Cài đặt cho khách hàng mới · Bản C

Cài đặt pipeline bán hàng và cấu hình Telesales

Pipeline là đường đi của một khách: các trạng thái (S1 Lead mới → S5 Chăm sóc sau mua), các bước tác nghiệp trong từng trạng thái (Gọi lần 1, 2, 3...), và kết quả của mỗi bước dẫn khách đi tiếp.

Đường đi: **Bán hàng** → **Sales pipe** → **Pipeline** · **Bán hàng** → **Telesales** → **Cấu hình**

1. Ngành, chi nhánh, kho → 2. Nhân viên, phân quyền → 3. Sản phẩm, bảng giá → **4. Pipeline bán hàng** → 5. Nối kênh nhận khách → 6. Chia số, chia chat → 7. Tiền, ngân hàng, giao hàng

Bộ cài đặt cho khách hàng mới (làm theo thứ tự)
Bản A: Lộ trình cài đặt và màn Cài đặt ban đầu · Bản B: Nhân viên, sơ đồ tổ chức, phân quyền · Bản C: Pipeline bán hàng và cấu hình Telesales · Bản D: Nối kênh nhận khách (Fanpage, Zalo, landing, tổng đài) · Bản E: Tài khoản ngân hàng, quỹ, cấu hình kế toán.

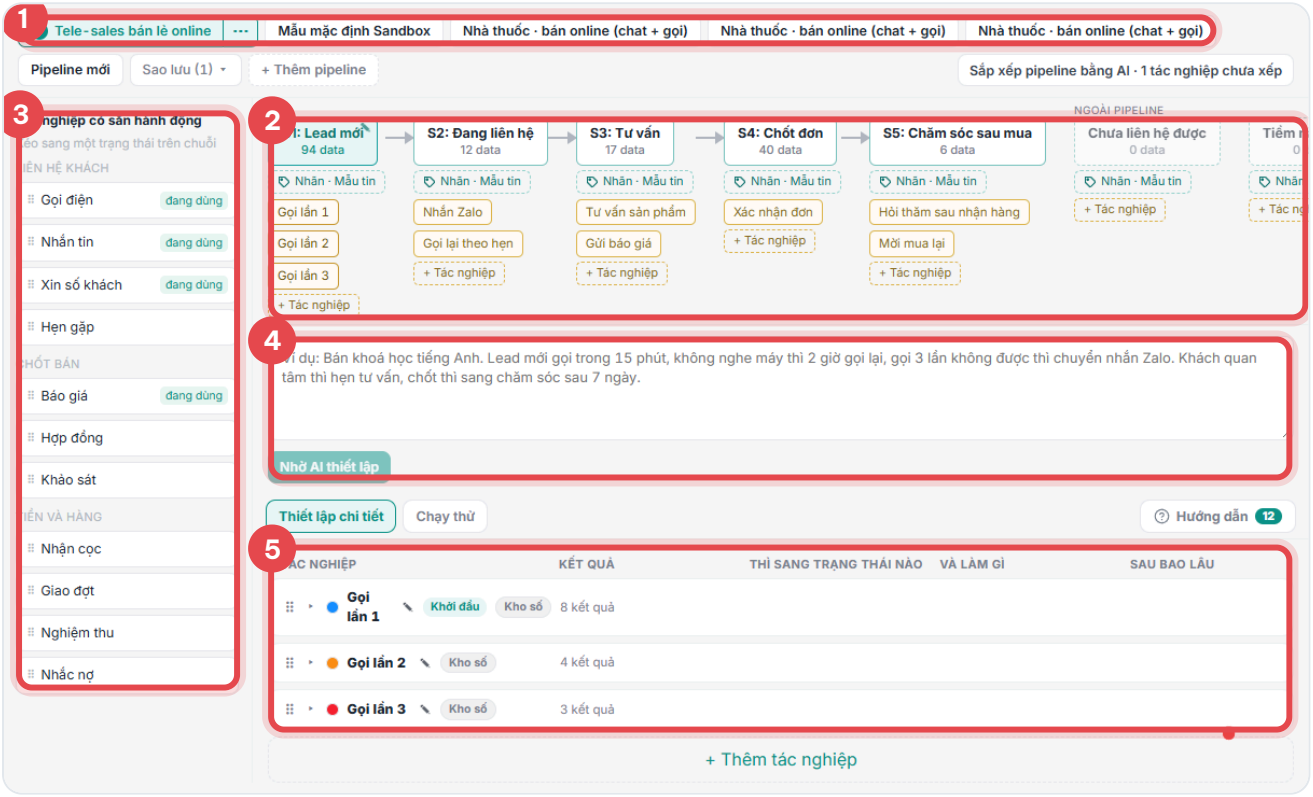
Ai làm
Các bước cài đặt dưới đây dùng tài khoản **quản trị** của đơn vị (chủ doanh nghiệp hoặc người được giao). Mọi thay đổi áp ngay cho cả đơn vị và là dữ liệu thật: làm lúc vắng khách, đổi xong kiểm lại.

1 Chọn hoặc tạo pipeline

Vào **Bán hàng** → **Sales pipe**, tab **Pipeline**. ① Hàng trên là các pipeline của đơn vị: pipeline đang dùng có dấu tích, **Mẫu mặc định Sandbox** và các mẫu theo ngành để chép, **+ Thêm pipeline** để tạo mới, **Sao lưu** để giữ bản cũ trước khi sửa.

