
MÔ TẢ GIẢI PHÁP CRM

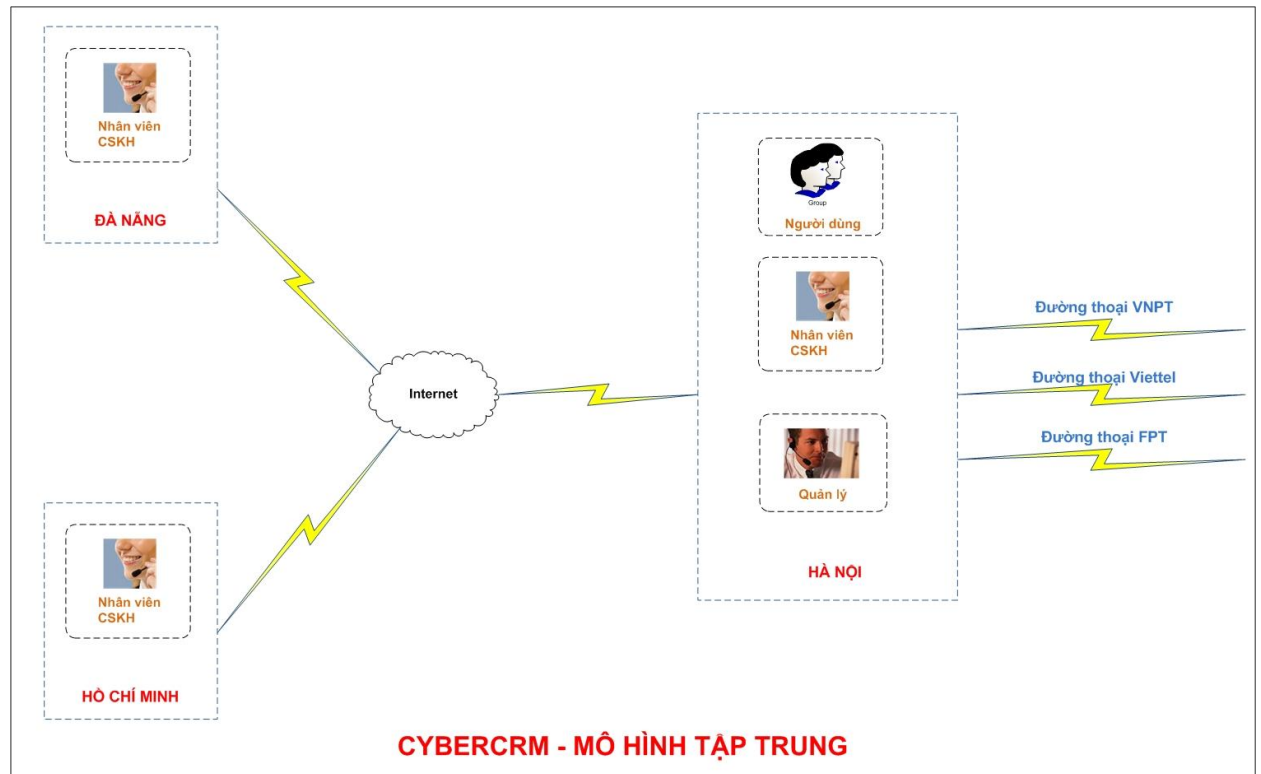
Nội dung

1	Mô hình hệ thống	3
1.1	Mô hình tập trung.....	3
1.2	Mô hình phân tán	3
1.3	Sơ đồ chức năng	5
2	Mô tả giải pháp.....	5
2.1	Hệ thống chăm sóc khách hàng qua điện thoại.....	5
2.1.1	Chất lượng thoại.....	6
2.1.2	Tính năng trả lời tự động - IVR	6
2.1.3	Tính năng nhạc chờ - Music on hold	6
2.1.4	Tính năng kịch bản theo thời gian - Time condition.....	6
2.1.5	Tính năng thư thoại - Voice mail	6
2.1.6	Tính năng phân phối tự động - ACD	7
2.1.7	Tính năng phân phối cuộc gọi theo luật khách quen	7
2.1.8	Tính năng ghi âm - Voice recording.....	7
2.1.9	Tối ưu chi phí thoại.....	7
2.1.10	Tính năng hội thoại nhóm - Conference.....	8
2.1.11	Gọi nội bộ giữa các chi nhánh	8
2.1.12	Thống kê, giám sát, quản lý hệ thống thoại	8
2.1.13	Tương tác với CSDL khách hàng	10
2.1.14	Các tính năng mở rộng khác.....	10
2.1.15	Kịch bản linh hoạt, dễ tùy biến	11

