

---

Tài liệu quản trị hệ thống

# **CLOUD XAD**

Cloud XCS Contact Center

---

Thiết lập : Agent  
Hệ thống : CLOUD XAD

2015

(xuất bản tại CLOUDPBX.VN)

## M C L C

A- VIEW XAD.....	3
1.    ng nh p.....	3
2.    Giao di n XAD :.....	6
B- MÔ T :.....	7
1.    Thanh Tiêu :.....	7
2.    Vùng Ch c N ng :.....	7
a)    Thông tin Agent :.....	8
b)    Thông tin khách hàng :.....	8
c)    Phím ch c n ng :.....	8
d)    Thông tin cu c g i :.....	9
e)    Danh sách i :.....	9
f)    Thông tin ng nh p :.....	9
3.    Vùng Hi n Th Chi Ti t Cu c G i :.....	9
a)    Hi n th XCM :.....	10
b)    Nút ch c n ng.....	11
C- CHI TI T :.....	12
1.    G i vào :.....	12
a)    Khi có thông tin g i vào.....	12
b)    Nh n cu c g i.....	14
c)    Chuy n ti p cu c g i :.....	15
d)    K t thúc cu c g i :.....	15
2.    G i ra :.....	15
3.    T m ng ng phiên làm vi c.....	16
4.    Chat :.....	17
a)    Giao di n :.....	17
b)    New Message :.....	17
c)    Open Message.....	18
5.    L ch s cu c g i :.....	18
6.    ng xu t.....	19
D- THÔNG TIN LIÊN H :.....	20

# CLOUD XAD

## A- VIEW XAD

### 1. Đăng nhập

- Màn hình đăng nhập, sau khi điền thông tin đăng nhập bao gồm AgentID, Password, Extension, bấm nút Login đăng nhập

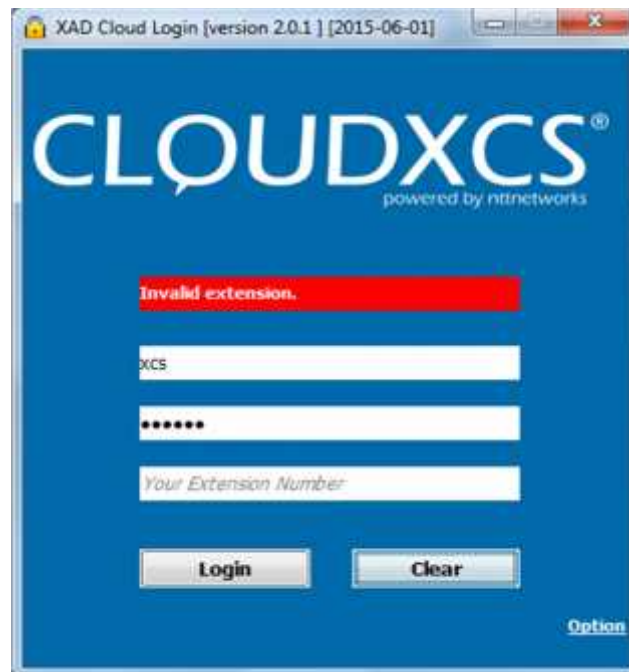


The screenshot shows the Cloud XAD Login interface. At the top, it says "Cloud XAD Login [version 2.0.1] [2015-06-01]". The main heading is "CLOUDXCS® powered by rtrnetworks". Below this, there are three input fields: "Your Agent ID", a password field with masked characters, and "Your Extension Number". There are two buttons: "Login" and "Clear". At the bottom, there are links for "Forgot password" and "Option".

- Nếu nhập sai thông tin



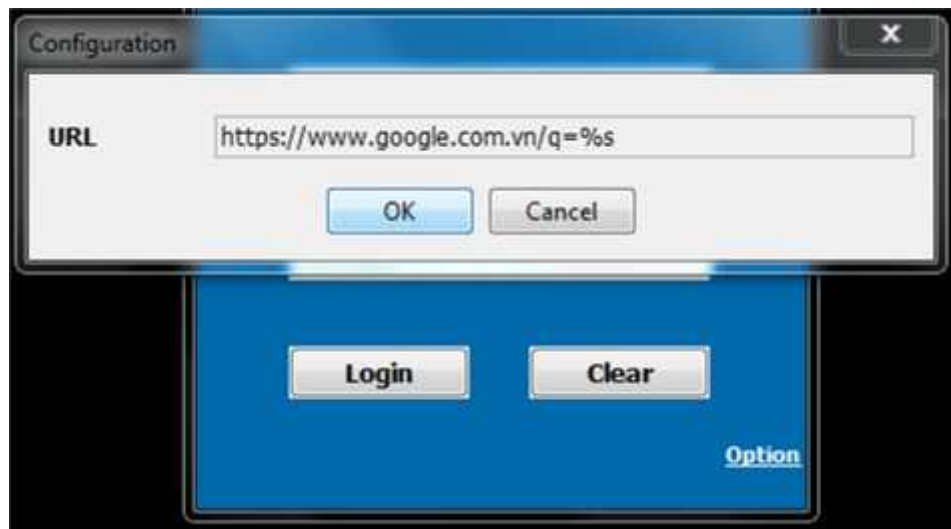
The screenshot shows the same Cloud XAD Login interface as above, but with an error message displayed in a red box: "Invalid agent ID.". The input fields and buttons are still visible below the error message.



