: 0 → 0%

Chưa tiếp cận: 0 → 0%

Chi phí viễn thông ước tính (VNĐ)

0

Viettel: 0 → 0%

VinaPhone: 0 → 0%

MobiFone: 0 → 0%

Thời lượng cuộc gọi trung bình: 0:00:00

Tổng thời gian gọi: 0:00:00

Số cuộc gọi đã thực hiện: 0

Hồ sơ

Đăng xuất >

Chọn hình đại diện, bấm vào Hồ Sơ

THÔNG TIN TÀI KHOẢN

Tổng đài CSKH: 024.9999.3399 FAQs Hướng dẫn sử dụng Facebook

Báo lỗi Đánh giá dịch vụ

AI Call Center

Số dư tài khoản: 10,000.00 HSD: 19:51:26 30-05-2022 Mua thêm

Tổng quan hoạt động

Quản lý chiến dịch

Danh sách khách hàng

Lịch sử giao dịch

Mua gói

Quản lý tổng đài viên

Tài liệu

Đối soát

Hướng dẫn sử dụng

Quản lý đối tác

Câu hỏi thường gặp

Tài liệu API

Thông tin tài khoản

Bảo mật tài khoản

Khóa bí mật

1

Chọn **Bảo mật tài khoản**.
Nhập lại **Mật khẩu cũ**,
điền **Mật khẩu mới** và
nhập lại một lần nữa.
Chọn **ĐỔI MẬT KHẨU**.

2

Đổi mật khẩu thành công
sẽ hiện khung **Success!**

Bảo mật tài khoản

Mật khẩu cũ

Mật khẩu mới

Nhập lại mật khẩu mới

ĐỔI MẬT KHẨU

Success!

Tổng đài CSKH: 024.9999.3399 FAQs Hướng dẫn sử dụng Facebook

Báo lỗi Đánh giá dịch vụ

QUÊN MẬT KHẨU

Đăng nhập & trải nghiệm

* Số điện thoại hoặc tên đăng nhập không được bỏ trống!

* Mật khẩu không chính xác. Quên mật khẩu? [Đặt lại!](#)

Mã Captcha

zjqi

[Đổi mã khác](#)

Chọn **Đặt lại!** để thiết lập lại mật khẩu

Nhập mã Captcha

mifd

[Đăng nhập](#)

Chưa có tài khoản? [Đăng ký](#)

Xác nhận số điện thoại

Chúng tôi vừa thực hiện một cuộc gọi tới số thuê bao của bạn để cung cấp mã xác nhận (OTP), vui lòng nhập dưới đây.

[Xác nhận](#)

[Yêu cầu gửi lại mã sau 57 giây](#)

Nếu không nhận được mã hoặc bỏ lỡ điện thoại, hãy bấm vào **Yêu cầu gửi lại mã** sau khoảng thời gian quy định

Hệ thống sẽ gọi vào số điện thoại đã đăng ký để cung cấp **Mã xác nhận 4 số**. Sau khi điền mã, bấm vào **Xác nhận**

Đặt lại mật khẩu

[Đặt lại](#)

Điền **Mật khẩu mới** và nhập lại một lần nữa, nhấn nút **Đặt lại**. Sau khi đặt lại thì đăng nhập bằng **mật khẩu mới**.



CÁC BƯỚC TẠO CHIẾN DỊCH

1. CÁC MẪU KỊCH BẢN

Trong thanh công cụ bên trái, chọn mục **Quản lý chiến dịch**

Chọn **Tạo mới** để tự xây dựng kịch bản

1 Kịch bản mẫu để lựa chọn, tham khảo kịch bản có sẵn

Tên kịch bản	Loại
XT - Xác thực đơn hàng-ND chi tiết	Cá nhân hóa
XT - Thông báo đơn hàng thành công (ND cố định)	Nội dung cố định
Fitness: Re-sales/ Re-marketing	Cá nhân hóa
Spa: Quảng cáo dịch vụ	Cá nhân hóa
Khảo sát ý kiến	Cá nhân hóa

