



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.

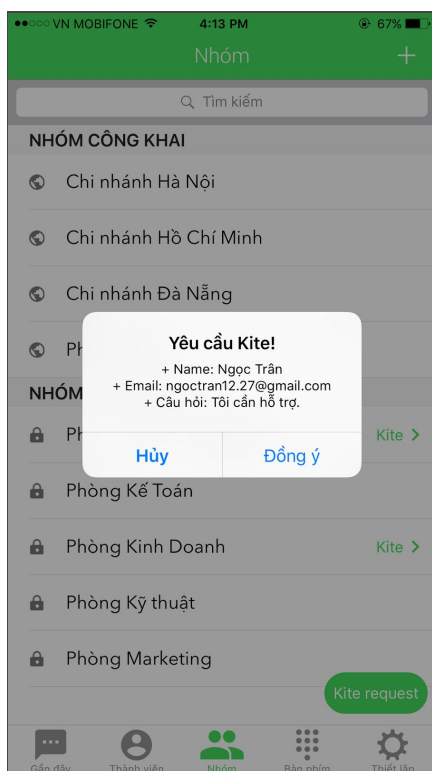
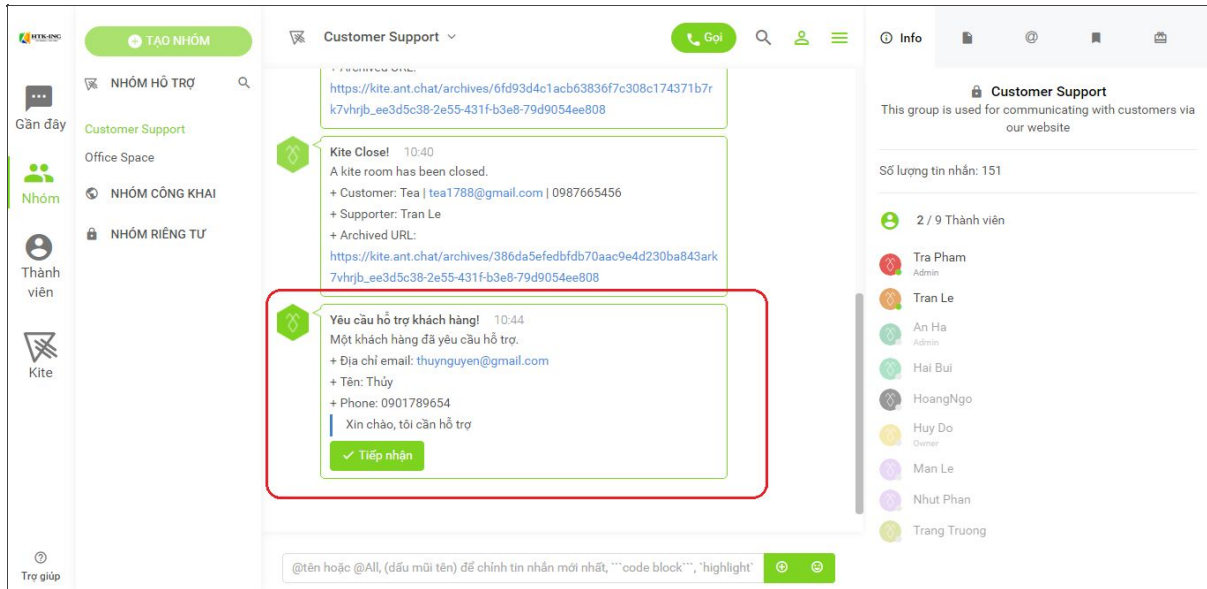
AntBuddy còn cung cấp ứng dụng giúp quý doanh nghiệp trò chuyện với khách hàng trên di động thông minh iOS và Android, nâng cao tính linh hoạt và lưu động cho dịch vụ chăm sóc khách hàng của quý vị. Các ưu điểm khác của việc sử dụng ứng dụng chat trực tuyến AntBuddy bao gồm:

- 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.

