Bán hàng · Chat sale · Vai trò: Trưởng nhóm chat, quản lý bán hàng online

Báo cáo chat: đội trả lời tin nhắn Facebook, Zalo có nhanh không, ai đang ôm nhiều khách

Tab Báo cáo của Chat sale gom số liệu của mọi hộp chat: bao nhiêu cuộc được chia, bao nhiêu khách đang chờ trả lời, tốc độ phản hồi trung bình, kênh nào nhiều khách, và từng nhân viên (kể cả Trợ lý AI) đang nhận, giữ bao nhiêu cuộc.

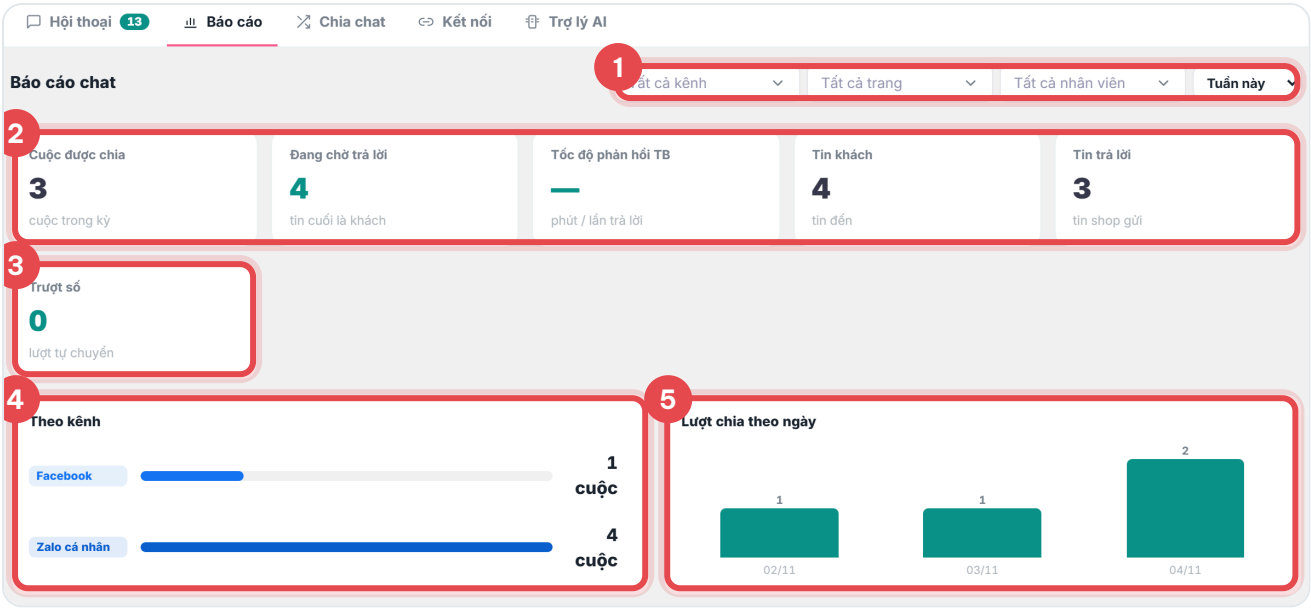
Đường đi: **Bán hàng** → **Chat sale** → tab **Báo cáo**

1 Chọn phạm vi và đọc hàng số chính

- ① Lọc theo **kênh** (Facebook, Zalo cá nhân, Zalo OA), **trang**, **nhân viên** và kỳ (Hôm nay, Hôm qua, Tuần này, Tháng này, Tùy chọn).
- ② Năm ô chính:

Ô	Nghĩa	Nên
Cuộc được chia	số cuộc chat mới chia cho người trực trong kỳ	so với số lead quảng cáo
Đang chờ trả lời	cuộc mà tin cuối cùng là của khách	về 0 trước khi hết ca
Tốc độ phản hồi TB	số phút trung bình mỗi lần trả lời	dưới 5 phút; "—" là chưa đủ dữ liệu
Tin khách / Tin trả lời	tin đến và tin shop gửi	tin trả lời không quá ít so với tin khách