2.2	Hệ thống quản lý quan hệ khách hàng	11
2.3	Hệ thống chăm sóc khách hàng qua mail	13

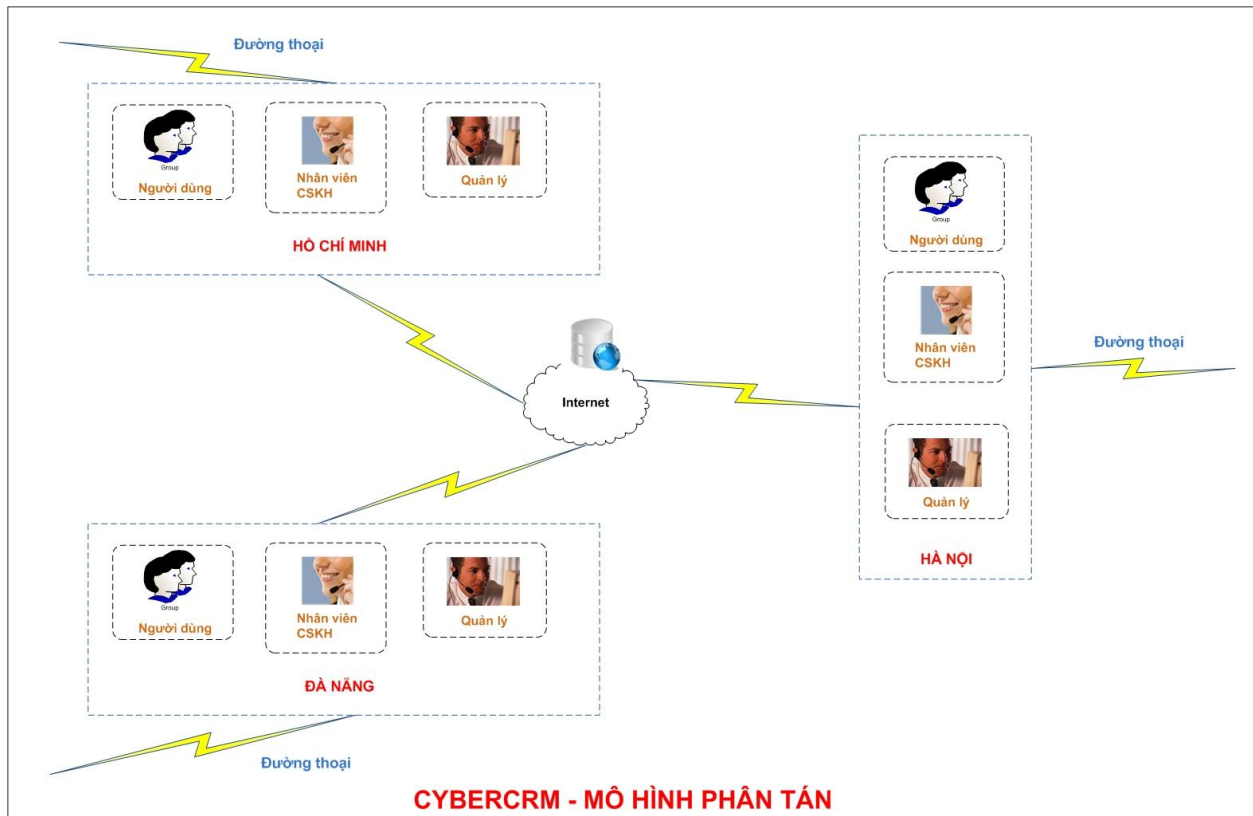
1 Mô hình hệ thống

1.1 Mô hình tập trung



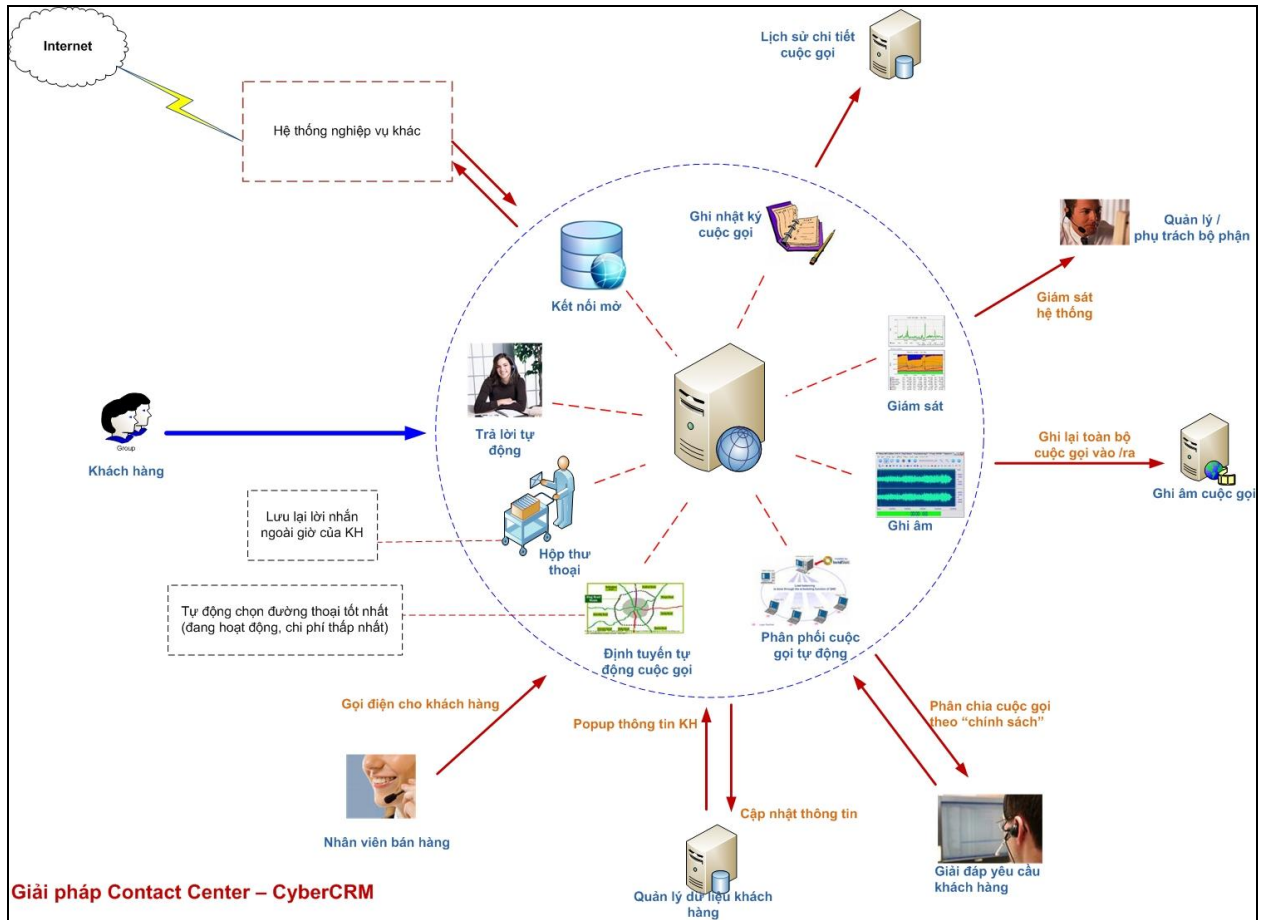
- Chỉ cần xây dựng 1 trung tâm CSKH đặt tại trụ sở chính (VD: tại Hà Nội) . Hệ thống có kết nối với nhà cung cấp thoại qua đường cáp quang dùng công nghệ ISDN.
- Các văn phòng nhánh tại Đà Nẵng, Hồ Chí Minh, ... kết nối tới hệ thống tại văn phòng chính qua internet.
- Tối ưu quản lý, tiết kiệm chi phí, thích hợp khi các chi nhánh có số nhân viên ít & trung bình.

