



TƯƠNG TÁC KHÁCH HÀNG HIỆU QUẢ
QUA SUBIZ LIVE CHAT DỊP CUỐI NĂM



Đối với các website có sử dụng giải pháp hỗ trợ khách hàng trực tuyến (live chat), lượng truy cập tăng cao dịp cuối năm kéo theo số lượng yêu cầu chat tăng, bạn sẽ có nhiều cơ hội tiếp xúc khách hàng và thúc đẩy doanh số.

Tuy nhiên, số lượng cuộc chat cao đột biến có thể khiến các agent bị quá, thời gian chờ đợi (waiting time) của khách hàng và số lượng cuộc chat bị bỏ lỡ (missed chat) tăng lên. Điều này tạo ra trải nghiệm không tốt và có thể khiến số lượng đơn hàng của doanh nghiệp không như kỳ vọng.

Subiz sẽ gợi ý cho bạn một số giải pháp để tương tác hiệu quả hơn trong khoảng thời gian này!



SẮP XẾP VÀ CHUẨN BỊ TỐT CHO ĐỘI NGŨ HỖ TRỢ VIÊN

1. Tăng cường hỗ trợ viên

Theo nghiên cứu, số lượng cuộc chat mà mỗi agent phải xử lý dịp cuối năm cao hơn 80% so với ngày thường. Bạn nên cân nhắc việc tuyển thêm hỗ trợ viên thời vụ hoặc luân chuyển nhân sự từ bộ phận khác để tận dụng cơ hội bán hàng, chăm sóc khách hàng tốt hơn và cũng để giảm bớt áp lực cho các agent sẵn có.

2. Luôn sẵn sàng

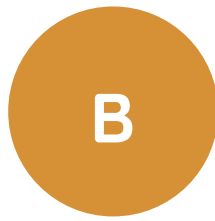
Để không bỏ lỡ bất kỳ cơ hội nào, bạn nên phân chia lịch trực chat để luôn sẵn sàng hỗ trợ khách hàng ở mức cao nhất. Chẳng hạn, nếu như ngày thường, các agent chỉ hỗ trợ khách hàng trong giờ hành chính, thì dịp cuối năm, bạn có thể cân nhắc sắp xếp agent trực chat vào khung giờ buổi trưa hay buổi tối, bởi rất nhiều khách hàng bận rộn sẽ tranh thủ mua sắm vào khoảng thời gian rỗi trong ngày.

3. Có sự chuẩn bị

Dù là các agent mới được bổ sung hay các agent cũ, khoảng thời gian cuối năm, bạn cũng cần đào tạo lại cho họ về các kỹ năng cần thiết trong quá trình tương tác trực tuyến.

Nghiên cứu lại lịch sử chat trước đây và chuẩn bị sẵn các phương án tư vấn tốt nhất cho những trường hợp phổ biến để các agent luôn chủ động và xử lý nhanh chóng, linh hoạt hơn.

Vì số lượng cuộc chat tăng cao, các agent cũng cần tư vấn có chọn lọc hơn, ưu tiên những khách hàng có yêu cầu cụ thể. Đối với các vấn đề đơn giản, có thể gửi tài liệu hoặc hướng dẫn nhanh để khách hàng tự hỗ trợ.