Vui lòng liên hệ với chúng tôi tại:

Đà Nẵng: 57 Tôn Thất Đạm, quận Thanh Khê

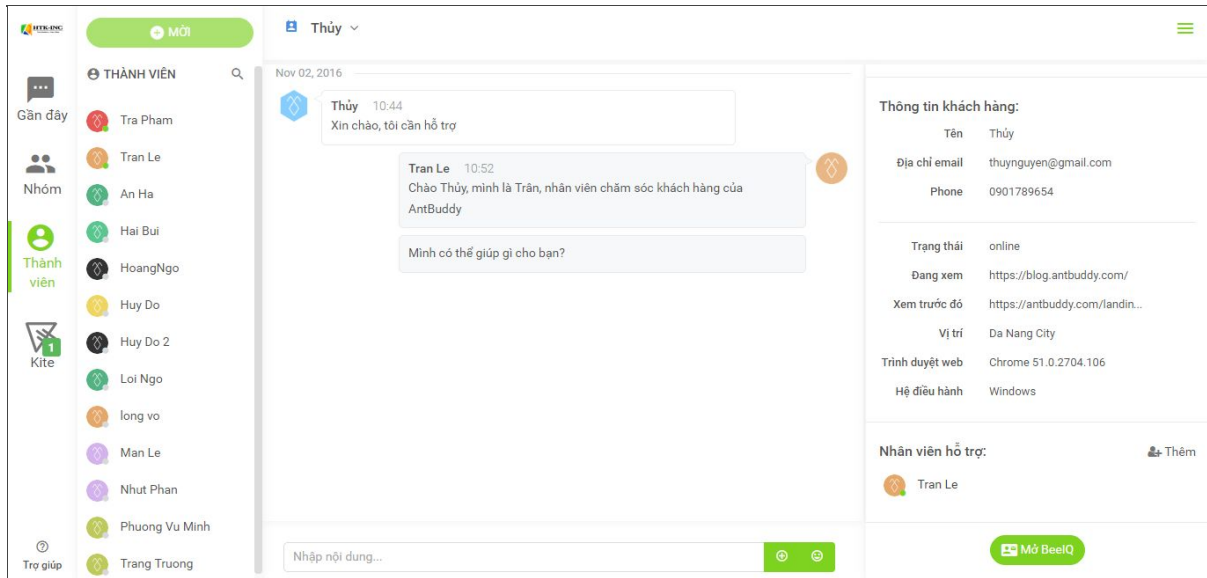
Hồ Chí Minh: P1-03.36, tòa nhà Prince Residence, số 17-19-21 Nguyễn Văn Trỗi, quận Phú Nhuận

Hotline: 1900 636412; 08 7301 9555; Email: support@antbuddy.com

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

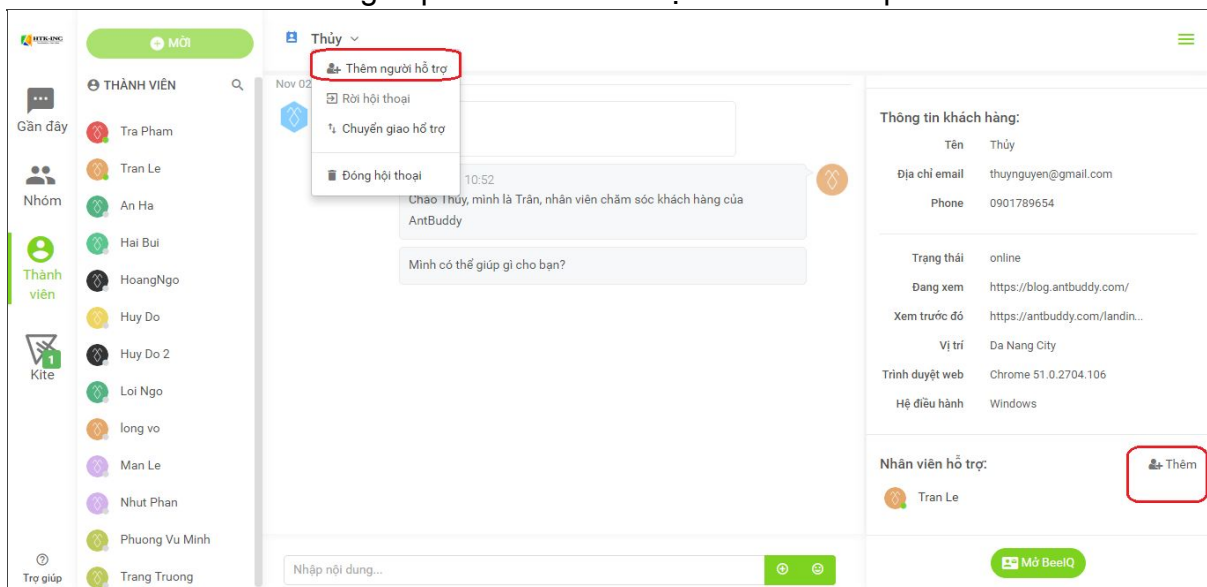
- Chỉ có một thành viên có thể chọn **Tiếp nhận** để tiếp nhận yêu cầu. Khi đó, thành viên này sẽ chat trực tiếp với khách hàng. Thành viên này còn có thể xem được các thông tin của khách hàng cung cấp như tên, email, tình trạng chung...



