HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG HỆ THỐNG AUTOCALL

MŲC LŲC

I. Đăng nhập hệ thống
II. Kịch bản gọi
III. Chiến dịch
IV. Tạo danh sách
V. Upload data vào list
VI. Báo cáo

I. Đăng nhập vào hệ thống

- 1, Truy cập vào đường link hệ thống: https://portal01.ity.vn/login
- 2, Đăng nhập tài khoản và mật khẩu do phía tổng đài cung cấp.

ITY	
Đăng nhập	
🖸 Tên tài khoản	
A Mật khẩu	
Quên mật khẩu	
Đăng nhập	
A REAL PROPERTY OF A REAL PROPERTY OF	

3, Tài khoản đăng nhập thành công thì sẽ truy cập được vào hệ thống. Ở đây có thể chọn ngôn ngữ Tiếng Anh và Tiếng Việt ở đây có thể lựa chọn sao cho phù hợp.

							*	× 🗐
Dashboard	Y	ມປີ Live Call	م الم Online		O Call Queue		English US Tiếng Việt Octob 11:19	ber
ඬ Dashboard								
Application	\odot	Call Of Times	und Outbound	Call Inbou	l Status Ind		Char	rt 🔾 Table
🖉 Campaign	\odot	0,5		Total	Connecto	ed IVR	Busy Line	Customer Hangup
E CustomerD Autocall	0	0.5	•••••	0 Call Outbo	0 ound	0	0 (0%)	0 (0%)
S Manager	\odot	5 ¹⁰	6 4 4 6 4 6 4 6 4	Total	Answered	Busy	No Not nswered Availabl	e Invalid
🛱 Call Center	\odot			0	0	0	0 0	0
Report								
Setting		dl Statistic						

II. Kịch bản gọi

1, Tạo mới kịch bản

«							at w 📧 🤇
Bảng Điều Khiến	Y	() Thời Gian : Oct 11 - O Name • () assig	ct 11 • In_for_user •				C Làm Mới V Bộ Lọc
ය ි Bảng Điều Khiển		🚺 Kịch Bản Gọ	bi				+ Thêm Mới
🦓 Giám Sát	\odot	THỜI GIAN	TÊN	NỘI DUNG	MÔ TÁ	ASSIGN_FOR_USER	THAO TÁC
Application				No matc	hing records found		
🖉 Chiến Dịch	\odot						Previous Next
Khách Hàng	⊙ 1						
설 Cuộc Gọi Tự Động	∎ ⊙						
Wizard	2						
Kịch Bản Gọi							
Âm Thanh							
TTS							

2, Thiết lập kịch bản gọi

«							* X 🖬 🌒
للمنافع المنافع لالمنافع المنافع منافع المنافع المناف منافع المنافع منافع ممافع ملي منافع ممافع ممافع ممافع منافع ممافع ممافع ممافع منافع ممافع ممافع ممافع مل منافع منافع ممافع ممافع منافع منافع ممافع منافع منافع منافع ممافع منافع م	C Tên Kịch 1 Giọng Nói Thời Gian Phim Assign Us	Bản Sĩ n Chờ Nhận	Demo Male (North) - Google		×	Tốc Độ Nói (0.9) Số Lần Lập Lại IVR Tải Lên Danh Sách Khách Hàng Mẫu	1 v Tái Lên 🔒
🖉 Chiến Dịch	Θ		Admin		~		
E Khách Hàng	⊙ Kịch Bả	ản Lời Thoại		Từ Khóa		Lời Thoại Khi Mobile	Nghe Máy
Cuộc Gọi Tự Động Wizard	C Lời Th	hoại Khi Mobile Ng hoại Khi Bấm Sai P	he Máy		\sim	Loại	Text To Speech 🗸
Kịch Bản Gọi	Lời Th	hoại Khi Kết Thúc C	Cuộc Gọi		\sim	Nội Dùng	ITY luôn tự hào là một trong những đơn vị đầu tiên ứng dụng công nghệ VOIP để xây dụng các giải pháp tổng đải cho doanh nghiệp trên nền táng
Âm Thanh	Thêm	n Phím Điều Hướng	+				điện toán đám mây tại Việt Nam
TTS							h
兴 Quản Lý	\odot						69 Nghe Thứ
ධ් Tổng Đài ඕ Bảo Cáo	\odot						

