

# PHẦN MỀM QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG ZLINK CRM

Cám ơn quý công ty đã quan tâm tới giải pháp quản trị quan hệ khách hàng Zlink CRM. Chúng tôi xin gửi tới quý công ty phiên bản Zlink CRM Standard dành cho doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Sản phẩm Zlink CRM Standard giúp doanh nghiệp nâng cao chất lượng chăm sóc, phục vụ khách hàng, tăng hiệu quả kinh doanh, được ứng dụng trong các loại hình:

- Siêu thị
- Công ty lữ hành du lịch
- Khách sạn, nhà hàng
- Công ty Taxi
- Đại lý phân phối hàng hóa
- Trung tâm tư vấn khách hàng

...

Các tính năng chính của sản phẩm Zlink CRM Standard bao gồm:

- Lưu trữ, quản lý hồ sơ khách hàng
- Tự động hiển thị dữ liệu khách hàng khi có cuộc gọi tới.
- Giám sát tình hình xử lý yêu cầu, đặt lịch xử lý
- Chuyển việc, gán việc, ủy quyền xử lý.
- Gọi điện cho khách hàng dễ dàng chỉ với nhấn chuột
- Thống kê báo cáo hiệu quả làm việc, chất lượng công việc của nhân viên

Quý công ty vui lòng xem mô tả chi tiết về sản phẩm:

## 1. Lưu trữ, quản lý hồ sơ khách hàng

- Doanh nghiệp dễ dàng lưu trữ toàn bộ thông tin về khách hàng, các thông tin có thể nhập thủ công hoặc đồng bộ từ hệ thống dữ liệu có sẵn của doanh nghiệp.
- Người quản lý/ nhân viên hỗ trợ dễ dàng tìm kiếm các khách hàng theo tên, địa chỉ, ....

The screenshot displays the ZLINK CRM interface for managing customer records. It includes sections for general information, address, and a detailed service history table.

STT	Trạng thái	Tình trạng hiện tại	Ngày lên xử lý	Ghi chú	Ủy quyền xử lý cho	Cập nhật bởi	Cập nhật ngày	Số ĐT	Ngày giờ gọi
10	Hoàn thành	ANALOG	27/12/2013 17:55	Đã xử lý...	Phan Văn Đức	901	02/01/2014 16:23	0915632515	27/12/2013 17:28
13	Chờ kiểm tra	ADSL	03/01/2014 13:57		Phan Văn Đức	901	03/01/2014 09:24	0915632515	03/01/2014 09:24

## 2. Tự động hiển thị dữ liệu khách hàng khi có cuộc gọi tới

- Khi có cuộc gọi tới, nhân viên chăm sóc nhận điện thoại, phần mềm Zlink CRM tự động tìm kiếm và hiển thị dữ liệu khách hàng dựa theo số điện thoại.
- Nhân viên chăm sóc khách hàng dựa theo lịch sử hỗ trợ nắm được hiện trạng của khách hàng, giúp quá trình hỗ trợ thuận tiện và đạt kết quả tốt.
- Các yêu cầu, kết quả xử lý sẽ được nhân viên chăm sóc khách hàng cập nhật vào lịch sử hỗ trợ.

This screenshot shows the same CRM interface as above, but with an 'Incoming Call' notification window overlaid on the right side. The notification displays the call source as '0915' and provides links to view requests and details.

### 3. Giám sát tình hình xử lý yêu cầu, đặt lịch xử lý

- Nhân viên có thể hẹn xử lý yêu cầu khách hàng vào một thời gian khác trong tương lai. Hệ thống sẽ tự động nhắc khi thời gian hẹn sắp tới.

Đã tiếp nhận Đã phân công Đang xử lý [Phan Văn Đức] Thoát Máy lẻ: 901

Thông tin khách hàng Danh sách phiếu

-- chọn -- 091

**Thông tin chung**

Họ và tên Phan Văn Đức Di động 091. Ngày sinh 00/00/0000 Giới tính -- chọn -- Nguồn -- chọn --

Số CMND Nơi cấp Ngày cấp 00/00/0000

Dịch vụ gốc -- chọn -- Dịch vụ con -- chọn -- Trạng thái -- chọn -- Người liên hệ ĐT người liên hệ

**Địa chỉ lắp đặt**

Tỉnh/TP 0 Quận 0 Phường 0 Đường Số nhà Chú thích

**Địa chỉ thanh toán**

Tỉnh/TP 0 Quận 0 Phường 0 Đường Số nhà Chú thích

**Thông tin chi tiết**

Chi tiết yêu cầu

Nhóm tình trạng Lắp đặt mới

Tình trạng hiện tại -chọn-

Trạng thái -chọn-

Ủy quyền xử lý cho -chọn- Ngày tiếp nhận 08/02/2014 10:14:02

Ngày hẹn xử lý 08/02/2014 10:14

**Lịch sử phiếu**

STT	Trạng thái	Tình trạng hiện tại	Ngày hẹn xử lý	Ghi chú	Ủy quyền xử lý cho	Cập nhật bởi	Cập nhật ngày	Số ĐT	Ngày giờ gọi
10	Hoàn thành	ANALOG	27/12/2013 17:55	Đã xử lý r...	Phan Văn Đức	901	02/01/2014 16:23	0915632515	27/12/2013 17:28
13	Chờ kiểm tra	ADSL	03/01/2014 13:57	□	Phan Văn Đức	901	03/01/2014 09:24	0915632515	03/01/2014 09:24