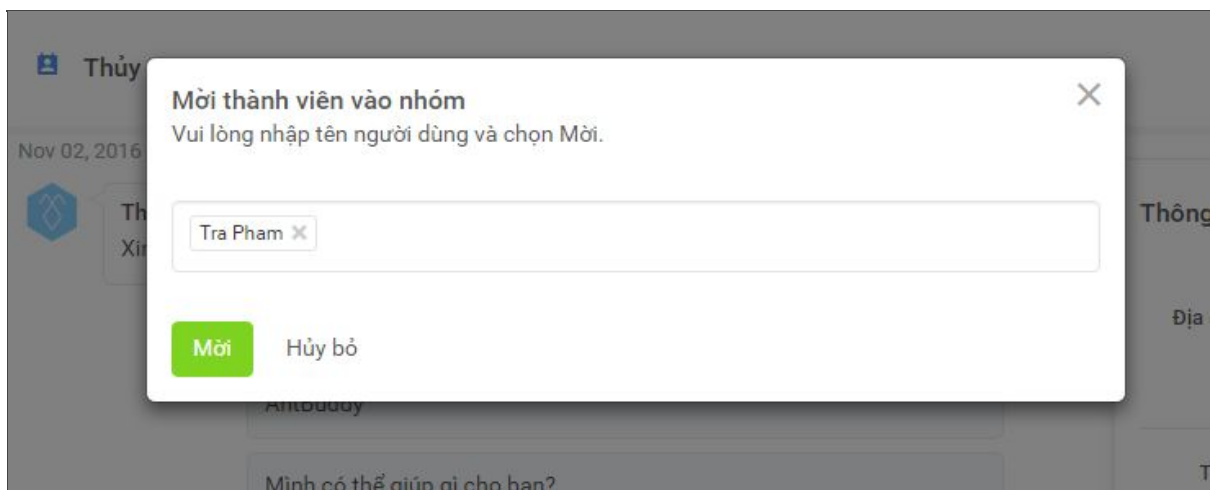
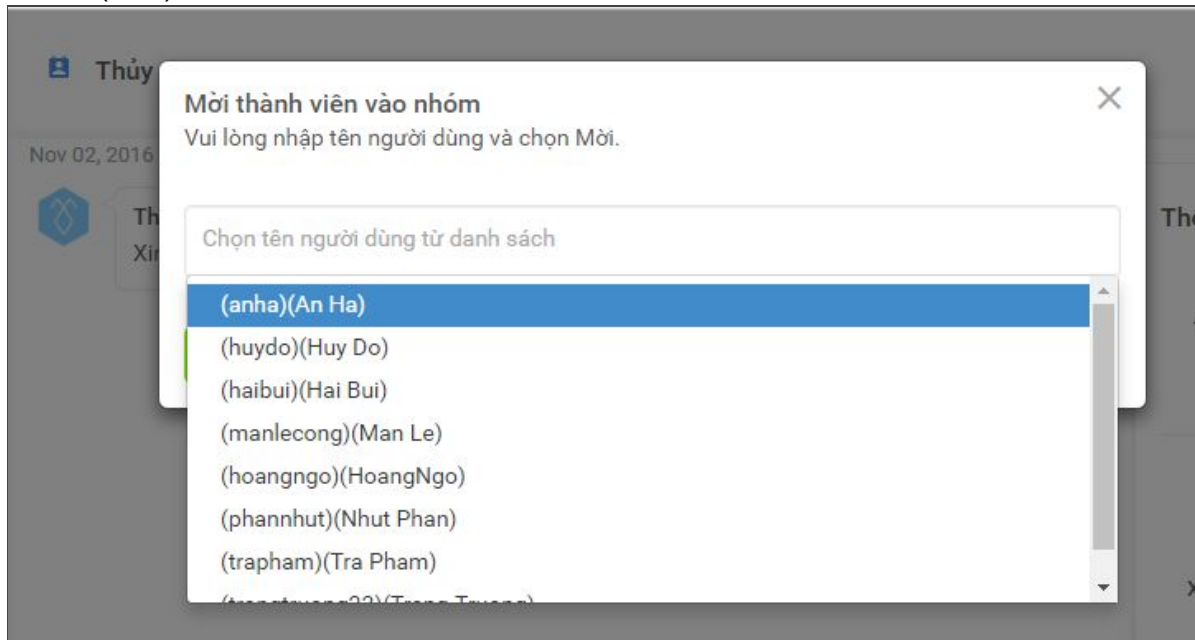
Trường hợp 2: Thêm thành viên khác vào hỗ trợ