2 Kịch bản thử nghiệm để tạo cuộc gọi thử nghiệm

Tên kịch bản	Loại
Thông báo đơn hàng thành công-ND cố định	Nội dung cố định
Fintech: Predue Pro	Cá nhân hóa

1 Đặt tên cho chiến dịch muốn tạo

2 **Cá nhân hóa:** là dịch vụ gọi ra tự động sẽ chứa thông tin cá nhân của từng khách hàng.
Voice OTP: là dịch vụ gọi ra tự động để cung cấp mã OTP cho khách hàng,
Nội dung cố định: là dịch vụ gọi ra tự động có chung 1 thông tin cho toàn bộ tập khách hàng.
Voice Bot: xin hãy liên hệ để được hỗ trợ nếu có nhu cầu.

2. DANH SÁCH KHÁCH HÀNG

Gọi tự động

- Các mẫu kịch bản
- Danh sách khách hàng**
- Xây dựng chi tiết
- Cấu hình chiến dịch
- Khởi động chiến dịch

Mã chiến dịch: 17997

Danh sách khách hàng

Cho phép trùng số điện thoại:

1 Mã chiến dịch (hãy đưa mã này cho người hỗ trợ nếu chiến dịch có vấn đề)

2 Có ba cách để tải lên Danh sách Khách hàng:

- Tải lên file excel:** tải lên file Danh sách khách hàng có sẵn trong máy tính.
- Tích hợp Google Sheet:** tải thông tin khách hàng bằng cách tích hợp Google sheet
- API:** tải lên thông tin khách hàng thông qua luồng API (liên hệ để được hỗ trợ)

Upload file excel API Tích hợp google sheet

Tải xuống file mẫu mặc định

Quay lại Tiếp tục

Tổng đài CSKH: 024.9999.3399 FAQs Hướng dẫn sử dụng Facebook Báo lỗi Đánh giá dịch vụ

2.1 Upload file Excel

Hệ thống AI Call Center yêu cầu format của file Danh sách Khách hàng:

- **Cột A phải là Số điện thoại của khách hàng.** (tên cột là **Số điện thoại**)
- **Các nội dung trong file excel phải ở dạng Văn bản (Text).**

- **Chọn từ danh sách đã chạy:** Người dùng có thể chọn file **Danh sách khách hàng đã từng tải lên** với các chiến dịch trước đó trên **hệ thống AI Call Center** để tiếp tục sử dụng.

- **Tải xuống file mẫu mặc định:** với những người dùng mới sử dụng, chưa từng chạy chiến dịch, nên lựa chọn cách **Tải xuống file mẫu** để xem format của hệ thống trước.



Chọn Từ danh sách đã chạy

STT	Danh bạ của bạn	
1	KH đề 2 khuyến mãi.xlsx	<input type="checkbox"/>
2	KH đề 1 nhắc nợ.xlsx	<input type="checkbox"/>
3	KH đề 1 nhắc nợ.xlsx	<input type="checkbox"/>
4	import-contact.xlsx	<input type="checkbox"/>

Lưu lựa chọn Hủy



Tải xuống file mẫu mặc định

A	B	C	D
1	Số điện thoại	Tên	Họ và tên
2	0453494234	Lan	Nguyễn Lan
3	0582433567	Thuận	Nguyễn Văn Thuận
4	0835874529	Cường	Nguyễn Văn Cường
5	0295934237	Dũng	Nguyễn Văn Dũng
6	0345864823	Hồng	Nguyễn Thị Hồng
7			
8			

2.2 Tích hợp Google Sheet

Cho phép trùng số điện thoại:

Upload file excel API **Tích hợp google sheet**

Client email: aicc-vbee-google-sheet@tts-online-204510.iam.gserviceaccount.com **Sao chép** **1**

Google Sheet Id: **2**

Tiêu đề cột số điện thoại: **3**

API lấy dữ liệu: https://aicallcenter.vn/api/campaigns/17881/sync-google-sheet?acce... **Sao chép**

Tự động đồng bộ:

Khoảng thời gian giữa các lần: (Phút)

