Bán hàng · Telesales · Vai trò: Sale, trưởng nhóm, quản trị

Cài đặt màn Telesales: chọn cột, đặt SLA, chọn sẵn kho khi lên đơn, đổi giao diện

Nút Cài đặt góc phải màn Telesales mở một bảng gồm 11 mục: cột nào hiện, độ rộng cột, thời hạn SLA, mặc định khi lên đơn, cỡ chữ và nền, nút thao tác nhanh, màu ô tác nghiệp, nút lọc nhanh, chú thích kiểu ngày và lịch sử đổi cài đặt.

Đường đi: **Bán hàng** → **Telesales** → nút **Cài đặt** (góc phải, cạnh Tạo lịch hẹn)

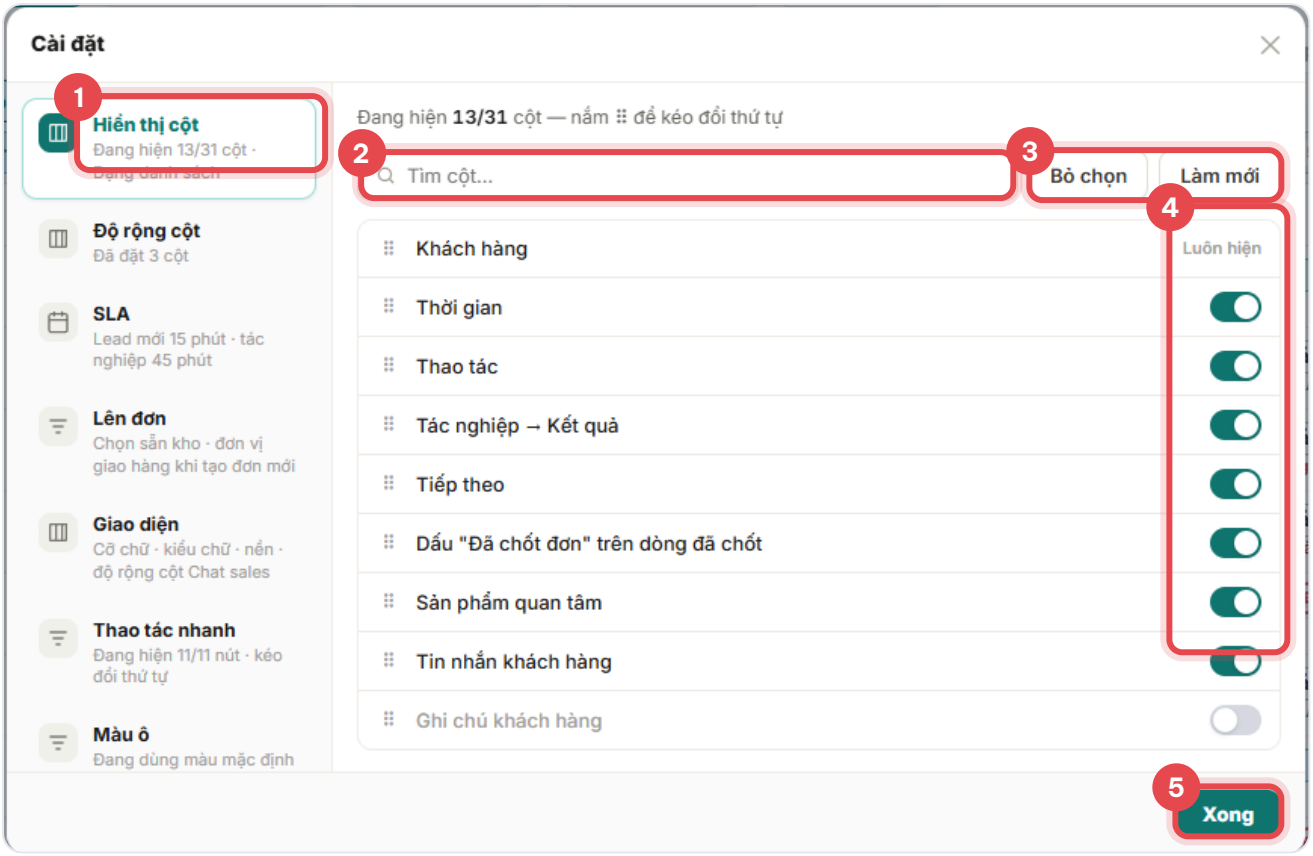
Hiển thị cột → SLA → Lên đơn → Giao diện, thao tác nhanh, màu ô

