Bán hàng · Telesales · Vai trò: Trưởng nhóm sale, quản lý sale

Danh sách blacklist: chặn số bom hàng, số quấy rối trước khi sale gọi và lên đơn

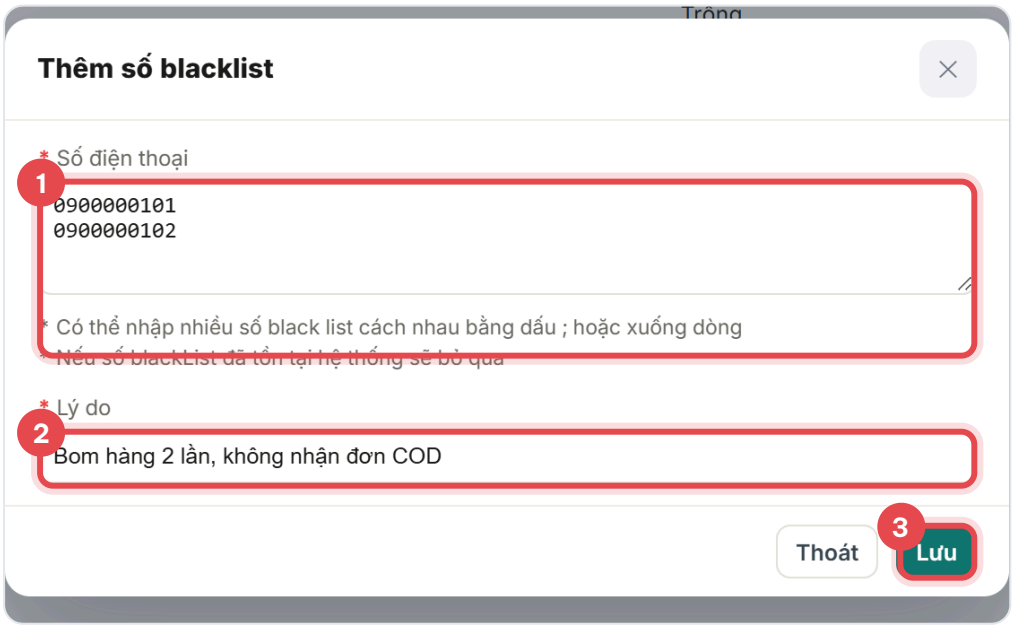
Khách đặt rồi không nhận (bom hàng), số gọi trêu, số đối thủ dò giá... đưa vào danh sách blacklist. Bật cảnh báo thì sale thấy ngay dấu bom hàng trên contact, tránh tốn phí ship cho đơn chắc chắn hoàn.

Đường đi: **Bán hàng** → **Telesales** → tab **Danh sách blacklist**; cảnh báo bật ở tab **Cấu hình** → **Cấu hình contact**

Thêm số + lý do → Bật cảnh báo bom hàng → Sale thấy dấu trên contact → Không chốt đơn COD cho số này

1 Thêm số vào blacklist

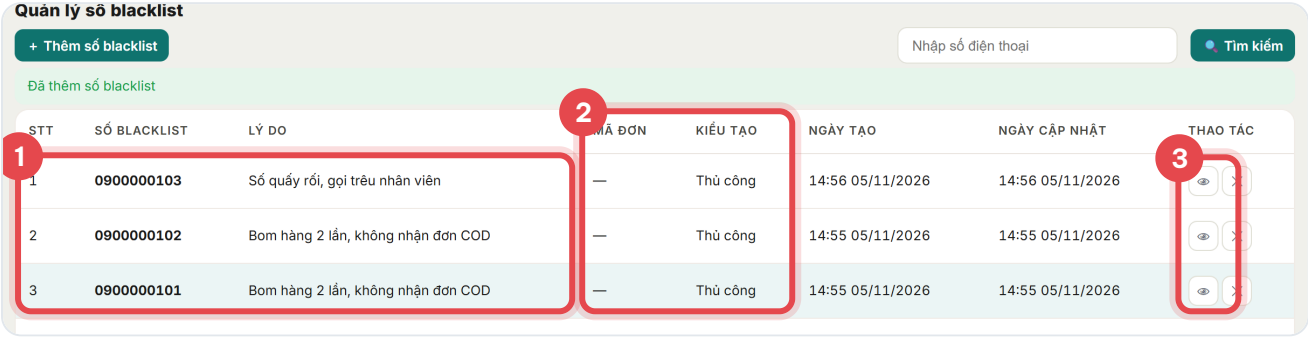
1. Bấm + **Thêm số blacklist**.
2. ① **Số điện thoại**: nhập được nhiều số, cách nhau bằng dấu **;** hoặc xuống dòng. Số đã có trong danh sách thì hệ thống tự bỏ qua.
3. ② **Lý do** (bắt buộc): ghi rõ để người sau hiểu, VD "Bom hàng 2 lần, không nhận đơn COD". Một lần lưu thì mọi số trong ô dùng chung lý do này.
4. ③ **Lưu**.