* Kịch bản lời thời có thể chọn theo 2 loại: text to speech hoặc audio

1. Text to speech: chỉ cần điền thông tin văn bản -> khi chạy autocall, thì IVR sẽ được đọc theo kịch bản đó.

2. Nếu chọn Audio: cần upload file audio lên hệ thống với thông số kỹ thuật: đuôi file wav + 8000hz 16 bits mono.

III. Chiến dịch

1, Tạo chiến dịch mới:

* Tạo chiến dịch mới: chọn Chiến Dịch -> Chiến Dịch -> Thêm mới.

								a 🕺 🖬 🧕
VITY Bảng Điều Khiển	I	Chiến Dịch		Da	nh Mục		Trạng Thái Ci	lộc Gọi
வி Bảng Điều Khiển		🖉 Quản Lý Chiến Dịch						ପ Làm Mới 🛛 + Thêm Mới
° _{⊪l} Giám Sát	Θ	# TÊN CHIẾN DỊ	PHƯƠNG THỨ	NÂNG CAO	HOẠT ĐỘNG	TRẠNG THÁI	MÃ HÓA	THAO TÁC
Application 1				No ma	tching records found			
🖋 Chiến Dịch	Θ							< >
Chiến Dịch								
Contract								
E Khách Hàng	\odot							

2, Thiết lập

			_			
•	TEN CHIEN DICH	1. Thêm Mới Chiến Dịch Thêm Mới Chiến Dịch		TRANG THAI	MĂ HOA	тнао тас
		1 Tèn : Demo	0			
		2 Phương Thức Gọi : Autocall	~			
		3 Loại Autocall : Cá Nhân Hóa	~			
		Mô Tả :				
			4			
		4				

- Number 1: Điền tên chiến dịch.
- Number 2: Chọn loại Autocall.
- Number 3: Chọn cá nhân hóa.
- Number 4: Lưu để tạo chiến dịch.

=> Giao diện khi tạo chiến dịch thành công:

Quảr	n Lý Chiến Dịch						QLàm Mới + Thêm Mớ
	TÊN CHIẾN DỊ	PHƯƠNG THỨ	NÂNG CAO	HOẠT ĐỘNG	TRẠNG THÁI	MÃ HÓA	THAO TÁC
D	Demo_Test	Autocall	Kịch Bản Gọi: Loại Autocall: Voice TTS	Hoạt Động	STOP	KHÔNG	
vina 1 to	1 of 1 results						

3, Chỉnh sửa chiến dịch:

	Chiến Dịch		Danh M	Лџс		Trạng Thái	Cuộc Gọi
Quả	n Lý Chiến Dịch						QLàm Mới + Thêm Mới
#	TÊN CHIẾN DỊ	PHƯƠNG THỨ	NÂNG CAO	HOẠT ĐỘNG	TRẠNG THÁI	MÃ HÓA	THAO TÁC
D	Demo_Test	Autocall	Kịch Bản Gọi: Loại Autocall: Voice TTS	Hoạt Động	STOP	KHÔNG	
Showing 1 to	o 1 of 1 results						

A. Cấu hình:

hiến Dich			Hoat Động	1					
Demo_Te	est		Có		~				
ō Tā						C11			
			le						
ập Lịch			h						
ập Lịch + Thêm N	Mới		h						
ập Lịch + Thêm M	Mới	Thứ Hai	<i>ii</i> Thứ Ba	Thứ Tư	Thứ Năm	Thứ Sáu	Thứ Bảy	Chủ Nhật	
ập Lịch + Thêm N	Mới # Thời Gian Bắt Đầu	Thứ Hai 08:00 SA ©	7 Thứ Ba 08:00 SA	Thứ Tư Ø 08:00 SA Ø	Thứ Năm 08:00 SA C	Thứ Sâu 08:00 SA O	Thứ Bảy 08:00 SA O	Chủ Nhật 08:00 SA	0

- Trạng thái hoạt động: Có
- Lập Lịch: thời gian setup để chiến dịch tự khởi chạy và tự kết thúc.