- Quên mật khẩu:



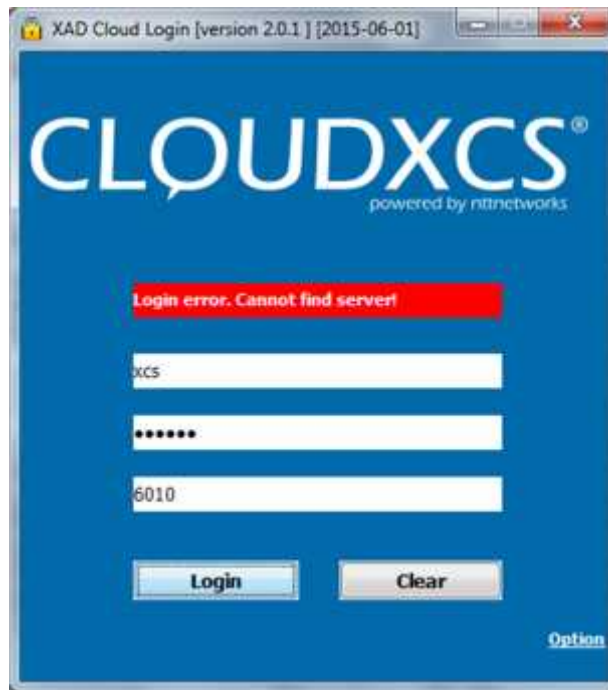
- Nút Option : cài t URL m c nh



- ng nh p thành công : màn hình ch

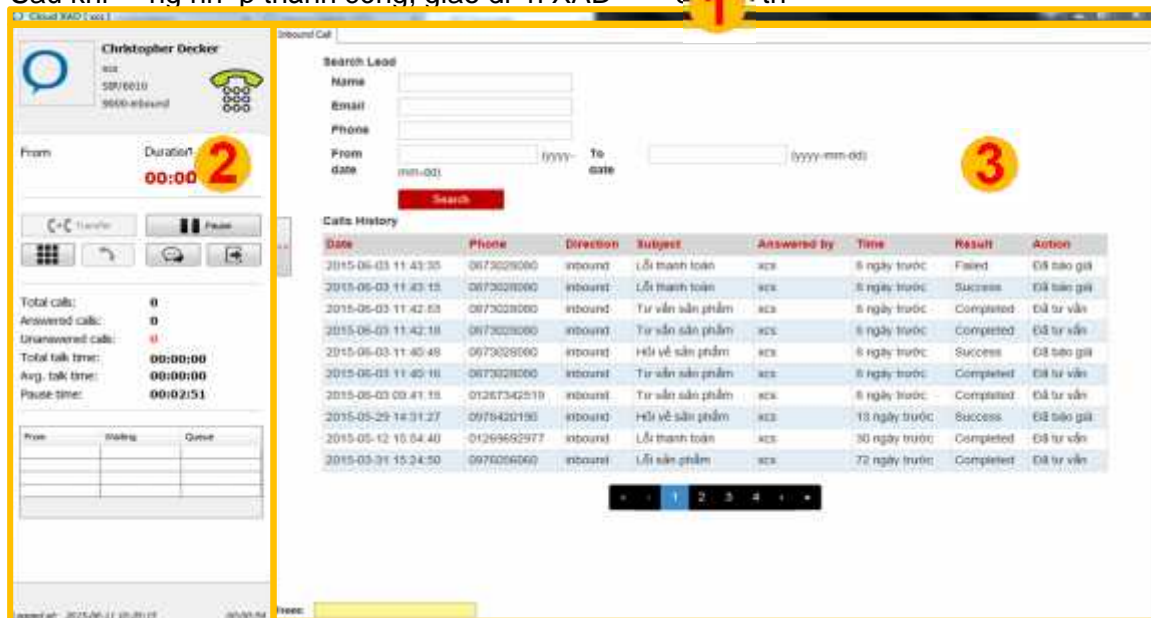


- Tr ờng h ệ p báo l ị **Login error... cannot found server** , c ần thông báo cho ng ười qu ản tr ị i này



## 2. Giao di ện XAD :

- Sau khi ờng nh ệ p thành công, giao di ện XAD c ần th



- G ồm 3 ph ần :

+ **1** : thanh tiêu

+ **2** : vùng ch ức n ăng

+ **3** : vùng hiển thị XCM

## B- MÔ T :

### 1. Thanh Tiêu :



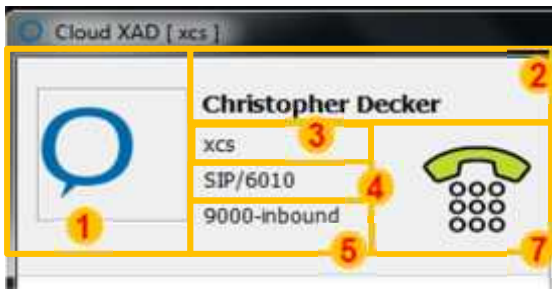
- (1) Logo
- (2) Tên phần mềm
- (3) Tên agent nghiệp vụ
- (4) Nút chức năng thu nh -phóng to- t t giao diện (xem phần C-6)