Hộp Thêm số blacklist (số trong ảnh là số minh hoạ)

2 Xem và gỡ số

- ① Mỗi dòng: số, lý do, ② **Mã đơn** (đơn liên quan, nếu có), **Kiểu tạo** ("Thủ công" là người nhập tay), ngày tạo, ngày cập nhật.
- ③ Cột thao tác: 👁 xem, ✕ gỡ khỏi blacklist khi khách đã nhận hàng trở lại hoặc nhập nhầm.
- Ô **Tìm kiếm** phía trên: gõ số để kiểm một khách có trong blacklist chưa.



Telesales → Danh sách blacklist (3 số minh hoạ thêm ngày 05/11)

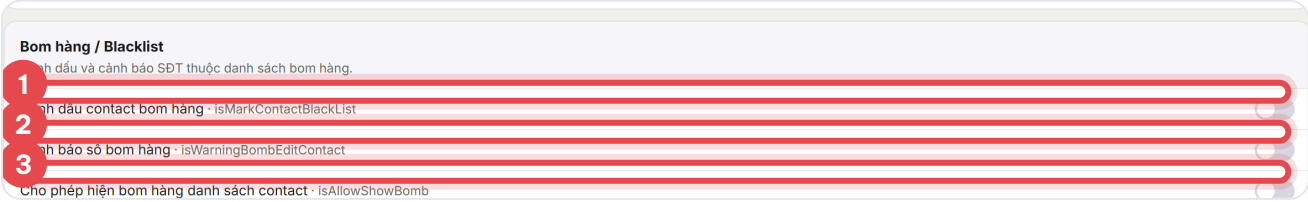
3 Bật cảnh báo cho sale

Vào tab **Cấu hình** → **Cấu hình contact**, kéo tới nhóm **Bom hàng / Blacklist**:

- ① **Đánh dấu contact bom hàng**: contact có số trong blacklist được gắn dấu.
- ② **Cảnh báo số bom hàng**: hiện cảnh báo khi sale mở, sửa contact của số này.
- ③ **Cho phép hiện bom hàng danh sách contact**: hiện dấu ngay trên danh sách Telesales.

Bật xong bấm **Lưu** ở đầu khung Cấu hình Contact.

> **Ảnh hưởng cả đơn vị**
> Ba công tắc này áp dụng cho mọi sale. Trên demo cả ba đang tắt; tài liệu không bật thử nên cách hiển thị dấu bom hàng chưa kiểm chứng trên màn.



Cấu hình contact → nhóm Bom hàng / Blacklist

Cần nhớ

- Chỉ đưa vào blacklist khi có căn cứ (đơn hoàn, ghi âm); ghi lý do cụ thể.
- Khách trong blacklist muốn mua lại: đề nghị chuyển khoản trước thay vì COD.
- Định kỳ rà danh sách, gỡ số đã hết lý do chặn.

SandBox v2 · sandboxvn.vn · Ảnh chụp từ đơn vị demo ngày 05/11/2026. Đã thêm thật 3 số minh hoạ (0900000101–103) trên demo; không bật công tắc cấu hình. Dữ liệu trong ảnh là dữ liệu minh hoạ; số điện thoại khách đã che.