

Hướng dẫn sử dụng Ứng dụng chat trực tuyến từ website (AntBuddy Kite Chat)



1. Giới thiệu về AntBuddy Kite Chat

Kite Chat là ứng dụng chat trực tuyến giúp quý doanh nghiệp trò chuyện trực tiếp với khách hàng thông qua một cửa sổ chat gắn trên website của doanh nghiệp. Với ứng dụng này, quý doanh nghiệp có thể hỗ trợ, tư vấn đúng thời điểm khách hàng cần ngay trên website, giúp tăng tỷ lệ chuyển đổi từ người viếng thăm website sang khách mua hàng.

AntBuddy còn cung cấp ứng dụng giúp quý doanh nghiệp trò chuyện với khách hàng trên di động thông minh iOS và Android, nâng cao tính linh hoạt và lưu động cho dịch vụ chăm sóc khách hàng của quý vị. Các ưu điểm khác của việc sử dụng ứng dụng chat trực tuyến AntBuddy bao gồm:

→ Cung cấp thông tin cần thiết về khách truy cập như trạng thái, vị trí, trang web vừa xem, trang web đang xem, địa chỉ IP và trình duyệt khách hàng đang sử dụng

→ Khi bắt đầu cuộc trò chuyện, nhân viên hỗ trợ có thể thêm hoặc chỉnh sửa thông tin của khách hàng như tên, số điện thoại, địa chỉ email

- → Giao diện chat thân thiện với hình ảnh và thông tin của tư vấn viên
- → Gửi và nhận file trực tiếp thông qua cửa sổ chat
- → Lưu giữ tất cả thông tin cuộc trò chuyện
- → Tự động nhận diện khách hàng cũ và hiển thị cuộc trò chuyện trước đó

→ Tích hợp với CRM sẵn có của AntBuddy để lưu giữ thông tin khách hàng, lịch sử trò chuyện, các ghi chú của nhân viên hỗ trợ để nâng cao chất lượng dịch vụ

➔ Tự động hiện dữ liệu khách hàng ngay khi nhận được yêu cầu hỗ trợ khi tích hợp với CRM của AntBuddy

- → Giao diện quản lý trực quan trên nền tảng web, hỗ trợ tiếng Anh và tiếng Việt
- → Phân quyền và quản trị theo nhóm



2. Hướng dẫn sử dụng AntBuddy Kite Chat

Bước 1: Nhận yêu cầu chat từ khách hàng.

Khi khách hàng chat từ website, tại nhóm hỗ trợ khách hàng của doanh nghiệp bạn, hệ thống sẽ gửi thông báo đến các thành viên trong nhóm về yêu cầu trò chuyện của khách hàng.





Nhân viên hỗ trợ khách hàng có thể dùng ứng dụng AntBuddy trên di động (iOS hoặc Android) để hỗ trợ khách hàng ở bất kỳ đâu.



Bước 2: Tiếp nhận đoạn chat - Thêm người hỗ trợ - Chuyển giao đoạn chat

Trường hợp 1: Một thành viên tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ

- Chỉ có một thành viên có thể chọn **Tiếp nhận** để tiếp nhận yêu cầu. Khi đó, thành viên này sẽ chat trực tiếp với khách hàng. Thành viên này còn có thể xem được các thông tin của khách hàng cung cấp như tên, email, tình trạng chung...



Trường hợp 2: Thêm thành viên khác vào hỗ trợ

- Nếu thành viên đang tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ muốn thêm một thành viên khác vào cuộc hội thoại:

→ Nhấn nút **Thêm** ở góc phải màn hình hoặc từ Menu dropdown

C HTK-INC	🕣 MỜI	🗎 Thủy 🗸	=
Gần đây	🔁 THÀNH VIÊN Q.	Av 02 Rời hội thoại 'i Chuyển giao hỗ trợ	Thông tin khách hàng: Tên Thủy
Nhóm	🛞 Tran Le	Dóng hội thoại 10:52 Chao Thúy, mình là Trần, nhân viên chăm sóc khách hàng của AntBuddy	Dia chi email thuynguyen@gmail.com Phone 0901789654
8 Thành viên	 Hai Bui HoangNgo 	Minh có thể giúp gì cho bạn?	Trạng thải online Đang xem https://blog.antbuddy.com/
Kite	Huy Do		Xem trước đó https://antbuddy.com/landin Vị trí Da Nang City Trình duyệt web Chrome 51.0.2704.106
	Loi Ngo long vo Man Le		Hệ điều hành Windows
	Nhut Phan Phuong Vu Minh		Tran Le
⑦ Trợ giúp	Trang Truong	Nhập nội dung 🕹 🕹	🖼 Mở BeelQ



