

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG HỆ THỐNG AUTOCALL

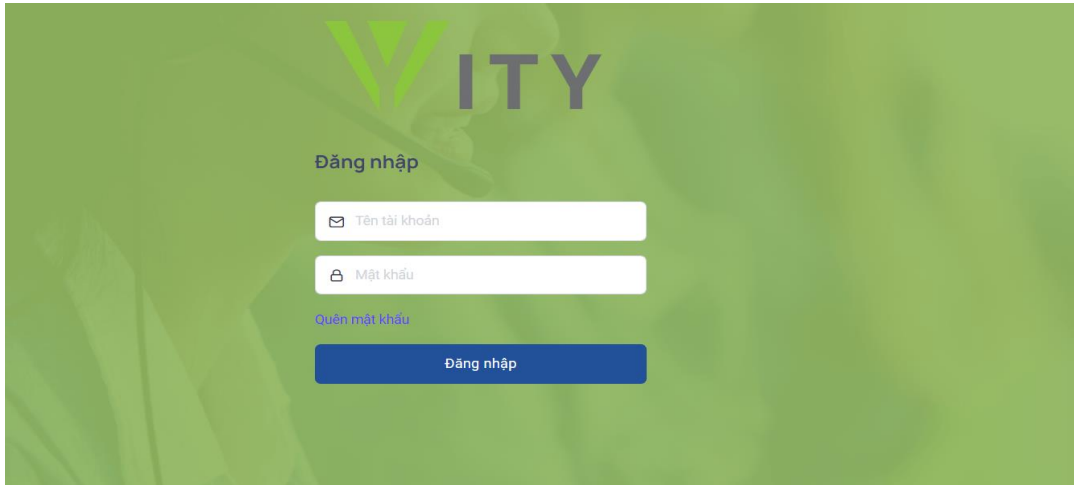
MỤC LỤC

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

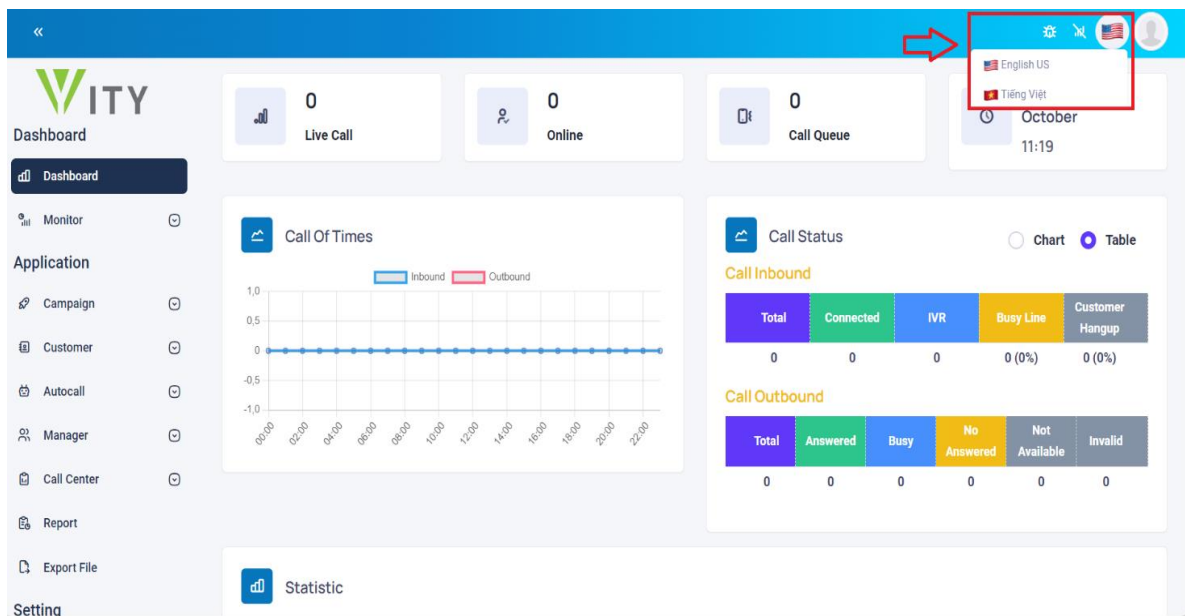
I. Đăng nhập vào hệ thống

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.



