Bán hàng · Telesales · Vai trò: Quản lý sale, quản trị đơn vị

Cấu hình contact Telesales: số trùng, quyền xoá, tự tạo contact và đặt lịch

Tab Cấu hình của Telesales chứa hơn 50 công tắc quyết định cách contact (số khách) được tạo, khi nào tính là số trùng, ai được xoá, ai duyệt lịch hẹn. Tài liệu này giải nghĩa các nhóm quan trọng để quản lý chọn đúng trước khi đội sale chạy.

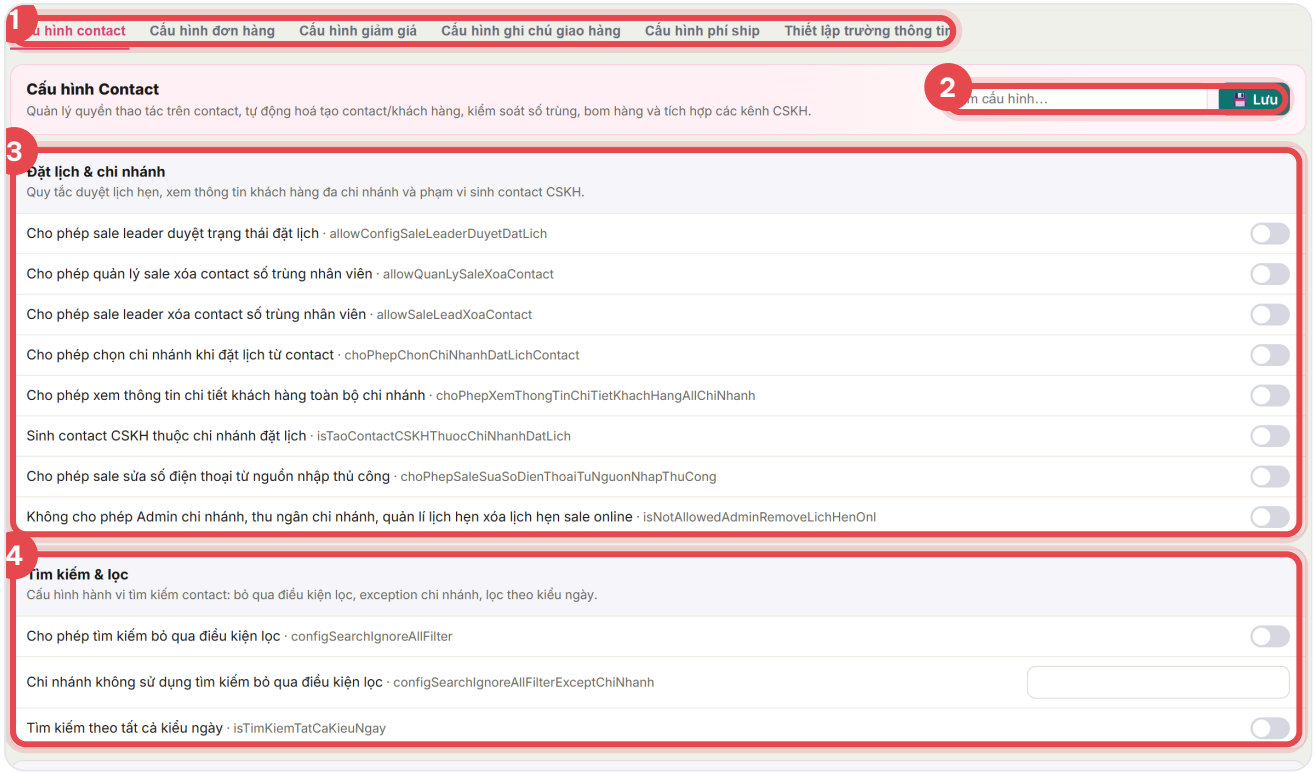
Đường đi: **Bán hàng** → **Telesales** → tab **Cấu hình** → **Cấu hình contact**

Đổi cấu hình là đổi cho cả đơn vị

- Mỗi công tắc áp dụng cho mọi sale sau khi bấm **Lưu**. Đổi một thứ một lần, báo đội sale, theo dõi 1–2 ngày rồi mới đổi tiếp. Không chắc thì để mặc định.

1 Mở đúng chỗ

- ① Dải tab cấu hình: **Cấu hình contact**, Cấu hình đơn hàng, Cấu hình giảm giá, Cấu hình ghi chú giao hàng, Cấu hình phí ship, Thiết lập trường thông tin.
- ② Ô **Tìm cấu hình...** gõ vài chữ (VD "trùng", "xoá") để lọc nhanh; nút **Lưu** ghi mọi thay đổi trên trang.
- Mỗi dòng có tên tiếng Việt và mã kỹ thuật màu xám phía sau; báo lỗi cho bộ phận hỗ trợ thì đọc mã này.
- ③ Nhóm Đặt lịch & chi nhánh, ④ nhóm Tìm kiếm & lọc: giải nghĩa ở bước 2.



