Zalo

# Hướng dẫn cài đặt ZALO OFFICAL ACCOUNT Cơ quan nhà nước



# QUY TRÌNH THỰC HIỆN



# MỤC LỤC

**OA = Official Account*


## ĐĂNG KÝ

1.1.1 Tạo tài khoản mới
1.2. Xác thực tài khoản
1.3 Thay đổi tên OA

## VẬN HÀNH

2.1. Giới thiệu công cụ Quản lý OA
2.2. Tạo bài viết (Article)
2.3. Gửi bài viết đến người quan tâm (Broadcast)
2.4. Tương tác 1-1 với người quan tâm (Chat)
2.5. Thống kê hoạt động OA
2.6. Quản lý - Phân quyền Admin
2.7. Đăng ký & cài đặt Chatbot

## QUẢNG BÁ OFFICIAL ACCOUNT CHO NGƯỜI DÂN

- Cách 1: Mời bạn bè quan tâm từ OA
- Cách 2: Chia sẻ lên nhật ký, chia sẻ cho bạn bè
- Cách 3: Hướng dẫn người dân tra cứu trên điện thoạt & quảng bá trên các kênh truyền thông

## KẾT NỐI KỸ THUẬT



Zalo

# ĐĂNG KÝ & XÁC THỰC OA

# 1. ĐĂNG KÝ

## 1.1. TẠO TÀI KHOẢN

Truy cập: https://oa.zalo.me/chuyendoiso/dangky

Đăng nhập bằng tài khoản Zalo (của cá nhân cán bộ phụ trách hoặc tài khoản riêng của cơ quan/ đơn vị)

1) Chọn loại tài khoản
2) Nhập thông tin bắt buộc
3) Chọn ảnh bìa và ảnh đại diện
4) Nhập địa chỉ cơ quan

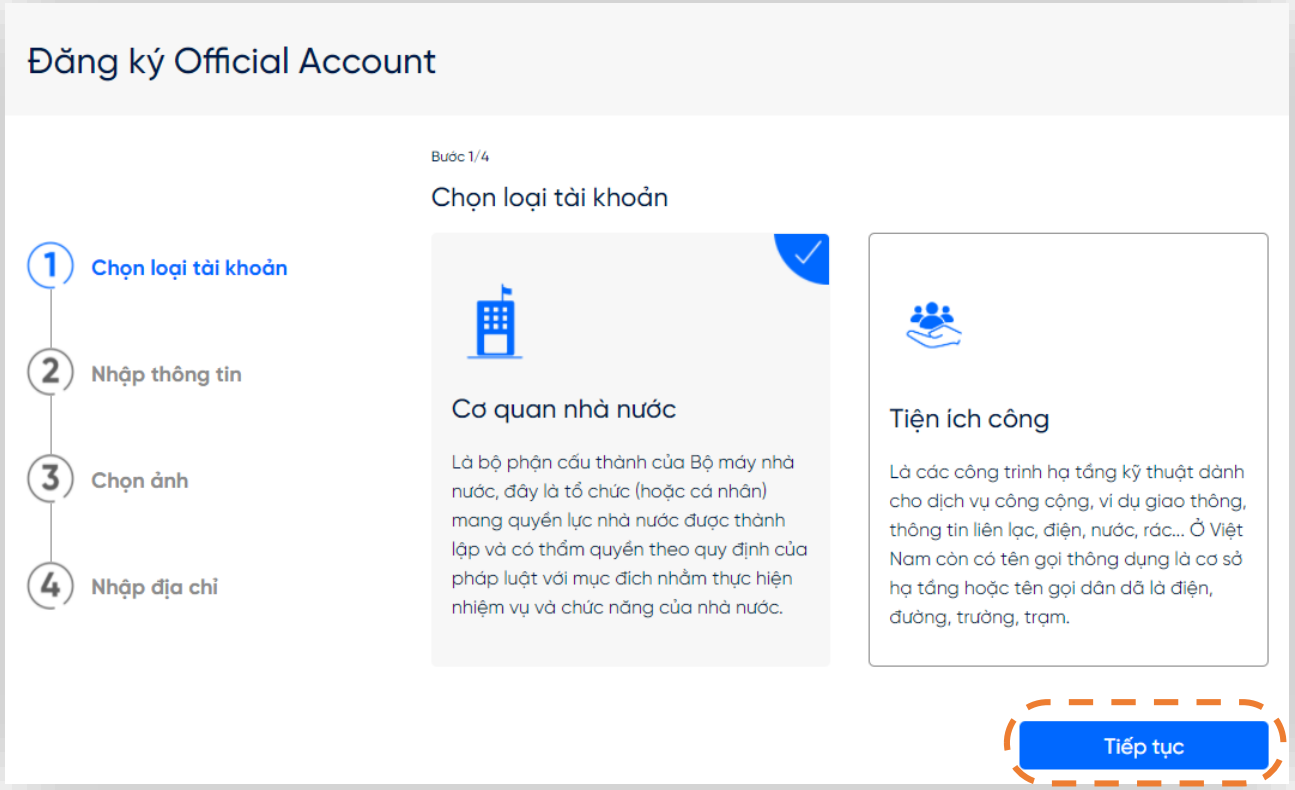
**=> Hoàn tất**

Tham khảo quy định chung về đặt tên, ảnh đại diện,…
tại https://oa.zalo.me/chuyendoiso/hoidap

**Lưu ý:**

- SĐT (có tài khoản Zalo) sử dụng để đăng ký OA cần được duy trì, tránh trường hợp mất sim/sim qua quyền sử dụng của người khác.
- Tên tài khoản Zalo gắn với SĐT đăng ký OA **KHÔNG ĐƯỢC** chứa hoặc trùng từ ngữ, tên riêng của tổ chức chính trị, tổ chức địa phương và danh nhân lịch sử (Không đặt tên theo tên đơn vị, dù chỉ là tên viết tắt. VD: Công an phường A, CAP A,…)

Tham khảo quy định đặt tên người dùng trên Zalo tại:
https://help.zalo.me/huong-dan/chuyen-muc/bao-mat-va-rieng-tu/quy-dinh-dat-ten-nguoi-dung-tren-zalo/