Mục nào áp cho ai

- **Giao diện** chỉ áp cho riêng máy đang dùng. **SLA** và **Màu ô** có nút **Lưu** riêng và đổi theo cả đơn vị. Mục **Lịch sử** ghi lại ai đổi cài đặt gì, lúc nào.

1 Hiển thị cột: chọn 13 trong 31 cột

- ① Mục **Hiển thị cột** (demo: đang hiện 13/31 cột, dạng danh sách).
- ② Ô **Tìm cột**. ③ **Bỏ chọn** tắt hết, **Làm mới** về mặc định.
- ④ Gạt công tắc để ẩn hiện từng cột; nắm ⠿ kéo để đổi thứ tự. Cột Khách hàng luôn hiện.
- Cột có sẵn để bật thêm: Ghi chú khách hàng, Sale phụ trách, Gọi, Lên đơn, Nhãn khách hàng, Trạng thái khách hàng, SLA, Đặt lịch cửa hàng, Chăm sóc, Nguồn khách, Marketing, Kênh bán hàng, Giờ gọi thuận tiện, Loại da...
- ⑤ **Xong** để đóng.

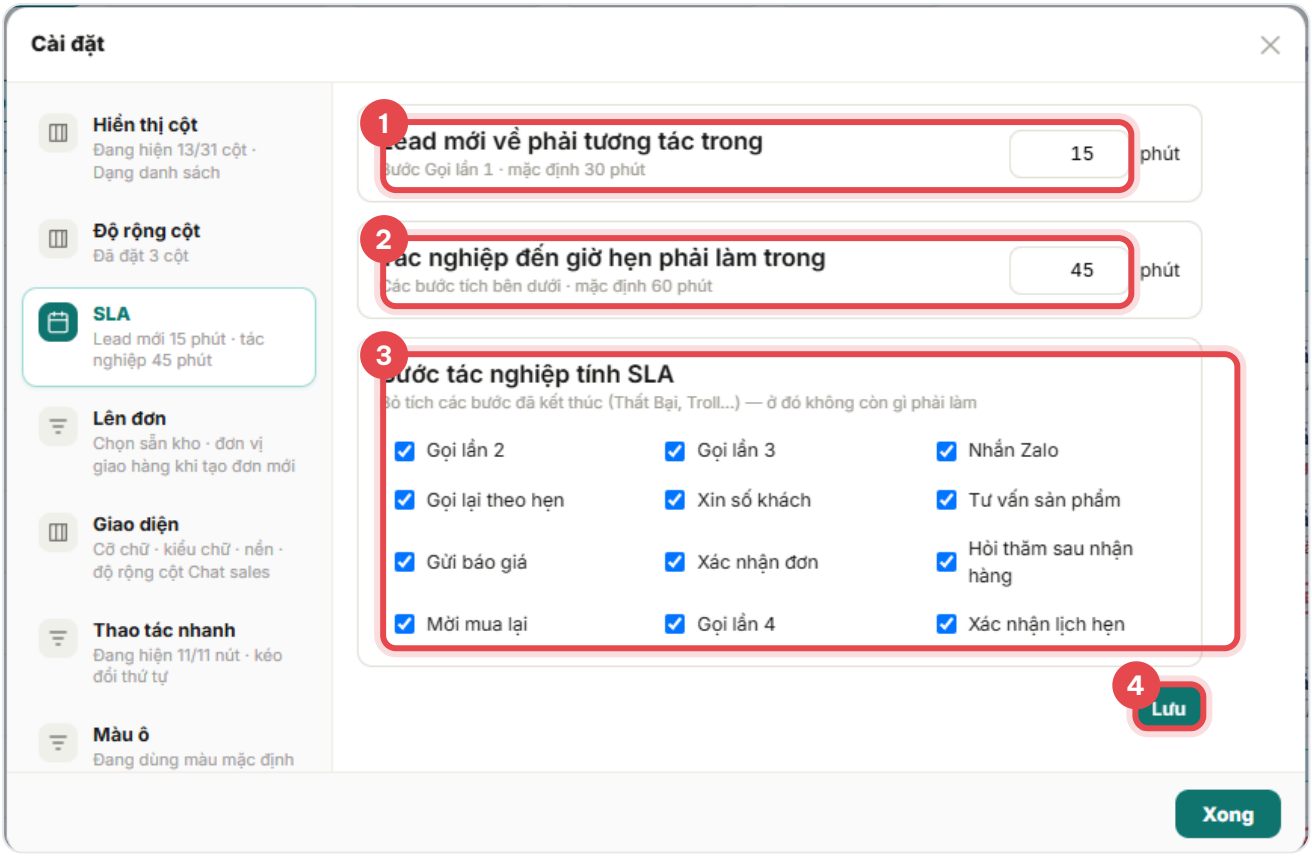


Cài đặt → Hiển thị cột

2 SLA: lead mới phải gọi trong bao lâu

- ① **Lead mới về phải tương tác trong** ... phút (bước Gọi lần 1; mặc định 30 phút, demo đặt 15).
- ② **Tác nghiệp đến giờ hẹn phải làm trong** ... phút (mặc định 60, demo đặt 45).
- ③ **Bước tác nghiệp tính SLA**: tích các bước tính hạn; bỏ tích các bước đã kết thúc (Thất bại, Troll...) vì ở đó không còn việc phải làm.
- ④ **Lưu**.