Thời điểm đồng bộ tiếp theo: Chưa có lịch chạy

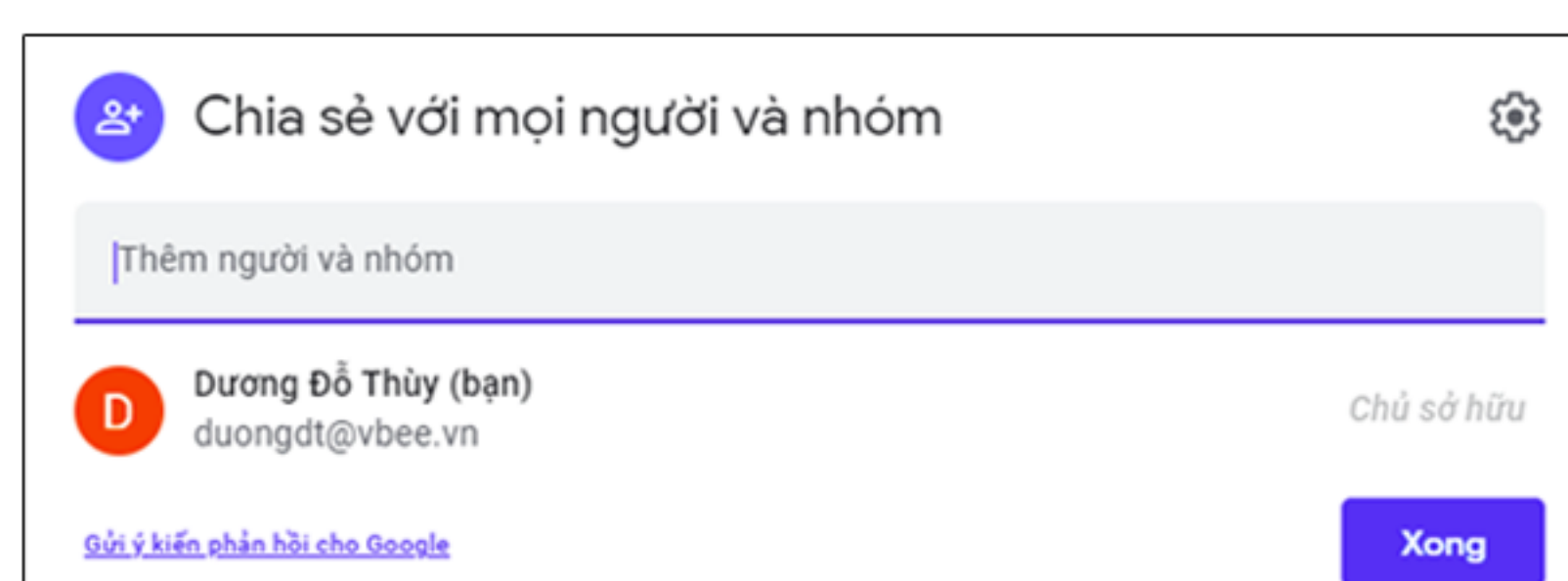
Lưu thông tin Lấy dữ liệu

Trong file Google Sheet, vào **Chia sẻ**. Nhấn **Sao chép** ở **1** trong AI Call Center để **copy mục "Client email" và dán vào ô Chia sẻ** (Hình 1), chọn **Vẫn chia sẻ**. (Hình 2)

