Bán hàng · Sales pipe · Vai trò: Quản lý sale, người thiết kế quy trình bán

Sales pipe: viết luật cho từng kết quả gọi và chạy thử trước khi cho đội sale dùng

Mỗi bước tác nghiệp (Gọi lần 1, Gửi báo giá...) có danh sách kết quả sale được chọn. Mỗi kết quả là một luật: khách sang trạng thái nào, bước kế tiếp là gì, sau bao lâu thì nhắc. Tài liệu này chỉ cách đọc, sửa luật trong Thiết lập chi tiết và dùng Chạy thử để bắt luật sai.

Đường đi: **Bán hàng** → **Sales pipe** → kéo xuống **Thiết lập chi tiết** / **Chạy thử**

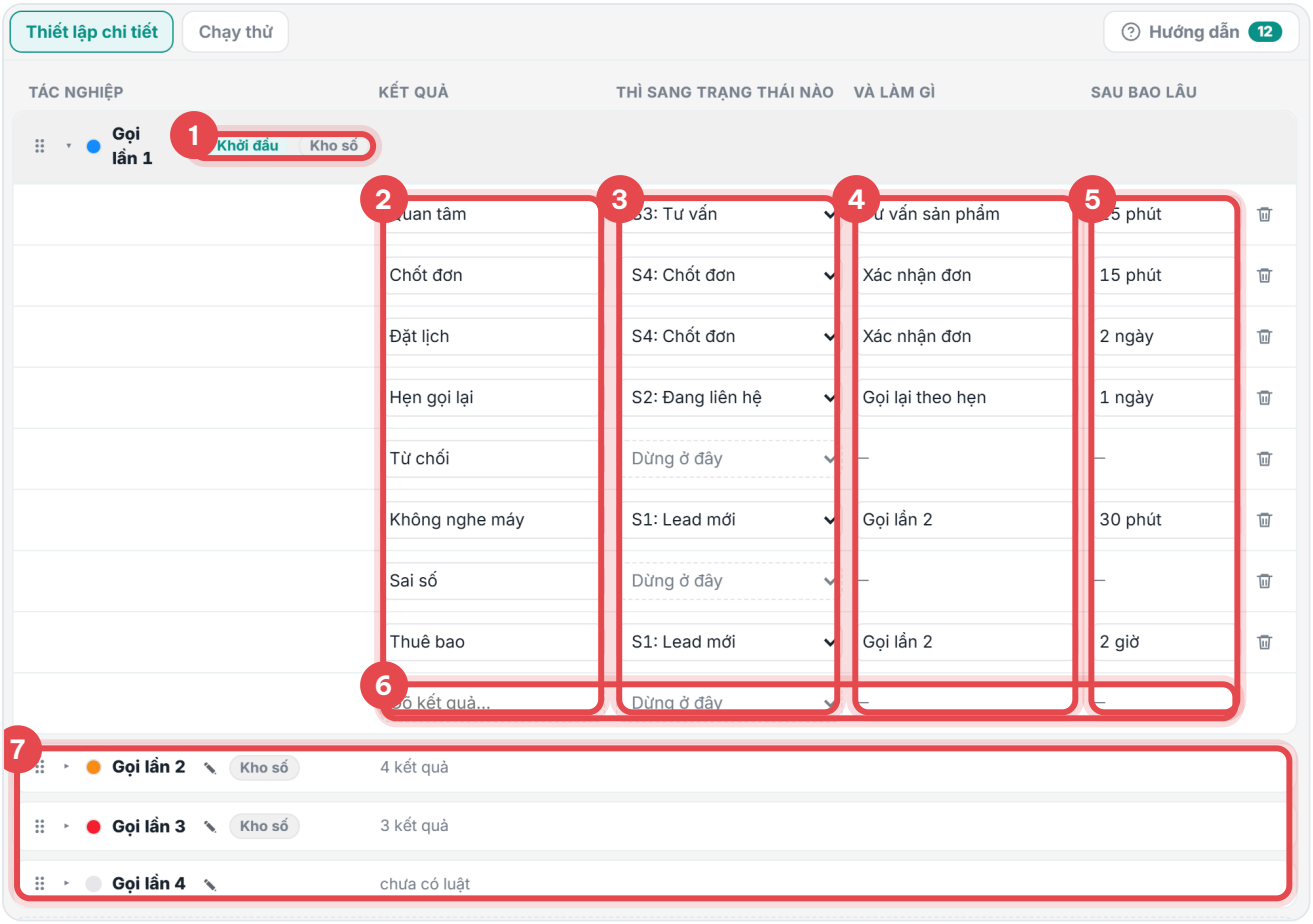
Sửa luật là sửa cho mọi khách đang chạy

- Luật mới áp dụng cho các lần ghi kết quả từ lúc lưu. Sửa lúc ít khách, báo đội sale, và chạy thử ngay sau khi sửa.

1 Đọc bảng luật của một bước

Bấm mũi tên ▸ trước tên bước để mở. Bảng có 4 cột cho mỗi kết quả:

- ① Tên bước và nhãn: **Khởi đầu** (bước đầu tiên khi số mới về; pipeline phải có đúng một bước như vậy), **Kho số** (kết quả cuối có thể đẩy số về kho số thả nổi).
- ② **Kết quả**: chữ sale thấy trong ô Chọn kết quả (Quan tâm, Chốt đơn, Đặt lịch, Hẹn gọi lại, Từ chối, Không nghe máy, Sai số, Thuê bao).
- ③ **Thì sang trạng thái nào**: S1...S5 hoặc trạng thái ngoài pipeline; **Dừng ở đây** là kết thúc chuỗi.
- ④ **Và làm gì**: bước kế tiếp (VD Không nghe máy → Gọi lần 2).
- ⑤ **Sau bao lâu**: hạn của bước kế tiếp (30 phút, 2 giờ, 1 ngày); quá hạn là tính Quá SLA.
- ⑥ Dòng **Gõ kết quả...** để thêm kết quả mới; biểu tượng thùng rác để xoá.
