

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 information. It includes sections for 'Thông tin khách hàng' (Customer Information), 'Danh sách phiếu' (Ticket List), and 'Lịch sử phiếu' (Ticket History).

Thông tin khách hàng: Fields include 'Họ và tên' (Phan Văn Đức), 'Di động' (091...), 'Ngày sinh' (00/00/0000), 'Giới tính' (Male), 'Nguồn' (Source), 'Số CMND', 'Nơi cấp', 'Ngày cấp', 'Dịch vụ gốc', 'Dịch vụ con', 'Trạng thái', 'Người liên hệ', and 'ĐT người liên hệ'.

Địa chỉ lắp đặt: Fields include 'Tỉnh/TP', 'Quận', 'Phường', 'Đường', 'Số nhà', and 'Chú thích'.

Địa chỉ thanh toán: Similar fields to the installation address.

Thông tin chi tiết: Fields include 'Nhóm tình trạng' (Lắp đặt mới), 'Tình trạng hiện tại', 'Trạng thái', 'Ủy quyền xử lý cho', 'Ngày tiếp nhận', 'Chú thích yêu cầu', and 'Ghi chú'.

Lịch sử phiếu: A table showing the history of service tickets.

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...	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.

The screenshot displays the ZLINK CRM interface with an 'Incoming Call' notification. The notification shows the call is from the number 0915... and includes links for 'View Requests', 'View Details', and 'Log Request'.

The background interface is the same as the previous screenshot, showing customer information and service history.

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 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

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 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

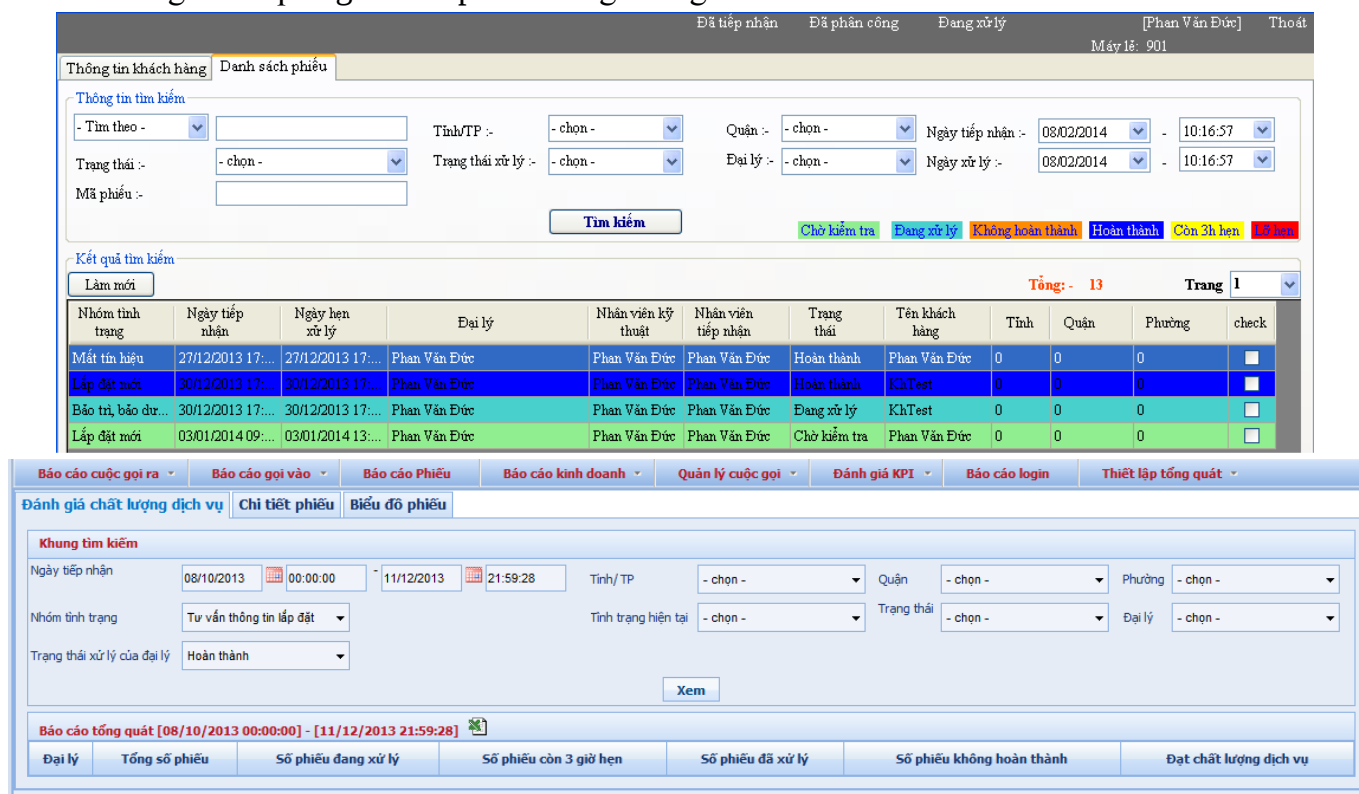
5. Gọi điện cho khách hàng dễ dàng chỉ với nhấn chuột

- 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 ZLINK CRM Standard interface. At the top, there are tabs for 'Thông tin khách hàng' (Customer Information) and 'Danh sách phiếu' (List of Tickets). Below these, there are search filters for 'Tìm theo' (Search by), 'Trạng thái' (Status), and 'Mã phiếu' (Ticket Code). A 'Tìm kiếm' (Search) button is present. Below the search filters, there is a table with columns: 'Nhóm tình trạng' (Status Group), 'Ngày tiếp nhận' (Received Date), 'Ngày hẹn xử lý' (Processing Date), 'Đại lý' (Agency), 'Nhân viên kỹ thuật' (Technical Staff), 'Nhân viên tiếp nhận' (Receiving Staff), 'Trạng thái' (Status), 'Tên khách hàng' (Customer Name), 'Tỉnh' (Province), 'Quận' (District), 'Phường' (Ward), and 'check'. The table shows several rows of data, including 'Mất tín hiệu' (Signal Lost), 'Lắp đặt mới' (New Installation), 'Bảo trì, bảo dưỡng' (Maintenance), and 'Lắp đặt mới' (New Installation). Below the table, there are buttons for 'Chờ kiểm tra' (Waiting for inspection), 'Đang xử lý' (Processing), 'Không hoàn thành' (Not completed), 'Hoàn thành' (Completed), 'Còn 3h hẹn' (3h remaining), and 'Đã hết' (Expired). At the bottom, there is a section for 'Đánh giá chất lượng dịch vụ' (Service Quality Evaluation) with a 'Chi tiết phiếu' (Ticket Details) button and a 'Biểu đồ phiếu' (Ticket Chart) button. Below this, there is a 'Khung tìm kiếm' (Search Frame) with filters for 'Ngày tiếp nhận' (Received Date), 'Nhóm tình trạng' (Status Group), and 'Trạng thái xử lý của đại lý' (Agency Processing Status). A 'Xem' (View) button is also present. At the very bottom, there is a 'Báo cáo tổng quát' (Overall Report) section with a date range filter and a table with columns: 'Đại lý' (Agency), 'Tổng số phiếu' (Total Tickets), 'Số phiếu đang xử lý' (Number of Tickets Being Processed), 'Số phiếu còn 3 giờ hẹn' (Number of Tickets with 3h remaining), 'Số phiếu đã xử lý' (Number of Tickets Processed), 'Số phiếu không hoàn thành' (Number of Tickets Not Completed), and 'Đạt chất lượng dịch vụ' (Service Quality Achieved).

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 . Trân trọng cảm ơn !