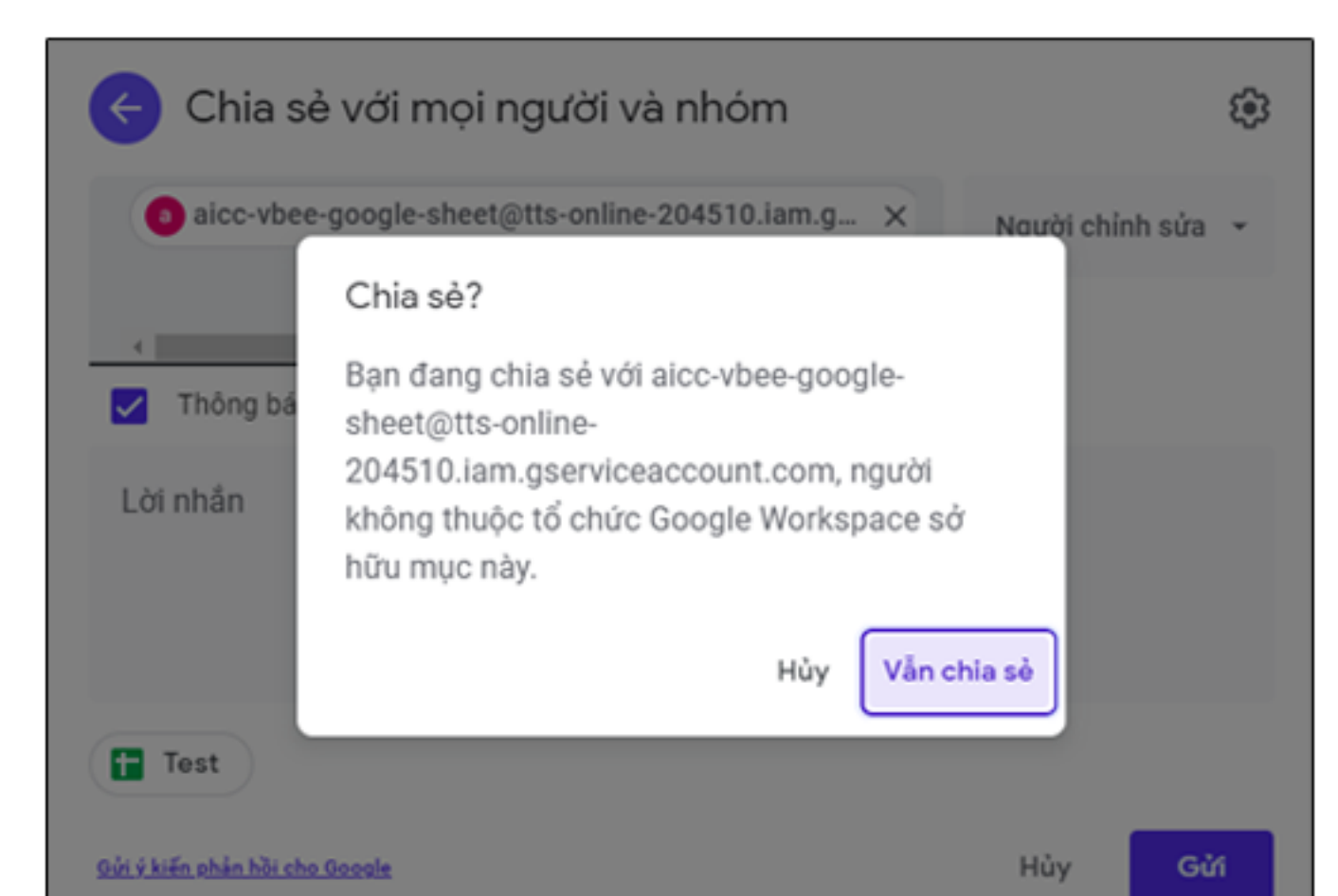
Copy ID file Google Sheet trên thanh địa chỉ rồi **dán vào ô "Google Sheet ID"** trong AI Call Center. (Hình 3)

Copy tiêu đề của cột chứa số điện thoại trong file Google Sheet rồi dán vào **"Tiêu đề cột số điện thoại"** ở **3** trong AI Call Center (Hình 3)

Trong AI Call Center, **bật Tự động đồng bộ** sau đó nhấn **Lưu thông tin và Lấy dữ liệu**.



