

Câu 1: Freshdesk là gì?

- A. Một phần mềm kế toán
- B. Một nền tảng dịch vụ khách hàng (Helpdesk)
- C. Một phần mềm quản lý kho hàng
- D. Một phần mềm chỉnh sửa ảnh

Câu 2: Trong Freshdesk, "Ticket" là gì?

- A. Một yêu cầu hỗ trợ của khách hàng
- B. Một hợp đồng bán hàng
- C. Một sản phẩm trong kho
- D. Một hóa đơn thanh toán

Câu 3: Mô-đun nào trong Freshdesk cho phép tự động hóa việc phân bổ ticket cho agent?

- A. Ticket Routing
- B. Ticket Automation
- C. Supervisor Rules
- D. A and B

*Câu 4: Trong Freshdesk, **SLA (Service Level Agreement)** dùng để làm gì?*

- A. Định nghĩa thời gian phản hồi và giải quyết ticket
- B. Xác định khách hàng nào quan trọng nhất
- C. Quản lý danh sách sản phẩm
- D. Xác định số lượng agent trong hệ thống

*Câu 5: Chức năng **Knowledge Base** trong Freshdesk giúp ích gì?*

- A. Lưu trữ và cung cấp tài liệu tự phục vụ cho khách hàng
- B. Quản lý hợp đồng với khách hàng
- C. Tự động tạo ticket mới
- D. Phân bổ ticket cho agent

Phần 2: Trung cấp

Câu 6: Trong Freshdesk, **Automation Rules** có thể chạy dựa trên điều kiện nào?

- A. Khi ticket được tạo
- B. Khi ticket được cập nhật
- C. Theo lịch trình định sẵn
- D. Cả A, B, và C

Câu 7: **Customer Satisfaction (CSAT)** là gì trong Freshdesk?

- A. Một loại báo cáo doanh thu
- B. Thước đo mức độ hài lòng của khách hàng
- C. Một loại SLA
- D. Một chức năng gửi email hàng loạt

Câu 8: Trong Freshdesk, **Team Huddle** là gì?

- A. Một tính năng cho phép agent thảo luận nội bộ về một ticket
- B. Một loại báo cáo về hiệu suất agent
- C. Một loại SLA nâng cao
- D. Một công cụ gửi email tự động

Câu 9: Chế độ **Omnichannel** trong Freshdesk giúp gì cho doanh nghiệp?

- A. Tích hợp email, chat, phone, social media vào một nền tảng duy nhất
- B. Quản lý kho hàng tốt hơn
- C. Tạo hoá đơn tự động
- D. Phân loại khách hàng theo doanh thu

Câu 10: **Freshdesk Freddy AI** có thể hỗ trợ những chức năng nào?

- A. Trả lời tự động bằng chatbot
- B. Phân tích dữ liệu và dự đoán xu hướng
- C. Đề xuất câu trả lời dựa trên Knowledge Base
- D. Cả A, B, và C

Phần 3: Nâng cao

Câu 11: Trong Freshdesk, *Scenario Automation* là gì?

- A. Một công cụ tạo báo cáo tùy chỉnh
- B. Một tính năng giúp thực hiện nhiều hành động tự động chỉ với một cú nhấp chuột
- C. Một hệ thống theo dõi SLA
- D. Một loại phân quyền trong hệ thống

Câu 12: Khi một ticket trong Freshdesk được đánh dấu là **Resolved**, điều gì sẽ xảy ra?

- A. Ticket tự động đóng ngay lập tức
- B. Ticket vẫn mở cho đến khi khách hàng xác nhận hoặc tự động đóng sau một thời gian quy định
- C. Ticket bị xóa khỏi hệ thống
- D. Ticket chuyển thành báo cáo

Câu 13: Trong Freshdesk, bạn có thể **tích hợp bên thứ ba** thông qua phương thức nào?

- A. Marketplace Apps
- B. API & Webhooks
- C. Zapier & Workflow Automations
- D. Cả A, B, và C

Câu 14: Một công ty có thể tạo nhiều **portals** trong Freshdesk không?

- A. Không, mỗi công ty chỉ có một portal
- B. Có, với gói Freshdesk phù hợp
- C. Chỉ nếu sử dụng API
- D. Không, chỉ có thể tạo nhiều nhóm (Groups)

Câu 15: Trong Freshdesk, một agent có thể thuộc **nhiều groups (nhóm)** không?

- A. Không
- B. Có
- C. Chỉ trong gói Enterprise
- D. Chỉ với sự cho phép của Admin

Phần 4: Chuyên sâu

Câu 16: Freshdesk hỗ trợ **Custom Objects** dùng để làm gì?

- A. Tạo và quản lý dữ liệu tùy chỉnh ngoài ticket, contact và company
- B. Thay đổi giao diện trang chủ
- C. Quản lý quy trình vận hành nội bộ
- D. Chỉ áp dụng cho báo cáo

Câu 17: **Email Parser** trong Freshdesk giúp làm gì?

- A. Tự động trích xuất thông tin từ email để điền vào ticket
- B. Phân loại khách hàng theo ngành
- C. Xóa spam email tự động
- D. Tạo email mẫu cho agent

Câu 18: Khi nào nên sử dụng **Webhooks** trong Freshdesk?

- A. Khi cần gửi dữ liệu từ Freshdesk đến ứng dụng bên thứ ba
- B. Khi cần tạo ticket mới
- C. Khi cần phân loại ticket
- D. Khi cần thay đổi giao diện của hệ thống

Câu 19: Trong Freshdesk, **Supervisor Rules** chạy vào thời điểm nào?

- A. Khi ticket được tạo
- B. Khi ticket được cập nhật
- C. Theo chu kỳ định sẵn (ví dụ: mỗi giờ)
- D. Khi agent nhấn nút cập nhật

Câu 20: **Field Service Management (FSM)** trong Freshdesk phục vụ mục đích gì?

- A. Quản lý các nhóm hỗ trợ tại hiện trường
- B. Gửi thông báo tự động đến khách hàng
- C. Hỗ trợ tích hợp với các nền tảng thanh toán
- D. Quản lý các sản phẩm vật lý