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.



II. Kịch bản gọi

1, Tạo mới kịch bản

The screenshot shows the VITY interface for creating a new call script. The left sidebar is on the 'Cuộc Gọi Tự Động' (1) page, with 'Kịch Bản Gọi' (2) selected. The main content area displays a table for 'Kịch Bản Gọi' with columns: THỜI GIAN, TÊN, NỘI DUNG, MÔ TẢ, ASSIGN_FOR_USER, and THAO TÁC. A '+ Thêm Mới' button (3) is highlighted in the top right corner.

2, Thiết lập kịch bản gọi

The screenshot shows the configuration form for a call script. The fields are: Tên Kịch Bản (Demo), Giọng Nói (Male (North) - Google), Thời Gian Chờ Nhận Phím (3), Tốc Độ Nói (0.9), Số Lần Lặp Lại IVR (1), and Assign User (Admin). The 'Lời Thoại Khi Mobile Nghe Máy' (Text To Speech) option is selected, and the 'Tạo' (Create) button is highlighted.

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

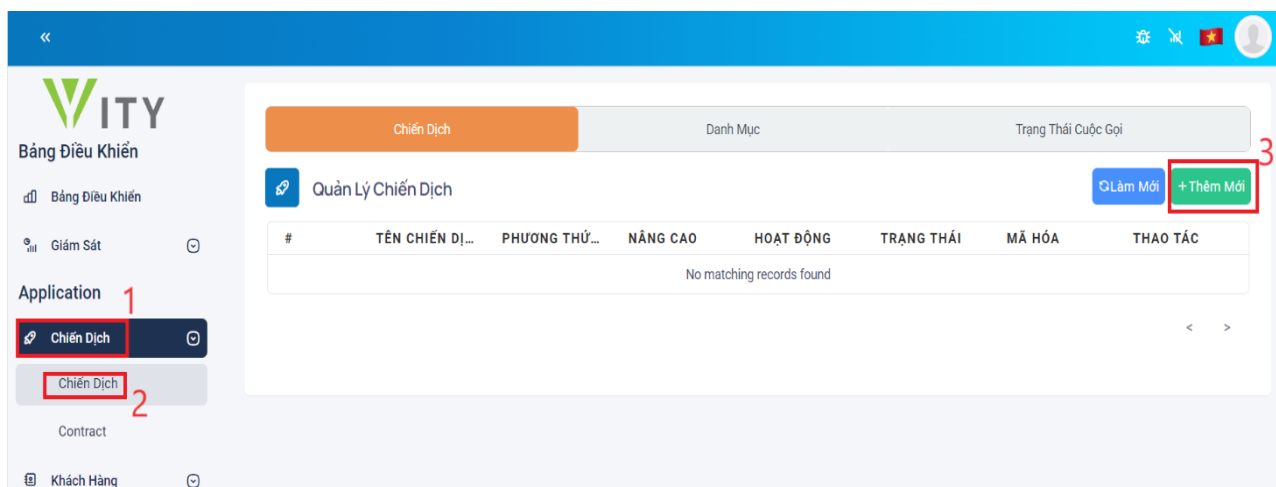
1. Text to speech: chỉ cần điền thông tin văn bản -> khi chạy autocall, thì IVR sẽ được đọc theo kịch bản đó.