Hình 1



Hình 2

	A	B	C	D
1	Tên	Họ và tên	Số điện thoại	Danh Xưng
2	Lan	Nguyễn Lan	453254523	Chị
3	Thuận	Nguyễn Văn Thu	582433567	Anh
4	Cường	Nguyễn Văn Cườ	835874529	Anh
5	Dũng	Nguyễn Văn Dũng	295934237	Anh
6	Hồng	Nguyễn Thị Hồng	345864823	Chị
7				
8				

Hình 3

3. XÂY DỰNG CHI TIẾT

1 Tên chiến dịch: Test, Loại chiến dịch: Cá nhân hóa

Chọn giọng nói: Huế - Duy Phương - Cao Cấp, Tốc độ đọc: 1

Kích hoạt kịch bản nâng cao:

2 Lời thoại khi nghe máy, Lời thoại khi không bấm phím, Lời thoại khi bấm phím sai, Lời thoại khi kết thúc tự động, Thêm phím điều hướng, Phím 0, Phím *

3 Nhập nội dung, Tải file ghi âm

so_dien_thoai, ten, ho_va_ten, danh_xung, qua

Xin chào {danh_xung}, công ty AICC xin chúc mừng {danh_xung} {ho_va_ten} với số điện thoại là {so_dien_thoai} đã trúng thưởng trong chương trình tháng 5 của chúng tôi, Phần quà của {danh_xung} {ho_va_ten} là 1 chiếc {qua}. Để biết thêm chi tiết, {danh_xung} vui lòng nhấn phím 0 để gặp tổng đài viên, để nghe lại nhấn phím sao.

332 / 2000 ký tự

4 Kích hoạt kịch bản nâng cao (Chỉ áp dụng cho phím này):
Số lần lặp lại: 2, Thời gian chờ nhận phím: 5 giây

1 Thông tin **Tên chiến dịch** đã đặt, **Loại chiến dịch** đã chọn. Có thể **Chọn giọng nói** và **Tốc độ đọc** phù hợp với mục đích chiến dịch của người dùng, Người dùng có thể **Chèn nhạc nền có sẵn hoặc tự tải lên** nếu có nhu cầu. **Kích hoạt kịch bản nâng cao** để bổ sung thêm lời thoại trong các trường hợp khác nhau.

2 **Lời thoại khi nghe máy** là nội dung chính của kịch bản.
Lời thoại khi không bấm phím là nội dung khách hàng nghe khi không tương tác bằng phím bấm (*nội dung kịch bản có bấm phím*)
Lời thoại khi bấm phím sai là nội dung khách hàng nghe khi nhấn sai phím, phím không có trong nội dung kịch bản.
Lời thoại khi kết thúc tự động là nội dung khách hàng nghe khi cuộc gọi tự động kết thúc.
Lưu ý: Nếu đã **Kích hoạt kịch bản nâng cao**, cần **nhập nội dung đầy đủ** cho tất cả lời thoại.
Phím điều hướng là các phím bấm được đề cập tới trong kịch bản. Với mỗi phím điều hướng, người dùng có thể đưa thêm các phím nhánh.
Lưu ý: không nên lồng ghép nhiều phím nhánh trong cùng một phím điều hướng, do Hệ thống chỉ ghi nhận được phím bấm đầu tiên.
Vd: gán phím 0 là kết nối tổng đài viên, phím * là Nghe lại....

Kết nối tổng đài viên

Chọn đầu tổng đài viên

0383227749-Test
(so_dien_thoai)
(ten)
(ho_va_ten)
(danh_xung)
(qua)

Nếu người dùng chọn Phím bấm là **Kết nối tổng đài viên** thì phải chọn số điện thoại trong **Danh sách tổng đài viên**.

Danh sách tổng đài viên

STT	Họ và tên	Số điện thoại	Loại	Trạng thái	Hành động
1	Test	0383227749	Di động	Online	

Để **Thêm mới Tổng đài viên**, người dùng có thể **vào Quản lý tổng đài viên** bên thanh menu bên trái trang web. **Chọn Thêm mới** hoặc **Chọn file excel** để tải lên danh sách tổng đài viên (có thể **Tải xuống file mẫu** để xem format của file)

3 Người dùng có thể chọn **Nhập nội dung kịch bản** hoặc người dùng có thể nhấn chọn **Tải file ghi âm** nội dung có sẵn. (*file ghi âm thì chiến dịch sẽ thành Nội dung cố định chứ không còn là Nội dung cá nhân hóa*)
Các trường thông tin trong file Danh sách khách hàng đã tải lên trước đó sẽ được hiển thị ở đây. Mỗi cuộc gọi sẽ thay đổi thông tin theo từng khách hàng khi thêm trường thông tin vào nội dung kịch bản.
 Người dùng nhập nội dung lời thoại vào ô vuông này, số kí tự không được vượt quá 2000 kí tự, có thể bấm **Nghe thử** để chọn giọng đọc và tốc độ phù hợp.