### 2. Vùng Chức Năng :



- (1) Thông tin nghiệp vụ và trạng thái agent (xem mục a)
- (2) Thông tin số điện thoại của khách hàng khi gọi vào / gọi ra và thời gian thoại (xem mục b)
- (3) Vùng phím chức năng (xem mục c)
- (4) Thông tin các cuộc gọi trong ngày của agent (xem mục d)
- (5) Thông tin danh sách (xem mục e)
- (6) Thông tin ngày gọi nghiệp vụ và tổng thời gian làm việc của agent (xem mục f)

**a) Thông tin Agent :**

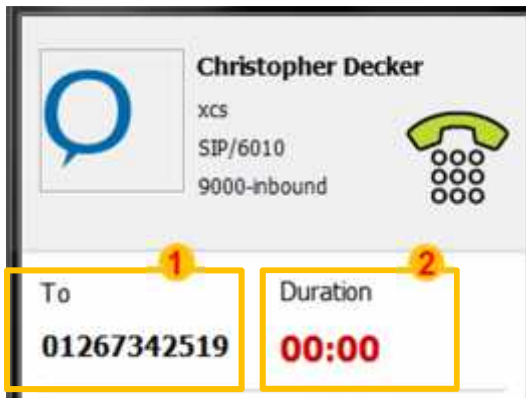


- (1) nh i di n c a Agent
- (2) Tên c a Agent
- (3) AgentID
- (4) Extension
- (5) Queue

**(6) Tr ng thái làm vi c**

- + : ang có cu c g i vào
- + : ang r i, s n sàng nh n cu c g i
- + : ang k t n i v i khách hàng
- + : ang t m ng ng làm vi c
- + : extension ch a c ng ký ho c ng ký không thành công

**b) Thông tin khách hàng :**



- (1) S i n tho i khách hàng g i n ho c g i i
- (2) Th i gian tho i

**c) Phím ch c n ng :**



- (1) Transfer- chuy n t i p cu c g i. Nút này ch có giá tr khi cu c g i ã k t n i (xem ph n C-1.)

- (2) Pause: t m ng ng làm vi c (xem thêm ph n C-3.)
- (3) Keypad : bàn phím mini g i ra ngoài (xem C-2)
- (4) End Call :k t thúc cu c g i. Nút này ch có giá tr khi cu c g i ã k t n i (xem ph n C-1 và C-2)
- (5) Chat : chat v i Supervisor /Admin (xem ph n C-4.)
- (6) Logout : ng xu t hoàn toàn (xem ph n C-6.)



d) Thông tin cu c g i :

Total calls:	0	1
Answered calls:	0	2
Unanswered calls:	0	3
Total talk time:	00:00:00	4
Avg. talk time:	00:00:00	5
Pause time:	00:00:00	6

- (1) Total calls : t ng s cu c g i
- (2) Answered calls : các cu c g i thành công
- (3) Unanswered calls : các cu c g i không thành công
- (4) Total talk time : t ng th i gian tho i
- (5) Avg. talk time : th i gian tho i trung bình
- (6) Pause time : th i gian t m ng ng

e) Danh sách i :

- Danh sách khách hàng ang ch

From	Waiting	Queue
0873028080	00:00:24	9000-inbound

- (1) S i n tho i khách hàng
- (2) Th i gian khách hàng ch
- (3) Tên Queue

f) Thông tin ng nh p :

Logged at: 2015-06-02 16:19:09	00:46:10
--------------------------------	----------

- (1) Ngày gi Agent ng nh p
- (2) T ng th i gian Agent làm vi c. Th i gian này s không c tính khi Agent t m ng ng. Khi agent nh n pause thì th i gian này c tính là th i gian t m ng ng và có màu

Logged at: 2015-06-03 15:02:16	00:00:04
--------------------------------	----------

Khi agent nh n Unpause thì th i gian làm vi c s c ti p t c c ng d n

### 3. Vùng Hi n Th Chi Ti t Cu c G i :

Inbound Call

**Search Lead**

Name

Email

Phone

From date  (yyyy-mm-dd) To date  (yyyy-mm-dd)

**Search**

**2**

**1**

**3**

**Calls History**

Date	Phone	Direction	Subject	Answered by	Time	Result	Action
2015-05-29 14:31:27	0978420190	inbound	Hỏi về sản phẩm	xcs	4 ngày trước	Success	Đã báo giá
2015-05-12 15:54:40	01269692977	inbound	Lỗi thanh toán	xcs	21 ngày trước	Completed	Đã tư vấn
2015-03-31 15:24:50	0976056060	inbound	Lỗi sản phẩm	xcs	63 ngày trước	Completed	Đã tư vấn
2015-03-31 15:23:04	0976006060	inbound	Hỏi về sản phẩm	xcs	63 ngày trước	Completed	Đã tư vấn
2015-03-23 14:35:39	6001	inbound	Hỏi về sản phẩm	xcs	71 ngày trước	Abandon	Đã tư vấn
2015-03-10 10:37:05	6001	inbound	Lỗi thanh toán	xcs	84 ngày trước	Completed	Đã tư vấn
2015-01-30 15:00:53	19122	inbound	Hỏi về sản phẩm	xcs	123 ngày trước	Success	Đã báo giá
2015-01-30 14:57:20	0978420190	inbound	Tư vấn sản phẩm	xcs	123 ngày trước	Completed	Đã tư vấn
2014-11-19 15:58:25	01269692977	inbound	Tư vấn sản phẩm	xcs	195 ngày trước	Success	Đã báo giá
2014-11-12 11:08:43	01269692977	inbound	Tư vấn sản phẩm	xcs	202 ngày trước	Completed	Đã tư vấn

