



OnCallCX

**Giải pháp Contact Center toàn diện
của FPT Telecom International**

OnCallCX - Hệ thống Contact Center toàn diện tập hợp các công nghệ và quy trình được sử dụng để quản lý, giúp tối ưu hóa quá trình giao tiếp, tương tác giữa Doanh nghiệp và Khách hàng, tăng cường khả năng hỗ trợ Khách hàng, đảm bảo sự nhất quán và chất lượng dịch vụ của Doanh nghiệp.





Tại sao nên chọn **OnCallCX** của **FPT Telecom International?**



ONCALLCX - SẢN PHẨM MANG TÍNH TOÀN DIỆN



TÍCH HỢP ĐA KÊNH

Tích hợp tất cả nền tảng đa kênh (Hội thoại, SMS, Email, Website, Facebook, Zalo, Whatapp) của Doanh nghiệp trong một giao diện, giúp Agent tương tác, xử lý tất cả yêu cầu và phản hồi của Khách hàng một cách liền mạch và đồng nhất.



QUẢN LÝ & BÁO CÁO

Tạo, quản lý và theo dõi chiến dịch đa kênh, phân tích báo cáo các khía cạnh của Khách hàng theo thời gian thực, đánh giá được hiệu quả của từng chiến dịch và năng suất công việc của Agent.



HỆ THỐNG TICKET

Mẫu Ticket đa dạng, tùy chỉnh linh hoạt theo nhu cầu riêng của từng Doanh nghiệp. Thiết lập tùy chỉnh mức độ ưu tiên, trạng thái chuyển tiếp cho Agent tăng cường tương tác nội bộ chất lượng công việc.



CALL CENTER

Cung cấp khả năng kết nối và hỗ trợ lượng lớn khách hàng đồng thời giúp quản lý, phân bổ cuộc gọi của Khách hàng phù hợp theo mức độ quan trọng, kỹ năng, và thời gian rỗi của từng Agent.



TÍCH HỢP CRM

Giao diện CRM đa dạng để lựa chọn mẫu quản lý CRM phù hợp với hệ thống của Doanh nghiệp, đồng bộ, tiếp nhận thông tin Khách hàng đa kênh, dễ dàng tiếp cận, tương tác, quản lý và nhập/xuất dữ liệu khách hàng.



Lựa chọn gói OnCallCX phù hợp với doanh nghiệp của bạn

Dễ dàng mở rộng – Đáng tin cậy – Tính năng hệ thống chuyên nghiệp – Hỗ trợ 24/7/365 – Tiết kiệm chi phí

Voice Contact Center

Voice Contact Center nổi bật với việc quản lý các Agent, tích hợp CRM, quản lý Ticket giúp Doanh nghiệp tối ưu hóa quy trình xử lý dữ liệu, nâng cao trải nghiệm cho Khách hàng.

Digital Contact Center

Digital Contact Center với thế mạnh trong việc quản lý Call Center kết hợp với hệ thống Ticket phù hợp với xu hướng quản lý công việc hiện đại, dễ dàng, mang đến sự linh hoạt và tiện ích cho Doanh nghiệp.

Omni - Channel Contact Center

Omni-channel Contact Center là một Contact Center hoàn chỉnh, tập trung vào việc kết hợp, quản lý đa kênh liên lạc, tạo ra một hệ thống giao tiếp giữa Doanh nghiệp - Khách hàng một cách linh động và đồng nhất, cung cấp chính xác, đầy đủ thông tin nhất để phản hồi và hỗ trợ liền mạch trong việc CSKH.

BẢNG SO SÁNH TÍNH NĂNG GIỮA CÁC GÓI

TÍNH NĂNG

Voice Contact Center

Digital Contact Center

Omni - Channel Contact Center

Tính năng hệ thống

Chuyển cuộc gọi giữa các thiết bị	✓	✓	✓
Quản lý cuộc theo thời gian thực	✓	✓	✓
Ứng dụng MS Team - anCall	✓	✓	✓
Click to Call	✓	✓	✓
Phân phối cuộc gọi thông minh	✓	✓	✓

Quản lý Call Center

Chỉ định các kênh liên lạc cho tổng đài viên		✓	✓
Chỉ định Skillset cho tổng đài viên	✓	✓	✓