Thêm thông tin vào nội dung bằng cách nhấn vào ô trường thông tin bên trái để hiển thị trong ô nhập nội dung.

Trong file excel có các trường thông tin sau:

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Số điện thoại	Tên	Họ và tên	Danh Xưng	Quà			
2	0582433567	Thuận	Nguyễn Văn Thuận	Anh	máy tính			
3	0835874529	Cường	Nguyễn Văn Cường	Anh	điện thoại			
4	0295934237	Dũng	Nguyễn Văn Dũng	Anh	máy lạnh			
5	0345864823	Hồng	Nguyễn Thị Hồng	Chị	máy tính			

Nội dung sẽ hiển thị trong AI Call Center:

so_dien_thoai	ten	ho_va_ten	danh_xung	qua
---------------	-----	-----------	-----------	-----

Xin chào {danh_xung}, công ty AICC xin chúc mừng {danh_xung} {ho_va_ten} với số điện thoại là {so_dien_thoai} đã trúng thưởng trong chương trình tháng 5 của chúng tôi. Phần quà của {danh_xung} {ho_va_ten} là 1 chiếc {qua}. Để biết thêm chi tiết, {danh_xung} vui lòng nhấn phím 0 để gặp tổng đài viên, để nghe lại nhấn phím sao.

Nhấn vào

Nội dung cuộc gọi tới Khách hàng:

“Xin chào **Chị**, công ty AICC xin chúc mừng **Chị Nguyễn Thị Hồng** với số điện thoại là **0345864823** đã trúng thưởng trong chương trình tháng 5 của chúng tôi. Phần quà của **Chị Nguyễn Thị Hồng** là 1 chiếc **máy tính**. Để biết thêm chi tiết, **Chị** vui lòng nhấn phím 0 để gặp tổng đài viên, để nghe lại nhấn phím sao.”

4 **Số lần lặp lại** là số lần khách hàng được nghe lại lời thoại trong mỗi cuộc gọi.
Thời gian chờ nhấn phím nên để từ 5-10 giây để khách hàng kịp chọn phím bấm sau khi nghe thoại.

4. CẤU HÌNH CHIẾN DỊCH

Hiện tại, hệ thống AICC có hai cách để chọn đầu số SIP Trunk chạy chiến dịch: **Chọn nhóm đầu số gọi ra** và **Chọn đầu số gọi ra**.
Đối với người dùng đang dùng số hệ thống AICC, chọn vào **Chọn nhóm đầu số gọi ra** sẽ mặc định có sẵn **POOL_SYSTEM_IVR** để người dùng sử dụng hoặc chọn vào **Chọn đầu số gọi ra** -> **Sử dụng đầu số hệ thống** sẽ có sẵn 3 số hệ thống của AICC ở thời điểm hiện tại.

Sử dụng đầu số hệ thống Sử dụng đầu số cá nhân

Đối với người dùng tự đăng ký số SIP Trunk, liên hệ CSKH để được hỗ trợ kết nối đầu số SIP Trunk vào tổng đài AI Call Center.

Để chọn được số riêng đã đăng ký, người dùng chọn vào **Chọn nhóm đầu số gọi ra** sẽ có POOL riêng tên người dùng để sử dụng (liên hệ CSKH nếu có nhu cầu tạo POOL) hoặc có thể chọn vào **Chọn đầu số gọi ra** -> **Sử dụng đầu số cá nhân** sẽ có sẵn các số riêng đã được đấu nối và thêm vào tài khoản người dùng.