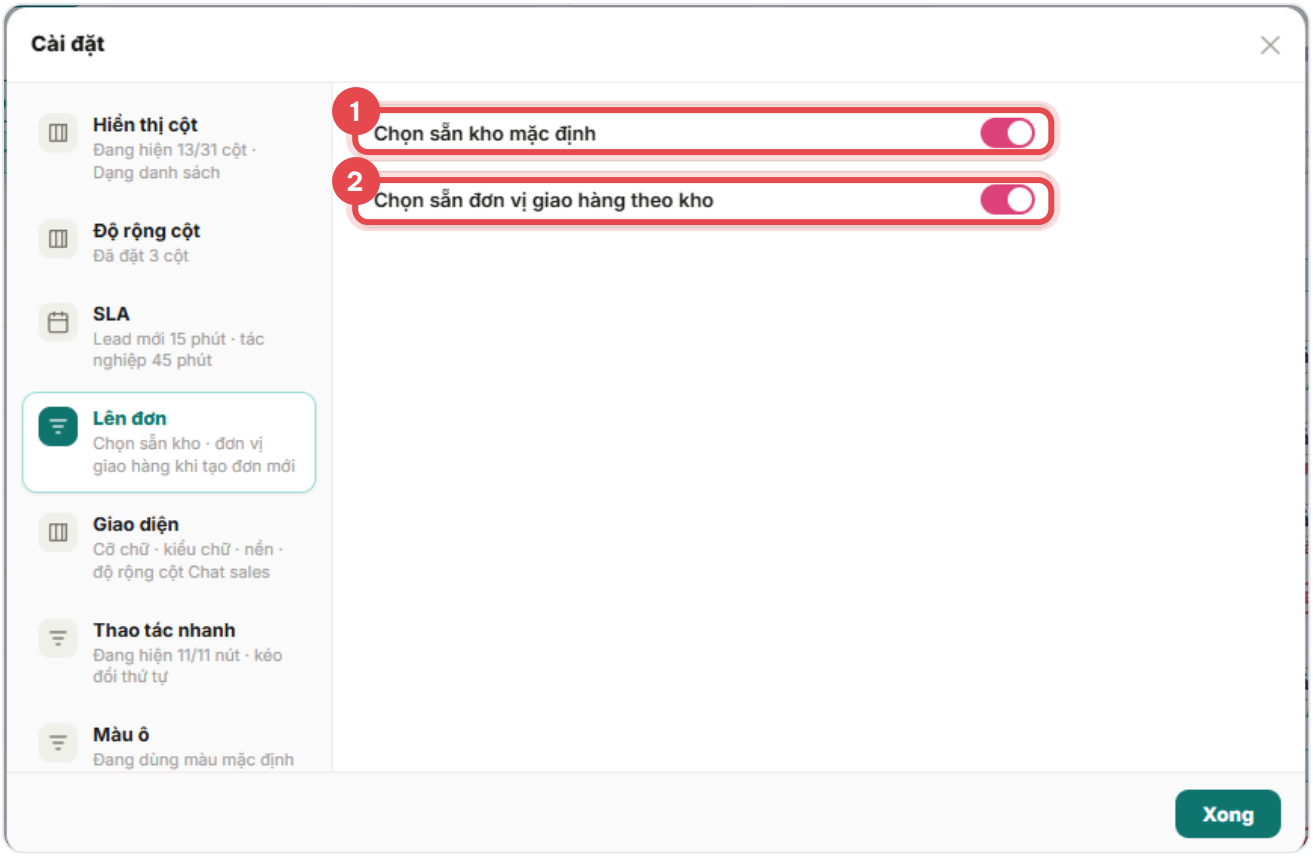
Kết quả hiện ở cột Tiếp theo trên màn Telesales: *Trong SLA*, *Quá SLA 1 ngày 4h*...