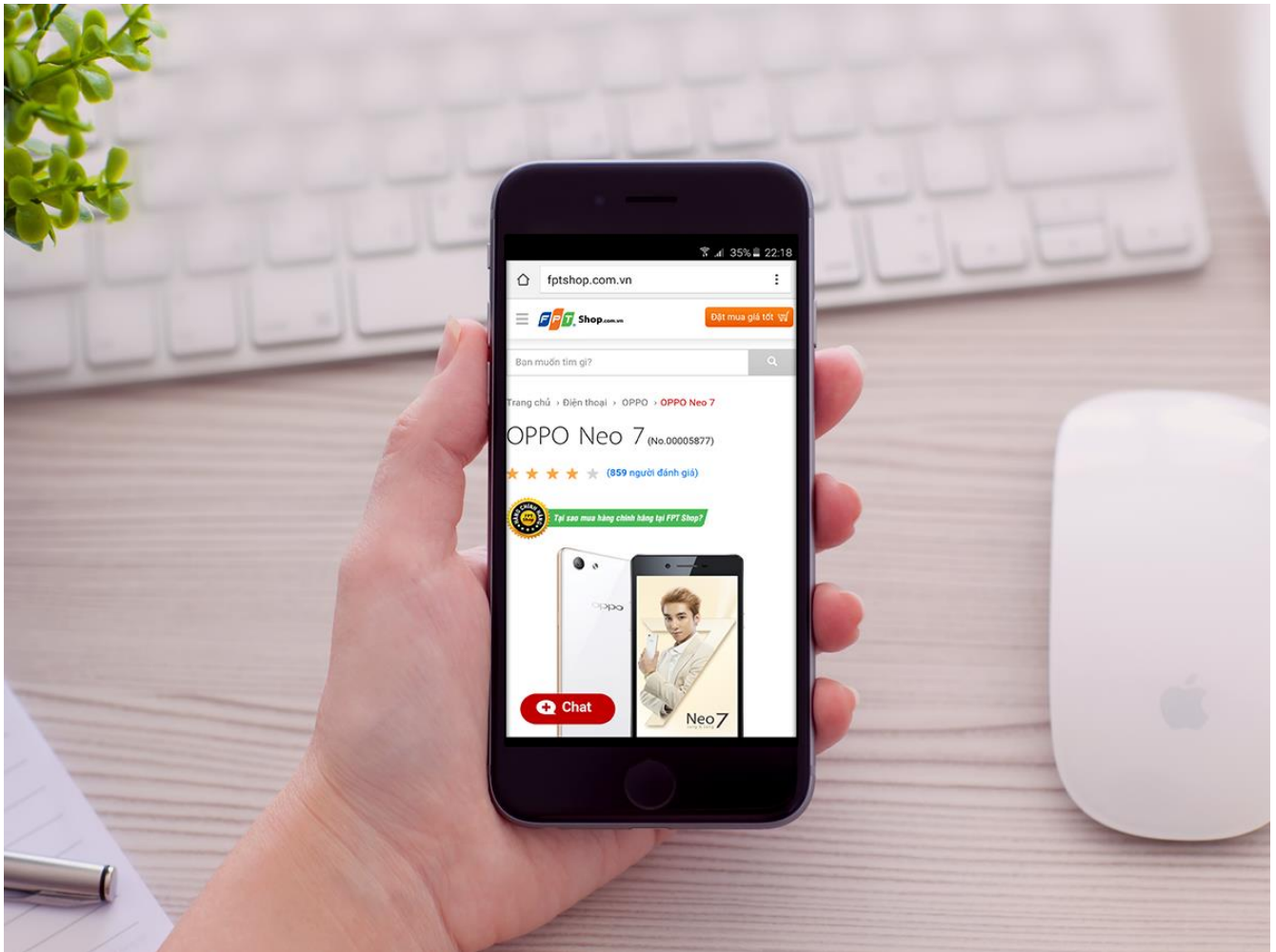


TẬN DỤNG TÍNH NĂNG ĐỂ TƯƠNG TÁC HIỆU QUẢ

1. Đặt cửa sổ chat trên thiết bị di động

Tỷ lệ khách hàng sử dụng thiết bị di động để tham khảo sản phẩm vẫn luôn duy trì ở mức cao. Hiển nhiên, nếu bạn không đặt widget trên các thiết bị này, bạn đã bỏ lỡ cơ hội tiếp cận với một lượng lớn khách hàng.