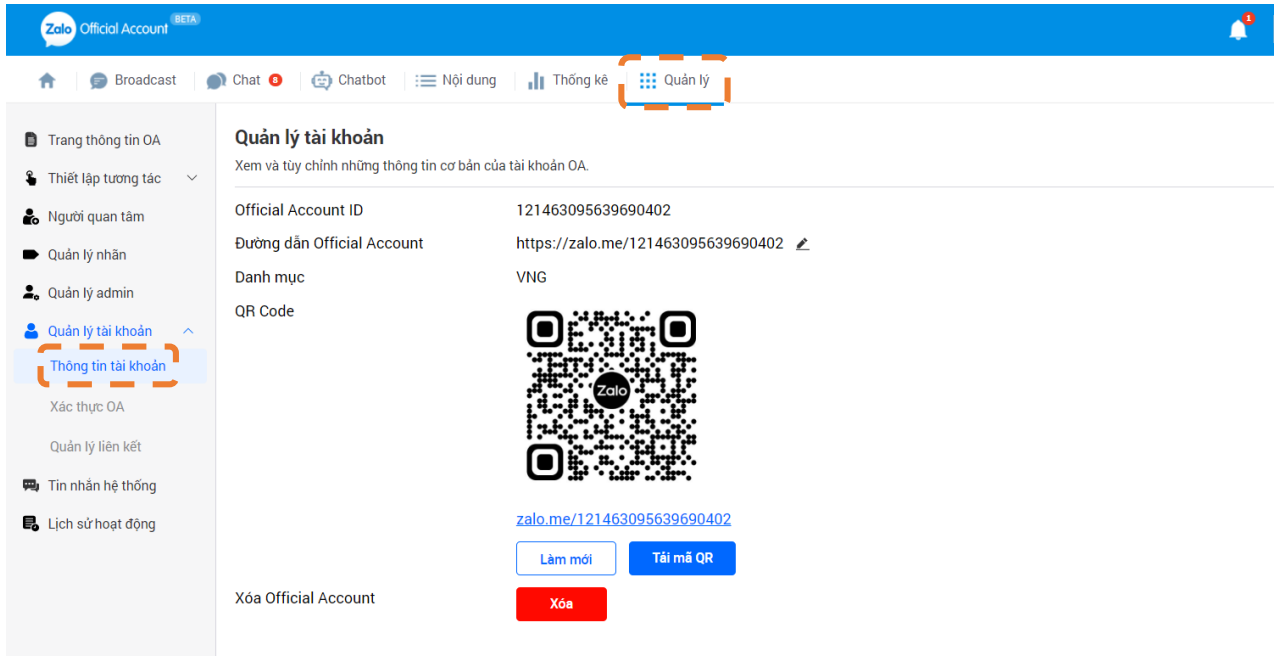
# 1. ĐĂNG KÝ

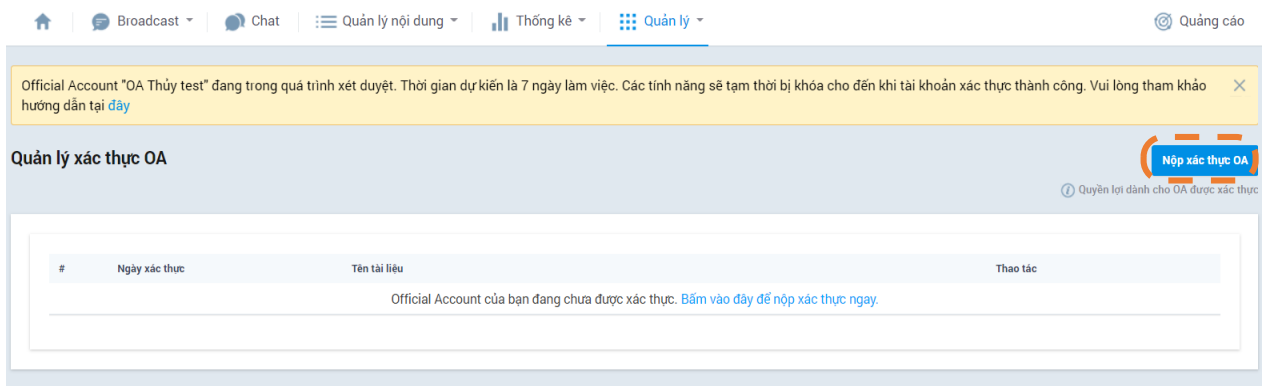
## 1.2. XÁC THỰC TÀI KHOẢN

- Quý đơn vị cần chuẩn bị **Công văn xác thực tài khoản Zalo Official Account**. Tham khảo công văn mẫu tại link https://zalo.me/app/link/anmaxcojs1
- Công văn phải được ký bởi chữ ký tươi mực xanh kèm theo dấu mộc tròn đỏ hoặc chữ ký điện tử có xác thực.
- Công văn phải đúng tên OA và OA ID. **Lấy OA ID tại: Quản lý => Quản lý tài khoản => Thông tin tài khoản** (theo ảnh trên)
- Đăng tải bản scan màu của công văn (định dạng .png, .jpg hoặc .pdf) lên mục **Quản lý => Quản lý tài khoản => Xác thực OA => Nộp xác thực OA** (ảnh dưới)
- Gửi công văn bản cứng về địa chỉ sau:

  Bộ phận hỗ trợ Zalo Official Account CQNN

  Công ty cổ phần VNG, Z06 Đường số 13, Phường Tân Thuận Đông, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam



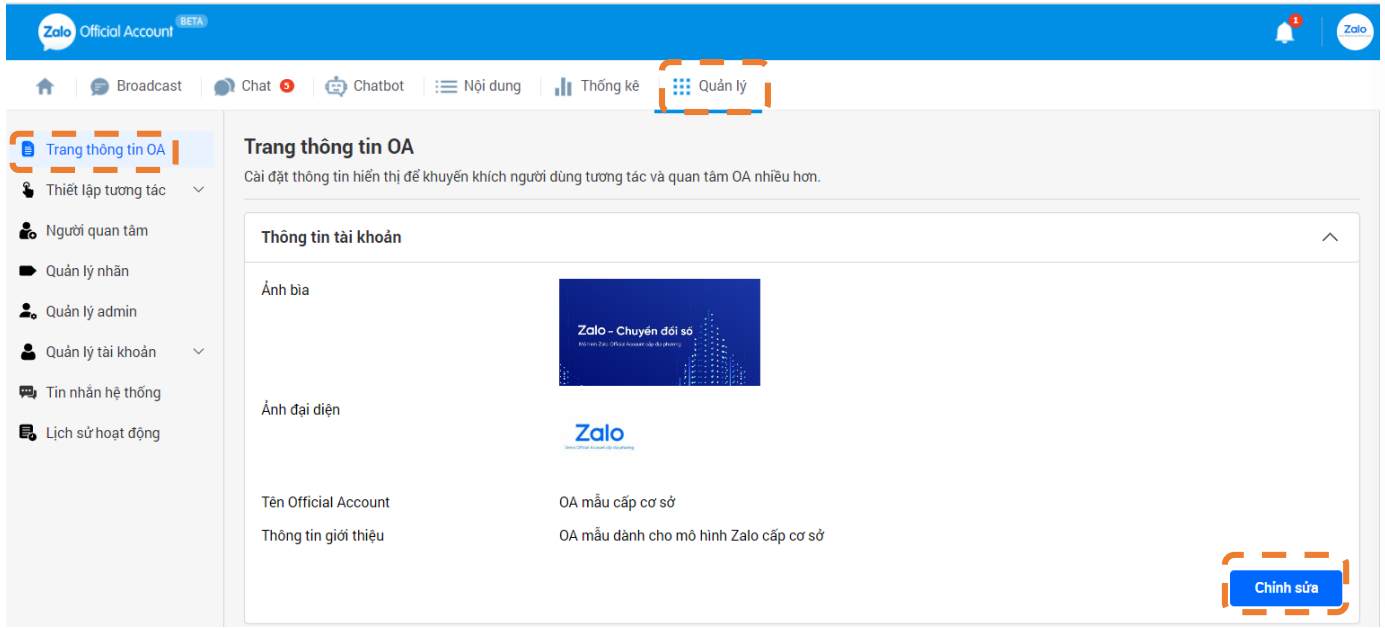



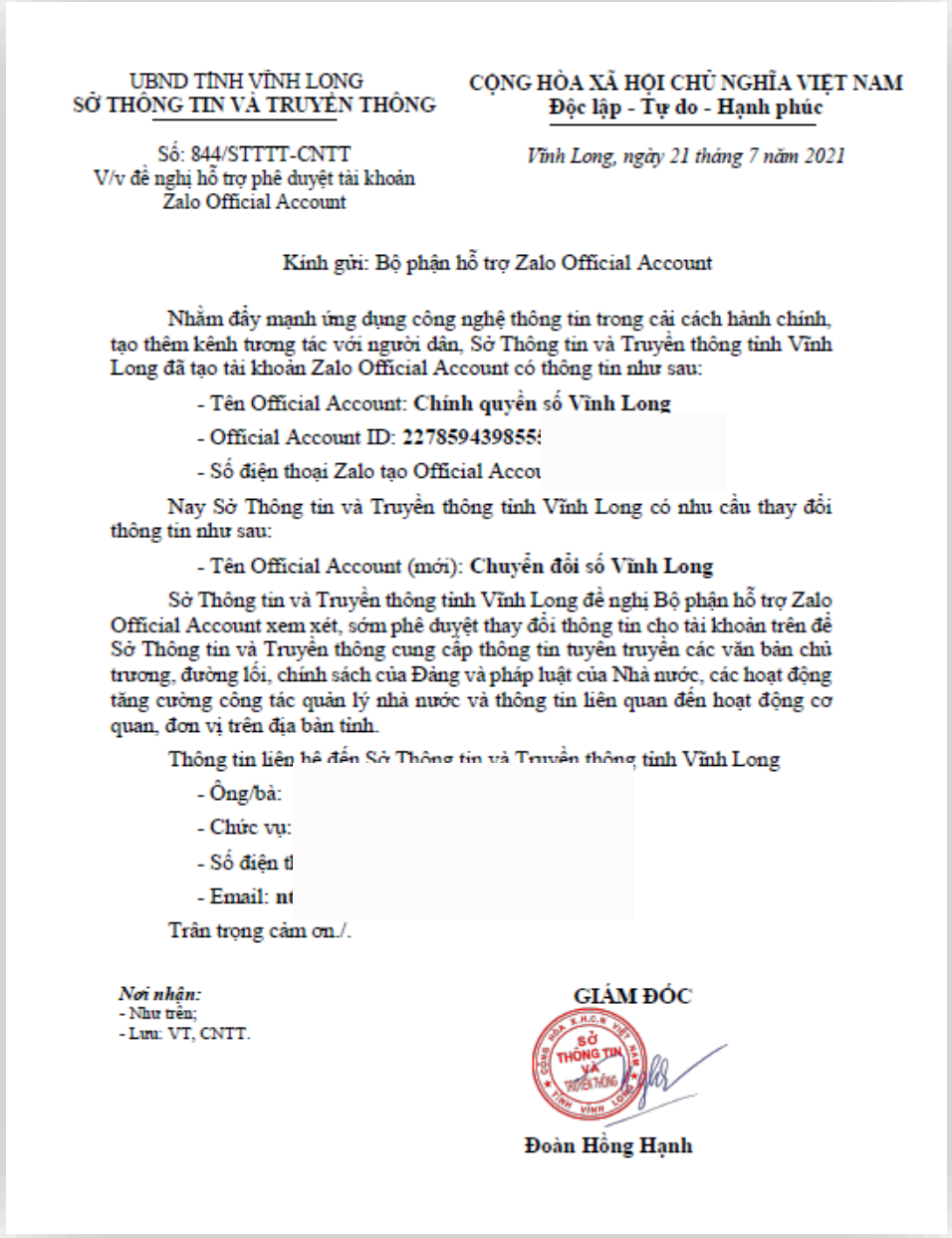
# 1. ĐĂNG KÝ

## 1.3. THAY ĐỔI TÊN OA

Trường hợp Quý đơn vị muốn đổi tên OA:

- Bước 1: Tiến hành đổi tên OA tại **Quản lý** => **Trang Thông tin OA** => **Chỉnh sửa**
- Bước 2: Đăng tải công văn đổi tên tại **Quản lý => Quản lý tài khoản => Xác thực OA => Nộp xác thực OA**
- Tham khảo quy định đặt tên OA: https://oa.zalo.me/chuyendoiso/hoidap
- Tham khảo công văn đổi tên mẫu tại https://zalo.me/app/link/tonegyyord



UBND TỈNH VĨNH LONG
SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

Số: 844/STTTT-CNTT
V/v đề nghị hỗ trợ phê duyệt tài khoản Zalo Official Account

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

*Vĩnh Long, ngày 21 tháng 7 năm 2021*

Kính gửi: Bộ phận hỗ trợ Zalo Official Account

Nhằm đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính, tạo thêm kênh tương tác với người dân, Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Vĩnh Long đã tạo tài khoản Zalo Official Account có thông tin như sau:

- Tên Official Account: **Chính quyền số Vĩnh Long**
- Official Account ID: **227859439855**
- Số điện thoại Zalo tạo Official Accou

Nay Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Vĩnh Long có nhu cầu thay đổi thông tin như sau:

- Tên Official Account (mới): **Chuyển đổi số Vĩnh Long**

Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Vĩnh Long đề nghị Bộ phận hỗ trợ Zalo Official Account xem xét, sớm phê duyệt thay đổi thông tin cho tài khoản trên để Sở Thông tin và Truyền thông cung cấp thông tin tuyên truyền các văn bản chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước, các hoạt động tăng cường công tác quản lý nhà nước và thông tin liên quan đến hoạt động cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

Thông tin liên hệ đến Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Vĩnh Long

- Ông/bà:
- Chức vụ:
- Số điện tl
- Email: nt

Trân trọng cảm ơn./.