2 Trạng thái và tác nghiệp

- ② Chuỗi trạng thái: S1 Lead mới → S2 Đang liên hệ → S3 Tư vấn → S4 Chốt đơn → S5 Chăm sóc sau mua, bên phải là các trạng thái **ngoài pipeline** (Chưa liên hệ được, Tiềm năng cao, VIP, Sai số…). Dưới mỗi trạng thái là các tác nghiệp (Gọi lần 1, Nhắn Zalo, Gửi báo giá, Xác nhận đơn…) và nút **+ Tác nghiệp**. **Nhãn · Mẫu tin** gắn nhãn, tin nhắn mẫu cho từng trạng thái.
- ③ Cột trái **Tác nghiệp có sẵn hành động** (Gọi điện, Nhắn tin, Xin số khách, Báo giá, Hẹn gặp, Nhận cọc, Nhắc nợ…): kéo sang một trạng thái để thêm.
- ④ **Nhờ AI thiết lập**: tả quy trình bằng lời thường (VD "lead mới gọi trong 15 phút, không nghe máy 2 giờ gọi lại, 3 lần không được chuyển Zalo…") để AI dựng pipeline. Có thể dùng tiền ví AI.
- ⑤ **Thiết lập chi tiết**: mỗi tác nghiệp có các **kết quả**, kết quả đưa khách sang trạng thái nào, làm gì, sau bao lâu. Một tác nghiệp phải gắn nhãn **Khởi đầu**. Tab **Chạy thử** để thử trước khi dùng.



Sales pipe → Pipeline

Ba thứ bắt buộc phải có

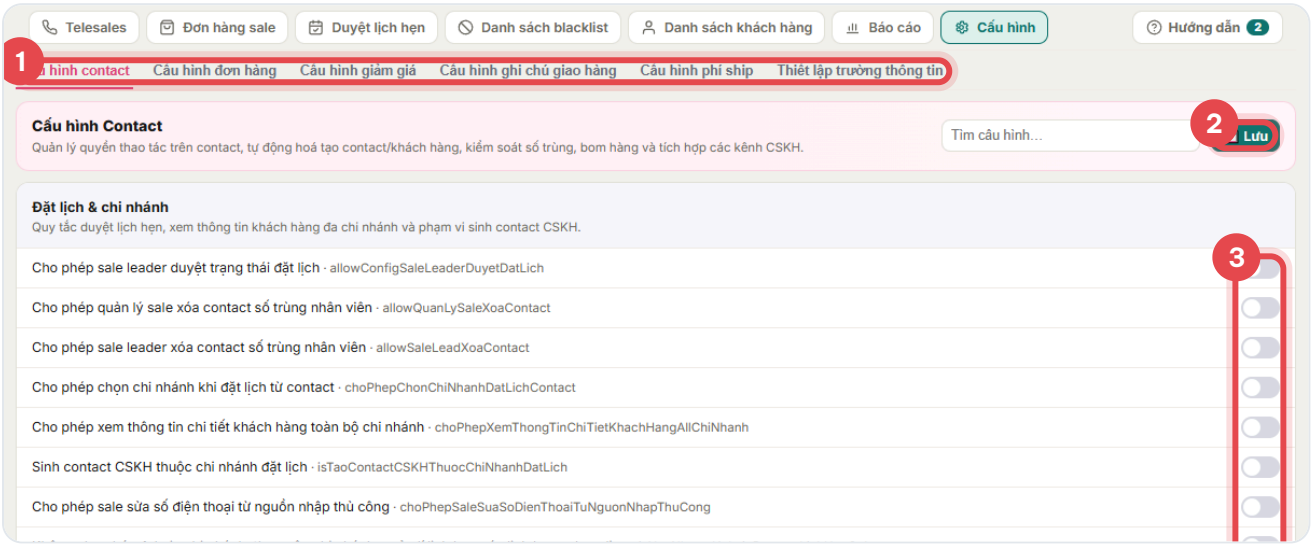
- Một tác nghiệp tick **Khởi đầu**.
- Một kết quả tick **Chốt đơn** (để ra hộp chốt đơn).
- Một kết quả tick **Đặt lịch** (để ra hộp chọn lịch hẹn).

Thiếu thì màn Cài đặt ban đầu (bản A) báo ở mục 7, 8, 9.

3 Cấu hình Telesales

Vào **Bán hàng** → **Telesales** → tab **Cấu hình**. ① Các nhóm cấu hình: **Cấu hình contact** (đặt lịch, quyền xoá số trùng, tìm kiếm, tự tạo khách hàng), **Cấu hình đơn hàng**, **Cấu hình giảm giá**, **Ghi chú giao hàng** (mẫu ghi chú cho sale chọn), **Phí ship**, **Thiết lập trường thông tin**.

③ Mỗi dòng là một công tắc, đọc kỹ tên trước khi bật. ② Đổi xong bấm **Lưu**.



Telesales → Cấu hình

4 Thời hạn xử lý (SLA)

Hạn gọi số mới (VD 15 phút) và hạn tác nghiệp đến giờ hẹn (VD 45 phút) đặt ở Telesales ▸ Cài đặt ▸ SLA. Xem gộp mọi thời hạn ở **KPI · SLA** → **SLA**; hướng dẫn trong bản **KPI và SLA cho đội sale**.

Lưu ý

- Sửa pipeline đang dùng ảnh hưởng mọi khách đang chạy trong đó: **Sao lưu** trước, sửa lúc ít khách, báo đội sale.
- Bắt đầu từ mẫu theo ngành rồi chỉnh dần, đừng tạo quá nhiều bước ngay từ đầu.