1.2 Mô hình phân tán



- Các chi nhánh đều có hạ tầng thiết bị và hạ tầng thoại riêng.
- Hệ thống dữ liệu khách hàng được đồng bộ giữa các chi nhánh.
- Hệ thống có khả năng dự phòng sự cố tốt hơn mô hình tập trung
- Thích hợp khi các chi nhánh đều cần số lượng nhân viên lớn.

1.3 Sơ đồ chức năng



2 Mô tả giải pháp

Giải pháp CRM bao gồm 3 thành phần:

- Hệ thống chăm sóc khách hàng qua điện thoại
- Hệ thống quản lý dữ liệu khách hàng
- Hệ thống chăm sóc khách hàng qua mail

2.1 Hệ thống chăm sóc khách hàng qua điện thoại

Hệ thống VoIP thực hiện việc chăm sóc khách hàng qua điện thoại với các đặc điểm chính như sau:

2.1.1 Chất lượng thoại

Hệ thống kết nối tới nhà cung cấp dịch vụ qua đường cáp quang, sử dụng công nghệ số đảm bảo chất lượng và độ ổn định.

Nhân viên tại trung tâm CSKH đều sử dụng tai nghe chuyên dụng loại đeo 1 bên và mic lọc nhiễu, có định hướng, đảm bảo âm thanh trung thực nhất khi nói chuyện với khách hàng.

2.1.2 Tính năng trả lời tự động - IVR

Hệ thống hướng dẫn khách hàng thao tác cần thiết để tới từng phòng ban.

Ví dụ: Xin kính chào quý khách, quý khách vui lòng nhấn số nội bộ của người cần gặp hoặc nhấn 0 để được trợ giúp, xin cảm ơn !

2.1.3 Tính năng nhạc chờ - Music on hold

Hệ thống sẽ thay tiếng chờ tít tít của điện thoại thông thường bằng các đoạn nhạc chờ, giúp tạo sự thoải mái cho khách hàng trong lúc chờ đợi

2.1.4 Tính năng kịch bản theo thời gian - Time condition

Hệ thống căn cứ vào thời gian cuộc gọi được thực hiện để hoạt động theo kịch bản phù hợp.

- Trong giờ làm việc: Khách hàng được nghe lời chào và chuyển tới bộ phận cần thiết.
- Ngoài giờ làm việc: Khách hàng gọi ngoài giờ làm việc được nghe thông báo đã hết thời gian làm việc, hệ thống tự động chuyển khách hàng tới kịch bản đã định
 - Khách hàng sẽ được hướng dẫn để lại lời nhắn hoặc
 - Khách hàng được chuyển tới máy hotline.

2.1.5 Tính năng thư thoại - Voice mail

Cho phép khách hàng để lại lời nhắn khi gọi tới hệ thống CSKH vào ngoài giờ làm việc.

Nhân viên CSKH sẽ kiểm tra hộp thư thoại và nhận lời nhắn của KH vào ngày kế tiếp.

2.1.6 Tính năng phân phối tự động - ACD

Cuộc gọi của khách hàng được phân chia vào nhóm nhân viên hỗ trợ theo các thuật toán phân phối thông minh:

- Đổ chuông tất cả các máy cho tới khi 1 máy nhận điện.
- Đổ chuông vào nhân viên có số cuộc đã nghe ít nhất.
- Đổ chuông vào nhân viên có thời gian nghe ít nhất.
- Đổ chuông ngẫu nhiên
- Đổ chuông theo thứ tự xoay vòng, có ghi nhớ những nhân viên đã nhận điện.