***Nơi nhận:***
- Như trên;
- Lưu: VT, CNTT.

**GIÁM ĐỐC**

**Đoàn Hồng Hạnh**



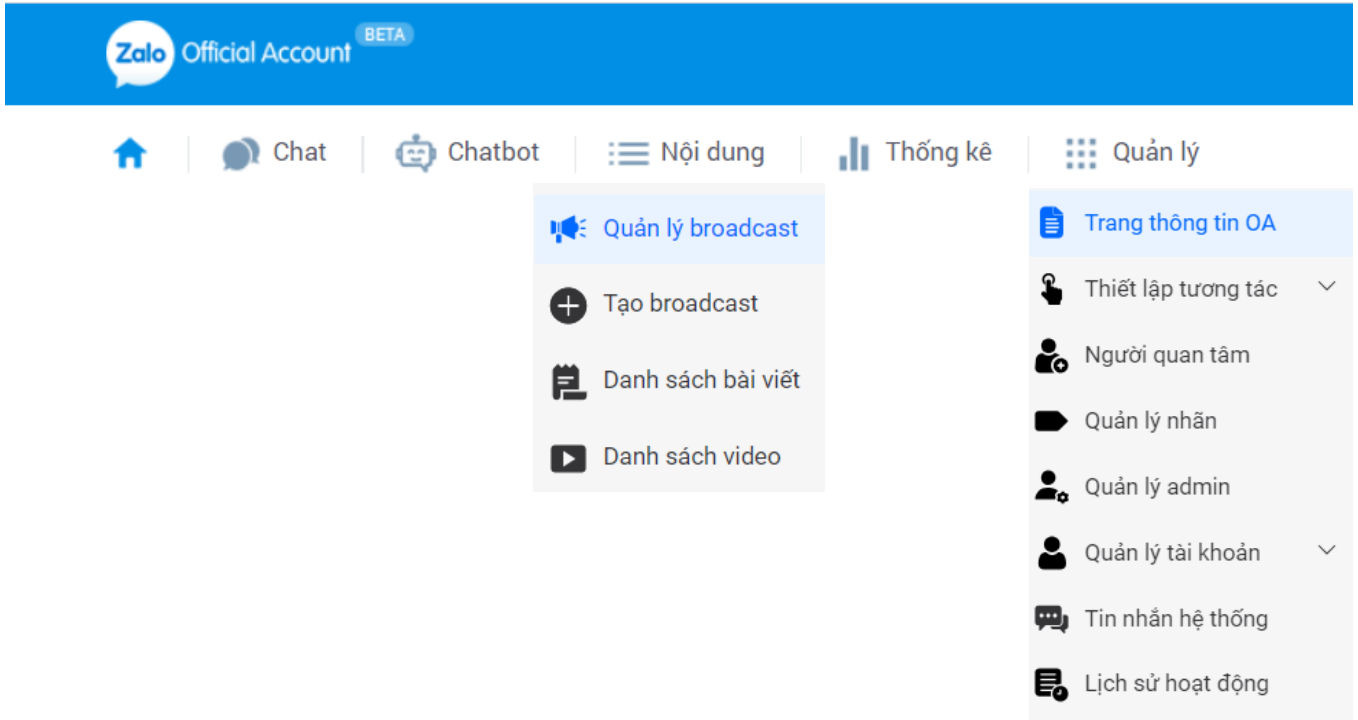
# VẬN HÀNH OA

# 2. VẬN HÀNH

## 2.1. GIỚI THIỆU CÔNG CỤ QUẢN LÝ OA

Truy cập trang: https://oa.zalo.me/manage/oa → Chọn “OA của tôi” → Tool Menu gồm có:

- ❑ **Home / Trang chủ –** thông tin tổng hợp
- ❑ **Broadcast –** tuyên truyền các bài viết, thông tin, chính sách của CQNN đến người quan tâm theo hạn mức quy định
- ❑ **Chat –** trang tương tác 1-1 giữa Người quan tâm OA và Quản trị viên
- ❑ **Chatbot –** Menu giúp người dân tra cứu & Tin nhắn trả lời tự động
- ❑ **Nội dung –** Tuyên truyền các bài viết, thông tin, chính sách của CQNN đến người quan tâm theo hạn mức quy định (Tin Broadcast). Tạo, chỉnh sửa bài viết (article) trên OA
- ❑ **Thống kê –** báo cáo số liệu tổng hợp về hoạt động của OA
- ❑ **Quản lý –** cài đặt chung



# 2. VẬN HÀNH

## 2.2. QUẢN LÝ NỘI DUNG – TẠO BÀI VIẾT

**Bước 1**: Truy cập mục Soạn bài viết mới bằng 2 cách

- Cách 1: Chọn **Nội dung → Danh sách bài viết → Soạn bài viết mới**
- Cách 2: Chọn **Nội dung → Tạo Broadcast → Soạn bài viết mới**

**Bước 2**: Điền nội dung cho bài viết

Các nội dung có dấu (*) là bắt buộc

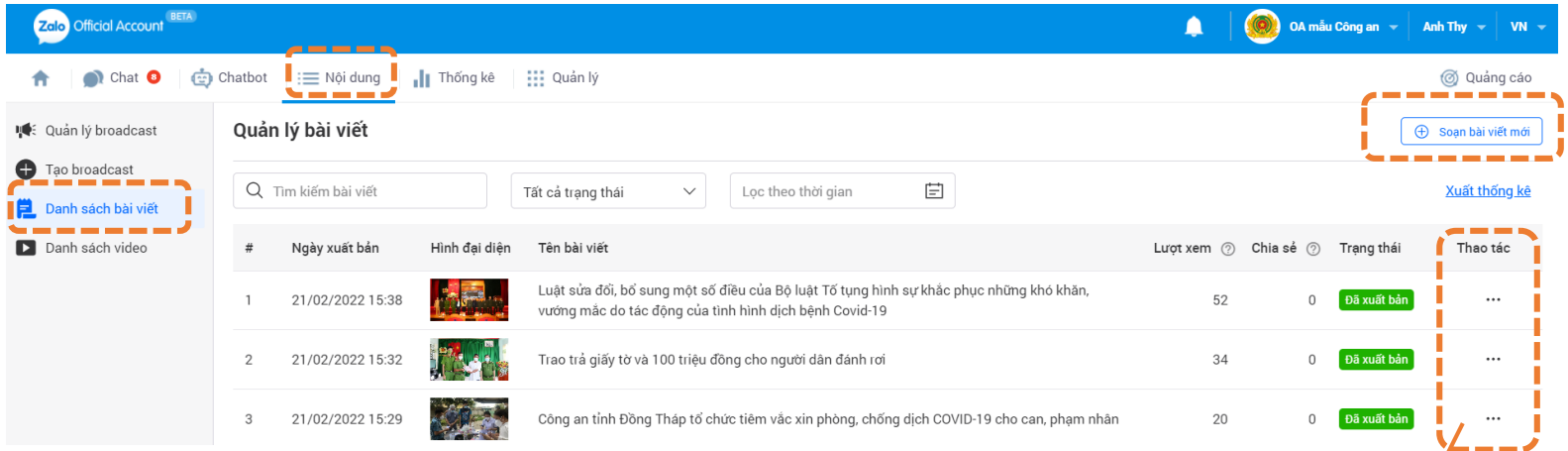
- Đối với Video: Dung lượng video tải lên tối đa là 50 MB
- Đối với Ảnh: Định dạng .png hoặc .jpg với kích thước 500x320 pixel, dung lượng tối đa 1MB

