

# CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG


## NÂNG CAO LÒNG TIN & SỰ TRUNG THÀNH

Xây dựng hệ thống contact center chỉ với 30 phút

**Bắt đầu ngay hôm nay**




# Dịch vụ CSKH (Contact Center) & Bán hàng (Telesales) dành cho mọi quy mô doanh nghiệp

hãy chọn lựa gói dịch vụ phù hợp

	Express	Standard 	Enterprise
<b>Inbound</b> Contact Center ( <b>Chăm sóc</b> khách hàng)	<b>359,000<sup>d</sup></b> Agent / tháng (hợp đồng theo năm) Hoặc 479,000 <sup>d</sup> (hợp đồng 3 tháng)	<b>659,000<sup>d</sup></b> Agent / tháng (hợp đồng theo năm) Hoặc 779,000 <sup>d</sup> (hợp đồng 3 tháng)	<b>Liên hệ</b> Agent / tháng (hợp đồng theo năm) Hoặc Liên hệ (hợp đồng 3 tháng)
<b>Outbound</b> Contact Center ( <b>Bán hàng</b> qua điện thoại)	<b>359,000<sup>d</sup></b> Agent / tháng (hợp đồng theo năm) Hoặc 479,000 <sup>d</sup> (hợp đồng 3 tháng)	<b>659,000<sup>d</sup></b> Agent / tháng (hợp đồng theo năm) Hoặc 779,000 <sup>d</sup> (hợp đồng 3 tháng)	<b>Liên hệ</b> Agent / tháng (hợp đồng theo năm) Hoặc Liên hệ (hợp đồng 3 tháng)
<b>Blended</b> Contact Center ( <b>Dịch vụ CSKH &amp; Bán hàng</b> )	<b>Liên hệ</b> Agent / tháng (hợp đồng theo năm) Hoặc Liên hệ (hợp đồng 3 tháng)	<b>Liên hệ</b> Agent / tháng (hợp đồng theo năm) Hoặc Liên hệ (hợp đồng 3 tháng)	<b>Liên hệ</b> Agent / tháng (hợp đồng theo năm) Hoặc Liên hệ (hợp đồng 3 tháng)

Bạn cần dịch vụ với quy mô lớn hơn? Hãy gọi chúng tôi **1900 6020** để được hỗ trợ

# Bảng so sánh chi tiết gói dịch vụ

		 Express	 Standard	 Enterprise
<b>Tính năng tiêu chuẩn / Standard Features</b>				
Unlimited Concurrent Calls	Không giới hạn số lượng cuộc gọi đồng thời	✓	✓	✓
IVR, ACD Queue, MoH	Lời chào, Tương tác thoại, hàng đợi, nhạc chờ	✓	✓	✓
Standard call functions	Các chức năng Hold, Mute, Transfer	✓	✓	✓
Remote Agent	Hỗ trợ điện thoại viên làm việc ở xa	✓	✓	✓
Inbound Caller ID	Hiển thị số gọi đến	✓	✓	✓
Blacklist / Call Blocking	Chặn cuộc gọi không mong muốn	✓	✓	✓
PSTN / SIP Trunk	Kết nối với tất cả các nhà mạng VNPT, Viettel, FPT, CMC, SPT..	✓	✓	✓
SIM Gateway/Box	Tích hợp với SIM Gateway / SIM Box	✓	✓	✓
End-points	Hỗ trợ IP Phone, Smartphone (Mobile App), Softphone	✓	✓	✓
Voicemail-2-Email	Hỗ trợ hộp thư thoại (Voice to Email)	✓	✓	✓
Emergency Mode (*)	Chế độ khẩn cấp khi bị sự cố Internet tại khách hàng	✓	✓	✓
Business/Non-Business Hours	Thiết lập khung thời gian làm việc của doanh nghiệp	✓	✓	✓
Forward to Mobile No.	Cho phép chuyển tiếp cuộc gọi ra số di động/cố định khác	✓	✓	✓
Recording	Ghi âm cuộc gọi, hỗ trợ nghe lại & tải về	30 ngày	30 ngày	30 ngày