2.1.7 Tính năng phân phối cuộc gọi theo luật khách quen

Với nhu cầu chăm sóc khách hàng VIP, hệ thống có thể phân chia cuộc gọi vào theo luật khách quen.

Một khách hàng A đang được nhân viên quen B chăm sóc thì các cuộc gọi của A vào hệ thống sẽ được ưu tiên đổ vào B. Trong trường hợp B nghỉ hoặc bận, cuộc gọi được chia vào nhóm nhân viên còn lại.

2.1.8 Tính năng ghi âm - Voice recording

Toàn bộ cuộc gọi vào/ ra của nhân viên sẽ được ghi âm lại. Người quản lý có thể nghe lại các file ghi âm này để kiểm tra chất lượng hỗ trợ khách hàng

2.1.9 Tối ưu chi phí thoại

Hệ thống giúp tối ưu chi phí thoại của công ty thông qua các tính năng:

➤ Định tuyến cuộc gọi tự động:

Cước phí điện thoại của các nhà cung cấp khác nhau có sự chênh lệch đáng kể. Do vậy, để giảm chi phí thoại, hệ thống sẽ tự động chọn đường thoại có chi phí thấp nhất ứng với từng cuộc thoại.

➤ Tự động lựa chọn dịch vụ giảm cước:

Với các cuộc gọi liên tỉnh và quốc tế, hệ thống sẽ tự động chuyển cuộc gọi qua các nhà cung cấp dịch vụ gọi điện thoại đường dài (VD: qua các đầu số 171, 177...) để giảm tối đa chi phí gọi.

2.1.10 Tính năng hội thoại nhóm - Conference

Một phòng họp qua điện thoại được thiết lập để phục vụ nhu cầu hội họp từ xa của cán bộ công ty. Để tham gia họp chỉ cần có điện thoại, thực hiện gọi tới số điện thoại của phòng họp và nhập mã khóa. Tính năng này rất thuận tiện khi cần hội họp nhanh và với nhiều người ở các địa điểm phân tán, thậm chí đang di chuyển.

2.1.11 Gọi nội bộ giữa các chi nhánh

Khi công ty có nhiều chi nhánh, nhân viên tại các chi nhánh có thể gọi cho nhau hoàn toàn không mất phí.

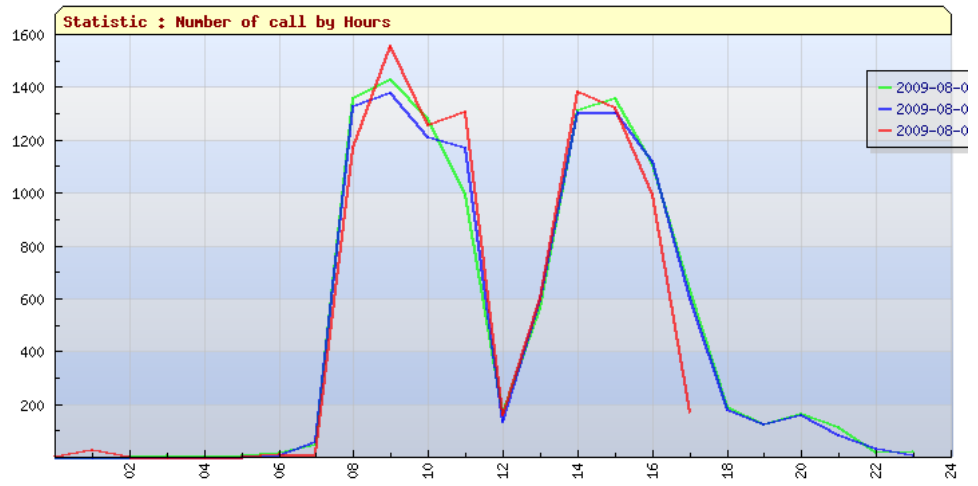
2.1.12 Thống kê, giám sát, quản lý hệ thống thoại

Người quản lý dễ dàng kiểm tra hoạt động của nhân viên qua các nhật ký cuộc gọi, qua ghi âm các cuộc thoại.

