

STT	NỘI DUNG
I	TÍNH NĂNG TỔNG ĐÀI
1	TIỆN ÍCH HỆ THỐNG
1.1	Thiết lập nhiều đầu số khác nhau (1800, 1900, số cố định, số di động)
1.2	Thiết lập trả lời tự động (IVR), rẽ nhánh gặp đúng bộ phận chuyên trách
1.3	Thiết lập giờ làm việc (business hours)
1.4	Thiết lập lời nhắn thoại ngoài giờ làm việc hoặc khi tất cả nhân viên bận
1.5	Ghi âm cuộc gọi
1.6	Phân quyền gọi ra cho mỗi nhân viên, nhóm
1.7	Quản lý người dùng tổng đài
1.8	Quản lý nhóm
1.9	Quản lý hàng đợi
1.10	Quản lý IVR
1.11	Quản lý số hotline
1.12	Quản lý số bị chặn
1.13	Tự động chọn số nội mạng gọi ra, tiết kiệm chi phí
1.14	Điều hướng khách hàng gặp đúng nhân viên phụ trách
1.15	Điều hướng khách hàng gặp nhân viên gần nhất
1.16	Chia máy nhánh (extension) và cho phép khách hàng bấm phím để gặp trực tiếp nhân viên
1.17	Thiết lập nhiều hàng đợi với các đặc tính khác nhau (nhạc chờ, thời gian chờ tối đa, lời nhắn thoại,...)
1.18	Cấu hình thời gian tối đa để nhân viên bắt máy (sau khoảng thời gian này cuộc gọi được tự động chuyển sang nhân viên khác)
2	TIỆN ÍCH CHO NHÂN VIÊN
2	Cập nhật trạng thái làm việc: Sẵn sàng, nghỉ trưa, nghỉ ngắn,...
2.1	Giữ máy (có nhạc chờ khi giữ máy)
2.2	Ngắt tiếng khi đang đàm thoại
2.3	Chuyển tiếp cuộc gọi cho nhân viên khác
2.4	Chọn tiếp nhận cuộc gọi trên nhiều thiết bị (IP Phone, Web, Mobile App hay số điện thoại cá nhân)
2.5	Lựa chọn số gọi ra bằng tay (số cố định, số di động)
2.6	Lựa chọn số nội mạng gọi ra (Adaptive Number) để giảm cước gọi
2.7	Gọi nội bộ miễn phí (giữa App, Web, IP Phone)
2.8	Xem lịch sử cuộc gọi của mình
3	TIỆN ÍCH CHIẾN DỊCH GỌI RA - AUTOCALL
3.1	Tạo các chiến dịch gọi ra thủ công, phân nhóm khách hàng theo từng chiến dịch
3.2	Tương tác với khách hàng theo kịch bản thiết lập sẵn
3.3	Tạo chiến dịch gọi tự động, ứng dụng công nghệ AI & Text -to-speech chuyển đổi văn bản thành giọng nói. Cấu hình phản hồi khách hàng để gặp nhân viên tư vấn
3.4	Thiết lập số lần được gọi cho 1 khách hàng