## Tính năng nâng cao / Advanced Features

Agent Desktop (XAD)	Ứng dụng làm việc cho Điện thoại viên, App, Web, Chrome	✓	✓	✓
Click to Call	Hỗ trợ Click gọi khách hàng từ giao diện Web XCM <sup>(1)</sup>	✓	✓	✓
Realtime Monitor (Desktop)	Giao diện quản lý Realtime (Listen, Whisper, Hangup...)		✓	✓
Dashboard (Desktop)	Giao diện thống kê (Total Agent, Calls, SLA...) cho Desktop		✓	✓
Dashboard (Mobile)	Giao diện thống kê (Total Agent, Calls, SLA...) cho Mobile		✓	✓
Single Sign On (SSO)	Đăng nhập một lần cho mọi dịch vụ (CRM, ERP, SaaS...)		✓	✓
IVR Report	Báo cáo IVR (thống kê được tỉ lệ quan tâm của khách hàng)			✓

(1) XCM là ứng dụng quản lý thông tin khách hàng & Ticket được hỗ trợ mặc định bởi dịch vụ CloudXCS

## Định tuyến cuộc gọi / Advanced Routing

IVR-based call Routing	Định tuyến cuộc gọi theo IVR	✓	✓	✓
Group-based call Routing	Định tuyến cuộc gọi theo nhóm	✓	✓	✓
Time-based call Routing	Định tuyến cuộc gọi theo thời gian	✓	✓	✓
Round robin call Routing	Định tuyến cuộc gọi tuần tự	✓	✓	✓
Load balanced Call Routing	Định tuyến cuộc gọi cân bằng	✓	✓	✓
Randomly Call Routing	Định tuyến cuộc gọi ngẫu nhiên	✓	✓	✓
Skills-based call Routing	Định tuyến cuộc gọi theo kỹ năng			✓

## Chăm sóc & tư vấn khách hàng / Customer Care

XCM	Ứng dụng quản lý thông tin khách hàng & Ticket tích hợp	✓	✓	✓
CTI Pop-up	Hiển thị thông tin khách hàng (CTI Pop-up) khi gọi vào	✓	✓	✓
Ticket Management	Quản lý sự vụ	✓	✓	✓
Solutions	Cập nhật kết quả và hướng xử lý	✓	✓	✓
Dynamic list	Tự quản lý danh mục sản phẩm, dịch vụ	✓	✓	✓
Call History	Hiển thị lịch sử cuộc gọi của khách hàng & xem lại Ticket	✓	✓	✓
Call Script	Thiết lập kịch bản nội dung lời chào	✓	✓	✓
Pause's reasons	Tạm dừng có lí do	✓	✓	✓
Call Summary	Thống kê cuộc gọi trong ngày của nhân viên	✓	✓	✓
Wrap-up Time	Thiết lập thời gian chờ giữa hai cuộc gọi vào	✓	✓	✓
IVR Report	Báo cáo tổng hợp theo nhóm dịch vụ		✓	✓
CSAT (Customer Satisfaction)	Khảo sát đánh giá chất lượng		✓ <sup>\$</sup>	✓ <sup>\$</sup>
Queue Transfer	Cho phép chuyển tiếp cuộc gọi giữa các nhóm			✓