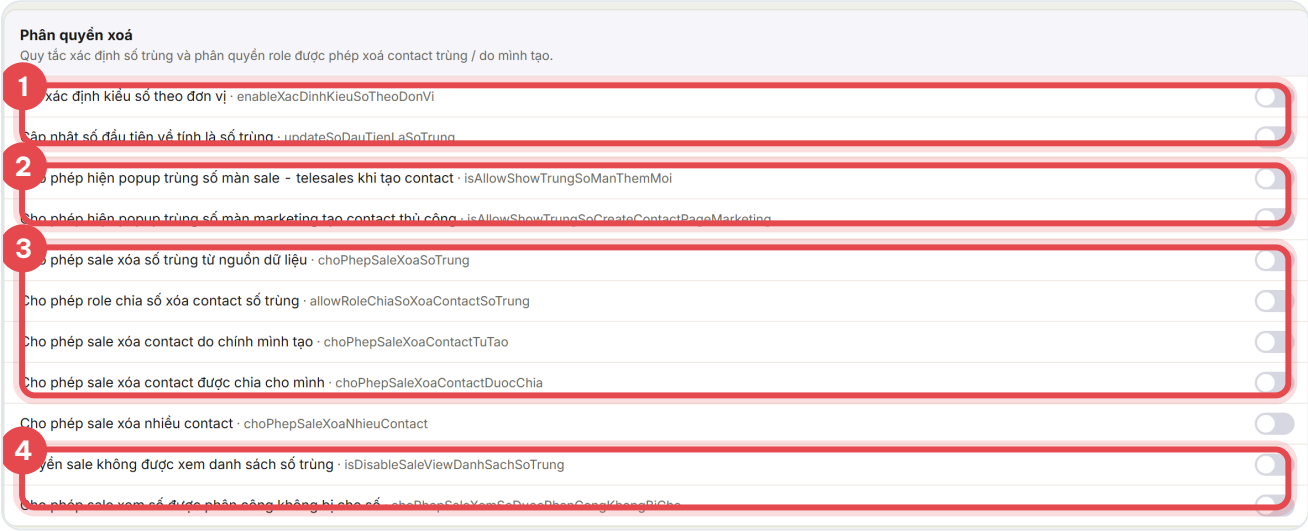
Telesales → Cấu hình → Cấu hình contact

2 Đặt lịch & chi nhánh, Tìm kiếm

Công tắc	Bật khi
Cho phép sale leader duyệt trạng thái đặt lịch	trưởng nhóm được duyệt lịch hẹn của sale (màn Duyệt lịch hẹn)
Cho phép quản lý sale / sale leader xoá contact số trùng nhân viên	giao việc dọn số trùng cho cấp quản lý
Cho phép chọn chi nhánh khi đặt lịch từ contact	khách hẹn đến một trong nhiều cơ sở
Cho phép xem thông tin chi tiết khách hàng toàn bộ chi nhánh	khách mua ở nhiều chi nhánh, sale cần xem lịch sử đầy đủ
Cho phép sale sửa số điện thoại từ nguồn nhập thủ công	sale hay gõ nhầm số khi nhập tay
Cho phép tìm kiếm bỏ qua điều kiện lọc	gõ số là ra khách dù đang lọc ngày khác; loại trừ được vài chi nhánh

3 Số trùng và quyền xoá

- ① **Bật xác định kiểu số theo đơn vị**, **Cập nhật số đầu tiên về tính là số trùng**: cách hệ thống gắn nhãn Mới / Cũ / Trùng cho số về.
- ② **Hiện popup trùng số** khi sale (hoặc marketing) tạo contact tay: báo ngay số này đã có người chăm.
- ③ Nhóm quyền xoá: sale được xoá số trùng, xoá contact tự tạo, contact được chia, xoá nhiều contact. Mặc định nên tắt để tránh mất dữ liệu; chỉ mở cho trưởng nhóm.
- ④ **Quyền sale không được xem danh sách số trùng** và **Cho phép sale xem số được phân công không bị che số**: giữ bí mật dữ liệu khách.



Nhóm Phân quyền xoá

4 Tự tạo contact và khách hàng

Công tắc	Ý nghĩa
Tạo khách hàng khi tạo contact thủ công	contact nhập tay sinh luôn hồ sơ khách hàng
Tạo khách hàng với contact về tự động	lead từ form, quảng cáo cũng sinh hồ sơ khách
Tự động tạo contact khi cuộc gọi tới đã nhấc máy / bị nhỡ	cần tổng đài; khách gọi vào là có contact để gọi lại
Khoảng cách thời gian nhỏ nhất để tạo contact mới (phút)	chống một khách bấm form nhiều lần sinh nhiều contact
Không tạo contact khi trùng số	số đã có thì không sinh contact mới (không áp dụng khi nhập Excel)
Tự động chuyển đổi đầu số global về đầu số nội địa	đổi +84 thành 0

5 Các nhóm còn lại

- **Bom hàng / Blacklist**: đánh dấu, cảnh báo số bom hàng (xem tài liệu Danh sách blacklist).
- **Phân bổ & gán nhãn contact**: phân bổ contact đã chốt cho sale / marketing; **Chặn sale, marketing mở xem data không phải của mình**.
- **Thời gian phản hồi tác nghiệp**: chỉ tính thời gian phản hồi trong giờ làm việc.
- **CSKH / Bản ghi chăm sóc**: khi nào chuyển khách sang CSKH (demo đang chọn "Đếm ngược CSKH khi chốt đơn").
- **Tích hợp Facebook & Zalo**, **Lịch sử & nguồn dữ liệu**, **Xuất Excel** (chọn user được xuất).

Cần nhớ

- Chụp màn hình cấu hình trước khi đổi để còn trả lại như cũ.
- Quyền xoá contact mở càng ít càng tốt; dữ liệu khách xoá rồi khó lấy lại.