**Bước 3**: Chọn "Xuất bản" để hoàn tất việc tạo bài viết

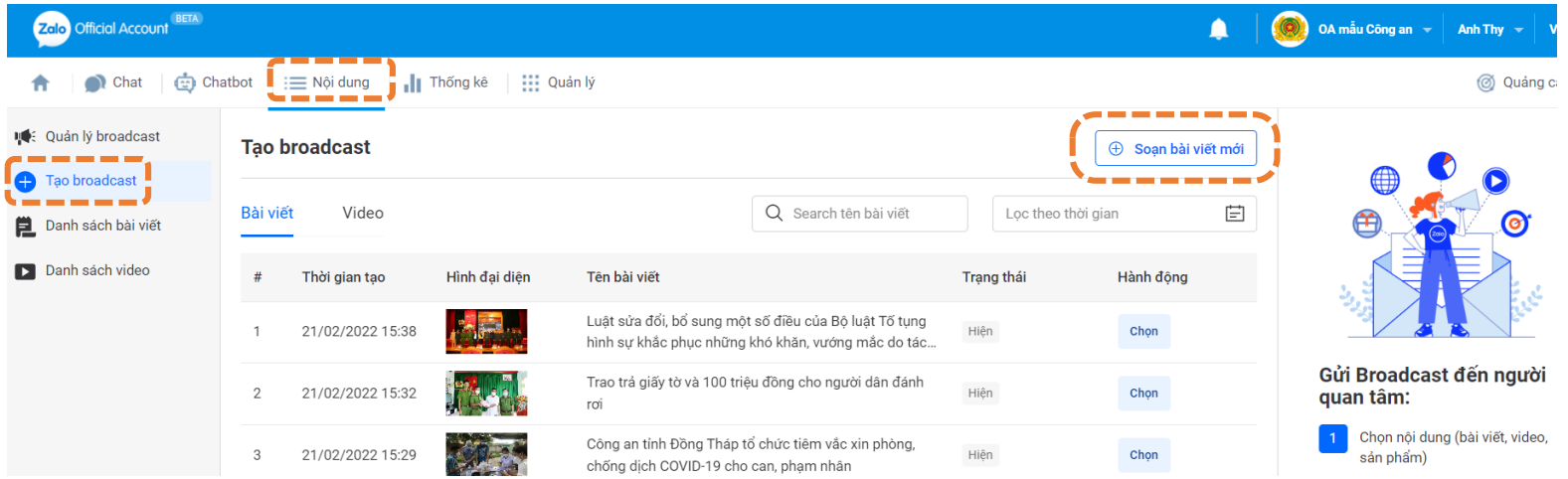
Để chỉnh sửa/ quản lý bài viết đã tạo, bạn có thể Chọn **Danh sách bài viết → Thao tác → Chọn sửa bài viết**

***Lưu ý:***

- Bài viết đã xóa sẽ không thể khôi phục.
- Hiện tại không có giới hạn về số lượng ảnh - Tuy nhiên để tránh lỗi không tạo được bài viết, chỉ nên sử dụng tối đa 10 ảnh/ bài.