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

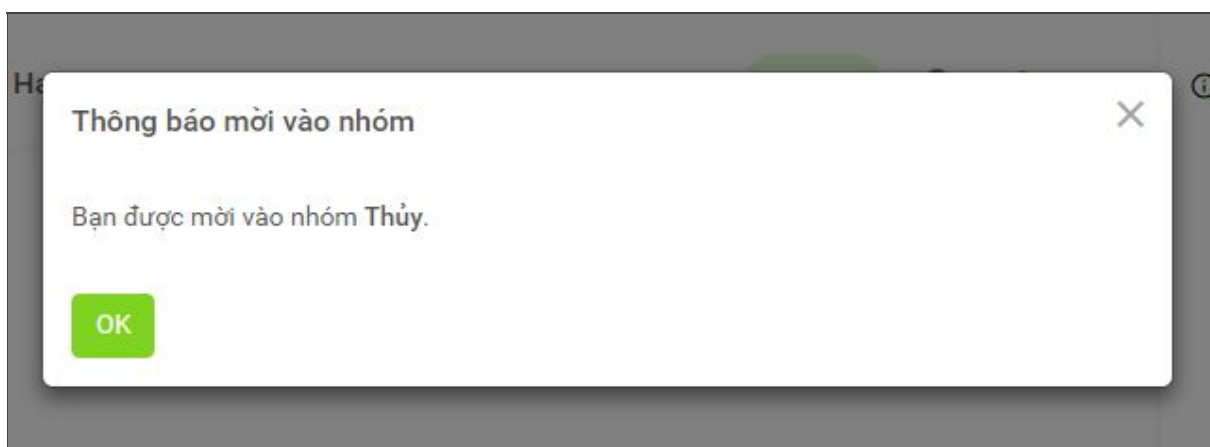
→ Nhấn nút **Thêm** ở góc phải màn hình hoặc từ Menu dropdown