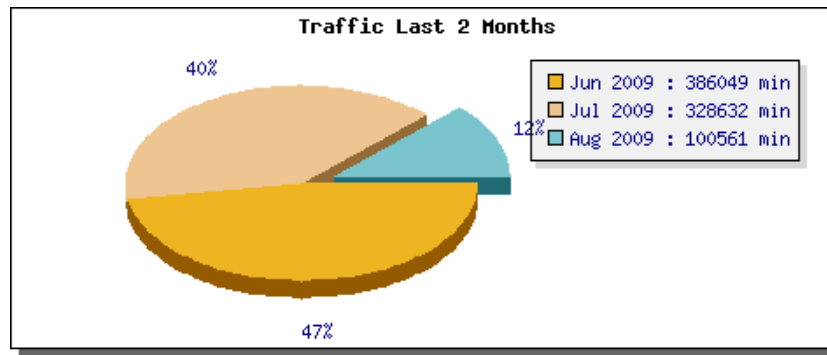
- Thống kê số cuộc gọi, thời gian gọi trung bình, tổng thời gian gọi trong một khoảng thời gian

DATE	DURATION	GRAPHIC	CALLS	ACT
2009-08-01	9641:10		7786	01:14
2009-08-02	1769:38		1020	01:44
2009-08-03	18984:09		12288	01:32
2009-08-04	18479:16		11192	01:39
2009-08-05	17875:03		10874	01:38
2009-08-06	17732:50		10762	01:38
2009-08-07	16162:37		10011	01:36
TOTAL	100644:43		63933	01:34

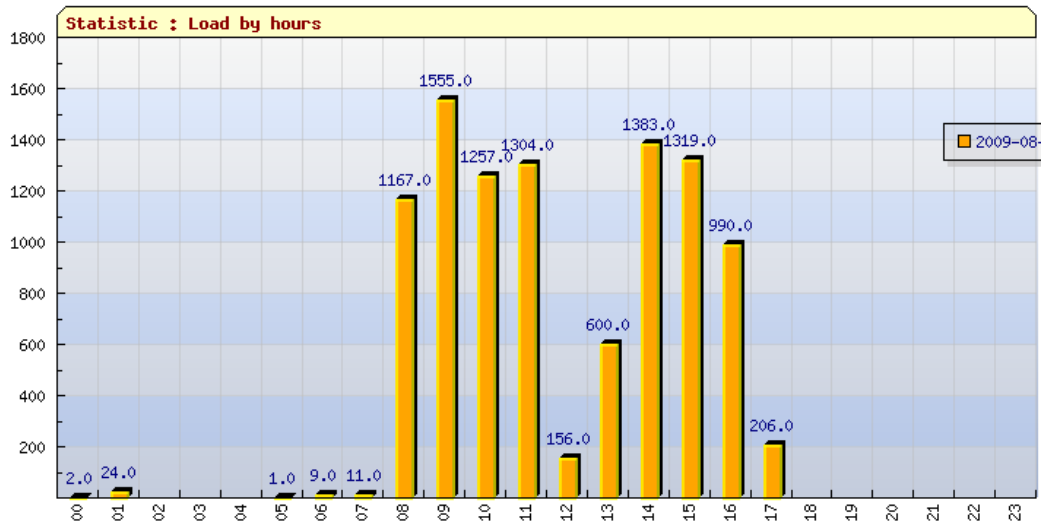
- Lập đồ thị, so sánh cuộc gọi của nhiều ngày



➤ Phân tích tài 1 tháng



➤ Phân tích tài 1 ngày



2.1.13 Tương tác với CSDL khách hàng

Hệ thống thoại có thể tương tác với CSDL khách hàng, tự động tìm dữ liệu khách hàng và chuyển tới nhân viên đang tiếp nhận cuộc gọi. Thông tin tiếp tục được nhân viên hỗ trợ cập nhật thông qua giao diện của chương trình quản lý khách hàng.