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

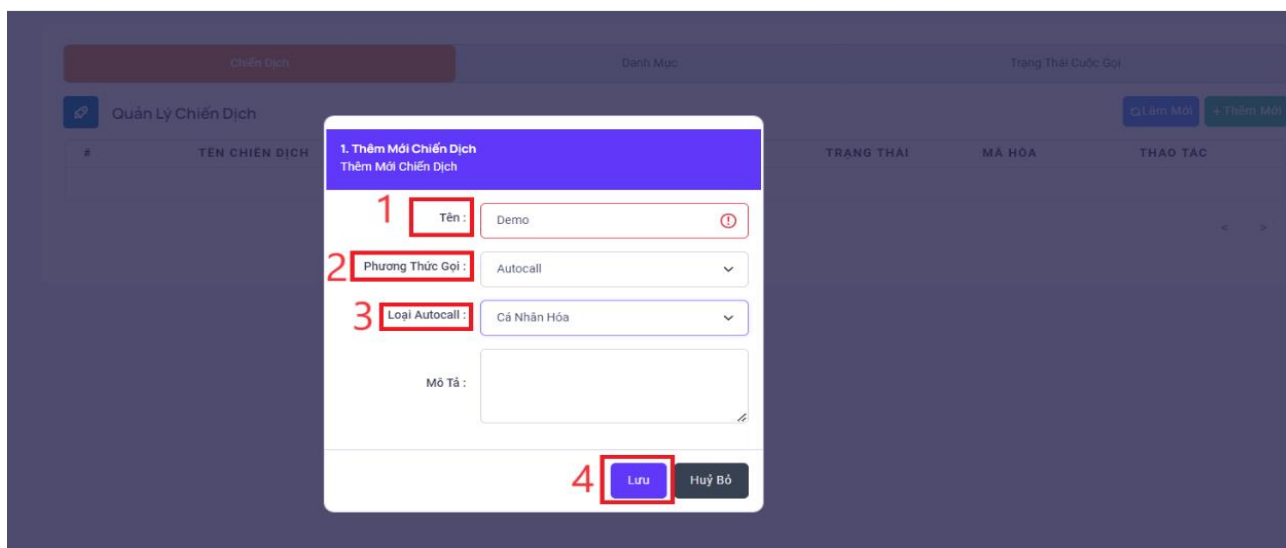
III. Chiến dịch

1, Tạo chiến dịch mới:

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






2, Thiết lập






- 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:**

#	TÊN CHIẾN DỊCH...	PHƯƠNG THỨC...	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 1 of 1 results

3, Chỉnh sửa chiến dịch:

#	TÊN CHIẾN DỊCH...	PHƯƠNG THỨC...	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 1 of 1 results

A. Cấu hình:

Chiến Dịch

Cấu Hình Nâng Cao Phân Bố

Chiến Dịch: Demo_Test

Hoạt Động: Có

Mô Tả: Description (Optional)

Lập Lịch

+ Thêm Mới

#	Thứ Hai	Thứ Ba	Thứ Tư	Thứ Năm	Thứ Sáu	Thứ Bảy	Chủ Nhật
Thời Gian Bắt Đầu	08:00 SA	08:00 SA	08:00 SA	08:00 SA	08:00 SA	08:00 SA	08:00 SA
Thời Gian Kết Thúc Đầu	09:00 CH	09:00 CH	09:00 CH	09:00 CH	09:00 CH	09:00 CH	09:00 CH

Trở Lại Cập Nhật

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

B. Nâng cao

Chiến Dịch

Cấu Hình **Nâng Cao** Phân Bố

Ưu Tiên Gọi Lại: Normal

Thời Gian Chờ Mobile Nghe Máy: 60

Gọi Lại Trạng Thái: Answered, Busy, Failed, No Answered, Not Available, Voicemail, Invalid Number, Phone Block, Congestion

Chiến dịch hot lead: Select

Số Lần Gọi Lại: 0

Gọi Lại Khi Thời Gian Đàm Thoại Nhỏ Hơn: 0

Lập Lịch Gọi Lại: immediate

Nhà Mạng: ITY

Chế Độ Gọi: SIP

remaining 1 / 1

Cuộc Gọi Đồng Thời: 1

Kịch Bản Gọi: []

Loại Autocall: Cá Nhân Hóa

Callback URL: []

Trở Lại **Cập Nhật**

- 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.