B. Nâng cao

Ưu Tiên Gọi Lại		Thời Gian Chờ Mobile Nghe Máy		Gọi Lại Trạng Thái		Chiến dịch hot lead	
Normal	~	60	~	Answered x Busy x Failed x No Answered x Not Available x Voicemail x Invalid Number x Phone Block x Congestion x	~	Select	
ồ Lần Gọi Lại		Gọi Lại Khi Thời Gian Đàm Thoại Nhỏ Hơn		Lập Lịch Gọi Lại			
⁰ 1	-	0		immediate	~		
hà Mang Cì ITY V emaining 1 / 1 Luộc Gọi Đồng Thời	hế Độ Gọi SIP	~					
1 Ich Bản Gọi	oại Autocall						
~	Cá Nhân Hóa	~					

- Number 1: Chọn nhà mạng gọi ra.
- Number 2: Chọn chế độ gọi.
- Number 3: Chọn kịch bản gọi.
- Number 4: Cập nhật.

IV. Tạo danh sách

1, Thêm mới danh sách:

- Lựa chọn Khách hàng -> Khách hàng -> Thêm mới.

									10: 💘 🚺
Application		-					_	3	
🖉 Chiến Dịch	⊙ 1	D Quản Lý D	anh Sách				ର Làm	Mới + Thêm Mới	Danh Sách: Select
E Khách Hàng	Θ	TÊN	HOẠT	TÕNG	TOTAL SUCC	CHIÉN DICH 🌲	TRƯ	THAO TÁC	
Khách Hàng 2		Default Inbound Call Outside working hours	Hoạt Động	0	0/0		0		Kiếm tra trùng: Không Kiếm Tra Dữ Liệu Trùng
Dann Sach		Default Inbound	Hoạt	0	0/0		0		Tập Tin:
Gọi Lại		Default Outbound Call	Hoạt Động	0	0/0		0		Drag & Drop your files o <u>Browse</u> Powered by PQ
) Cuộc Gọi Tự Động	0	Showing 1 to 3 of 3	results						Phân Bố:
Quản Lý	•								Select
Tổng Đài	Θ								Tài liệu mẫu Tải Xuống
Báo Cáo									Tải Lên LDAP Tải L
🗅 Tập Tin Được Xuất									

2, Thiết lập:

Quản Lý D					Tên Danh demo_tes Thêm
TÊN	HOẠT	TÕNG	TOTAL SUCC CI	HIẾN DỊCH 🌲 TRƯ THAO T	Chiến Dịc TÁC Demo_Te
Default Inbound Call Outside working hours					Mô Tả
Default Outbound Call					2

demo_test	1	
Chiến Dịch : Demo_Test	2	
Mô Tả		

- Number 1: điền thông tin cho tên file data được upload.
- Number 2: Chọn campaign sẽ chạy cho list data này.
- Number 3: Thêm mới để tạo.
- => Danh sách được tạo thành công:



V. Upload data vào list

1. Thêm data vào list Demo_test vừa tạo ở mục IV

D Quản Lý D	anh Sách			ର Làn	n Mới 🕂 Thêm Mới	1	Danh Sách:	
TÊN	HOẠT	TŐNG	TOTAL SUCC	CHIẾN DỊCH 🌲	TRƯ	тнао тас	1	
demo_test	Hoạt Động	0	0 / 0	Demo_Test	0		2	Kiểm tra trùng: Không Kiểm Tra Dữ Liệu Trùng 🗸
Default Inbound Call Outside working hours	Hoạt Động	0	0 / 0		0		3	Tập Tin: Drag & Drop your files or
Default Inbound Call	Hoạt Động	0	0 / 0		0			Browse Powered by PQINA
Default Outbound Call	Hoạt Động	0	0 / 0		0		4	Phân Bố: Select
nowing 1 to 4 of 4	results					< 1 >		Tài liệu mẫu ^{Tái Xuống} 5 6
								Tải Lên LDAP Tải Lên

- Number 1: Chọn list sẽ được import data.
- Number 2: Check số bị trùng lặp trong danh sách upload lên.
- Number 3: File đã được chọn từ máy tính.

Note: file template được tải ở "number 5". Lưu ý khi thêm số vào file ko có số "0" ở đầu.

- Number 4: Phân bổ chọn Admin.
- Number 6: Upload để them data.