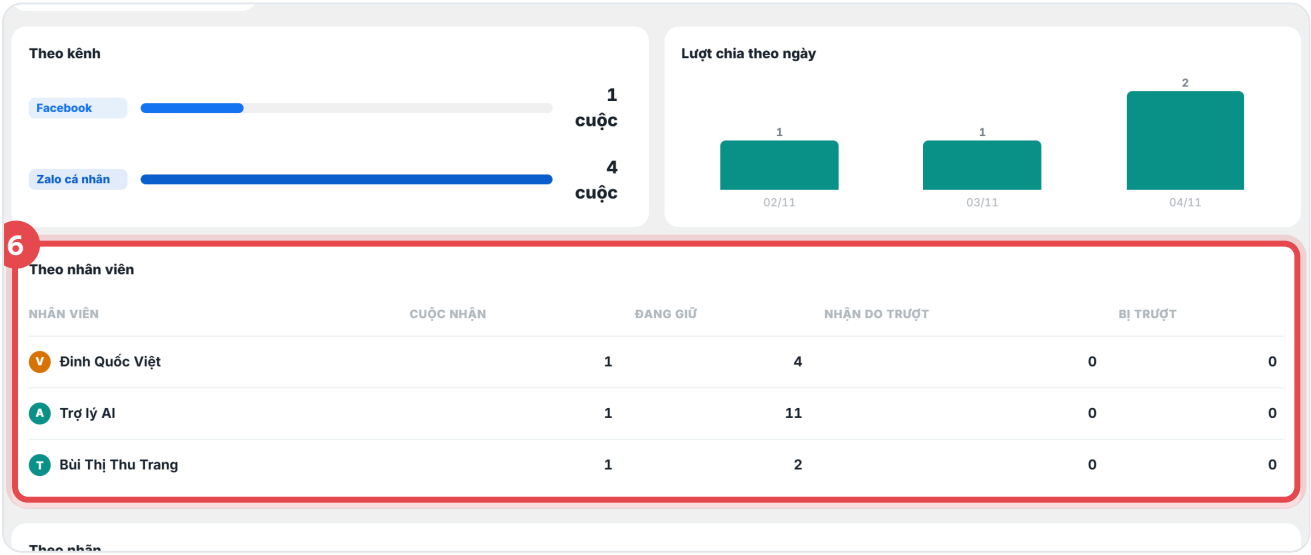
- ③ **Trượt số**: lượt hệ thống tự chuyển cuộc sang người khác vì người được chia không trả lời kịp (luật xoay vòng ở tab Chia chat).



Chat sale → Báo cáo, tuần này

2 Theo kênh, theo ngày, theo nhân viên

- ④ **Theo kênh**: số cuộc từ mỗi kênh; kênh nhiều cuộc cần nhiều người trực hơn.
- ⑤ **Lượt chia theo ngày**: ngày nào đông khách để xếp ca.
- ⑥ **Theo nhân viên**: **Cuộc nhận** trong kỳ, **Đang giữ** (cuộc chưa xong đang nằm ở người đó), **Nhận do trượt**, **Bị trượt**. Người "bị trượt" nhiều là hay để khách chờ.
- Cuối trang là **Theo nhãn**: tỉ lệ cuộc mang từng nhãn khách (Hỏi giá, Nóng - gọi ngay...). "Chưa gắn nhãn" 100% là đội chưa gắn nhãn khi chat.



Khối Theo nhân viên (demo: Trợ lý AI đang giữ 11 cuộc)

3 Việc nên làm sau khi đọc

Thấy	Làm
Đang chờ trả lời cao cuối ca	mở Hội thoại, lọc **Chưa trả lời**, chia lại cho người còn ca
Một người đang giữ quá nhiều cuộc	dùng **Chia lại** / **Thu hồi** trong hội thoại
Bị trượt nhiều	kiểm lịch ca ở tab Chia chat, nhắc người đó bật thông báo
Trợ lý AI giữ nhiều cuộc khi đang nghỉ	kiểm các cuộc đó đã có người thật nhận lại chưa

Cần nhớ

- Đọc báo cáo mỗi cuối ca với kỳ Hôm nay, mỗi tuần với kỳ Tuần này.
- Số liệu chỉ tính các cuộc đã được chia; cuộc "Chưa chia" ở hộp Hội thoại cần trưởng nhóm chia trước.