(\$) Gói dịch vụ mở rộng có chi phí

## Bán hàng / Telesales, Telemarketing

XCM	Ứng dụng quản lý thông tin khách hàng & Ticket tích hợp	✓	✓	✓
Campaign(s) Management	Quản lý chiến dịch	✓	✓	✓
Hiding Phone Number	Ẩn số điện thoại khách hàng khi gọi ra	✓	✓	✓
Leads assignement	Thiết lập và phân bổ danh sách khách hàng cho Agent	✓	✓	✓
CTI Pop-up	Hiển thị thông tin khách hàng (CTI Pop-up) khi gọi ra	✓	✓	✓
Questionnaires	Thiết lập kịch bản (Câu hỏi & Trả lời) cho chiến dịch	✓	✓	✓
Call Script	Thiết lập kịch bản nội dung chiến dịch (Lời chào, Nội dung...)	✓	✓	✓
Click2Call Dialer	Tính năng gọi điện thủ công	✓	✓	✓
Call Back Time	Đặt thời gian gọi lại cho khách hàng		✓	✓
CSAT (Customer Satisfaction)	Khảo sát đánh giá chất lượng		✓ <sup>\$</sup>	✓ <sup>\$</sup>
Auto Dialer	Tính năng gọi điện tự động			✓

(\$) Gói dịch vụ mở rộng có chi phí

## Giám sát & Thống kê / Monitoring & Statistics

Calls Report & Statistics	Báo cáo & Thống kê chuyên nghiệp với nhiều tiêu chí	✓	✓	✓
Graphic Report	Báo cáo & Thống kê theo biểu đồ	✓	✓	✓
Export to *.csv, *.pdf	Trích xuất báo cáo định dạng *.CSV, *.PDF	✓	✓	✓
Historical Reporting	Báo cáo lịch sử cuộc gọi của khách hàng	✓	✓	✓
Ticket Reporting	Báo cáo sự vụ của khách hàng	✓	✓	✓
Leads Management	Quản lý danh sách khách hàng	✓	✓	✓
Realtime Monitor (Desktop)	Giao diện quản lý Realtime (Listen, Whisper, Hangup...)		✓	✓
Dashboard (Desktop)	Giao diện thống kê (Queues, Calls, SLA, KPI...) cho Desktop		✓	✓
Dashboard (Mobile)	Giao diện thống kê (Queues, Calls, SLA, KPI...) cho Mobile		✓	✓

## Tích hợp ứng dụng / Integrations

XCM	Ứng dụng quản lý thông tin khách hàng & Ticket tích hợp	✓	✓	✓
CTI Pop-up	Truy xuất và hiển thị thông tin khách hàng	✓	✓	✓
CRM, CMS, ERp, 3rd DB	Tích hợp hệ thống CRM, CMS, ERP, SaaS, 3rd Database...		✓ <sup>\$</sup>	✓ <sup>\$</sup>
Helpdesks Integration	Tích hợp hệ thống Zendesk, Freshdesk, Salesforce...		✓ <sup>\$</sup>	✓ <sup>\$</sup>
E-Commerce Integration	Tích hợp hệ thống E-Commerce (Magento, Cart...)		✓ <sup>\$</sup>	✓ <sup>\$</sup>
Knowledge Base Integration	Tích hợp hệ thống Knowledge Base		✓ <sup>\$</sup>	✓ <sup>\$</sup>
API Integration	Tích hợp hệ thống thông qua API		✓ <sup>\$</sup>	✓ <sup>\$</sup>

(\$) Gói dịch vụ mở rộng có chi phí

## Dịch vụ mở rộng / Add-ons services

Extend Recording Time	Mở rộng thời gian lưu trữ gói 3 tháng / 6 tháng	✓ <sup>\$</sup>	✓ <sup>\$</sup>	✓ <sup>\$</sup>
Customized greetings	Thay đổi kịch bản hệ thống (Ghi âm lời chào, IVR, ACD) / lần	✓ <sup>\$</sup>	✓ <sup>\$</sup>	✓ <sup>\$</sup>
DID Number	Thêm số điện thoại cố định / số	✓ <sup>\$</sup>	✓ <sup>\$</sup>	✓ <sup>\$</sup>
Service/Toll Free	Số dịch vụ 1900 / 1800	✓ <sup>\$</sup>	✓ <sup>\$</sup>	✓ <sup>\$</sup>