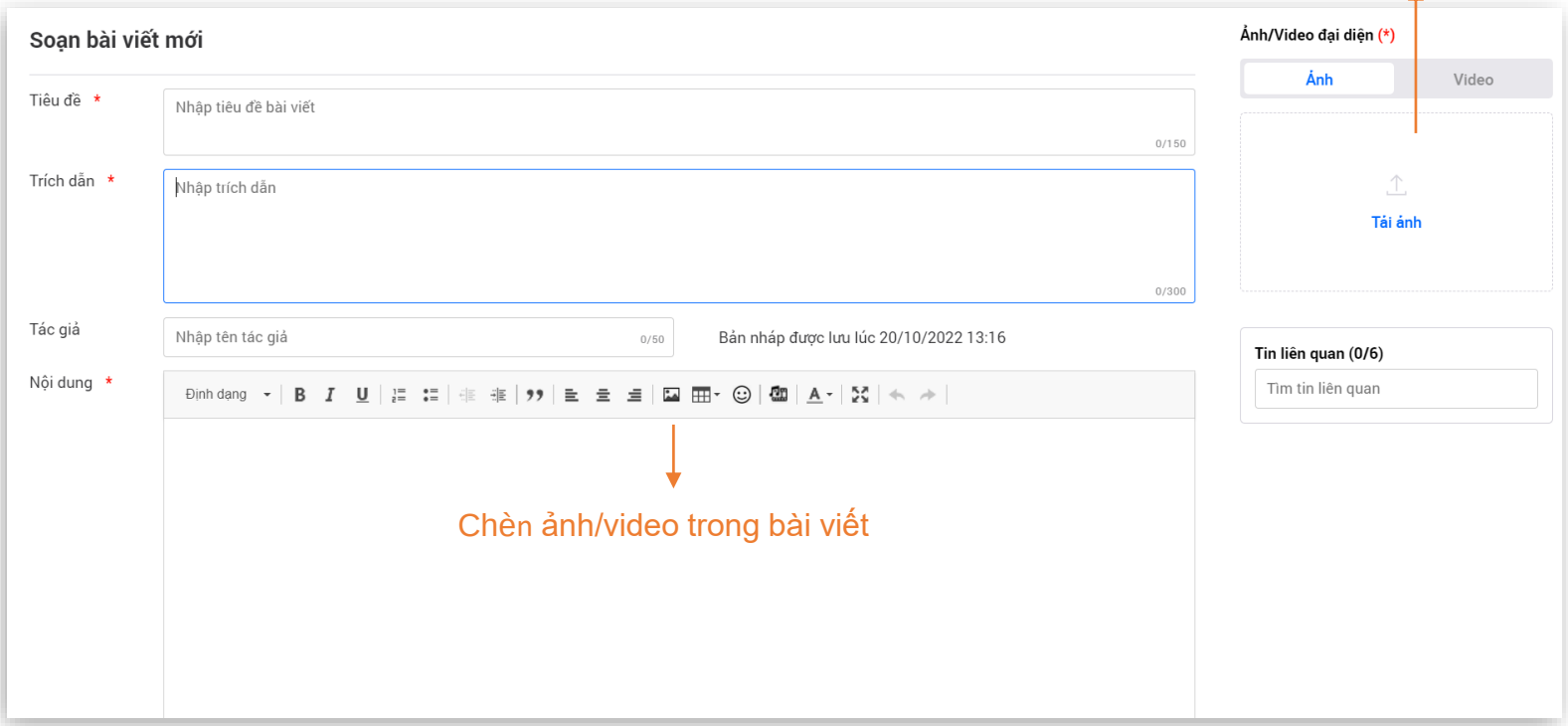



**Nhấn vào dấu ba chấm để chọn các tính năng như: ẩn/sửa/sao chép/lấy URL/xóa bài viết**



# 2. VẬN HÀNH

## 2.2. QUẢN LÝ NỘI DUNG – TẠO BÀI VIẾT





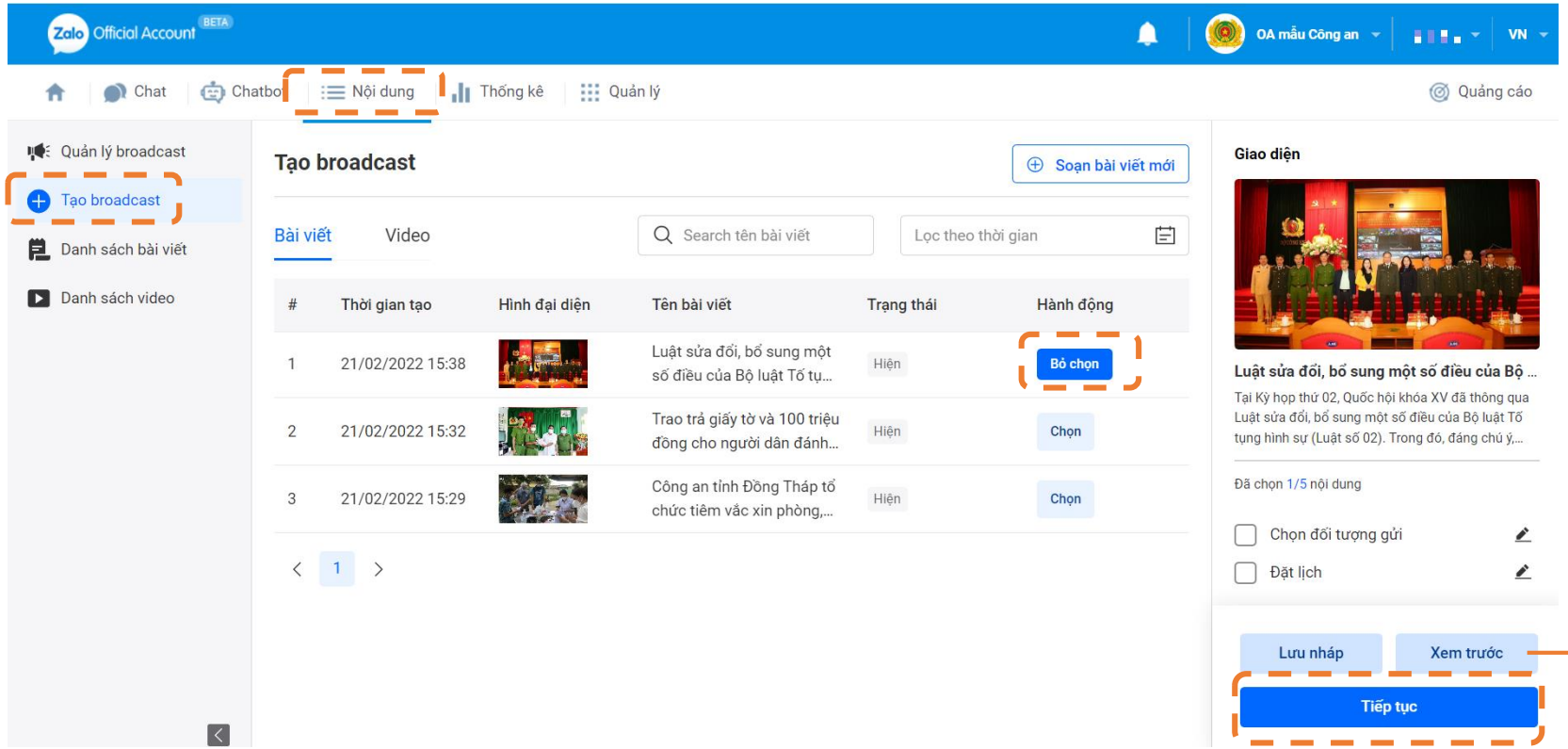

# 2. VẬN HÀNH

## 2.3. GỬI BÀI VIẾT ĐẾN NGƯỜI QUAN TÂM - BROADCAST

- Sau khi tạo bài viết, để gửi cho người quan tâm OA, vào mục "**Nội dung**".
- Bấm **Chọn** vào bài viết cần gửi (tối đa 5 bài viết/ 1 broadcast) → "**Tiếp tục**" → **Gửi Broadcast**
- Chọn **"Xem trước"***:* Hệ thống sẽ gửi tin Broadcast vào tài khoản Zalo của quản trị viên

***Lưu ý***: không bắt buộc "**Chọn đối tượng gửi**" hoặc "**Đặt lịch**"

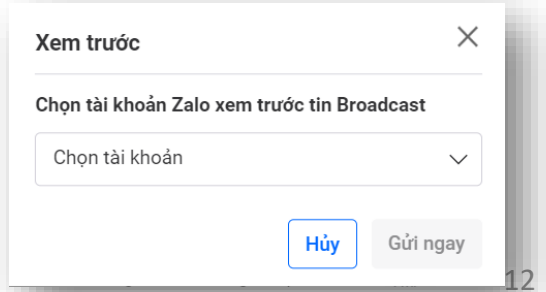
- Đối tượng gửi: Cho phép lựa chọn đối tượng nhận tin theo các yếu tố vị trí, độ tuổi, giới tính, nền tảng thiết bị...
- Đặt lịch gửi: Cho phép lựa chọn thời gian cụ thể để tin được gửi đến khách hàng. Sau khi nhấn Gửi, hệ thống xử lý khoảng 30 phút trước khi tin đến với người quan tâm.







Mẫu tin broadcast trên thiết bị di động (tối đa 5 bài viết/ tin)



# 2. VẬN HÀNH

## 2.3. GỬI BÀI VIẾT ĐẾN NGƯỜI QUAN TÂM - BROADCAST

**Lưu ý khi gửi tin broadcast**

- ***Vì sao tin broadcast của tôi bị báo gửi thất bại?***

Thông báo này xuất hiện khi bạn gửi số lượng tin quá hạn mức cho phép. Theo quy định, tài khoản OA Cơ quan nhà nước được phép gửi 40 tin/tháng, nếu gửi tin nhắn vượt số lượng này, hệ thống sẽ tự động từ chối tin của bạn và thông báo tin gửi thất bại.

- ***Vì sao số lượng người nhận tin broadcast lại thấp?***

Trường hợp này xuất phát do sự khác biệt giữa hạn mức gửi và nhận tin broadcast. Tài khoản xác thực có hạn mức gửi tin là 40 tin/tháng và hạn mức người quan tâm nhận tin là 4 tin/tháng
Do đó, khi người gửi thực hiện gửi tin broadcast đến những người nhận đã nhận đủ tin trong tháng thì tin broadcast này sẽ không được gửi đến nữa, dẫn đến số lượng người nhận tin broadcast thấp.

- ***Tôi có thể thu hồi tin broadcast được không?***

Khi đã thực hiện gửi tin lên hệ thống thì bạn không thể thu hồi tin broadcast.

- ***Vì sao tôi nhận được thông báo từ chối tin broadcast?***

Khi bạn nhận được 1 trong 2 thông báo sau:
“Nội dung tin nhắn không phù hợp với danh mục đã đăng ký”: Tin broadcast có nội dung không liên quan với loại hình kinh doanh/ sản phẩm mà OA đã đăng ký với Zalo Official Account.
“Nội dung tin nhắn không phù hợp với điều khoản hoạt động của Zalo Official Account”: Tin broadcast vi phạm quy định OA.