The screenshot shows the 'Quản Lý Danh Sách' (Manage Lists) interface. On the left sidebar, 'Khách Hàng' (Customers) is selected, indicated by a red box and the number 1. Below it, 'Khách Hàng' is highlighted, indicated by a red box and the number 2. The main table displays three rows of call scenarios. The '+ Thêm Mới' (Add New) button is highlighted with a red box and the number 3. The right sidebar contains various filters and options.

TÊN	HOẠT ...	TỔNG	TOTAL SUCC...	CHIẾN DỊCH	TRU...	THAO TÁC
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	





2, Thiết lập:

The screenshot shows the 'Thêm Mới' (Add New) form in the 'Quản Lý Danh Sách' interface. The form fields are: 'Tên Danh Sách' (List Name) with value 'demo_test' (red box, number 1), 'Chiến Dịch' (Campaign) with value 'Demo_Test' (red box, number 2), and a 'Thêm Mới' (Add New) button (red box, number 3).

- 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:

Quản Lý Danh Sách Làm Mới Thêm Mới





TÊN	HOẠT ...	TỔNG	TOTAL SUCC...	CHIẾN DỊCH	TRƯ...	THAO TÁC
demo_test	Hoạt Động	0	0 / 0	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 results < 1 >

V. Upload data vào list

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

Quản Lý Danh Sách Làm Mới Thêm Mới

TÊN	HOẠT ...	TỔNG	TOTAL SUCC...	CHIẾN DỊCH	TRƯ...	THAO TÁC
demo_test	Hoạt Động	0	0 / 0	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 results < 1 >

1 Danh Sách:

2 Kiểm tra trùng:

3 Tập Tin: Powered by PQINA

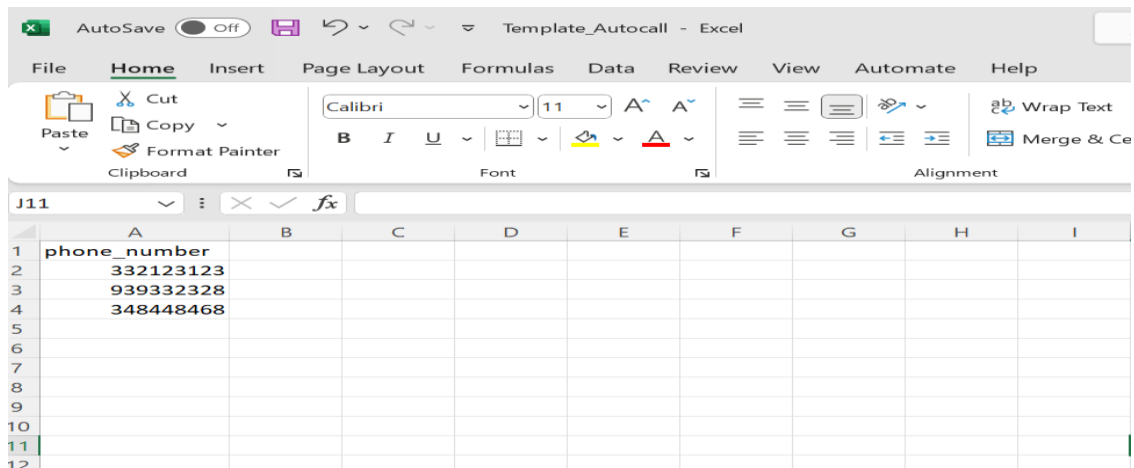
4 Phân Bó:

Tài liệu mẫu

- 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 thêm data.



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

=> Giao diện khi upload data thành công.