(\$) Gói dịch vụ mở rộng có chi phí

Bạn cần các tính năng / dịch vụ khác ? Hãy gọi chúng tôi **1900 6020** để được hỗ trợ

# Những câu hỏi thông thường (FAQs)

## **Tôi có thể dùng thử hoặc xem qua demo hệ thống ?**

Tất nhiên. Bạn có thể dùng thử dịch vụ trước khi chính thức đưa vào sử dụng cho doanh nghiệp. Hãy liên hệ chúng tôi để có thông tin và hỗ trợ chi tiết hoặc gọi 1900 6020 để được tư vấn.

## **Agent là gì ?**

Một Agent là một trong bất kỳ ai trong công ty của bạn sẽ liên hệ trực tiếp với khách hàng qua điện thoại với mục đích tư vấn hoặc bàn hàng. Bạn có thể tạo thêm nhiều Agent bất kỳ lúc nào bạn cần.

## **Cước gọi điện thoại như thế nào ?**

Là đối tác của tập đoàn VNPT, SPT, Viettel, FPT, CMC, hiện tại chúng tôi áp dụng bảng cước hiện hành theo đúng quy định của nhà cung cấp dịch vụ và của Bộ Bưu chính viễn thông, bạn hoàn toàn có thể kiểm tra giá cước được áp dụng theo đúng quy định của các công ty.

## **Số điện thoại của dịch vụ là gì ?**

Hiện tại dịch vụ hỗ trợ kết nối với tất cả các công ty viễn thông tại Việt Nam, trong cả trường hợp bạn đã có số điện thoại hay đăng ký số mới.

## **Ngoài phí dịch vụ, có khoản phí nào khác không ?**

Có thể có, bạn cần có thiết bị để kết nối với hệ thống của chúng tôi. Bao gồm: máy tính, tai nghe chuẩn USB hoặc điện thoại Internet (IP Phone) và kết nối mạng Internet. Hãy liên hệ với chúng tôi để được tư vấn và hỗ trợ báo giá thiết bị hoặc dịch vụ cộng thêm.

## **Chuyện gì xảy ra nếu tôi hủy dịch vụ không ?**

Không vấn đề gì, nếu bạn nhận ra CloudPBX không phù hợp với bạn, chỉ đơn giản là thông báo cho chúng tôi biết qua email trước khi đến đợt thanh toán kế tiếp. Trong trường hợp đăng ký theo tháng bạn sẽ không phải trả bất kỳ một khoản chi phí nào cho việc này. Trong trường hợp bạn đăng ký dịch vụ theo năm sẽ căn cứ vào các điều khoản trong hợp đồng dịch vụ.

## **Tôi có thể nâng cấp gói dịch vụ được không ?**

Tất nhiên là được. Khi bạn lựa chọn nâng cấp, gói dịch vụ sẽ có hiệu lực ngay tức thì, tương ứng với số lượng người dùng và các tính năng của dịch vụ được mở rộng (nhân viên của chúng tôi sẽ liên hệ và xác nhận với bạn trước khi thực hiện).

## **Tôi có thể mua những tính năng riêng lẻ thay vì mua một gói dịch vụ có nhiều tính năng ?**

Các gói dịch vụ của chúng tôi đã được phát triển và xây dựng sẵn, tích hợp tất cả các tính năng như mô tả, chúng tôi tin rằng các tính năng khác sẽ hỗ trợ hiệu quả cho hoạt động kinh doanh của bạn.

## **Điều kiện hợp đồng như thế nào ?**

Các gói dịch vụ của chúng tôi cung cấp theo gói 3 tháng hoặc 1 năm. Bạn có thể đăng ký / hủy dịch vụ bất kỳ khi nào (nhưng lưu ý chúng tôi sẽ không hoàn trả lại phí đặt cọc cho việc hủy hoặc hạ cấp dịch vụ)

## **Hình thức thanh toán như thế nào ?**

Hiện tại chúng tôi chấp nhận thanh toán theo hình thức chuyển khoản qua ngân hàng. Thông tin chi tiết sẽ được thông báo khi bạn đăng ký sử dụng dịch vụ.

