



Giải pháp thoại chuyên nghiệp

ZLINK CO., LTD

SmartPBX UCM 8100



SmartPBX UCM 8100
<http://smartpbx.vn>

Mục lục

Giới thiệu chung về sản phẩm.....	3
Thiết kế và cấu hình phần cứng.....	3
Tính năng sản phẩm	4
Phần mềm Quản lý dữ liệu khách hàng.....	5
Lưu trữ, quản lý hồ sơ khách hàng.....	5
Tự động hiển thị dữ liệu khách hàng khi có cuộc gọi tới.....	6
Giám sát tình hình xử lý yêu cầu, đặt lịch xử lý	6
Chuyển việc, gán việc, ủy quyền xử lý	7
Gọi điện cho khách hàng để dàng chỉ với 1 nhấn chuột.....	7
Thống kê báo cáo hiệu quả làm việc, chất lượng công việc của nhân viên	8
Hướng dẫn kết nối.....	8
Liên hệ.....	9

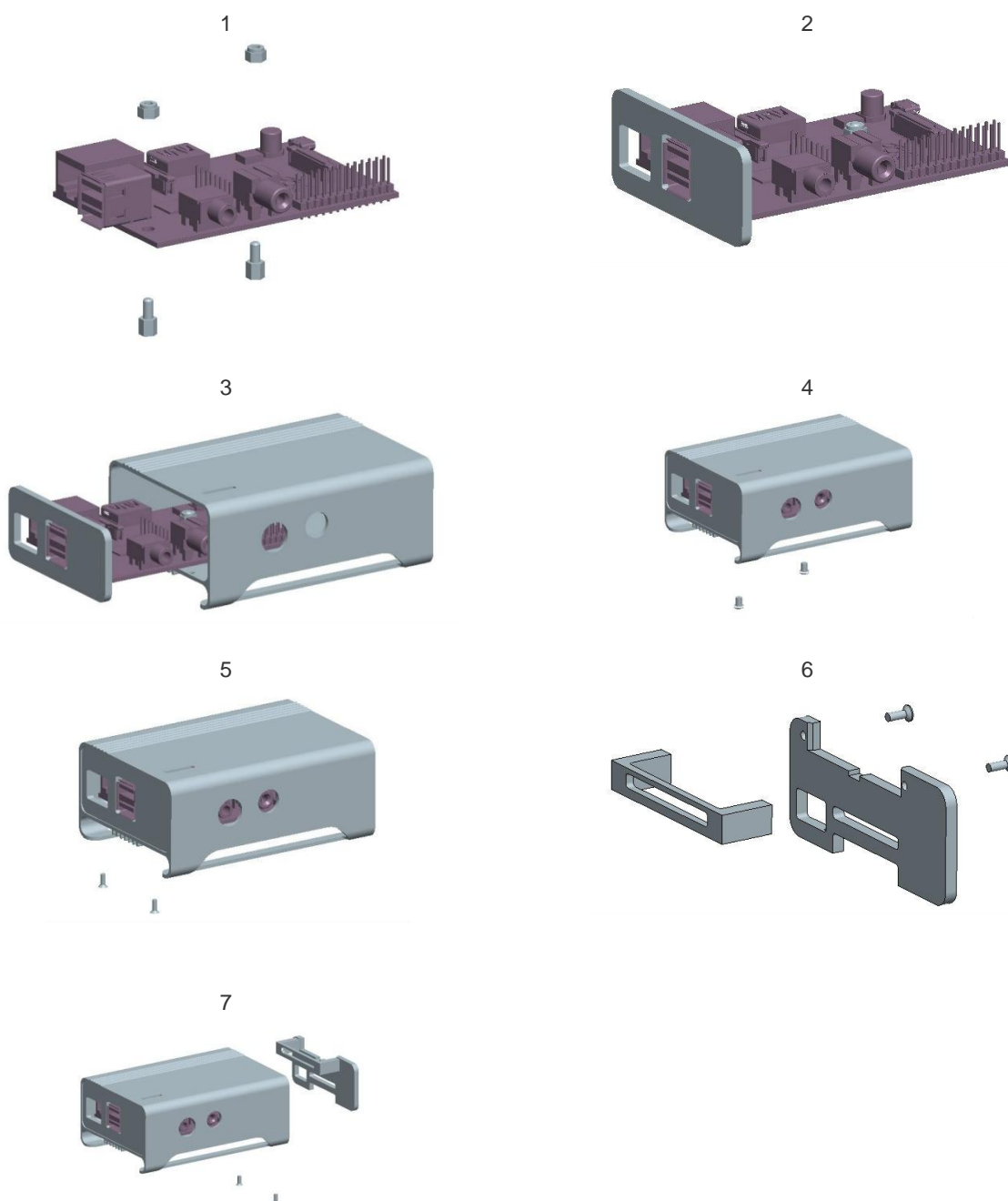