# 2. VẬN HÀNH

## 2.4. TƯƠNG TÁC (CHAT 1-1) VỚI NGƯỜI QUAN TÂM

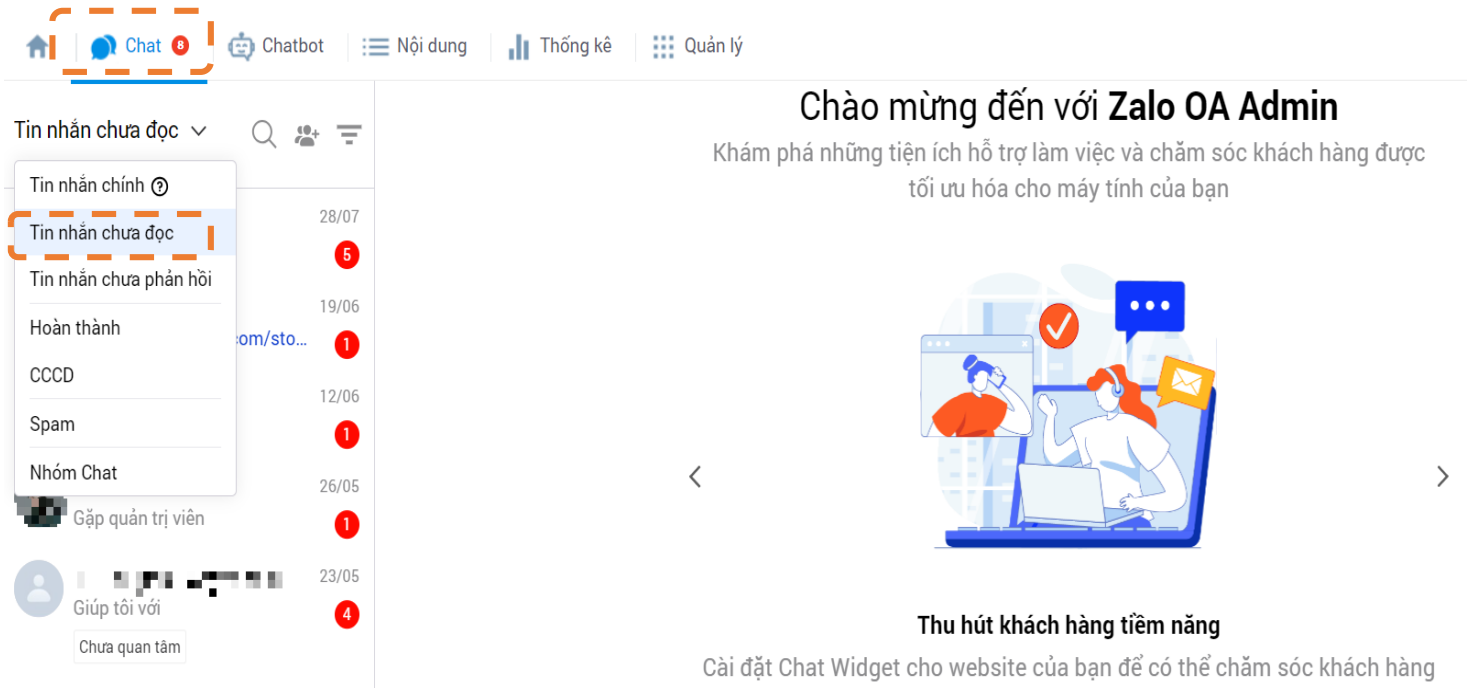
Tính năng chạt cho phép Quản trị viên tương tác 1-1 với người quan tâm OA. Tính năng này phục vụ cho việc tư vấn, giải đáp thắc mắc, tiếp nhận thông tin phản ánh của người dân,…

Để quản lý tin nhắn Chat, quản trị viên có thể thao tác lọc hoặc gắn nhãn cho các hội thoại.

### 2.4.1. Lọc tin nhắn chưa đọc

Mục Chat của OA được mặc định chứa tin nhắn tự động (do hệ thống gửi cho người dùng) và tin nhắn thủ công (do người dùng gửi đến OA hoặc do Quản trị viên gửi cho người dùng). Việc lọc tin nhắn sẽ nhằm tách riêng các tin nhắn thủ công mà người quan tâm gửi đến OA khỏi các tin nhắn tự động của hệ thống. Bằng cách này, cửa sổ chat sẽ chỉ hiện những tin nhắn chưa được trả lời (hoặc đã trả lời bằng Chat bot).

Hướng dẫn lọc tin nhắn chưa đọc: **Tại mục Chat -> Chọn Tin nhắn chính => Chọn Tin nhắn chưa đọc**