### 4. Chuyển việc, gán việc, ủy quyền xử lý

- Trong trường hợp không xử lý được yêu cầu của khách hàng do thời gian không cho phép, do không đúng chuyên môn, .. nhân viên CSKH có thể gán lại yêu cầu cho nhân viên khác xử lý.

Thông tin chi tiết

Chi tiết yêu cầu

Nhóm tình trạng Lắp đặt mới

Tình trạng hiện tại -chọn-

Trạng thái -chọn-

Ủy quyền xử lý cho -chọn- Ngày tiếp nhận 08/02/2014 10:14:02

Ngày hẹn xử lý 08/02/2014 10:14

**Lịch sử phiếu**

STT	Trạng thái	Tình trạng hiện tại	Ngày hẹn xử lý	Ghi chú	Ủy quyền xử lý cho	Cập nhật bởi	Cập nhật ngày	Số ĐT	Ngày giờ gọi
10	Hoàn thành	ANALOG	27/12/2013 17:55	Đã xử lý r...	Phan Văn Đức	901	02/01/2014 16:23	0915632515	27/12/2013 17:28
13	Chờ kiểm tra	ADSL	03/01/2014 13:57	□	Phan Văn Đức	901	03/01/2014 09:24	0915632515	03/01/2014 09:24

## 5. Gọi điện cho khách hàng dễ dàng chỉ với nhấn chuột

- Nhân viên hỗ trợ gọi điện cho khách hàng đã tới lịch hẹn, khách hàng trong chiến dịch marketing, ... chỉ cần nhấn chuột và hệ thống sẽ tự thiết lập cuộc gọi.



## 6. Thống kê báo cáo hiệu quả làm việc, chất lượng công việc của nhân viên

- Cán bộ quản lý dễ dàng xem thống kê để đánh giá kết quả làm việc của nhân viên, đánh giá hiệu năng làm việc, đánh giá chất lượng công việc.
- Với các doanh nghiệp có số lượng lớn khách hàng, phụ trách dễ dàng lọc ra khách hàng theo các tiêu chí như độ tuổi, loại sản phẩm quan tâm, ... để lấy dữ liệu phục vụ cho các chương trình quảng bá sản phẩm trong tương lai.

The screenshot displays the CRM interface with search filters and a data table. The search filters include 'Tìm theo', 'Trạng thái', 'Mã phiếu', 'Tình/TP', 'Quận', 'Ngày tiếp nhận', 'Trạng thái xử lý', and 'Đại lý'. The data table below shows columns for 'Nhóm tình trạng', 'Ngày tiếp nhận', 'Ngày hẹn xử lý', 'Đại lý', 'Nhân viên kỹ thuật', 'Nhân viên tiếp nhận', 'Trạng thái', 'Tên khách hàng', 'Tỉnh', 'Quận', 'Phường', and 'check'.

Nhóm tình trạng	Ngày tiếp nhận	Ngày hẹn xử lý	Đại lý	Nhân viên kỹ thuật	Nhân viên tiếp nhận	Trạng thái	Tên khách hàng	Tỉnh	Quận	Phường	check
Mất tín hiệu	27/12/2013 17:...	27/12/2013 17:...	Phan Văn Đức	Phan Văn Đức	Phan Văn Đức	Hoàn thành	Phan Văn Đức	0	0	0	<input type="checkbox"/>
Lắp đặt mới	30/12/2013 17:...	30/12/2013 17:...	Phan Văn Đức	Phan Văn Đức	Phan Văn Đức	Hoàn thành	KhTest	0	0	0	<input type="checkbox"/>
Bảo trì, bảo dũ...	30/12/2013 17:...	30/12/2013 17:...	Phan Văn Đức	Phan Văn Đức	Phan Văn Đức	Đang xử lý	KhTest	0	0	0	<input type="checkbox"/>
Lắp đặt mới	03/01/2014 09:...	03/01/2014 13:...	Phan Văn Đức	Phan Văn Đức	Phan Văn Đức	Chờ kiểm tra	Phan Văn Đức	0	0	0	<input type="checkbox"/>

Below the table, there are sections for 'Đánh giá chất lượng dịch vụ' and 'Báo cáo tổng quát' with various filters and summary statistics.

Trên đây là mô tả về sản phẩm Zlink CRM Standard.

Mọi yêu cầu hỗ trợ, xin quý khách vui lòng liên hệ qua tổng đài 04 7 309 99 68 / 08 7 309 99 68 hoặc email [sale@voip.com.vn](mailto:sale@voip.com.vn) . Trân trọng cảm ơn !