From:

- (1) Hi n th XCM (xem m c a)
- (2) Nút ch c n ng (xem m c b)
- (3) S i n tho i g i n

**a) Hi n th XCM :**

- Tìm ki m khách hàng theo Tên, Email, S i n tho i, t ngày n ngày. Tìm ki m có phân trang

Inbound Call

**Search Lead**

Name

Email

Phone

From date  (yyyy-mm-dd) To date  (yyyy-mm-dd)



**Search**

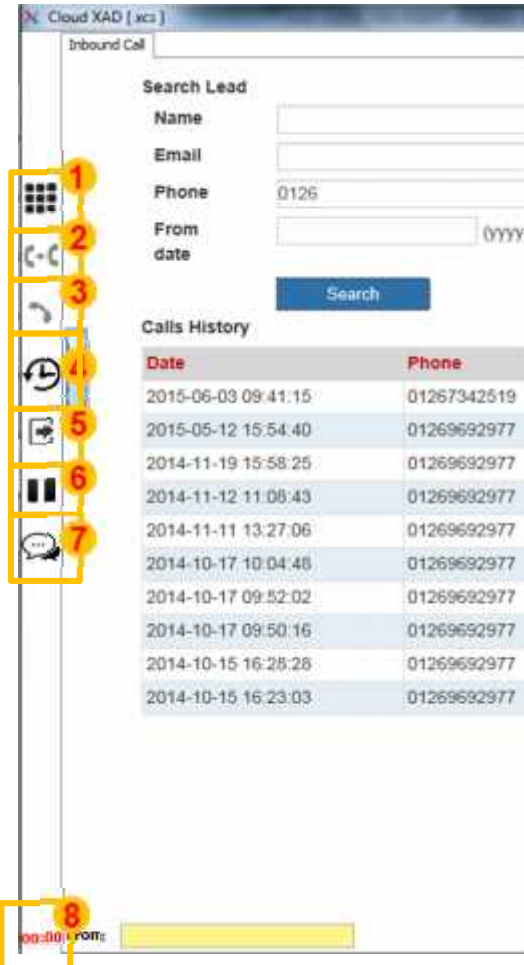
**Calls History**

Date	Phone	Direction	Subject	Answered by	Time	Result	Action
2015-06-03 09:41:15	01267342519	inbound	Tư vấn sản phẩm	xcs	Hôm nay	Completed	Đã tư vấn
2015-05-12 15:54:40	01269692977	inbound	Lỗi thanh toán	xcs	22 ngày trước	Completed	Đã tư vấn
2014-11-19 15:58:25	01269692977	inbound	Tư vấn sản phẩm	xcs	196 ngày trước	Success	Đã báo giá
2014-11-12 11:08:43	01269692977	inbound	Tư vấn sản phẩm	xcs	203 ngày trước	Completed	Đã tư vấn
2014-11-11 13:27:06	01269692977	inbound	Lỗi thanh toán	xcs	204 ngày trước	Completed	Đã tư vấn
2014-10-17 10:04:48	01269692977	inbound	Tư vấn sản phẩm	xcs	229 ngày trước	Abandon	Đã tư vấn
2014-10-17 09:52:02	01269692977	inbound	Lỗi thanh toán	xcs	229 ngày trước	Completed	Đã tư vấn
2014-10-17 09:50:16	01269692977	inbound	Tư vấn sản phẩm	xcs	229 ngày trước	Completed	Đã tư vấn
2014-10-15 16:28:28	01269692977	inbound	Tư vấn sản phẩm	xcs	231 ngày trước	Completed	Đã tư vấn
2014-10-15 16:23:03	01269692977	inbound	Tư vấn sản phẩm	xcs	231 ngày trước	Completed	Đã tư vấn

Tìm ki m theo s i n tho i

## b) Nút chức năng

- Dùng để mở vùng XCM. Khi rê chuột vào nút này sẽ hiện , và khi click nút này thì vùng chức năng sẽ ẩn đi và thay thế bằng các icon nhanh. Click vào  để mở lại vùng chức năng

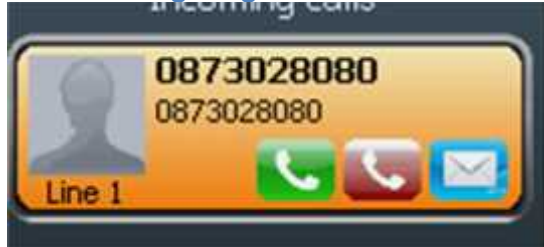


- (1) Keypad : bàn phím mini g i ra ngoài (xem ph n C-2)
- (2) Transfer- chuyển ti p cu c g i. Nút này ch có giá tr khi cu c g i ã k t n i (xem ph n C-1.)
- (3) End Call :k t thúc cu c g i. Nút này ch có giá tr khi cu c g i ã k t n i (xem ph n C-1 và C-2)
- (4) Call History : xem l i l ch s cu c g i (xem ph n C-5.)
- (5) Logout : ng xu t hoàn toàn (xem thêm ph n C-6.)
- (6) Pause: t m ng ng làm vi c (xem thêm ph n C-3.)
- (7) Trò chuy n v i Supervisor/Admin (xem thêm ph n C-4.)
- (8) Th i gian tho i