Giao diện cửa sổ chat riêng trên thiết bị di động đã được tối ưu và chỉ chiếm 90% không gian màn hình, vì vậy khách truy cập có thể vừa tương tác với hỗ trợ viên, vừa lướt web bình thường. Bạn có thể tùy chỉnh bất cứ thành phần nào trên cửa sổ chat ở màn hình di động bằng CSS, tham khảo thêm [TAI ĐÂY](#).



Không đặt widget trên thiết bị di động, bạn đã bỏ lỡ cơ hội tiếp cận với một lượng lớn khách hàng.

2. Tùy chỉnh cửa sổ chat để thu hút khách hàng

Cửa sổ chat có tần suất xuất hiện cao, chính vì thế, việc tùy chỉnh giao diện sao cho vừa phù hợp với thiết kế website, vừa mang lại không khí của từng dịp lễ cuối năm tới cho khách truy cập sẽ giúp thu hút và truyền cảm hứng mua sắm hơn rất nhiều.



Cửa sổ chat được tùy chỉnh sẽ bắt mắt và thu hút khách hàng hơn

Bộ bubble Tết nguyên đán 2017



Download [Bubble 1](#) | [Bubble 2](#) | [Bubble 3](#)



4



5



6

Download [Bubble 4](#) | [Bubble 5](#) | [Bubble 6](#)



7



8



9

Download [Bubble 7](#) | [Bubble 8](#) | [Bubble 9](#)

Cách đặt bubble chat

Bạn đăng nhập *Dashboard* > *Cài đặt* > *Cửa sổ chat* > *Chat button* > *Xuống mục Bubble chat* > *Upload*

Sử dụng CSS để tối ưu hơn bubble chat

- **Điều chỉnh vị trí**

```
#subiz_desktop #subiz-bubble {  
top:7px;  
right:0px;  
}
```

- **Ẩn dấu x tắt bubble chat**

```
#subiz_desktop .subiz-bubble-close {  
opacity: 0;  
}
```

3. Sử dụng ứng dụng trên di động để sẵn sàng hỗ trợ mọi lúc mọi nơi

Ngoài việc sử dụng trang quản lý Dashboard để tương tác trực tiếp với khách truy cập trên website, agent có thể kết nối qua một số ứng dụng của bên thứ 3 có hỗ trợ giao thức chat của Subiz như Trillian, Xabber...

Các ứng dụng này đều sẵn có trên cả máy tính và thiết bị di động, chính vì thế các agent có thể dễ dàng hỗ trợ khách hàng mọi lúc, mọi nơi.

* Xem thêm: [Kết nối Subiz qua IM Clients](#)

4. Tối ưu hóa thư viện câu trả lời

Thư viện câu trả lời là tính năng giúp bạn rút ngắn thời gian phản hồi khách hàng. Tính năng này sẽ giúp bạn trả lời những câu hỏi phổ biến chỉ trong giây lát với sự hỗ trợ của những tin nhắn mẫu và phím tắt.

Tạo câu trả lời mẫu

Để tạo câu trả lời mẫu, bạn thực hiện theo các bước dưới đây:

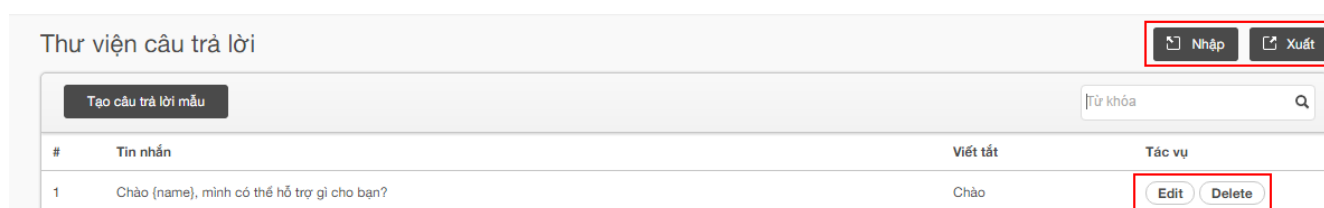
1. Đăng nhập vào *Dashboard* > *Cài đặt* > *Agent tools* > *Thư viện câu trả lời*
2. Click vào nút *Tạo câu trả lời mẫu* > *Nhập thông tin*