Sử dụng đầu số hệ thống Sử dụng đầu số cá nhân

1

2

Gọi lại khi Máy bận Không thành công Voice mail

1 Người dùng có thể chủ động thay đổi **Ngày bắt đầu chiến dịch (Ngày/Tháng/Năm)**. Nhấn chọn **Thêm thời điểm** để cài đặt thời gian bắt đầu chiến dịch và thời gian kết thúc chiến dịch, có thể thêm nhiều thời điểm trong ngày.

Số cuộc gọi đồng thời là **số lượng thuê bao trên một số điện thoại được gọi trong cùng 1 thời điểm (CCR)**, nên tùy chỉnh trong giới hạn **30-50 CCR**.
Thời lượng tối đa mỗi cuộc gọi được hệ thống tính dựa trên nội dung kịch bản (**tối đa là 600 giây** với người dùng sử dụng Đầu số hệ thống)

2 Đối với chiến dịch **Cá nhân hóa** và chiến dịch **Nội dung cố định** quý khách cần lưu ý đến trường thông tin **Gọi lại khi**. Nếu người dùng **muốn thực hiện gọi lại** khi cuộc gọi rơi vào 3 trường hợp **Máy bận, Không thành công, Voice mail** thì bắt buộc phải tích vào 3 checkbox này. Người dùng có thể nhấn chọn vào tất cả các trường hợp trên, hoặc tùy chọn các trường hợp cần gọi lại.

Sau đó, người dùng **tùy chỉnh số lần gọi lại** (tối thiểu là 1 lần, tối đa là 3 lần) và **thời gian giữa các lần gọi lại** (tối thiểu là 10 phút, tối đa là 30 phút)

5. KHỞI ĐỘNG CHIẾN DỊCH

Chạy chiến dịch Chạy luôn Tạm dừng

1

Sao chép chiến dịch Sửa chiến dịch Gọi thử nghiệm Xóa

Mô tả chiến dịch Tổng quan Danh sách khách hàng Lịch sử chi tiết

2

Thời lượng cuộc gọi trung bình: 00:00:00. Tổng thời gian gọi: 00:00:00. Chi phí sử dụng dịch vụ: 0.00 VND

Thống kê theo ngày, giờ: 2022-06-01 00:00 - 2022-06-30 23:59

Tổng số cuộc gọi hiện tại

0

cuộc gọi

- 0 (0%) Nhắc máy
- 0 (0%) Đang xử lý
- 0 (0%) Không thành công
- 0 (0%) Lỗi

Tổng số khách hàng

0

khách hàng

- 0 (0%) Đã tiếp cận
- 0 (0%) Chưa tiếp cận

Thời lượng nghe cuộc gọi

0

khách hàng

- 0 (0%) Dưới 5 giây
- 0 (0%) Từ 5 - 15 giây
- 0 (0%) Từ 15 - 30 giây
- 0 (0%) Trên 30 giây

Phím bấm đầu tiên khi nghe máy

0

khách hàng

- 0 (0%) Phím 1
- 0 (0%) Phím 2
- 0 (0%) Phím 3
- 0 (0%) Phím 4
- 0 (0%) Phím 5
- 0 (0%) Phím 6
- 0 (0%) Phím 7
- 0 (0%) Phím 8
- 0 (0%) Phím 9
- 0 (0%) Phím 0
- 0 (0%) Phím #
- 0 (0%) Phím *
- 0 (0%) Không nhấn phím

Số lần gọi lại

0

cuộc gọi

- 0 (0%) 1 lần
- 0 (0%) 2 lần
- 0 (0%) Lớn hơn 2 lần

Chạy chiến dịch để chạy chiến dịch theo thời điểm đã cài đặt trước đó.

Chạy luôn để chạy chiến dịch luôn ngay tại thời điểm nhấn.

Tạm dừng để dừng chiến dịch khi chiến dịch đang chạy.

Sao chép chiến dịch hỗ trợ người dùng tạo chiến dịch mới với kịch bản tương tự với chiến dịch được sao chép.

Lưu ý: chiến dịch được sao chép có thể thay đổi dữ liệu nhưng phải giữ nguyên format các trường thông tin trong Danh sách Khách hàng.

1

Sửa chiến dịch để sửa Danh sách Khách hàng, Nội dung kịch bản, Thời gian,... của chiến dịch chưa khởi động.