Cài đặt → SLA

3 Lên đơn: chọn sẵn kho và đơn vị giao hàng

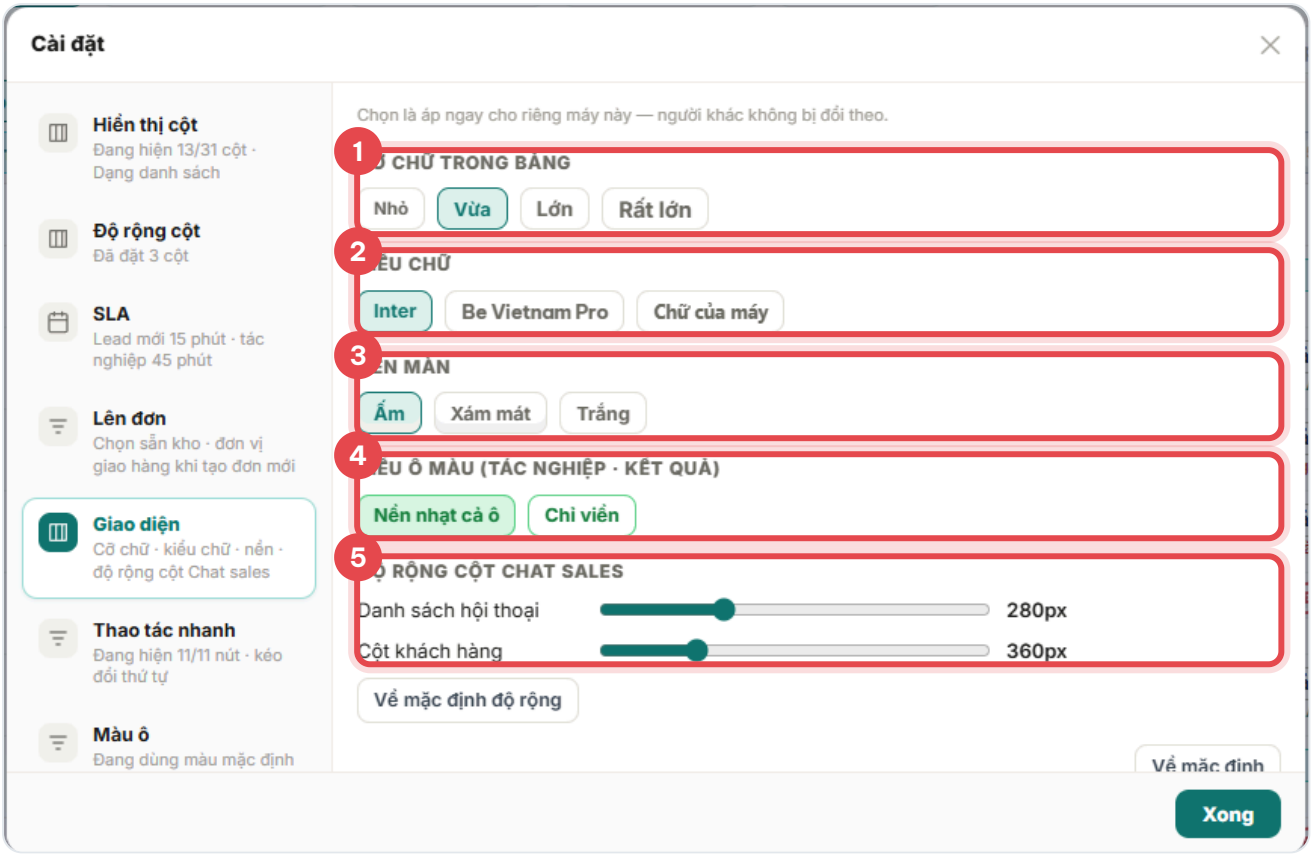
Hai công tắc (demo đều bật): ① **Chọn sẵn kho mặc định** và ② **Chọn sẵn đơn vị giao hàng theo kho**. Bật thì khi sale bấm lên đơn, form đã điền sẵn kho và hãng vận chuyển, sale chỉ cần chọn sản phẩm.