* Lưu ý: Nội dung tin nhắn không vượt quá 250 kí tự

Bạn có thể click vào nút *Sửa*, *Xóa* ngay ở cột *Hành động* để thực hiện thay đổi. Subiz cũng hỗ trợ tìm kiếm câu trả lời, để quản lý tốt hơn bạn nên đặt các câu trả lời giống nhau theo cùng 1 phím tắt, khi chỉnh sửa bạn tìm kiếm theo phím tắt sẽ nhanh chóng và dễ nhớ hơn.

Nhập, xuất file câu trả lời mẫu

Click vào nút *Nhập*, *Xuất file* ở phía trên như trong ảnh hướng dẫn. Bạn có thể tạo sẵn 1 file excel bao gồm 2 cột: Tin nhắn, phím tắt rồi lưu dưới dạng .csv và nhập file vào Dashboard.



Chia sẻ câu trả lời mẫu

Nếu agent của bạn thuộc loại Quản trị, khi tạo câu trả lời, bạn có thể chia sẻ nội dung cho các agent khác bằng cách tick vào ô *Chia sẻ*.

5. Sử dụng câu lệnh chat để tăng tốc độ phản hồi

Câu lệnh giúp bạn thực hiện những hành động như chuyển chat, kết thúc chat, lưu thông tin khách hàng một cách nhanh chóng. Chuỗi các thao tác được thu gọn lại thành một dòng tin nhắn theo cú pháp được định sẵn giúp agent tiết kiệm thời gian và tăng tốc độ phản hồi khách hàng.

Dưới đây là danh sách những câu lệnh đang được tích hợp trong Subiz:

!name

Câu lệnh này được sử dụng để lưu tên khách truy cập để sau này, bạn có thể dễ dàng nhận diện và chào khách với tên để tăng trải nghiệm cá nhân, gây thiện cảm với khách hàng.

Ví dụ: !name Trần Thị Mai

!phone

Giống như lệnh !name, bạn có thể dùng để lưu số điện thoại của khách.

Ví dụ: !phone 0959 548 4378

!email

Được dùng như !name và !phone, nhưng sẽ lưu thông tin email của khách truy cập.

Ví dụ: !email support@subiz.com

!end

Lệnh này được sử dụng để hỗ trợ viên kết thúc cuộc chat với khách truy cập mà không cần phải sử dụng click chuột.

!transfer

Chuyển một cuộc chat cho 1 agent khác, thay vì phải click vào góc phần chọn *Hành động* ở góc phải cửa sổ chat, bạn có thể dùng lệnh này thay thế cho rất nhiều thao tác giúp giảm thời gian chờ phản hồi. Bạn có thể sử dụng 2 cấu trúc sau:

- **!transfer + ghi chú:** Lệnh này sẽ chuyển thành yêu cầu chat mới gửi tới cho tất cả các agent đang ở trạng thái sẵn sàng (Available). Ví dụ: !transfer Hỗ trợ giúp mình khách này nhé
- **!transfer + @tên agent muốn chuyển:** Lệnh này sẽ gửi yêu cầu chat tới 1 agent cụ thể với điều kiện agent này phải đang sẵn sàng nhận chat (Available). Ví dụ: !transfer anhdo123

!block

Chặn khách truy cập. Sau khi agent gõ lệnh này, cửa sổ chat bên phía khách truy cập sẽ bị ẩn đi.

!tag

Câu lệnh được dùng để gắn nhãn khách truy cập, thay thế cho thao tác click chuột vào mục Gắn tag ở dưới cửa sổ chat. Bạn có thể gõ lệnh này và thêm tên tag ở phía sau.