2.1.14 Các tính năng mở rộng khác

- *Follow me:*

Khi có cuộc gọi tới máy nhân viên, nếu nhân viên không có tại công ty, hệ thống sẽ tự động chuyển cuộc gọi sang máy nhà riêng, di động theo danh sách số khai báo sẵn. Tính năng này giúp giữ liên lạc liên tục với khách hàng.

- *Blacklist:*

Cuộc gọi từ các số điện thoại trong blacklist sẽ bị chặn. Tính năng này nhằm chặn các cuộc gọi gây rối.

- *Gọi nội bộ:*

Việc gọi nội bộ dễ dàng, nhân viên chỉ cần nhấn số nội bộ của người nghe và nhấn “call”

- *PIN:*

Hệ thống có thể đặt mã riêng cho từng nhân viên để kiểm soát việc gọi ra

- *Callback:*

Khi KH gọi tới, hệ thống tự cúp máy và gọi lại cho KH bằng kênh thoại chi phí thấp nhất. Khách hàng sẽ không mất cước điện thoại. Tính năng này thường áp dụng cho việc chăm sóc khách hàng quốc tế.

2.1.15 Kịch bản linh hoạt, dễ tùy biến

- Mỗi khách hàng gọi vào 1 đầu số điện thoại của công ty sẽ được chăm sóc qua 1 kịch bản.
- Hệ thống hỗ trợ không giới hạn số kịch bản chăm sóc khách hàng.
- Một kịch bản có thể sử dụng nhiều tính năng của hệ thống: trả lời tự động, nhạc chờ, hộp thư thoại, phân chia cuộc gọi thông minh,

2.2 Hệ thống quản lý quan hệ khách hàng

Hệ thống quản lý quan hệ khách hàng có những tính năng sau:

- Khách hàng (KH):
 - Lưu trữ các thông tin như: họ tên, xưng danh (cô, bác, anh, chị, chú...), thư, điện thoại, địa chỉ, ngày sinh, sản phẩm KH quan tâm, trạng thái (đang mời mua, đã mua...), loại KH (bình thường, tiềm năng, VIP...), ghi chú (nhân viên ghi các thông tin khác liên qua đến KH như sở thích cá nhân...) và các thông tin khác theo yêu cầu của từng doanh nghiệp.
 - Chuyển dữ liệu từ excel vào database tự động (nếu dữ liệu trên excel đủ rõ ràng).
 - Tìm kiếm KH theo các thông tin được lưu trữ
 - Chỉnh sửa thông tin KH
- Nhân viên:
 - Lưu thông tin: Account trên hệ thống, họ tên, ngày sinh, chữ ký (nếu tích hợp hệ thống phân chia thư), số nội bộ, số di động
 - Quản lý nhân viên theo phòng ban
 - Phân quyền account (nhân viên, quản lý, giám đốc...)
 - Đặt lịch nghỉ phép cho nhân viên (để tránh chia việc, điện thoại, thư cho NV nghỉ phép)