× A	🗴 AutoSave 🔵 Off) 🔚 🎾 🗸 🖓 🤝 🗢 Template_Autocall - Excel									
File	Home Ins	sert Page	e Layout	Formulas	Data Re	eview Vi	ew Auto	mate He	p	
Paste	X Cut L Copy ~ ≪ Format Pa	Ca Bainter	libri I <u>U</u>	~)[11 ~ <u>==</u> ~	~ A^ A		= <u>-</u> »	→ eb	Wrap Text Merge & Ce	
	Clipboard	5		Font		5		Alignment		
J11	✓] : [)	$\times \checkmark f_x$								
	А	В	С	D	E	F	G	н	1	
1 phor	ne_number									
2	332123123									
3	939332328									
4	348448468									
5										
6										
7										
8										
9										
10										
12										

Giao diện khi tải Template data mẫu về máy ở number 5

=> Giao diện khi upload data thành công.

D Quản Lý D	ତ Làn	n Mới 🕂 Thêm Mới				
TÊN	HOẠT	TÕNG	TOTAL SUCC	CHIẾN DỊCH 🌲	TRƯ	тнао тас
demo_test	Hoạt Động	2	2/0 1	Demo_Test	0	
Default Inbound Call Outside working hours	Hoạt Động	0	0 / 0		0	
Default Inbound Call	Hoạt Động	0	0 / 0		0	
Default Outbound Call	Hoạt Động	0	0 / 0		0	
Showing 1 to 4 of 4	I results					< 1 >

VI. Báo cáo

1. Xuất báo cáo

- Lựa chọn Tổng đài -> CDRs:

ഫി Bảng) Điều Khiến		🕚 Thời Gian : Jan 03 - Jai	¹⁰³ - 3	4						- Thêm Filte	er • 🛇 Li	🛇 Làm Mới 🛛 🏹 Bi		
° _{ill} Giám	n Sát	\odot	G Extension -	one + 😵 Ho	tline - (Direction -	at s	tatus - B	Application +	B Duration -)			5	
Applicat	tion		🏳 Chiến Dịch 🕶 4			51									
🖌 Chiếr	n Dịch	\odot	CDR												
Image: Mail Mail Mail Mail Mail Mail Mail Mail	h Hàng	\odot	Show 25 v entries CSV Excel												
🖄 Cuộc	: Gọi Tự Động	\odot	Thời Gian Bất Đầu	Tên Chiến Dịch	Ứng Dụng	Máy Nhánh	Hướng	Di Động	Đầu Số	Trạng Thái	Ngất máy	Thời Lượng	Đàm Thoại	#	
왕 Quản	n Lý	0	03/01/2024 01:14:23	giauvv10	Autocall		Gọi Ra	0387301296	0969994325	NOT-AVAILABLE	Mobile	00:01	00:00		
0 T-			03/01/2024 01:14:23	giauvv10	Autocall		Gọi Ra	0387301296	0969994325	NOT-AVAILABLE	Mobile	00:01	00:00	•	
u iong	Đai	e	03/01/2024 01:14:24	giauvv10	Autocall		Gọi Ra	0387301296	0969994325	NOT-AVAILABLE	Mobile	00:01	00:00		
CDF	Rs 2		03/01/2024 01:14:22	giauvv10	Autocall		Gọi Ra	0387301296	0969994325	NOT-AVAILABLE	Mobile	00:01	00:00	•	
Ghi	Âm		03/01/2024 01:14:22	giauvv10	Autocall		Gọi Ra	0387301296	0969994325	NOT-AVAILABLE	Mobile	00:01	00:00		
Kiếr	m Soát Chất Lượi	ng	03/01/2024 01:14:23	giauvv10	Autocall		Gọi Ra	0387301296	0969994325	NOT-AVAILABLE	Mobile	00:01	00:00	•	
Chu	uyển Đổi Giọng N	ói	03/01/2024 01:14:23	giauvv10	Autocall		Gọi Ra	0387301296	0969994325	NOT-AVAILABLE	Mobile	00:01	00:00		

- Number 3: Lựa chọn thời gian chiến dịch đã chạy.
- Number 4: Lựa chọn chiến dịch đã chạy để xuất dữ liệu.
- Number 5: Lựa chọn bộ lọc để hiển thị ra thống kế của chiến dịch đã chạy.
- Number 6: Xuất báo cáo định dạng CSV để lưu trữ ở mục Tập tin đã xuất.