Quản lý CRM

Giao diện quản lý khách hàng đa dạng	✓	✓	✓
Tạo, chỉnh sửa, xóa thông tin khách hàng	✓	✓	✓
Nhập/xuất dữ liệu danh bạ khách hàng vào hệ thống	✓	✓	✓
Hiển thị thông tin khách hàng khi cuộc gọi đến	✓		✓

Quản lý Ticket

Mẫu Ticket đa dạng	✓	✓	✓
Tạo, chỉnh sửa, xóa Ticket	✓	✓	✓

Tính năng giám sát

Quản lý tổng đài viên	✓	✓	✓
Nghe giám sát, nghe xen, nhắc thăm tổng đài viên	✓		✓
Hỗ trợ đa dạng Wallboard	✓	✓	✓

Quản lý báo cáo

Báo cáo thống kê tiếp nhận thông tin khách hàng	✓	✓	✓
Báo cáo thống kê SLA	✓	✓	✓
Báo cáo thống kê Ticketing	✓	✓	✓
Báo cáo thống kê chiến dịch	✓	✓	✓
Báo cáo hiệu suất làm việc tổng đài viên	✓	✓	✓

Quản lý Chiến Dịch

Chiến dịch thoại hỗ trợ Preview Dialler, Progressive Dialler	✓		✓
Chiến dịch tin nhắn SMS		✓	✓
Chiến dịch Email		✓	✓

Định Tuyển

Định tuyển phân loại khách hàng	✓	✓	✓
Dựa vào khả năng Skillset/ thời gian nhàn rỗi của tổng đài viên	✓		✓
Định tuyển theo thời gian	✓		✓

Tích Hợp Đa Kênh

PSTN Voice	✓		✓
SMS		✓	✓
Mail		✓	✓
Tạo kênh liên lạc chat trên Website doanh nghiệp (1 Website)	✓	✓	✓
Tạo kênh liên lạc thoại VoIP trên Website doanh nghiệp (1 Website)		✓	✓
Website - tương tác chia sẻ màn hình		✓	✓
Facebook Chat (1 tài khoản)		✓	✓
Zalo Chat (1 tài khoản)		✓	✓
Whatsapp Chat (1 tài khoản)		✓	✓



FPT TELECOM INTERNATIONAL

FPT Telecom International là một trong những nhà cung cấp dịch vụ Viễn thông hàng đầu Việt Nam. Chúng tôi mang đến sự mạnh mẽ và tính linh hoạt để có thể lựa chọn một nền tảng cơ sở hạ tầng CNTT, mức độ quản trị dịch vụ phù hợp với tổ chức của bạn, góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh và sự thành công trên con đường phát triển doanh nghiệp của bạn.

FPT Telecom International là nhà cung cấp VoIP đáng tin cậy tại Việt Nam với hơn 10 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực viễn thông, CNTT và VoIP cùng danh mục sản phẩm, dịch vụ và giải pháp lớn cho mọi doanh nghiệp.

Chúng tôi mang đến sự mạnh mẽ và tính linh hoạt để có thể lựa chọn một nền tảng cơ sở hạ tầng CNTT, mức độ quản trị dịch vụ phù hợp với tổ chức của bạn, góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh và sự thành công trên con đường phát triển doanh nghiệp của bạn.

Với hạ tầng công nghệ thông tin toàn diện và giải pháp hiệu quả từ FPT Telecom, doanh nghiệp hoàn toàn có thể làm một cách hiệu quả với khách hàng của mình.



Liên hệ tư vấn ngay: **098 234 8864**

THÔNG TIN LIÊN HỆ

MIỀN NAM - TRỤ SỞ CHÍNH TẠI TP. HỒ CHÍ MINH

Tòa nhà FPT, L.29B – 31B – 33B đường Tân Thuận, KCX Tân Thuận, phường Tân Thuận Đông, Quận 7, TP. Hồ Chí Minh.

MIỀN BẮC - CHI NHÁNH HÀ NỘI

Tầng 17-18 FPT Tower, Số 10 Phạm Văn Bạch, Phường Dịch Vọng, Quận Cầu Giấy, Hà Nội.

MIỀN TRUNG - VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN ĐÀ NẴNG

Phòng 4F, Tầng 4, Tòa nhà Ricco, 363 Nguyễn Hữu Thọ, Phường Khuê Trung, Quận Cẩm Lệ, Đà Nẵng.

Kỹ thuật cao - Đội ngũ nhân sự mạnh - Kinh nghiệm và chuyên môn