## C- CHI TIẾT :

### 1. Gọi vào :

#### a) Khi có thông tin gọi vào



- Khi có thông tin gọi vào, phần danh sách hiển thị

From	Waiting	Queue
0873028080	00:00:06	9000-inbound

- Các survey gồm 3 phần : Lead Information(thông tin khách hàng), History (lịch sử survey), Questionnaire(bảng câu hỏi survey)

- Lead Information :

**Lead Information**

Name:

Male  Female

Address:

Phone: **01267342519**

Home Phone:

Email:

NRIC No.:

- Questionnaire : bảng câu hỏi. Sau khi update bảng câu hỏi thì phần câu hỏi sẽ cập nhật trong phần History

**History**  
Empty

**Questionnaire**

# Bạn có hài lòng với chất lượng dịch vụ

# bạn cảm thấy thế nào về dịch vụ của chúng tôi

# Bạn đánh giá bao nhiêu điểm trong thang điểm từ 1-10 về dịch vụ của chúng tôi

# bạn còn tiếp tục sử dụng dịch vụ của chúng tôi trong tương lai không  
 có  
 không

# bạn có góp ý nào về dịch vụ của chúng tôi hay không

Save

- History : hiển thị tất cả các survey mà khách hàng đã tham gia

Survey

Email:

NRIC No.:

Update Cancel

**History**

2015-06-04 11:47:20 | [INBOUND\_CALL] | updated by xcs

Bạn có hài lòng với chất lượng dịch vụ  
có

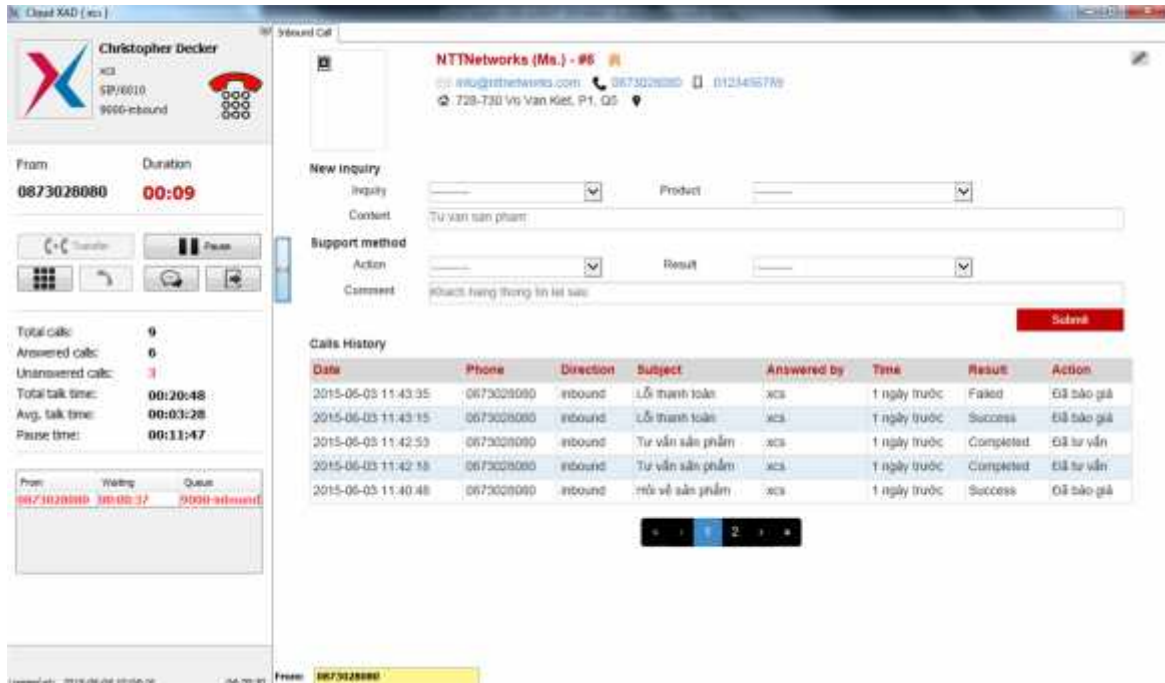
bạn cảm thấy thế nào về dịch vụ của chúng tôi  
rất tốt

Bạn đánh giá bao nhiêu điểm trong thang điểm từ 1-10 về dịch vụ của chúng tôi  
9