2, Tổng họp thống kê của chiến dịch đã chạy

- Lựa chọn tập tin đã được xuất ở number 1:

	«								鐐	ж 💌	
പി	Bảng Điều Khiến		_								
o, dil	Giám Sát	\odot	uản Lý Xuất								
Ар	plication		# Tên Tập Tin		Trạng Thái	Thời Gian Xuất	Thời Gian Kết Thúc	Tổng Hàng	Trạng Thái	Thao tác	3
Ð	Chiến Dịch	\odot	1 CDR_Export_2023_10_11_1	0_16_29.csv	Done	11/10/2023 10:16:29	11/10/2023 10:16:29	4	Hoàn thành	¥	_
2	Khách Hàng	۵	1 - 1 của 1 10 Hàng -	2						(1	>
Ö	Cuộc Gọi Tự Động	\odot									
00	Quản Lý	\odot									
¢.	Tổng Đài	\odot									
ß	Báo Cáo		1.								
L	Tập Tin Được Xuất										

- Number 2: Báo cáo đã được xuất ở mục 1.
- Number 3: Dowload kết quả chiến dịch để thực hiện về máy tính.

E	☐ 5 · ♂ · ÷ CDR_Export_2023_10_11_10_16_29.csv - Excel														- (æ	- /	a x	
Fi	ile Home Inser	t Page Layout Formu	ılas Data Review	View																$\mathcal{R}_{\!\!\!\!\!\!\!\!}$ Share
Past	Cut Copy * Format Painter Clipboard	Calibri • 11 • B I ∐ • ⊞ • ऄ • Font	$ \stackrel{A}{=} = = \bigotimes_{i=1}^{n} \bigotimes_{i=1}^{n} $	🔐 Wra E 🗄 Mei lignment	ap Text rge & Center	Genera \$ • \$	al %	Condi Condi Forma	ŧional Format tting ▼ Table	t as Neutr	al al Sty	Bad Calculat	Goo ion Che	od Ick Cell	insert	Delete For Cells	Terminat Au Terminat Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Pill Au Au Pill Au Au Pill Au Au Au Au Au Au Au Au Au Au Au Au Au	utoSum * I * ear * Edi	AT Sort & Fin Filter * Sele	d & ect *
	А	В	с	D	E	F	G	Н		J	К	L	М	N	0	P	0	R	S	T A
1	Thời gian	Thời gian nhấc máy	Thời gian kết thúc	Арр	User ID	ser Fullnar	r Extension	Chiều	ố điện thoạ	Đầu số	Trạng thái	Ngắt má	y Thời lượng l	Dàm thoại	Chiến dịch g di	ắn file g Bấ	ím phím (Ghi chú	Call ID	gian bấn
2	10/11/2023 10:15	10/11/2023 10:15	10/11/2023 10:16	autocall				Gọi ra	3.5E+08	9.7E+08	ANSWERE	Agent	18	10	htt	ps://pbx.it	y.vn/app/»	kml_cdr/	394f575f-	(<nil></nil>
3	10/11/2023 10:15	10/11/2023 10:15	10/11/2023 10:15	autocall				Gọi ra	9.04E+08	9.7E+08	ANSWERE	Mobile	22	14	htt	ps://pb:Bá	ím phím pr	ess_key:	5ac34fa0-	<nil></nil>
4	10/11/2023 10:13	10/11/2023 10:13	10/11/2023 10:13	autocall				Gọi ra	9.04E+08	9.7E+08	ANSWERE	Agent	14	5	htt	ps://pbx.it	y.vn/app/»	kml_cdr/	46ea9d27	<nil></nil>
5	10/11/2023 10:13	10/11/2023 10:13	10/11/2023 10:13	autocall				Gọi ra	3.5E+08	9.7E+08	ANSWERE	Agent	11	5	htt	ps://pbx.it	y.vn/app/>	kml_cdr/	7d8f8f89-	(<nil></nil>
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
14																				
14																				
16																				
17																				

Giao diện báo cáo được dowload thành công

--- KẾT THÚC QUÁ TRÌNH THIẾT LẬP ---