3.5	Thêm khách hàng vào danh sách không gọi lại
4	KỊCH BẢN TELESale
4.1	Thêm kịch bản telesale cho từng khách hàng, hoặc theo từng chiến dịch gọi ra
4.2	Tùy biến nội dung kịch bản theo đối tượng nhóm khách hàng
5	BÁO CÁO THỐNG KÊ
5.1	Báo cáo cuộc gọi, các thông tin cơ bản
5.2	Xem lại lịch sử cuộc gọi, nghe lại file ghi âm cuộc gọi
5.3	Báo cáo hiệu suất tổng đài gọi vào theo khoảng thời gian
5.4	Báo cáo hoạt động của nhân viên
5.5	Báo cáo hiệu suất của nhân viên
5.6	Báo cáo trạng thái của nhân viên
5.7	Báo cáo phiếu ghi
5.8	Báo cáo kết quả chiến dịch gọi ra (manual call / autocal)
5.9	Báo cáo kết quả telesale theo kịch bản
5.10	Xuất dữ liệu báo cáo (excel)
6	QUẢN LÝ CUỘC
	Số liệu liên quan đến cuộc gọi và thời gian gọi các nhà mạng
II	TÍNH NĂNG ĐA KÊNH
1	TÍCH HỢP GMAIL
1.1	Tự động tạo phiếu ghi khi nhận email
1.2	Phân phối phiếu ghi (từ kênh email) cho nhân viên theo các luật ưu tiên (Gặp quản lý, gặp nhân viên gần nhất, ưu tiên nhân viên online)
1.3	Cho phép thêm địa chỉ email để nhận email yêu cầu hỗ trợ từ khách hàng
1.4	Gửi email CC, BCC
1.5	Tạo thông tin liên hệ từ phiếu ghi (email đến)
2	TÍCH HỢP FACEBOOK
2.1	Nhân viên nhận thông báo và tiếp nhận Facebook Messenger
2.2	Nhân viên có thể mở lại hội thoại và gửi tin nhắn cho khách hàng
2.3	Tự động giao phiếu ghi cho nhóm
2.4	Tự động tạo phiếu ghi khi khách hàng đăng bài viết trên Fanpage, thông báo thời gian thực khi có cập nhật mới
2.5	Tạo phiếu ghi từ bình luận của khách hàng
2.6	Trả lời bình luận của khách hàng từ phiếu ghi
2.7	Tạo phiếu ghi từ tin nhắn của khách hàng (qua Messenger)
2.8	Trả lời tin nhắn của khách hàng từ phiếu ghi
2.9	Các bình luận của khách hàng được chuyển thành ghi chú trên phiếu ghi có thể tách thành phiếu ghi mới
3	TÍCH HỢP ZALO
3.1	Nhân viên nhận thông báo và tiếp nhận như Live chat
3.2	Nhân viên có thể mở lại hội thoại và gửi tin nhắn cho khách hàng

3.3	Tự động tạo phiếu ghi khi khách hàng nhắn tin đến Zalo OA
3.4	Phân phối phiếu ghi (tin nhắn Zalo) cho nhân viên theo các luật ưu tiên (gặp quản lý, gặp nhân viên gần nhất)
3.5	Tạo thông tin liên hệ khách hàng từ phiếu ghi (tin nhắn Zalo)
3.6	Gửi broadcast cho khách hàng
III	TÍNH NĂNG CRM
1	QUẢN LÝ LIÊN HỆ KHÁCH HÀNG
1.1	Tạo và quản lý nhiều liên hệ (liên hệ cá nhân)
1.2	Hiển thị tên, số điện thoại, thông tin cá nhân, thông tin liên hệ và toàn bộ ghi chú về liên hệ Đồng bộ thông tin Khách hàng
1.3	Quản lý phiếu ghi liên quan đến liên hệ, doanh nghiệp
1.4	Tìm kiếm thông tin liên hệ theo nhiều tiêu chí
1.5	Nhập, xuất dữ liệu liên hệ
1.6	Ẩn, hiện trường thông tin liên hệ
1.7	Thêm, bớt trường thông tin liên hệ
2	QUẢN LÝ PHIẾU GHI
2.1	Tự động mở phiếu ghi khi nhân viên tiếp nhận cuộc gọi/gọi ra cho khách hàng
2.2	Tự động chuyển cuộc gọi nhờ thành phiếu ghi
2.3	Tạo phiếu ghi qua API
2.4	Chuyển phiếu ghi giữa các nhân viên
2.5	Thêm, bớt các trường thông tin của phiếu ghi
2.6	Phân loại, đánh độ ưu tiên, chuyển trạng thái cho các phiếu ghi
2.7	Theo dõi trạng thái phiếu ghi
2.8	Xem lịch sử thay đổi trường phiếu ghi
2.9	Tùy chọn hiển thị bộ lọc nhanh ở danh sách phiếu ghi
2.10	Dán nhãn phân loại cho từng phiếu ghi
IV	MOBILE APP
1	TÍNH NĂNG NGHE GỌI
2	TÍNH NĂNG PHIẾU GHI
3	TÍNH NĂNG LIÊN HỆ
4	ĐỒNG BỘ DANH BẠ
5	KỊCH BẢN TELESale
6	CHIẾN DỊCH GỌI RA
7	GỌI NỘI BỘ