→ Khi đó hộp thoại mời thành viên sẽ xuất hiện, chọn thành viên và nhấn Invite (Mời) để hoàn tất.

Mời thành viên vào nhóm Vui lòng nhập tên người dùng và chọn Mời.)
Chọn tên người dùng tử danh sách	
(anha)(An Ha)	-
(huydo)(Huy Do)	
(haibui)(Hai Bui)	
(manlecong)(Man Le)	
(hoangngo)(HoangNgo)	
(phannhut)(Nhut Phan)	
(trapham)(Tra Pham)	
(Annual 201)(Terres Terres)	

Nov 02, 2016	Mời thành viên vào nhóm Vui lòng nhập tên người dùng và chọn Mời.	×
Th Xi	Tra Pham 🗶	Thông
	Mời Hủy bỏ	Địa
	Antouday	

- Thành viên được mời sẽ nhận được thông báo như sau:





- Thành viên được mời nhấn **OK** để đồng ý vào cuộc hội thoại hỗ trợ khách hàng. Khi đó tại giao diện hỗ trợ khách hàng sẽ có 2 thành viên hỗ trợ.

8	Customer infor Name Email Phone	mation: Thủy thuynguyen@gmail.com 0901789654
8	Name Email Phone	Thủy thuynguyen@gmail.com 0901789654
	Email Phone	thuynguyen@gmail.com 0901789654
	Phone	0901789654
	Status	online
	Current view	https://blog.antbuddy.com/
	Previous view	https://antbuddy.com/landi
	Location	Da Nang City
	Browser	Chrome 51.0.2704.106
	OS	Windows
	Supporters:	
	🚫 Tra Pham	
	Tran Le	
		Previous view Location Browser OS Supporters: () Tra Pham

- Thành viên hỗ trợ có thể chọn ở lại cuộc hội thoại hoặc rời đi.





Trường hợp 3: Chuyển toàn bộ đoạn chat cho thành viên mới

- Nếu thành viên đang tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ muốn chuyển toàn bộ đoạn chat cho một thành viên khác trong nhóm hỗ trợ:

- → Chọn Chuyển giao hỗ trợ tại menu drop down từ tên khách hàng
- → Chọn tên thành viên muốn chuyển tiếp tại hộp thoại
- → Nhấn Chuyển giao để kết thúc

Nov 02	♣ Thêm ngư Đ Rời hội tho	rời hỗ trợ ại		
	⁺₄ Chuyển gia	ao hổ trợ)	
	📋 Đóng hội th	noại Chào Th AntBudo	10:52 Tứy, mình là Trân, nhân viên chăm sóc khách hàng của dy	8
		Minh có	thế giúp gì cho bạn?	
E T Nov 02,	T hủy Chuyển 2016 Vui lòng t	Minh có giao hổ n nhập tên r	thể giúp gì cho bạn? trợ người dùng và chọn Chuyển Giao.	

 Lúc này, thành viên được chuyển giao sẽ nhận được thông báo, nhấn OK và sẽ vào đoạn hội thoại với khách hàng



Vui lòng liên hệ với chúng tôi tại:

Đà Nẵng: 57 Tôn Thất Đạm, quận Thanh Khê Hồ Chí Minh: P1-03.36, tòa nhà Prince Residence, số 17-19-21 Nguyễn Văn Trỗi, quận Phú Nhuận Hotline: 1900 636412; 08 7301 9555; Email: <u>support@antbuddy.com</u>



Lưu ý: Với tính năng chuyển giao, người tiếp nhận ban đầu sẽ tự động được loại khỏi đoạn chat