- ⑦ Các bước khác thu gọn, ghi số kết quả; "chưa có luật" là bước chưa khai.



Thiết lập chi tiết, bước Gọi lần 1 của pipeline “Tele-sales bán lẻ online”

2 Chạy thử: đi thử một khách qua các luật

1. ① Bấm tab **Chạy thử**.
2. Bấm một kết quả của bước đầu: ② đường đi hiện ra (VD Gọi lần 1 —Không nghe máy · 30 phút→ Gọi lần 2).
3. ③ Các kết quả của bước kế tiếp hiện ngay bên dưới; bấm tiếp để đi sâu. ⑤ **Lùi**, **Tiến**, **Chạy lại** để thử nhánh khác.

Ví dụ bắt được luật sai trên demo

④ Ở Gọi lần 2, kết quả **Không nghe máy** đang đưa khách sang **S3: Tư vấn · Gửi báo giá**. Khách chưa nghe máy lần nào mà đã sang Tư vấn là sai: nên sửa thành S1 · Gọi lần 3. Chạy thử giúp thấy lỗi kiểu này trước khi sale gặp.



Tab Chạy thử (chỉ mô phỏng, không đổi dữ liệu khách)

3 Thứ tự kiểm một pipeline

Kiểm	Đạt khi
Bước khởi đầu	có đúng 1 bước gắn Khởi đầu
Mỗi bước có luật	không còn bước "chưa có luật"
Kết quả Chốt đơn	có ít nhất một kết quả dẫn tới S4 để mở hộp chốt đơn
Kết quả Đặt lịch	có, nếu đơn vị dùng lịch hẹn
Nhánh không nghe máy	đi qua Gọi lần 2, 3, 4 rồi mới dừng hoặc về kho số
Thời hạn	khớp SLA của đội (VD số mới 15 phút)

Cần nhớ

- Mỗi lần sửa luật: Chạy thử đủ các kết quả của bước vừa sửa.
- Tên kết quả nên ngắn, giống lời sale nói, để chọn nhanh.

SandBox v2 · sandboxvn.vn · Ảnh chụp từ đơn vị demo ngày 05/11/2026. Chỉ xem luật và chạy thử; không sửa, không lưu pipeline. Dữ liệu trong ảnh là dữ liệu minh hoạ; số điện thoại khách đã che.