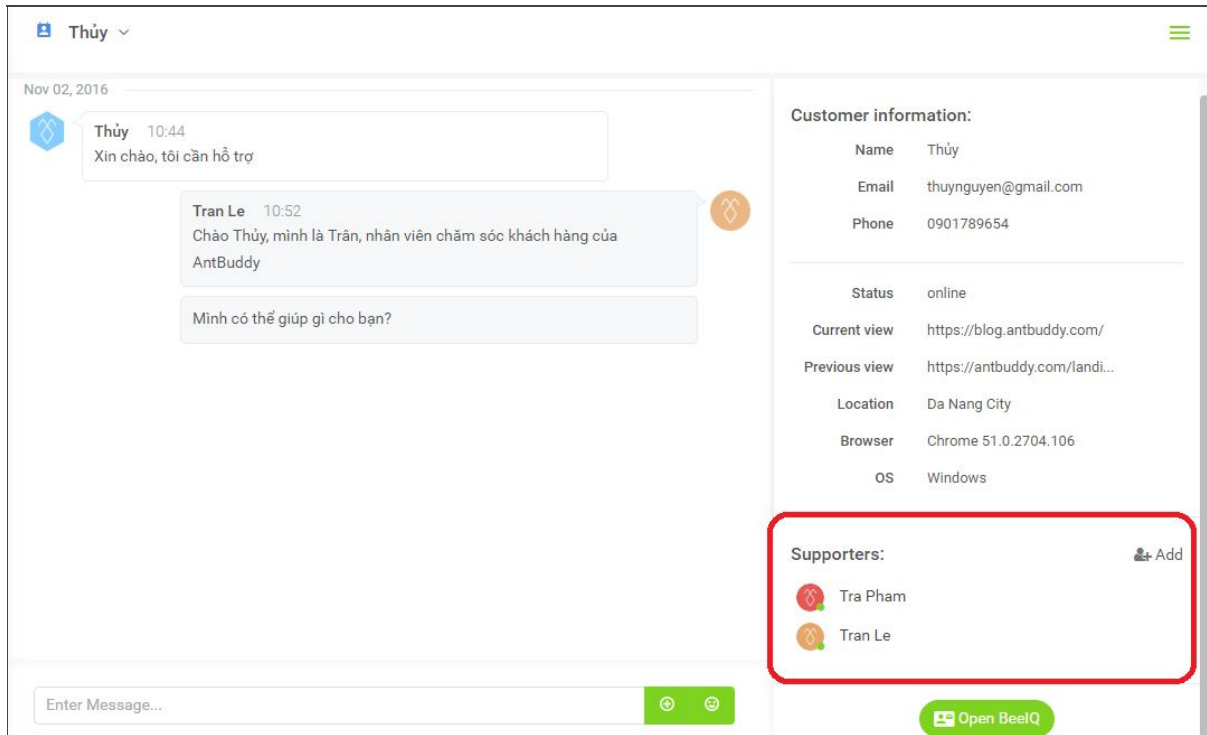
→ Khi đó hộp thoại mời thành viên sẽ xuất hiện, chọn thành viên và nhấn **Invite** (Mời) để hoàn tất.



- 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.