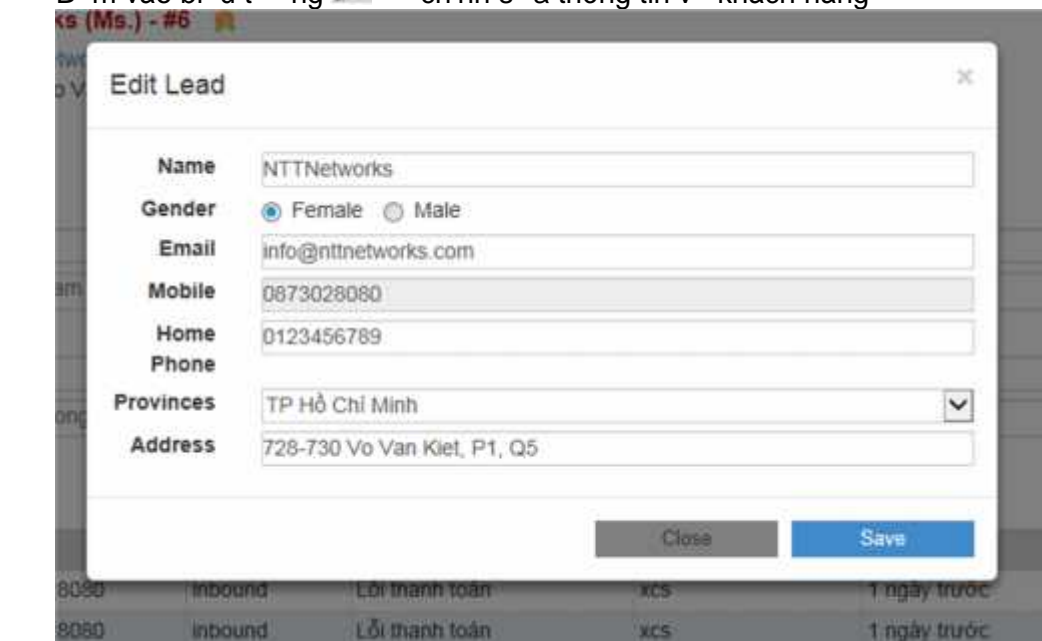
bạn còn tiếp tục sử dụng dịch vụ của chúng tôi trong tương lai không  
- có

bạn có góp ý nào về dịch vụ của chúng tôi hay không  
không có ý kiến

- XCM hiển thị chi tiết XCM

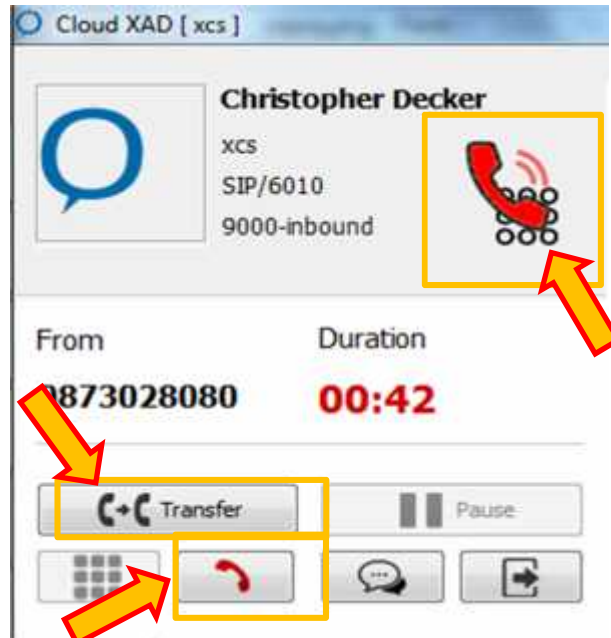


- Click vào nút thông tin phía trên của khách hàng. Bấm Submit để lưu lại các thông tin
- Bấm vào biểu tượng để chỉnh sửa thông tin về khách hàng



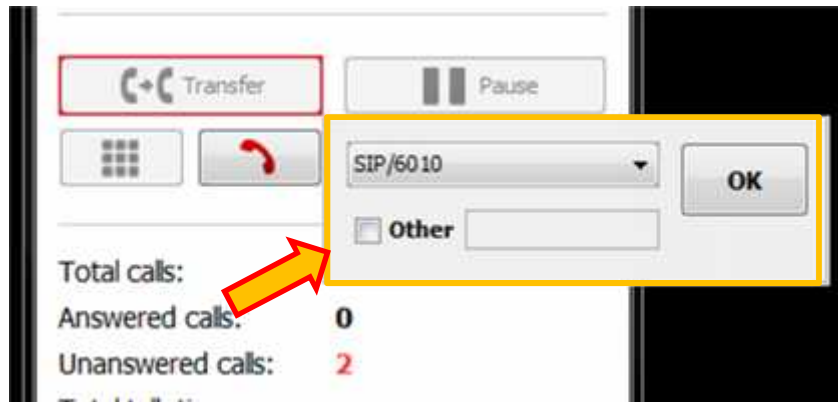
### b) Nhấn nút chuyển trạng thái

- Khi Agent kết nối với khách hàng thì nút status thay đổi từ trạng thái nghe cuộc gọi, nút transfer và nút endcall hoạt động.



**c) Chuyển tiếp cuộc gọi:**

- Khi muốn chuyển tiếp, bấm vào nút transfer, sau đó chọn extension muốn transfer, hoặc chọn Other chuyển đến Extension khác. Bấm OK transfer