Giới thiệu chung về sản phẩm

SmartPBX được thiết kế đa năng, đáp ứng linh hoạt nhu cầu sử dụng thoại, chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp.

SmartPBX UCM 8100 đáp ứng hệ thống 50 người sử dụng, hỗ trợ các tính năng ưu việt giúp doanh nghiệp giảm cước thoại, tăng chất lượng dịch vụ, thuận tiện cho quá trình quản trị tập trung.

Thiết kế và cấu hình phần cứng

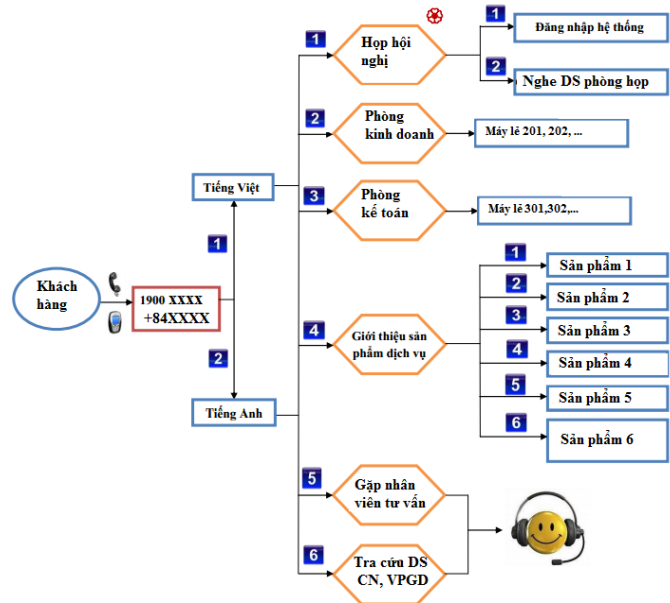
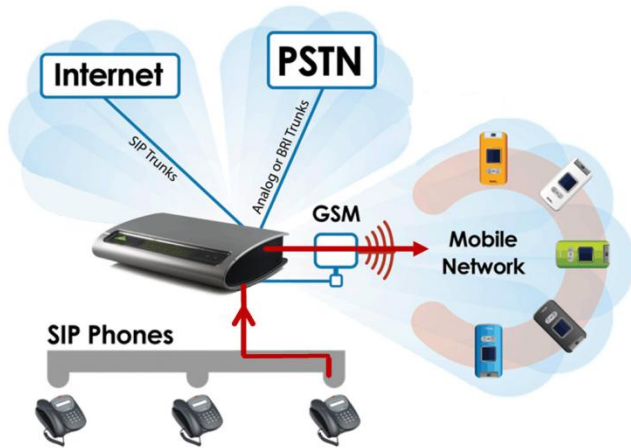
Theo chính sách chung, sản phẩm được lắp đặt hoàn thiện trước khi chuyển tới tay người sử dụng. Sản phẩm được lắp đặt theo tiêu chuẩn đảm bảo hoạt động ổn định và độ bền dưới tác động ngoại cảnh.



