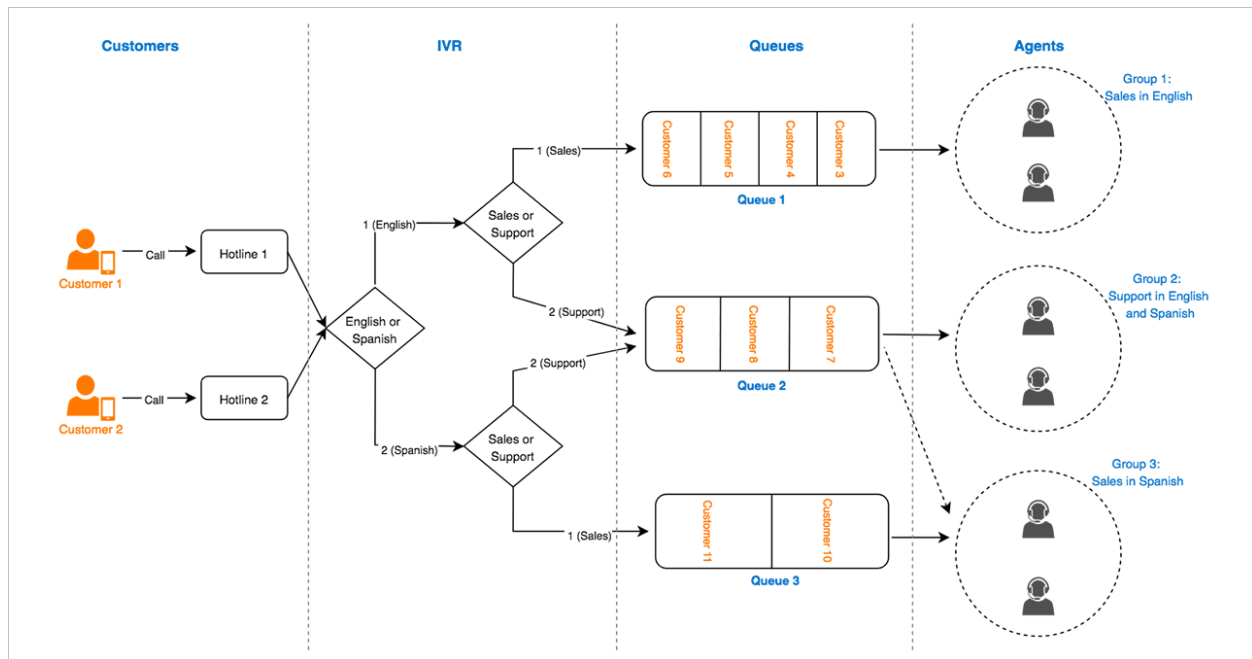


# HƯỚNG DẪN THIẾT LẬP STRINGEE

Hiện tại CRM chỉ hỗ trợ kết nối đối với gói sản phẩm Stringee Programmable Contact Center (PCC).

## Quy trình cuộc gọi của Stringee PCC

Hình bên dưới là luồng 1 cuộc gọi khi khách hàng gọi vào số tổng đài của doanh nghiệp.



### Customers:

Khách hàng gọi điện đến tổng đài điện thoại của doanh nghiệp.

### IVR:

Khách hàng sẽ nghe thông báo từ tổng đài tự động như: “Nhấn phím 1 để nghe hướng dẫn bằng tiếng Anh, phím 2 để nghe hướng dẫn bằng tiếng Tây Ban Nha.” Khi nhấn phím 1, khách hàng sẽ nghe thông báo bằng tiếng Anh: “Để gặp bộ phận kinh doanh nhấn phím 1, để gặp bộ phận hỗ trợ kỹ thuật nhấn phím 2.”

Lúc này, khách hàng đang ở trong 1 cây IVR (IVR tree). Mỗi một đoạn thông báo trên gọi là 1 nốt (IVR node). Tại 1 nốt khách hàng có thể bấm phím để đi đến 1

nốt khác, hoặc chuyển sang chờ gặp tư vấn viên (Agent); 1 phím bấm (IVR node keypress) này có thể hiểu là 1 nhánh.

## Queues:

Khi khách hàng đang nghe thông báo bằng tiếng Anh: "Để gặp bộ phận kinh doanh nhấn phím 1, để gặp bộ phận hỗ trợ kỹ thuật nhấn phím 2", khách hàng tiếp tục nhấn phím 1 thì sẽ được chuyển vào hàng đợi (Queue) 1, để chờ được Agent phục vụ.

## Agent và Group

Các Agent được phân thành 3 nhóm (Group) khác nhau với các kỹ năng khác nhau:

- Group 1: nói được tiếng Anh, có kỹ năng bán hàng.
- Group 2: nói được tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha, có kỹ năng hỗ trợ kỹ thuật cho khách hàng.
- Group 3: nói được tiếng Tây Ban Nha, có kỹ năng bán hàng.

## Định tuyến cuộc gọi vào các nhóm (Group routing)

- Queue 1: được gán cho Group 1 phục vụ vì khách hàng đang cần các Agent biết tiếng Anh hỗ trợ họ mua hàng.
- Queue 2: được gán cho Group 2 phục vụ vì khách hàng đang cần được hỗ trợ kỹ thuật. Ngoài ra, khi tất cả các Agent ở Group 2 bận thì khách hàng đợi ở Queue 2 vẫn có thể được phục vụ bởi Agent ở Group 3.
- Queue 3: được gán cho Group 3 phục vụ vì khách hàng đang cần các Agent biết tiếng Tây Ban Nha hỗ trợ họ mua hàng.

## Thiết lập Stringee

Trước khi tiến hành Thiết lập tổng đài Stringee trên phần mềm AMIS CRM 2.0, người dùng phải thiết lập các Group, Queue, IVR Tree cho doanh nghiệp. CRM hiện hỗ trợ khách hàng tại mục Agent.

### Hướng dẫn thực hiện

**Bước 1:** Tại website <https://pcc.stringee.com/> người dùng chọn dự án của mình. Sau đó nhấn **Next** để tiến hành Thiết lập.

**Bước 2:** Tại mục Group, nhấn Creat group để tạo các nhóm nhân viên

Settings

- Number
- Blacklist number
- IVR Tree
- Agent
- Group**
- Queue
- Greeting file
- Business hour
- Call settings

List groups

+ Create group

Name

Group	ID	Number of agent	Manage agents	Action
AMISCRM2	GRLSBC7K	1		

**Bước 2:** Tại mục Queue, nhấn Creat queue để tạo các phân luồng khách hàng

Settings

- Number
- Blacklist number
- IVR Tree
- Agent
- Group
- Queue**
- Greeting file
- Business hour
- Call settings

List queues

+ Create queue

Name

Queue	ID	Group routing	Wait greeting file	Hold greeting file	Action
Blue	QUUQ1X3C		(None)	(None)	

**Bước 3:** Tại mục IVR Tree, nhấn Creat IVR Tree để tạo mới 1 cây IVR, sau đó nhấn Creat IVR node để tạo các phím số.

Settings

- Number
- Blacklist number
- IVR Tree**
- Agent
- Group
- Queue
- Greeting file
- Business hour
- Call settings

IVR Tree / List IVR Tree

+ Create IVR Tree

Name

Name	ID	Root Node	Action
Bla	TRIZ092W	<a href="#">NORXGTS6</a>	