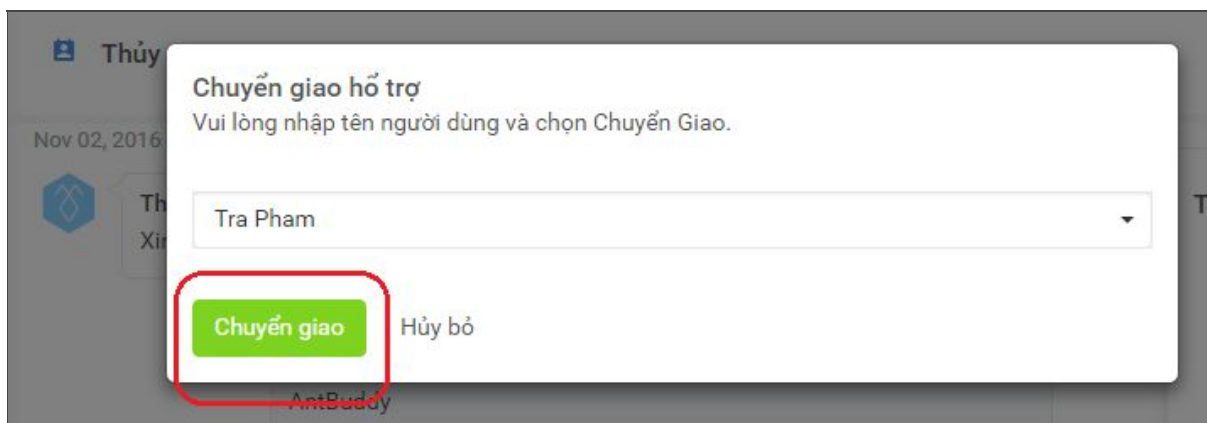
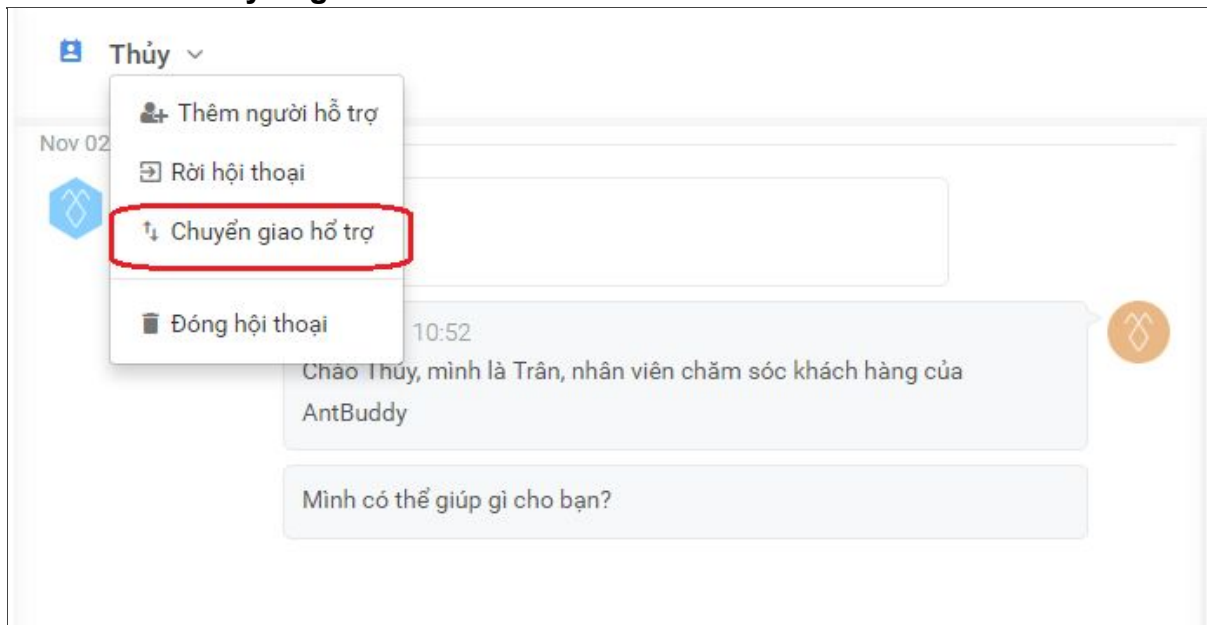
- Thành viên hỗ trợ có thể chọn ở lại cuộc hội thoại hoặc rời đi.