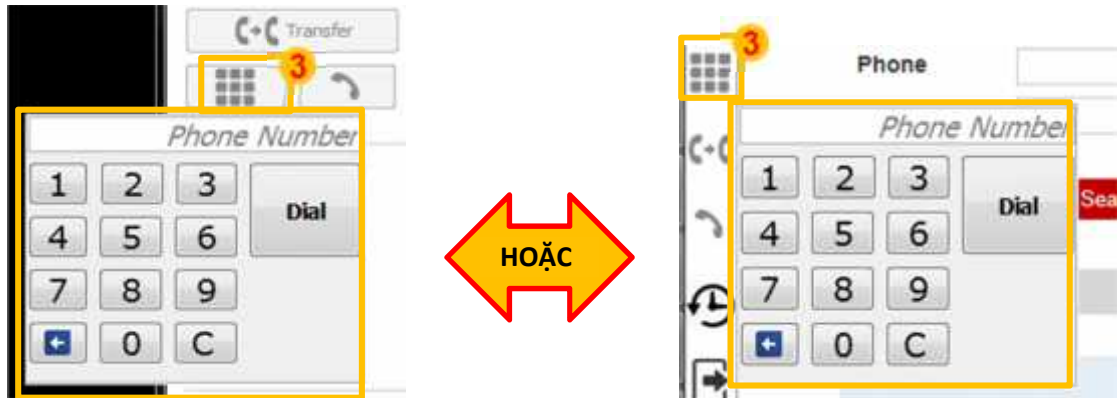
**d) Kết thúc cuộc gọi:**

- Bấm nút  kết thúc cuộc gọi

**2. Gọi ra:**

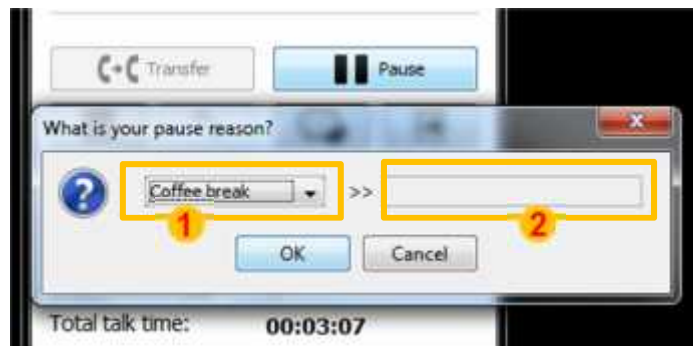
- Click vào biểu tượng  click gọi ra ngoài





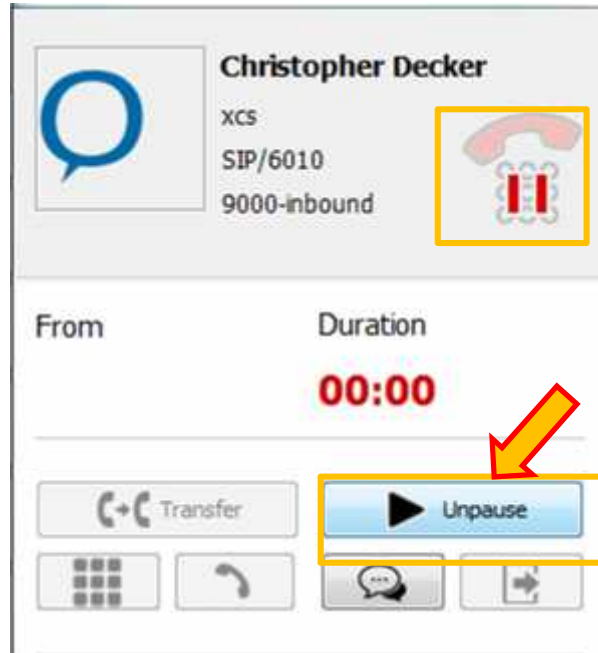
### 3. T m ng ng phiên làm vi c

- Khi agent mu n t m ng ng phiên làm vi c : nh n nút Pause trên XAD, Agent ch n lý do c t (1) (n u ch n lý do Other thì c t (2) s h i n th , Agent i n lý do vào) sau ó nh n nút OK



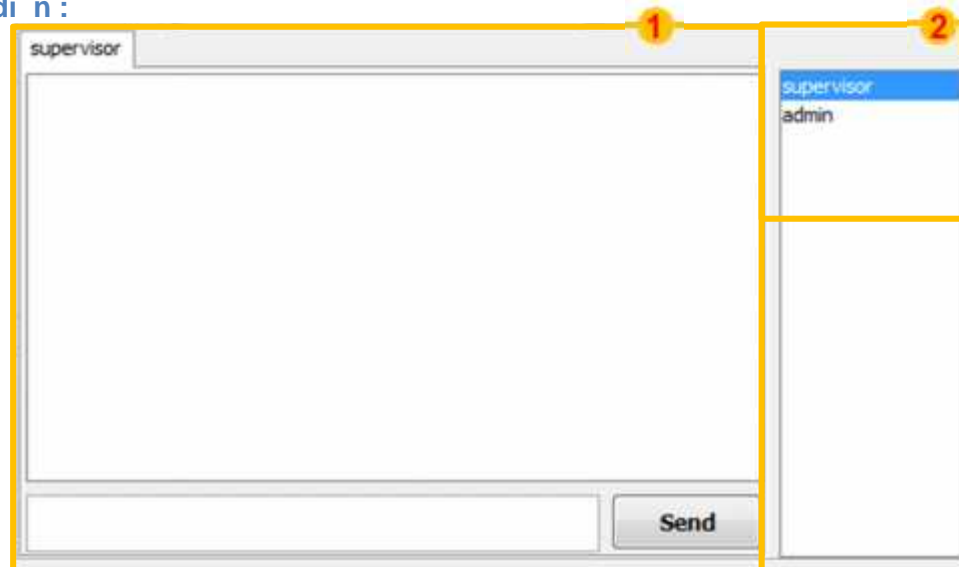
- Giao di n Pause : sau khi Agent t m ng ng làm vi c s không th c hi n c g i vào/ g i ra, và th i gian làm vi c c a Agent c ng t m ng ng
- B m Unpause làm vi c tr l i