Cấu hình

- CPU: 1.8GHz
- RAM: 512MB
- Storage: 8GB,
(khả năng mở rộng 256GB qua ổ cứng USB)
- Network: 01 cổng Ethernet

Tính năng sản phẩm



Kịch bản trả lời tự động

Mô hình giải pháp

SmartPBX cung cấp các tính năng ưu việt:

-Tiết kiệm cước phí: giảm cước đàm thoại 30-50%

-Tính năng đàm thoại thông minh:

- Trả lời tự động
- Nhạc chờ
- Kịch bản trong, ngoài giờ làm việc
- Thư thoại
- Họp hội nghị (*)
- Chặn số gọi (*)
- Chuyển cuộc gọi tới máy di động
- Gọi nội bộ liên chi nhánh miễn cước
- Kiểm soát gọi ra theo code, giới hạn thời lượng gọi (*)
- Ghi âm (*)
- Thống kê, giám sát, quản lý qua giao diện web

(*) Không hỗ trợ miễn phí trong UCM 8100

SmartPBX UCM 8100

<http://smartpbx.vn>

Phần mềm Quản lý dữ liệu khách hàng

**Khách hàng sử dụng SmartPBX UCM 8100 được tặng kèm 03 license phần mềm quản lý dữ liệu khách hàng Zlink CRM Standard*

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

Mô tả chi tiết về sản phẩm:

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,

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 **Tìm kiếm**

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: Chủ thích:

Địa chỉ thanh toán

Tỉnh/TP: 0 Quận: 0 Phường: 0 Đường: Số nhà: Chủ thích:

Lưu **Xóa**

Thông tin chi tiết

Chi tiết yêu cầu

Nhóm tình trạng: Lắp đặt mới Chủ thích yêu cầu:
Tình trạng hiện tại: -- chọn -- Ghi chú:
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 **Lưu** **Clear & tạo phiếu mới**

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

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.

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 **Tìm kiếm**

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: Chủ thích:

Địa chỉ thanh toán

Tỉnh/TP: 0 Quận: 0 Phường: 0 Đường: Số nhà: Chủ thích:

Lưu **Xóa**

Thông tin chi tiết

Chi tiết yêu cầu

Nhóm tình trạng: Lắp đặt mới Chủ thích yêu cầu:
Tình trạng hiện tại: -- chọn -- Ghi chú:
Trạng thái: -- chọn --

Incoming Call

Call from
0915

[View Requests](#) | [View Details](#) | [Log Request](#)

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 Chú thích yêu cầu:
Tình trạng hiện tại: -chọn- Ghi chú:
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

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 Chú thích yêu cầu:
Tình trạng hiện tại: -chọn- Ghi chú:
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

Gọi điện cho khách hàng dễ dàng chỉ với 1 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.



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 a web application interface with the following components:

- Top Bar:** User name [Phan Văn Đức], Logout (Thoát), and Machine ID (Máy lẻ: 901).
- Navigation:** Tabs for 'Thông tin khách hàng' and 'Danh sách phiếu'.
- Search Section:** 'Thông tin tìm kiếm' with filters for search criteria, province (Tỉnh/TP), district (Quận), date received (Ngày tiếp nhận), status (Trạng thái), and date processed (Ngày xử lý). A 'Tìm kiếm' button is present.
- Results Section:** 'Kết quả tìm kiếm' showing a table with columns: 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. The table contains 4 rows of data.
- Summary Section:** 'Đánh giá chất lượng dịch vụ' with a search filter for date received (Ngày tiếp nhận), status (Nhóm tình trạng), and date processed (Trạng thái xử lý của đại lý). A 'Xem' button is located below the filter.
- Summary Table:** 'Báo cáo tổng quát' for the period [08/10/2013 00:00:00] - [11/12/2013 21:59:28]. The table has columns: Đại lý, Tổng số phiếu, Số phiếu đang xử lý, Số phiếu còn 3 giờ hẹn, Số phiếu đã xử lý, Số phiếu không hoàn thành, and Đạt chất lượng dịch vụ.

Hướng dẫn kết nối

Quản trị hệ thống kết nối thiết bị vào hệ thống mạng cấp DHCP.

Quản trị viên thực hiện lệnh “ping SmartPbx” để nhận về địa chỉ IP của thiết bị.

Truy cập thiết bị qua giao diện web: <http://IP> với username “admin” và password là “admin”

The screenshot shows the ADMIN LOGIN page with the following elements:

- Header:** ADMIN LOGIN
- Username Field:** Labeled 'Username:' with the value 'admin' entered.
- Password Field:** Labeled 'Password:' with an empty input box.
- Login Button:** A blue button labeled 'Login'.

Liên hệ

Để có thông tin cập nhật về sản phẩm, xin vui lòng truy cập:

- <http://smartpbx.vn>
- <http://voip.com.vn>