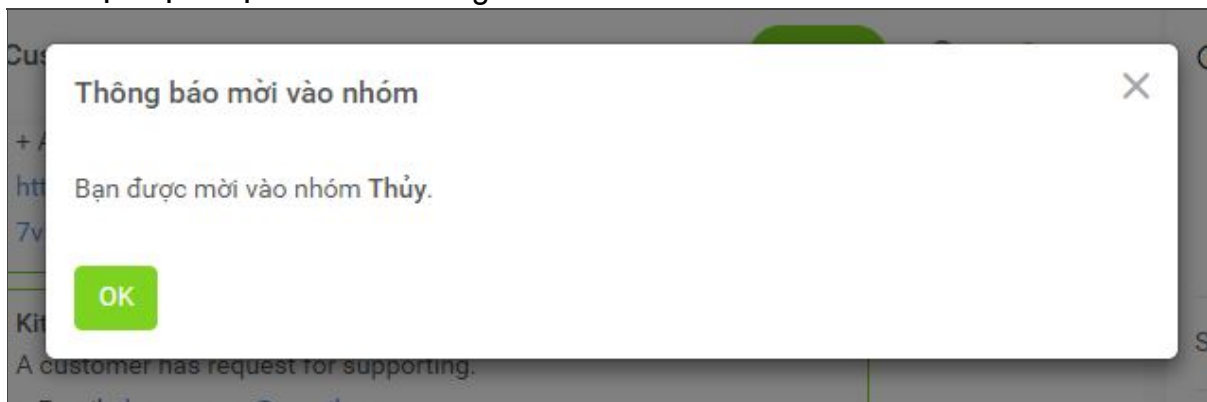
Trường hợp 3: Chuyển toàn bộ đoạn chat cho thành viên mới

- 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:

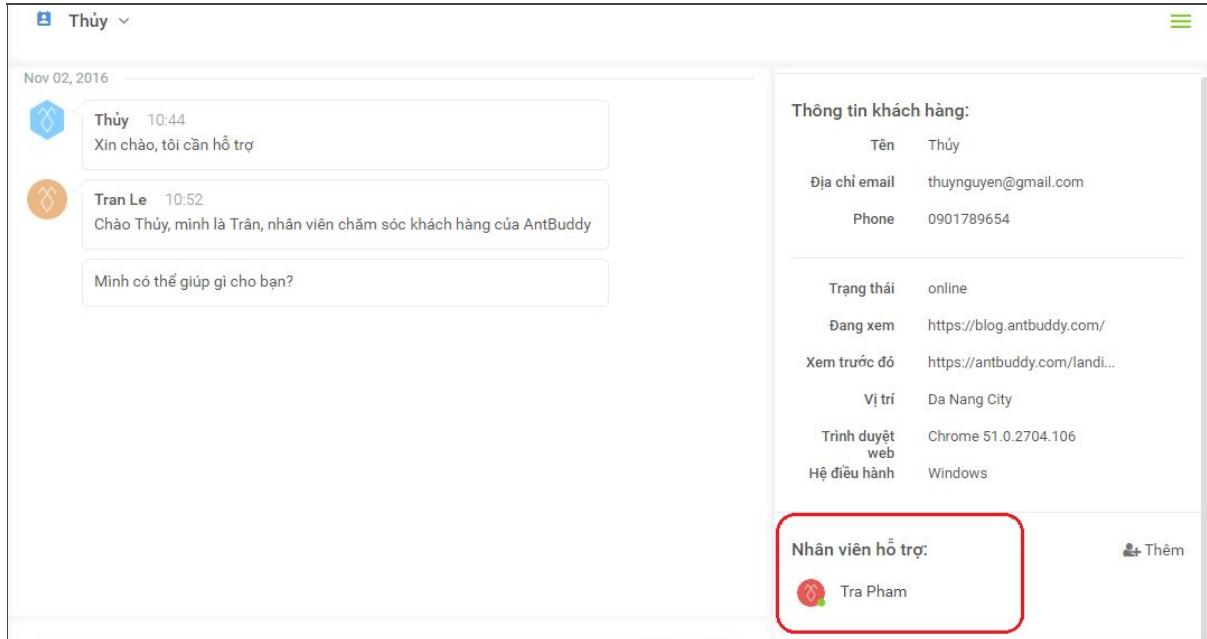
- Chọn **Chuyển giao hỗ trợ** tại menu drop down từ tên khách hàng
- Chọn tên thành viên muốn chuyển tiếp tại hộp thoại
- Nhấn **Chuyển giao** để kết thúc



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



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



Nov 02, 2016

Thúy 10:44
Xin chào, tôi cần hỗ trợ

Tran Le 10:52
Chào Thúy, mình là Trần, nhân viên chăm sóc khách hàng của AntBuddy

Mình có thể giúp gì cho bạn?