Thủy ~		
02, 2016 Thủy 10:44 Xin chào, tôi cần hỗ trợ Tran Le 10:52 Chào Thủy, mình là Trân, nhân viên chăm sóc khách hàng của AntBuddy Minh có thể giúp gì cho bạn?	Thông tin khách hàng: Tên Thủy Địa chỉ email thuyng Phone 09017	juyen@gmail.com 89654
unit of the grap g. one appro-	Trạng thai online Đang xem https:// Xem trước đó https:// Vị trí Da Nai Trình duyệt Chrom web Hệ điều hành Windo	/blog.antbuddy.com/ //antbuddy.com/landi ng City ne 51.0.2704.106 ws
	Nhân viên hỗ trợ:	≗ + Tŀ

Trường hợp 4: Chủ hoặc quản trị viên có thể nhìn thấy yêu cầu hỗ trợ của khách hàng, nhấn **Join** để tham gia theo dõi cuộc trò chuyện của nhân viên hoặc hỗ trợ khi cần.



Bước 3: Xem lại đoạn chat

Khi cuộc trò chuyện với khách hàng kết thúc, hệ thống sẽ tự động gửi một đường link đến nhóm hỗ trợ khách hàng của doanh nghiệp bạn để tất cả các thành viên trong nhóm có thể xem lại đoạn chat.

8	Kết thúc hỗ trợ khách hàng! 11:36
Ŷ,	Kênh hỗ trợ khách hàng đã được đóng.
	+ Khách hàng: Thủy thuynguyen@gmail.com 0901789654
	+ Nhân viên hỗ trợ: Tran Le
	+ Thư mục lưu:
	https://kite.ant.chat/archives/e46e3d82239776aa961207ad62ba44cdr
	k7vhrjb_ee3d5c38-2e55-431f-b3e8-79d9054ee808



3. Tích hợp với BeelQ CRM:

Nếu tài khoản AntBuddy có tích hợp với phần mềm quản lý thông tin khách hàng BeelQ CRM thì thành viên đó còn có thể ghi chú lại những thông tin về khách hàng trên BeelQ CRM ngay khi đang trò chuyện với khách hàng đó giúp doanh nghiệp quản lý và theo dõi từng khách hàng của mình.