Cài đặt → Lên đơn

4 Giao diện: cỡ chữ, nền, kiểu ô màu

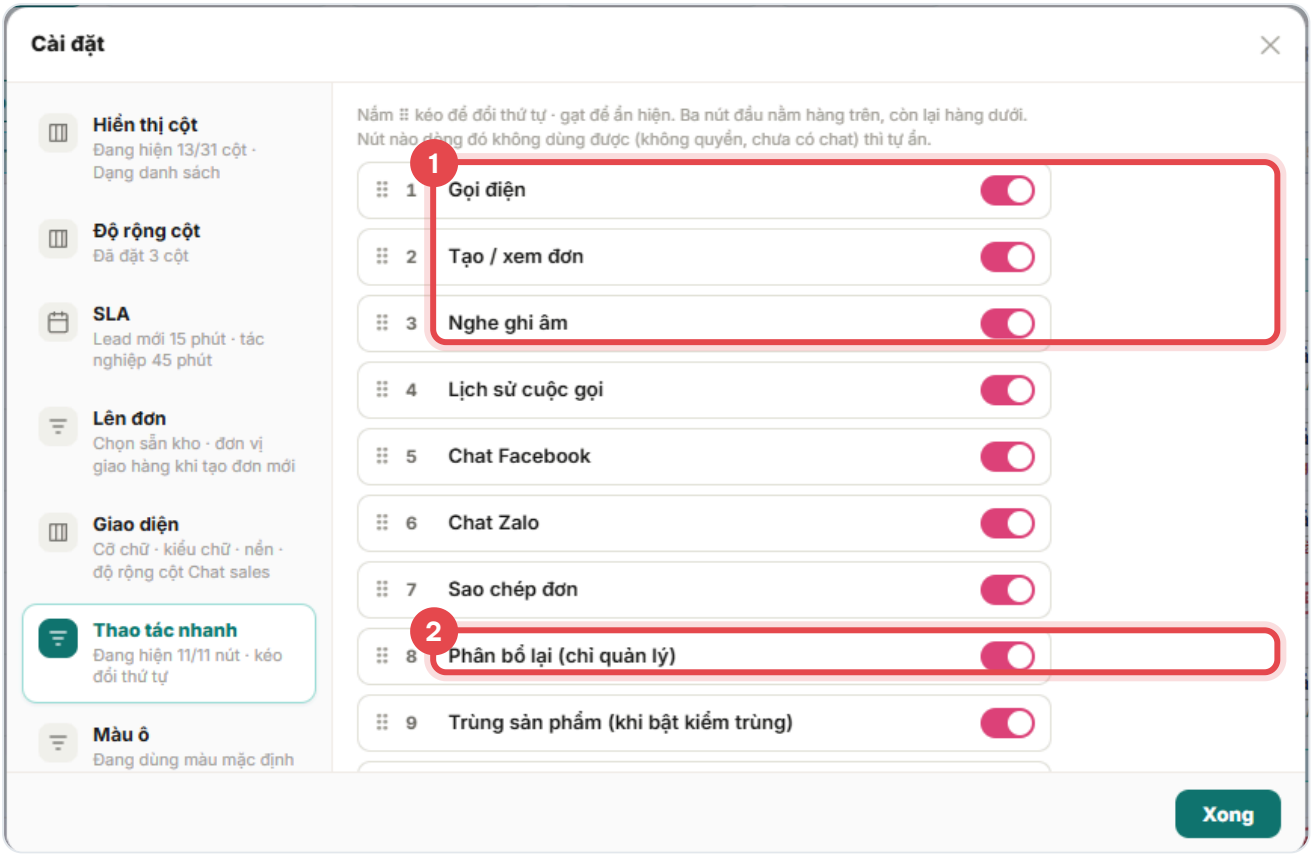
- **Giao diện** (chỉ máy này): ① cỡ chữ trong bảng (Nhỏ, Vừa, Lớn, Rất lớn), ② kiểu chữ, ③ nền màn (Ấm, Xám mát, Trắng), ④ kiểu ô màu tác nghiệp/kết quả (nền nhạt cả ô hoặc chỉ viền), ⑤ độ rộng cột Chat sales.