Đối với chiến dịch đang chạy, người dùng phải nhấn **Tạm dừng** trước, rồi mới chọn **Sửa chiến dịch**. Nội dung được thay đổi sẽ thực hiện với các khách hàng chưa được gọi, các khách hàng đã được gọi sẽ không thể bị xóa hoặc sửa trong Danh sách khách hàng.

Gọi thử nghiệm giúp người dùng nhận cuộc gọi với nội dung kịch bản tương tự như cuộc gọi sẽ được thực hiện đến khách hàng.

Xóa hỗ trợ người dùng xóa các chiến dịch chưa từng khởi động.

Sau khi chiến dịch kết thúc, người dùng có thể xem báo cáo tại **Tổng quan**, bao gồm:

- **Tổng số cuộc gọi hiện tại** (Nhắc máy, Đang xử lý, Không thành công)
- **Tổng số Khách hàng** (Đã tiếp cận, Chưa tiếp cận)
- **Thời lượng nghe cuộc gọi** (Dưới 5s, Từ 5-15s, Từ 15-30s, Trên 30s)
- **Phím bấm đầu tiên khi nghe máy** (Phím mà người dùng đã cài đặt trong nội dung kịch bản)
- **Số lần gọi lại** (1 lần, 2 lần, Lớn hơn 2 lần)

2

Khách hàng có thể xuất báo cáo ở cả 2 mục Danh sách khách hàng và Lịch sử chi tiết

Báo cáo theo Danh sách khách hàng: Nội dung báo cáo sẽ tập trung vào các số liên hệ được upload lên hệ thống. Nếu 1 khách hàng được gọi nhiều lần, kết quả báo cáo sẽ ghi nhận cuộc gọi gần nhất so với thời điểm xuất báo cáo.

Báo cáo theo Lịch sử chi tiết: Nội dung báo cáo sẽ liệt kê tất cả cuộc gọi phát sinh, ghi nhận kết quả của tất cả cuộc gọi đó (không nhóm theo khách hàng như ở báo cáo Danh sách khách hàng)

Mô tả chiến dịch	Tổng quan	Danh sách khách hàng	Lịch sử chi tiết					
Nhập số điện thoại khách hàng								
Tìm theo ngày, giờ: Chọn ngày, giờ - Chọn ngày, giờ								
X Xuất báo cáo								
ng gọi(s)	Phím đã bấm	Số lần gọi lại	Thành tiền	Trạng thái	Kết nối tổng đài viên	Thời lượng kết nối TDV	Ghi chú	Hành động
30		0	0.00	Không thành công		0:00	NO_ANSWER	↻ 🔍 🗨️
30		0	0.00	Không thành công		0:00	NO_USER_RESPONSE	↻ 🔍 🗨️
30		0	0.00	Không thành công		0:00	NO_ANSWER	↻ 🔍 🗨️
14		0	650.00	Đã nghe		0:00	NORMAL_CLEARING	↻ 🔍 🗨️
< 1 > Nhảy tới 1 Tổng 4								

Mô tả chiến dịch	Tổng quan	Danh sách khách hàng	Lịch sử chi tiết					
Nhập số điện thoại khách hàng								
Tìm theo ngày, giờ: 2022-07-01 00:00 - 2022-07-31 23:59								
X Xuất báo cáo								
n gọi	Thời lượng cuộc gọi	Phím đã bấm	Lần gọi	Thành tiền	Trạng thái	Kết nối tổng đài viên	Ghi chú	Hành động
2/07/2022	0:00		1	0.00	Không thành công		NO_USER_RESPONSE	↻ 🔍 🗨️
2/07/2022	0:00		1	0.00	Không thành công		NO_ANSWER	↻ 🔍 🗨️
2/07/2022	0:00		1	0.00	Không thành công		NO_ANSWER	↻ 🔍 🗨️
2/07/2022	0:14		1	650.00	Đã nghe		NORMAL_CLEARING	↻ 🔍 🗨️
< 1 > Nhảy tới 1 Tổng 4								