-
- Đặt khả năng làm việc của nhân viên (VD: nhân viên mới, chưa quen việc sẽ được chia ít việc hơn các nhân viên khác).
 - Tìm kiếm, chỉnh sửa thông tin nhân viên
 - Phòng ban:
 - Tùy biến cấu trúc, chức năng (mời mua, hỗ trợ, kho, marketing, hóa đơn...)
 - Tùy biến sản phẩm mà phòng ban phụ trách
 - Tùy biến luồng công việc giữa các phòng ban (VD: sau khi mời mua, KH đồng ý thì KH sẽ được chuyển sang bên làm thủ tục chăm sóc...)
 - Quản lý sản phẩm (tùy biến cấu trúc, tùy biến mô tả về sản phẩm)
 - Chăm sóc KH:
 - Cập nhật quá trình chăm sóc KH
 - Lưu đầy đủ lịch sử chăm sóc KH (KH gọi điện thoại hay gửi thư, vấn đề của KH, hướng giải quyết của nhân viên).
 - Công việc được chia đều cho các nhân viên
 - KH được chăm sóc theo luật khách quen (tìm đúng người chăm sóc gần nhất)
 - KH được chăm sóc theo thứ tự ưu tiên (KH VIP, KH tiềm năng...)
 - Báo tự động các trường hợp cần chăm sóc
 - Báo có thư cần chăm sóc (nếu tích hợp hệ thống phân phối thư)
 - Báo có điện thoại gọi đến (tích hợp hệ thống VoIP)
 - Báo các sự kiện: KH đặt mua qua web, sinh nhật KH, KH dùng sắp hết thời hạn gói sản phẩm...
 - Đặt lịch hẹn chăm sóc
 - Có thể lọc (chỉ cho hiển thị) theo nhân viên, theo phòng ban, theo pha hỗ trợ.
 - Lựa chọn các trường hợp thường gặp (có thể thêm bớt), giúp giảm thời gian thao tác của nhân viên.

-
- **Thống kê, báo cáo:**
 - Số lượt chăm sóc của NV hoặc của toàn bộ NV theo khoảng thời gian
 - Số lượt được chăm sóc của KH theo khoảng thời gian
 - Thống kê theo loại KH (tiềm năng, VIP)
 - Thống kê theo tình trạng KH (đang mời mua, đã đồng ý mua...)
 - Tỷ lệ: đồng ý, không mua... theo phòng ban, theo nhân viên theo khoảng thời gian
 - Báo cáo dạng đồ thị biến thiên theo thời gian (của các thông tin thống kê được)
 - Và các thống kê khác theo yêu cầu của từng doanh nghiệp
 - **Click to call:** Nhân viên có thể bấm vào số điện thoại để thiết lập cuộc gọi.
 - **Auto Popup:** tự động mở hồ sơ khách hàng khi có cuộc gọi tới.

2.3 Hệ thống chăm sóc khách hàng qua mail

- **Nhận, chia thư:**
 - Nhân viên có thể xem thư và thao tác ngay trên hệ thống (đầy đủ thông tin: thông tin KH (nếu đã có trong hệ thống), người gửi, tiêu đề, nội dung, các file đính kèm)
 - Hỗ trợ khả năng thêm, bớt chỉnh sửa luật nhận, chia thư (nhận từ đâu, chia cho bộ phận nào)
 - Tương thích mọi mail server hỗ trợ POP3
 - Chia đều thư cần chăm sóc cho các nhân viên hỗ trợ
 - Chia theo luật khách quen (tìm người hỗ trợ gần nhất)
- **Gửi thư:**
 - Tích hợp khả năng gửi thư ngay trên hệ thống
 - Tự động điền chữ ký
 - Tự động lưu trữ thư đã gửi vào lịch sử hỗ trợ KH (bao gồm cả nhân viên nào thực hiện gửi thư)

-
- Tất cả các thư gửi ra đều từ 1 (hoặc vài, tùy số luật) địa chỉ giúp giảm phiền hà cho KH
 - Thư gửi đi bị lỗi sẽ tự động được chuyển lại người gửi
 - Quản lý thư:
 - Thư mẫu: có thể thêm, bớt, chỉnh sửa, giúp giảm thời gian thao tác của nhân viên (VD: thư giới thiệu sản phẩm, thư hỏi thăm sức khỏe, thư chúc mừng SN...)
 - Thư cảm ơn, thư phản nản (nhân viên phân loại)
 - Thư gửi ra, thư nhận vào
 - Thống kê, tìm kiếm thư
 - Xử lý thư tự động:
 - Cho phép thêm, bớt, chỉnh sửa luật
 - Hỗ trợ xử lý: xóa, gửi tiếp, chuyển đến phòng ban khác, trả lời tự động (theo thư mẫu)