	H IGH		'hủy ∽					=
	⊖ THÀNH VIÊN Q	Nov 02,	2016					
Gần đây	🛞 Tra Pham	0	Thủy 10:4 Xin chào, tố	i4 ii cần hỗ trợ		Thông tin khách _{Tên}	hàng: Thủy	
Nhóm	Tran LeAn Ha			Tran Le 10:52 Chào Thủy, mình là Trân, nhân viên chăm sóc khách hàng của AntBuddy	8	Địa chỉ email Phone	thuynguyen@gmail.com 0901789654	
8 Thành viên	Hai BuiHoangNgo			Minh có thể giúp gì cho bạn?		Trạng thái Đang xem	online https://blog.antbuddy.com	1
Kite	Huy Do					Xem trước đó Vị trí Trình duyệt web	https://antbuddy.com/land Da Nang City Chrome 51.0.2704.106	lin
	 Loi Ngo long vo 					Hệ điều hành	Windows	
	Man LeNhut Phan					Nhân viên hỗ trợ	y:	🏭 Thêm
⑦ Trợ giúp	 Phuong Vu Minh Trang Truong 	Nhậ	p nội dung		•		💵 Mở BeelQ	
K imense								
	ο Μάι	Вт	hủy ~					
	 Mởi ❸ THÀNH VIÊN Q 	E T Nov 02,	" hủy ∨ 2016					=
Gần đây	MÖI THÀNH VIÊN Q Tra Pham	Nov 02,	Thủy ~ 2016 Thủy 10:4 Xin chào, tố	14 i cần hỗ trợ	Bee	на сви Back	Save and add another	₽ Save
Gần đây	MČ1 O THÀNH VIÊN Q Tra Pham Tra Le An Ha	Nov 02,	' hủy ∨ 2016 Thủy 10:4 Xin chào, tế	14 li cần hỗ trợ Tran Le 10:52 Chào Thủy, mình là Trận, nhận viện chăm sóc khách hàng của	Bee	но сям Back pe Customer	Save and add another	⊠ × ≅ Save
Gần đây Cần đây Nhóm	MČ1 KČÍ THÀNH VIÊN Q Tra Pham Tra Le An Ha Hai Bui	Nov 02,	hủy ∨ 2016 Thủy 10:4 Xin chào, tố	14 i cần hỗ trợ Tran Le 10.52 Chào Thủy, mình là Trân, nhân viện chăm sóc khách hàng của AntBuddy	Bee	eiQ CRM Back pe Customer Firstname	Save and add another	€ × E Save
Gần đây Gần đây Nhóm Chành viên	Kứch Kiến Viện Q Tra Pham Tra Pham Tra Le An Ha Hai Bui Hai Bui HoangNgo	е т Nov 02,	hủy ∨ 2016 Thủy 10.4 Xin chào, tế	14 li cần hỗ trợ Tran Le 10:52 Chào Thủy, mình là Trân, nhân viện chăm sóc khách hàng của AntBuddy Minh có thể giúp gì cho bạn?	Bee	eiQ CRM Back pe Customer Firstname Lastname	Save and add another	⊠ × PiSave
Gàn đây Cân đây Nhóm Phành viên	Kức Kiến Kiến	е т Nov 02,	hủy ~ 2016 Thủy 10.4 Xin chào, tế	14 11 cần hỗ trợ Tran Le 10:52 Chào Thủy, mình là Trận, nhân viên chăm sóc khách hàng của AntBuddy Minh có thế giúp gì cho bạn?		HQ CRM Back pe Customer Firstname Lastname Date of Birth Male	Save and add another	E × ≥Save
Gần đây Cân đây Nhóm Chành Viên Kite	HANH VIÊN Q Tra Pham Tra Pham Tra Le An Ha Hai Bui HoangNgo Huy Do Huy Do 2 Loi Ngo	е т Nov 02,	hủy ∨ 2016 Thủy 10.4 Xin chào, tử	i4 i cần hỗ trợ Tran Le 10:52 Chào Thủy, mình là Trần, nhân viên chăm sóc khách hàng của AntBuddy Minh có thế giúp gì cho bạn?		elQ CRM Back pe Customer Firstname Lastname Date of Birth Male Passport Number	Save and add another	Ø× Save
Gàn đây Cân đây Nhóm Chành Viên Kite	Mů Mů Michank Viến Q Tra Pham Tra Pham Tra Le An Ha Hai Bui HoangNgo Huy Do Huy Do Loi Ngo long vo long vo	е т Nov 02,	hủy ∨ 2016 Thủy 10.4 Xin chào, tế	14 ii cần hỗ trợ Tran Le 10:52 Chào Thủy, mình là Trận, nhân viên chăm sóc khách hàng của AntBuddy Minh có thế giúp gi cho bạn?		AQ CRM Back pe Customer Firstname Lastname Date of Birth Male Passport Number Title	Save and add another	€ × Esore ,
Gần đây Cân đây Nhóm Thành viên	Mô1 Nh VIÊN Q Tra Pham Tra Pham Tra Le An Ha Hai Bui HoangNgo Huy Do Huy Do Loi Ngo Loi Ngo long vo Man Le Nhut Phan	е т Nov 02,	hủy ~ 2016 Thủy 10.4 Xin chào, tố	14 11 cần hỗ trợ Tran Le 10:52 Chào Thủy, mình là Trận, nhân viên chăm sóc khách hàng của AntBuddy Minh có thế giúp gì cho bạn?		HQ CRM Back pe Customer Firstname Lastname Date of Birth Male Passport Number Title Select company	Save and add another	
Gần đây Nhóm Nhôm Thành viên	Mů Mů Min	е т Nov 02,	hủy ∼ 2016 Thủy 10.4 Xin chào, tử	14 li cần hỗ trợ Tran Le 10:52 Chào Thủy, mình là Trần, nhân viên chăm sóc khách hàng của AntBuddy Minh có thế giúp gi cho bạn?		AR CRM Back pe Customer Firstname Lastname Date of Birth Male Passport Number Title Select company sole	Save and add another	2 × 2 × 2 × 3 × 3 × 4 ×