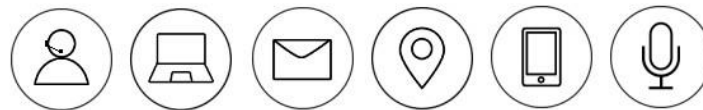
## VỀ NTTNETWORKS

NTTNETWORKS được thành lập vào năm 2009 như một trung tâm Giải pháp và Dịch vụ công nghệ thoại trên nền IP tại Việt Nam. Hoạt động của chúng tôi là thực hiện nghiên cứu, phát triển, triển khai, và tư vấn dịch vụ, và cũng là trung tâm phân phối phần cứng VoIP. Công ty bắt đầu như một nhà cung cấp giải pháp và dịch vụ và tiếp cận với thị trường phân phối từ năm 2010 thông qua VOIPMART - VIET NAM VOIP MARKET PLACE - nơi khách hàng có thể tìm thấy bất kỳ sản phẩm VoIP nào từ các nhà cung cấp khác nhau khắp nơi trên thế giới. Bên cạnh đó chúng tôi vẫn luôn hoàn thiện nhiều giải pháp và công nghệ VoIP như Fax, Paging, Telepresence, Conference và Collaboration.

## VỀ CLOUDPBX™

CloudPBX cung cấp toàn diện những dịch vụ và giải pháp liên lạc và truyền thông, phù hợp với mọi quy mô doanh nghiệp. Hệ thống và giải pháp chuyên nghiệp được phát triển bởi đội ngũ kỹ sư với nhiều năm kinh nghiệm. Các dịch vụ của CloudPBX có khả năng đáp ứng tốt nhất và đầy đủ nhất mọi nhu cầu của khách hàng từ đơn giản đến độ phức tạp cao, cùng với khả năng tùy biến linh hoạt theo mỗi doanh nghiệp và yêu cầu thực tế. CloudPBX ứng dụng công nghệ Cloud Computing và cung cấp rộng khắp theo phương thức SaaS. Các dịch vụ tại CloudPBX cung cấp một bộ công cụ toàn diện hỗ trợ hoạt động liên lạc của doanh nghiệp, nhằm nâng cao và cải thiện sự chuyên nghiệp của công ty bạn. CloudPBX™, CloudXCS™, CloudTOT™, CloudMeeting™...và các dịch vụ, thương hiệu được cung cấp tại website [www.cloudpbx.vn](http://www.cloudpbx.vn) thuộc quyền sở hữu của NTTNETWORKS.

“SEE YOU ON CLOUD”



Extension | IVR | queue | recording | ACD | voicemail | report | billing

Copyright © NTTNETWORKS 2009-2020. All right reserved.  
5<sup>th</sup> Floor, 728-730 Vo Van Kiet Ave  
Ward 1, District 5  
HCMC, Viet Nam, 40000  
Tel: (+84) 1900 6020 Fax: (+84-28) 7307 90 90  
Website: [www.cloudpbx.vn](http://www.cloudpbx.vn) | Email: [info@cloudpbx.vn](mailto:info@cloudpbx.vn)

### About CloudPBX®

CloudPBX® is providing most of complete communication services which suitable for most of business scopes. Our system and solutions was developed by years experiences engineer team. CloudPBX® provides right services which able to meet most of customer's requirements from basic to high level. CloudPBX® is being provided via Cloud computing and SaaS technology. A complete service package support to your business and increase your enterprises. CloudPBX, CloudXCS, CloudTOT, CloudMeeting...are registered trademarks of NTTNETWORKS Co., Ltd.