Ví dụ: !tag sale

6. Tăng tính cá nhân hóa

Trải nghiệm khách hàng sẽ không được coi là tối ưu nếu thiếu tính cá nhân hóa. Vậy làm thế nào để có thể cá nhân hóa các tương tác một cách tự động hơn?

Khi sử dụng Subiz, các thông tin như tên, email, số điện thoại... sẽ được coi là các biến:

- {name} – Tên của khách truy cập
- {email} – Địa chỉ email của khách truy cập
- {phone} – Số điện thoại

Các biến này được gán các giá trị tương ứng từ cơ sở dữ liệu khách hàng. Cơ sở dữ liệu này có thể được thu thập bằng form khảo sát trước khi chat, hoặc từ nhiều nguồn khác nhau và đồng bộ vào hệ thống của Subiz qua API.

Bạn chỉ cần đặt các biến này vào trong lời mời chat, tin nhắn trigger hoặc kết hợp vào tin nhắn mẫu trong thư viện câu trả lời, tốc độ phản hồi khách hàng sẽ tăng lên mà vẫn giữ được sự gần gũi, thân thiện.

Sử dụng biến trong lời mời chat, tin nhắn trigger

Bạn muốn mời chat khách hàng bằng tên của họ, có thể nhập tin nhắn như dưới đây vào phần hành động Trigger

- Chào bạn {name}! Cảm ơn bạn đã ghé thăm website của chúng tôi, hoặc
- Chào buổi sáng {name}! Nếu cần tư vấn về sản phẩm gì đừng ngại chat ở đây nhé.

Kết hợp biến vào những tin nhắn mẫu trong thư viện câu trả lời

- Cảm ơn bạn {name}! Hợp đồng và thông tin sản phẩm sẽ được gửi về email {email} trong vài phút nữa, hoặc
- Nếu cần thêm thông tin gì, bạn {name} cứ gửi cho mình nhé.

7. Sử dụng API để tích hợp với CRM, công cụ marketing và bán hàng

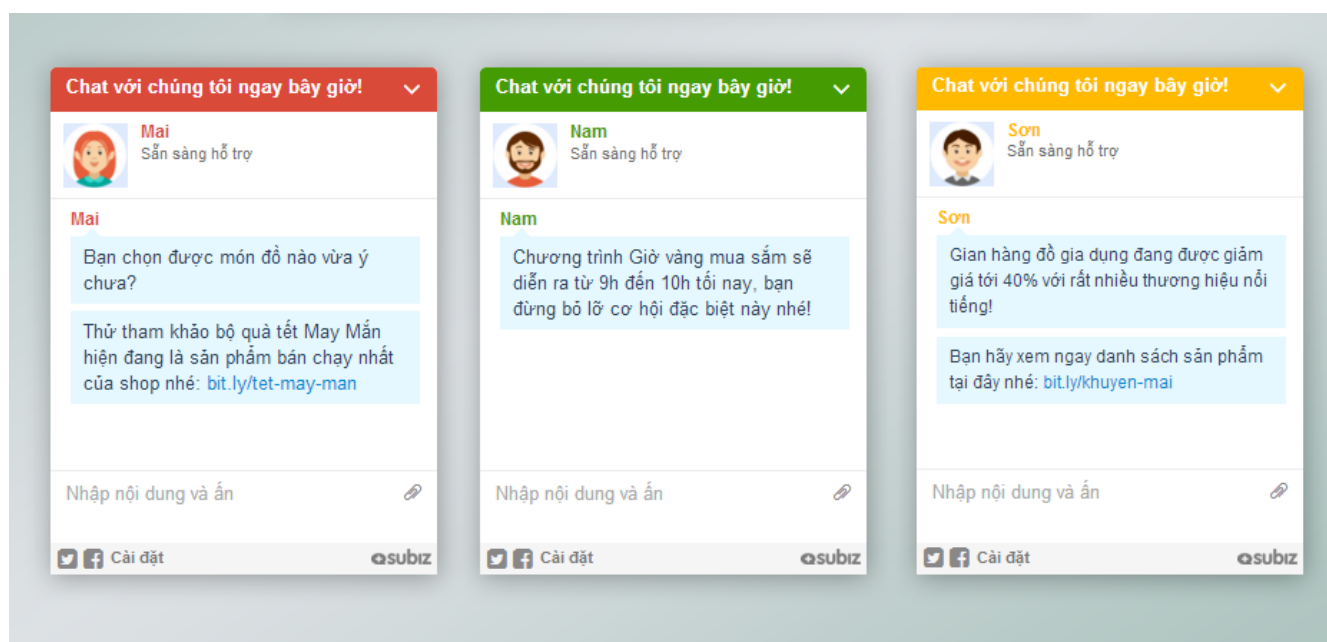
Với lượng khách truy cập tăng cao, sẽ thật lãng phí nếu bạn không lưu trữ và tận dụng dữ liệu khách hàng.