#### 4. Chat :

##### a) Giao diện :



(1) Phần chat

(2) Danh sách supervisor quản lý

##### b) New Message :

- Khi có tin nhắn mới, biểu tượng chat thay đổi thông báo cho Agent



**c) Open Message**

- Nhấn vào biểu tượng chat để mở tin nhắn

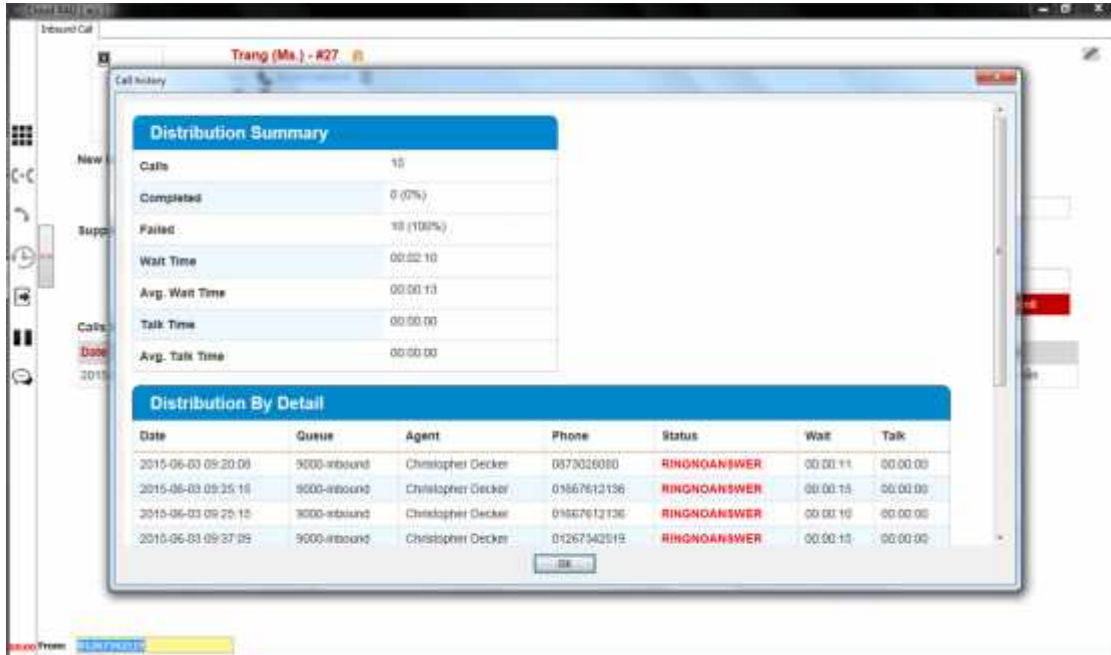


- Khi đang không thao tác với các làm việc, khi có tin nhắn mới chương trình sẽ thông báo cho agent thông qua việc làm nổi bật icon XAD




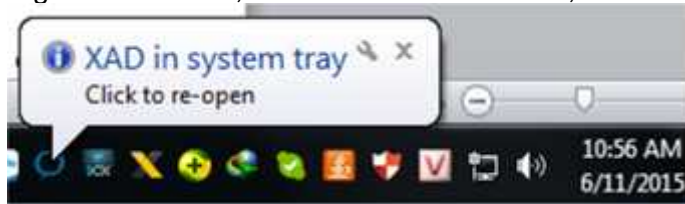
**5. Lịch sử cuộc gọi:**

- Nút này chỉ xuất hiện trong phiên chat nhanh



## 6. ng xu t

- Khi óng c a s làm vi c thông qua vi c click vào nút  thì c a s làm vi c s thu nh xu ng thanh taskbar, khi double click vào icon, c a s làm vi c s tr l i nh c



N u agent mu n hoàn toàn ng xu t kh i ch ãng trình làm vi c, click vào nút



## **D- THÔNG TIN LIÊN H :**

M i thông tin h tr vui lòng liên h v i chúng tôi theo thông tin sau:

### **CÔNG TY TNHH CNTT NG NH T – NTT NETWORKS**

T ng l ng 1, tòa nhà M-H, 728-730 Võ V n Kì t, P.1, Q.5, TP.HCM

[T] (+84-8) 7302 80 80 - [F] (+84-8) 7307 90 90

[HotLine] 1900 6020

[W] [www.nttnetworks.com](http://www.nttnetworks.com) - [E] [seo@nttnetworks.com](mailto:seo@nttnetworks.com)

### **THÔNG TIN LIÊN H H TR VÀ GI I ÁP:**

#### **Lê Thanh H i**

System Engineering Officer

Mobile: 0978 420 190

Email: [hai.lt@nttnetworks.com](mailto:hai.lt@nttnetworks.com)

Ym&sky: hailt88

#### **V NG NH T TÂN (Mr.)**

Project Manager

Mobile : 090 278 99 19 ho c 097 605 60 60

Email : [tso@nttnetworks.com](mailto:tso@nttnetworks.com)

Skype : voipmart\_tso

Yahoo : nhattanv