Cài đặt → Giao diện

5 Thao tác nhanh: nút nào hiện trên mỗi dòng

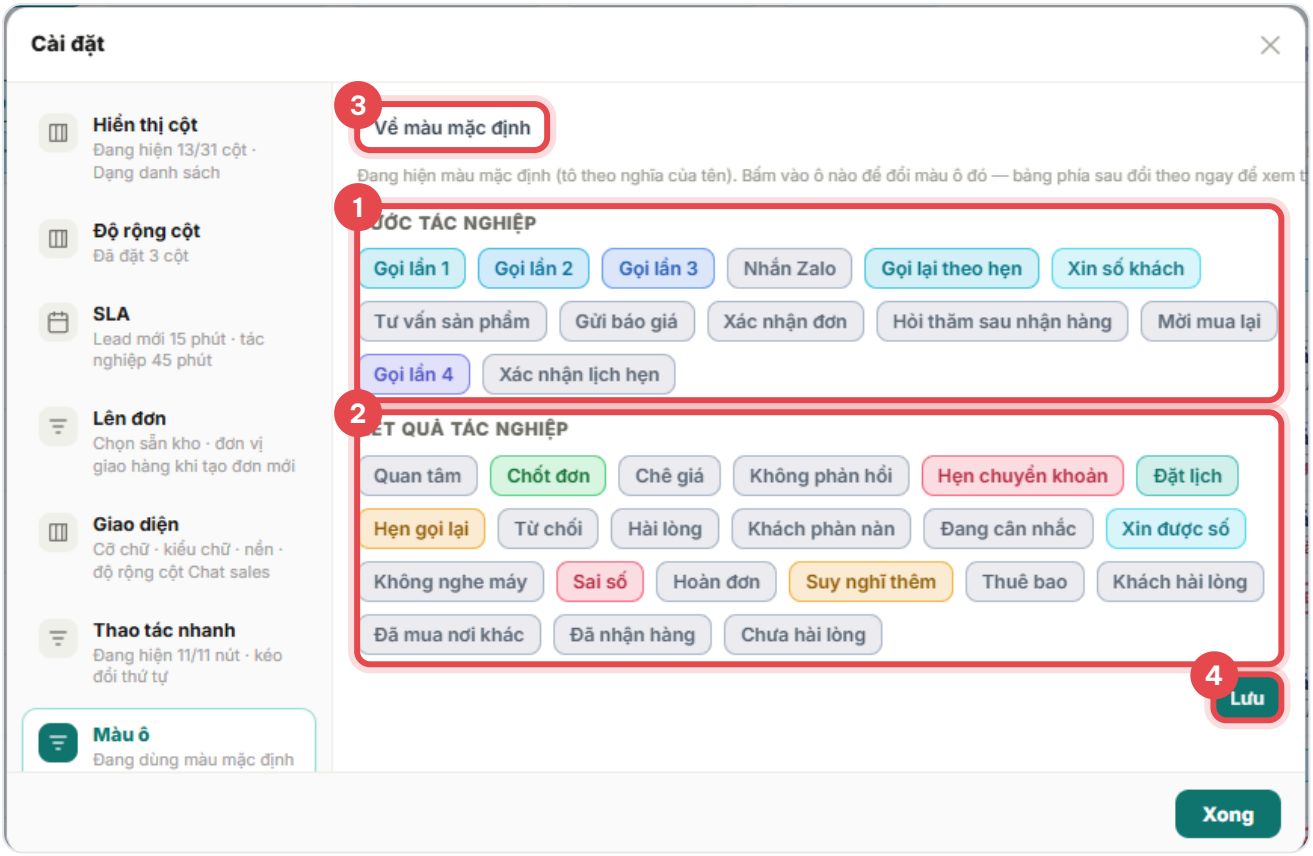
- **Thao tác nhanh**: 11 nút ở mỗi dòng contact. Nắm ⠿ kéo đổi thứ tự, gạt để ẩn. ① Ba nút đầu nằm hàng trên (demo: Gọi điện, Tạo / xem đơn, Nghe ghi âm). Nút nào dòng đó không dùng được (không quyền, chưa có chat) thì tự ẩn. ② **Phân bổ lại** chỉ quản lý thấy.



Cài đặt → Thao tác nhanh

6 Màu ô tác nghiệp và kết quả

- ① **Bước tác nghiệp** (Gọi lần 1, Nhắn Zalo, Gửi báo giá, Xác nhận đơn, Mời mua lại…) và ② **Kết quả tác nghiệp** (Quan tâm, Chốt đơn, Chê giá, Không nghe máy, Sai số…): bấm vào ô nào để đổi màu ô đó, bảng phía sau đổi theo để xem thử.
- ③ **Về màu mặc định**. ④ **Lưu**.
- Ba mục còn lại: **Lọc nhanh** (chọn nút tác nghiệp hiện trên hàng lọc nhanh, demo 8 nút), **Chú thích kiểu ngày** (mỗi kiểu ngày lọc theo mốc nào), **Lịch sử**.



Cài đặt → Màu ô

Cần nhớ

- Sale mới: bật thêm cột **Nhãn khách hàng**, **Trạng thái khách hàng**, **SLA** để thấy ngay khách nào sắp quá hạn.
- Đổi SLA là đổi cách tính quá hạn của cả đội; báo trưởng nhóm trước khi Lưu.
- Màu ô nên giữ nghĩa dễ nhớ: xanh cho kết quả tốt (Chốt đơn), đỏ cho kết quả xấu (Sai số, Từ chối).