Subiz cung cấp public API để bạn đồng bộ dữ liệu vào các hệ thống CRM, các công cụ marketing, bán hàng... để phân loại khách hàng và thực hiện các chiến dịch nhằm thúc đẩy doanh số. Việc tận dụng sức mạnh của API trong trường hợp này sẽ giúp bạn nâng tầm dịch vụ khách hàng của doanh nghiệp lên một tầm cao mới.

8. Sử dụng trigger để gửi cập nhật các chương trình ưu đãi nhanh nhất tới khách truy cập

Chủ động tương tác với khách truy cập bằng những thông tin về chương trình khuyến mại mới nhất, hấp dẫn nhất sẽ giúp cho khách hàng cảm thấy hứng thú và “nhàn” hơn trong việc mua sắm. Bạn có thể tùy biến kịch bản trigger sao cho phù hợp nhất với từng nhóm khách truy cập.

Chẳng hạn, nếu bạn giảm giá đồng mức tất cả các sản phẩm, bạn có thể sử dụng trigger thông báo chung ở tất cả các trang. Nhưng nếu bạn có mức giảm khác nhau cho từng nhóm sản phẩm, bạn có thể sử dụng trigger riêng cho từng trang sản phẩm đó.



TỔNG KẾT

Dù tương tác khách hàng qua kênh nào, điều bạn nên chú trọng là trải nghiệm khách hàng. Hãy tập trung vào việc xây dựng mối quan hệ, nhất là khi bạn sử dụng giải pháp để tương tác 1-1 với khách hàng như live chat. Khách hàng có thể không mua hàng của bạn ngay tại thời điểm đó, nhưng trải nghiệm tốt sẽ khiến họ nhớ tới và quay trở lại với bạn khi thực sự có nhu cầu.

VỀ SUBIZ

Subiz là đơn vị cung cấp phần mềm dịch vụ (SaaS – Software as a Service) giúp doanh nghiệp tương tác với khách hàng theo thời gian thực trên website.

Với các tính năng vượt trội và mạnh mẽ, Subiz giúp tăng tỷ lệ chuyển đổi trên website, tăng sự hài lòng của khách hàng và tiết kiệm chi phí vận hành. Hơn 30.000 website đã tin tưởng và sử dụng Subiz, trong đó có nhiều website của các doanh nghiệp lớn như Vingroup, FPTshop, Pico, Đại học FPT...

LIÊN HỆ

Văn phòng: Tầng 6, tòa nhà Kailash, ngõ 92 Trần Thái Tông, Dịch Vọng Hậu, Cầu Giấy, Hà Nội

Điện thoại: + 84 473 021 368 | **Email:** support@subiz.com | **Website:** www.subiz.com

 **subiz**