Thông tin khách hàng:

| | |
|---------------|----------------------|
| Tên | Thúy |
| Địa chỉ email | thuynguyen@gmail.com |
| Phone | 0901789654 |

Trạng thái online

Đang xem <https://blog.antbuddy.com/>


Xem trước đó <https://antbuddy.com/landi...>

Vị trí Da Nang City

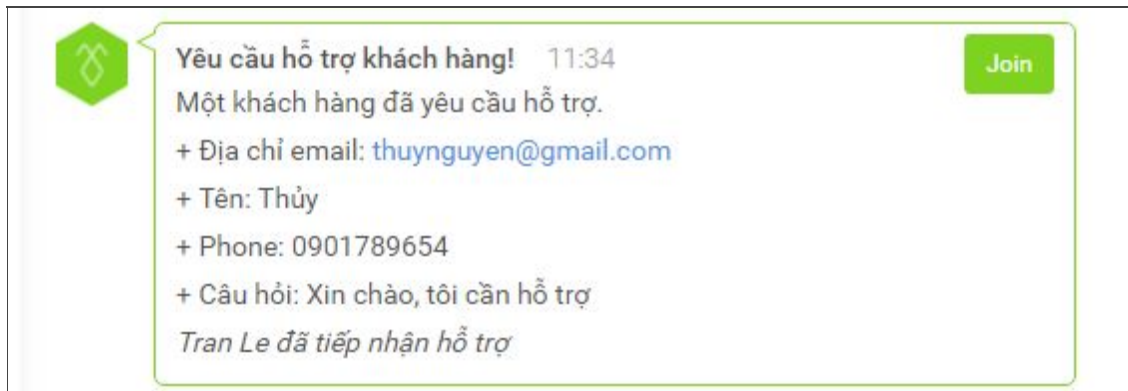
Trình duyệt web Chrome 51.0.2704.106

Hệ điều hành Windows

Nhân viên hỗ trợ:

 Tra Pham Thêm

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.



Yêu cầu hỗ trợ khách hàng! 11:34 Join

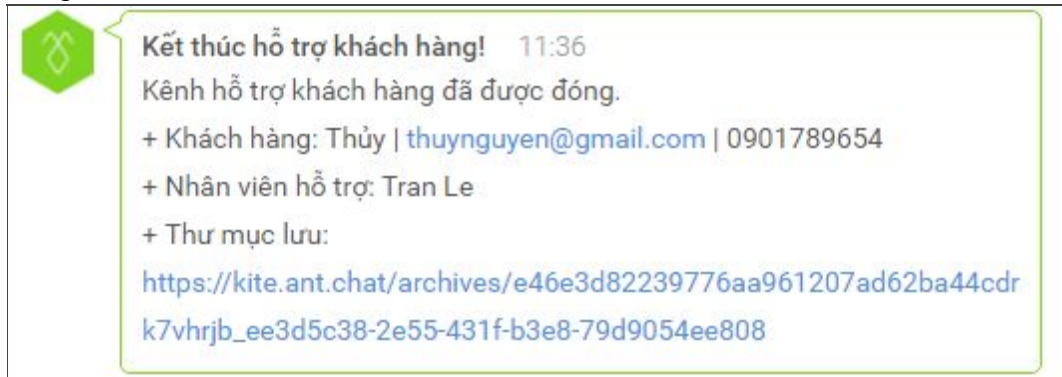
Một khách hàng đã yêu cầu hỗ trợ.

- + Địa chỉ email: thuynguyen@gmail.com
- + Tên: Thúy
- + Phone: 0901789654
- + Câu hỏi: Xin chào, tôi cần hỗ trợ

Tran Le đã tiếp nhận hỗ trợ

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.



Kết thúc hỗ trợ khách hàng! 11:36

Kênh hỗ trợ khách hàng đã được đóng.

- + Khách hàng: Thúy | thuynguyen@gmail.com | 0901789654
- + Nhân viên hỗ trợ: Tran Le
- + Thư mục lưu: https://kite.ant.chat/archives/e46e3d82239776aa961207ad62ba44cdrk7vhrjb_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.