Quản Lý Danh Sách Làm Mới + Thêm Mới

TÊN	HOẠT ...	TỔNG	TOTAL SUCC...	CHIẾN DỊCH	TRƯ...	THAO TÁC
demo_test	Hoạt Động	2	2 / 0 ↑	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 results

< 1 >

VI. Báo cáo

1. Xuất báo cáo

- Lựa chọn Tổng đài -> CDRs:

The screenshot shows the CDRs report interface. On the left sidebar, 'Tổng Đài' is highlighted with a red box and labeled '1', and 'CDRs' is highlighted with a red box and labeled '2'. At the top, the time range 'Thời Gian : Jan 03 - Jan 03' is highlighted with a red box and labeled '3'. Below it, 'Chiến Dịch' is highlighted with a red box and labeled '4'. The filter bar at the top right has 'Bộ Lọc' highlighted with a red box and labeled '5'. At the bottom right of the table area, the 'CSV' export option is highlighted with a red box and labeled '6'. The table below shows a list of CDR entries with columns: Thời Gian Bắt Đầu, Tên Chiến Dịch, Ứng Dụng, Máy Nhánh, Hướng, Di Động, Đầu Số, Trạng Thái, Ngát máy, Thời Lượng, Đàm Thoại, and #.

Thời Gian Bắt Đầu	Tên Chiến Dịch	Ứng Dụng	Máy Nhánh	Hướng	Di Động	Đầu Số	Trạng Thái	Ngát máy	Thời Lượng	Đàm Thoại	#
03/01/2024 01:14:23	giauvv10	Autocall		Gọi Ra	0387301296	0969994325	NOT-AVAILABLE	Mobile	00:01	00:00	
03/01/2024 01:14:23	giauvv10	Autocall		Gọi Ra	0387301296	0969994325	NOT-AVAILABLE	Mobile	00:01	00:00	
03/01/2024 01:14:24	giauvv10	Autocall		Gọi Ra	0387301296	0969994325	NOT-AVAILABLE	Mobile	00:01	00:00	
03/01/2024 01:14:22	giauvv10	Autocall		Gọi Ra	0387301296	0969994325	NOT-AVAILABLE	Mobile	00:01	00:00	
03/01/2024 01:14:22	giauvv10	Autocall		Gọi Ra	0387301296	0969994325	NOT-AVAILABLE	Mobile	00:01	00:00	
03/01/2024 01:14:23	giauvv10	Autocall		Gọi Ra	0387301296	0969994325	NOT-AVAILABLE	Mobile	00:01	00:00	
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 kê của chiến dịch đã chạy.

- Number 6: Xuất báo cáo định dạng CSV để lưu trữ ở mục Tập tin đã xuất.

2, Tổng hợp thông kê của chiến dịch đã chạy

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

The screenshot shows the 'Quản Lý Xuất' (Export Management) interface. On the left sidebar, 'Báo Cáo' is highlighted with a red box and labeled '1', and 'Tập Tin Được Xuất' is highlighted with a red box. The main area shows a table with columns: #, Tên Tập Tin, Trạng Thái, Thời Gian Xuất, Thời Gian Kết Thúc, Tổng Hàng, Trạng Thái, and Thao tác. The first row is highlighted with a red box and labeled '2', showing '1 CDR_Export_2023_10_11_10_16_29.csv' with status 'Done' and 'Hoàn thành'. The 'Thao tác' column has a download icon highlighted with a red box and labeled '3'. The table also shows '1 - 1 của 1' and '10 Hàng'.

#	Tên Tập Tin	Trạng Thái	Thời Gian Xuất	Thời Gian Kết Thúc	Tổng Hàng	Trạng Thái	Thao tác
1	CDR_Export_2023_10_11_10_16_29.csv	Done	11/10/2023 10:16:29	11/10/2023 10:16:29	4	Hoàn thành	

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

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T			
1	Thời gian	Thời gian nhắc máy	Thời gian kết thúc	App	User ID	ser Fullnan	Extension	Chiều	ố điện thoại	Đầu số	Trạng thái	Ngày máy	Thời lượng	Đàm thoại	Chiến dịch	g	dẫn file	g	Bấm phím	Ghi chú	Call ID	gian bản	
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									
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									
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									
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									
6																							
7																							
8																							
9																							
10																							
11																							
12																							
13																							
14																							
15																							
16																							
17																							

Giao diện báo cáo được download thành công

--- KẾT THÚC QUÁ TRÌNH THIẾT LẬP ---