# 2. VẬN HÀNH

## 2.4. TƯƠNG TÁC (CHAT 1-1) VỚI NGƯỜI QUAN TÂM

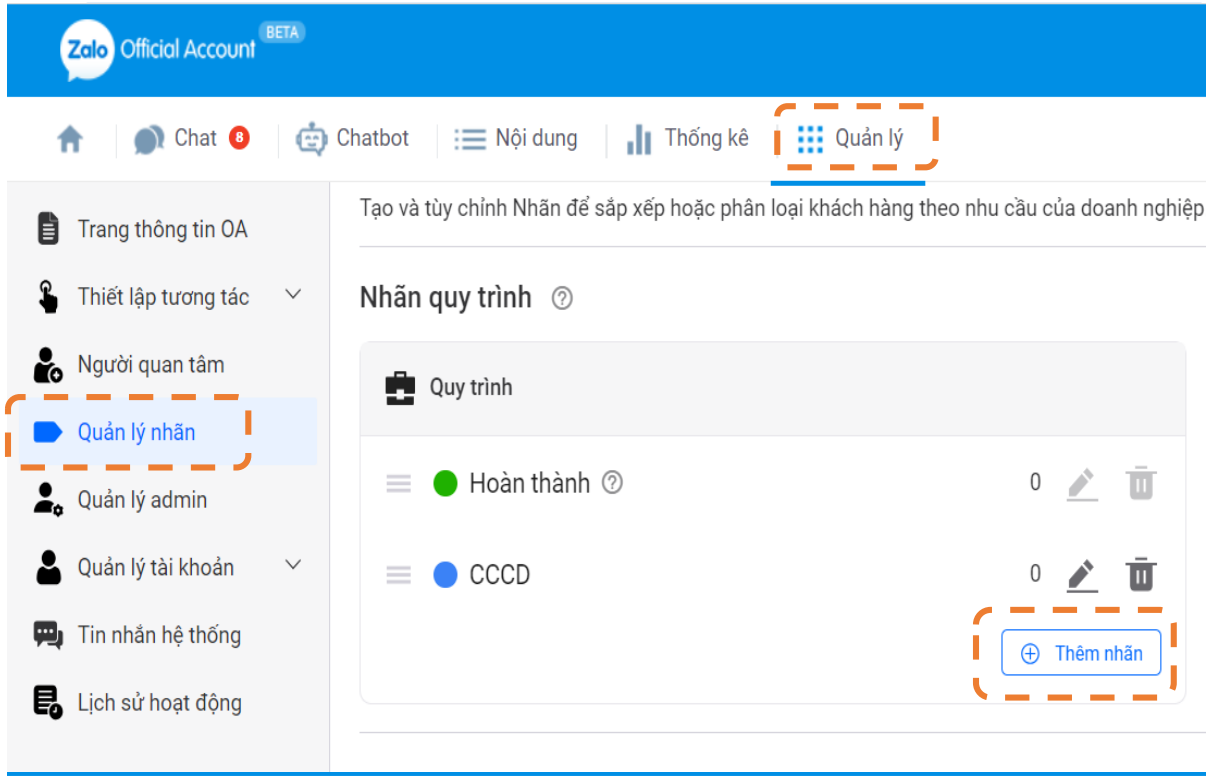
### 2.4.2. Gắn nhãn tin nhắn

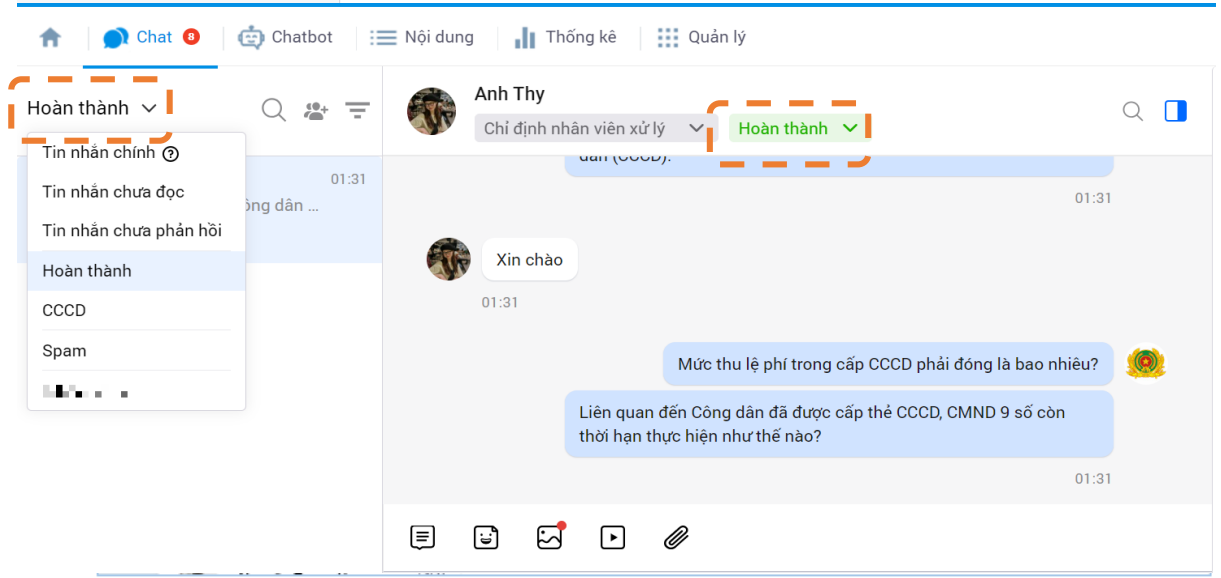
Sau khi đã lọc tin nhắn, với những trường hợp cần theo dõi thêm, Quản trị viên có thể thực hiện gắn nhãn cho hội thoại. Hiện có 02 loại nhãn sau: **Nhãn quy trình và nhãn thường**.

### a. Nhãn Quy trình

Là các nhãn do OA tự định nghĩa quy trình xử lý hội thoại. Nhãn hiển thị tại mục "Tin nhắn chính" trong cửa sổ chat. Ngoài nhãn "Hoàn thành" do hệ thống có sẵn, Quản trị viên có thể thêm các nhãn quy trình bằng cách:

- Tại mục **Quản lý** -> Nhấn **Quản lý nhãn** -> tại mục Nhãn quy trình, chọn **Thêm nhãn** -> Nhập tên Nhãn mới -> nhấn **Tạo nhãn** *(hình trên)*.
- Sau khi tạo, tiến hành gắn nhãn cho hội thoại tại phần Tin nhắn chính *(hình dưới)*. Lưu ý: Nhãn Quy trình chỉ có thể gắn 1 nhãn cho mỗi hội thoại, và khi có tin nhắn mới, nhãn sẽ tự động mất.



# 2. VẬN HÀNH

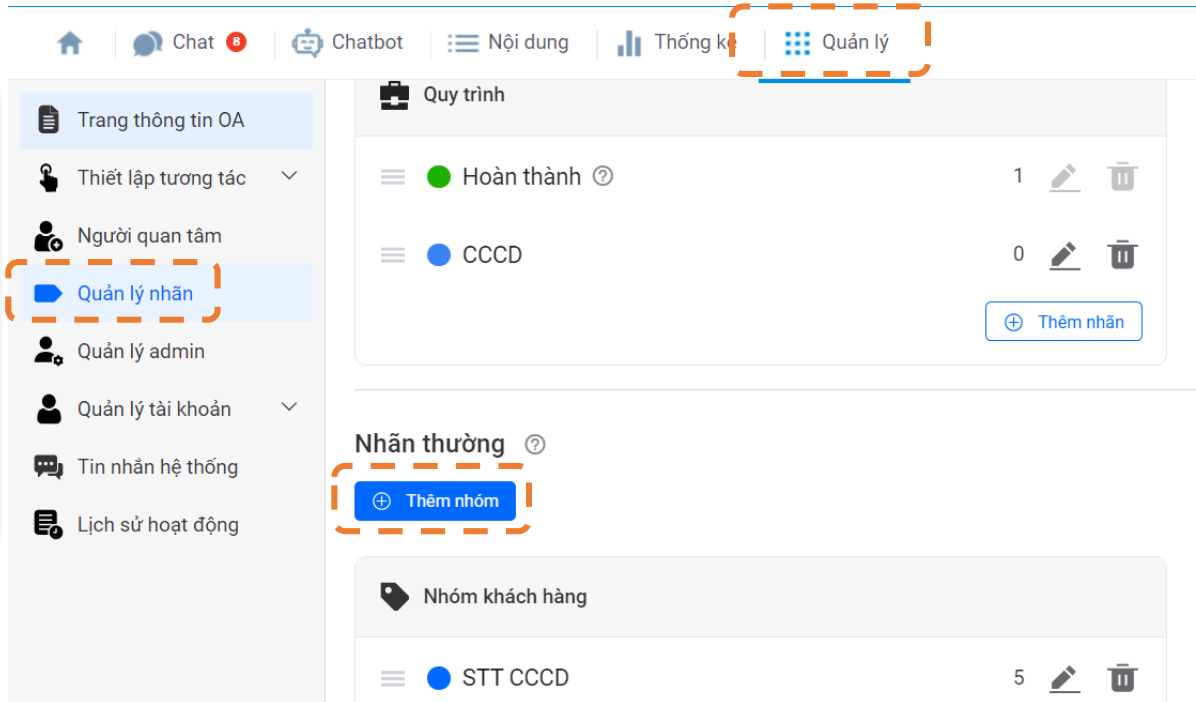
## 2.4. TƯƠNG TÁC (CHAT 1-1) VỚI NGƯỜI QUAN TÂM

### b. Nhãn thường

Là các nhãn dùng để phân loại hội thoại theo nhu cầu của Quản trị viên. Nhãn thường có thể có tối đa 10 nhóm. Mỗi nhóm tối đa 30 nhãn.

Quản trị viên có thể thêm nhóm và nhãn bằng cách:

- Tại mục **Quản lý** -> chọn **Quản lý nhãn** -> phần Nhãn thường, chọn **Thêm nhóm** -> chọn **Thêm nhãn.**
- Sau khi tạo, tiến hành gắn nhãn cho hội thoại tại phần **Thông tin liên lạc** - mục **Quản lý nhãn – Gắn nhãn** *(hình dưới)*. Có thể gắn nhiều nhãn cho 1 hội thoại nhưng khuyến khích Quản trị viên chỉ gắn từ 1 - 3 nhãn để tối ưu hiển thị trên thanh chat.

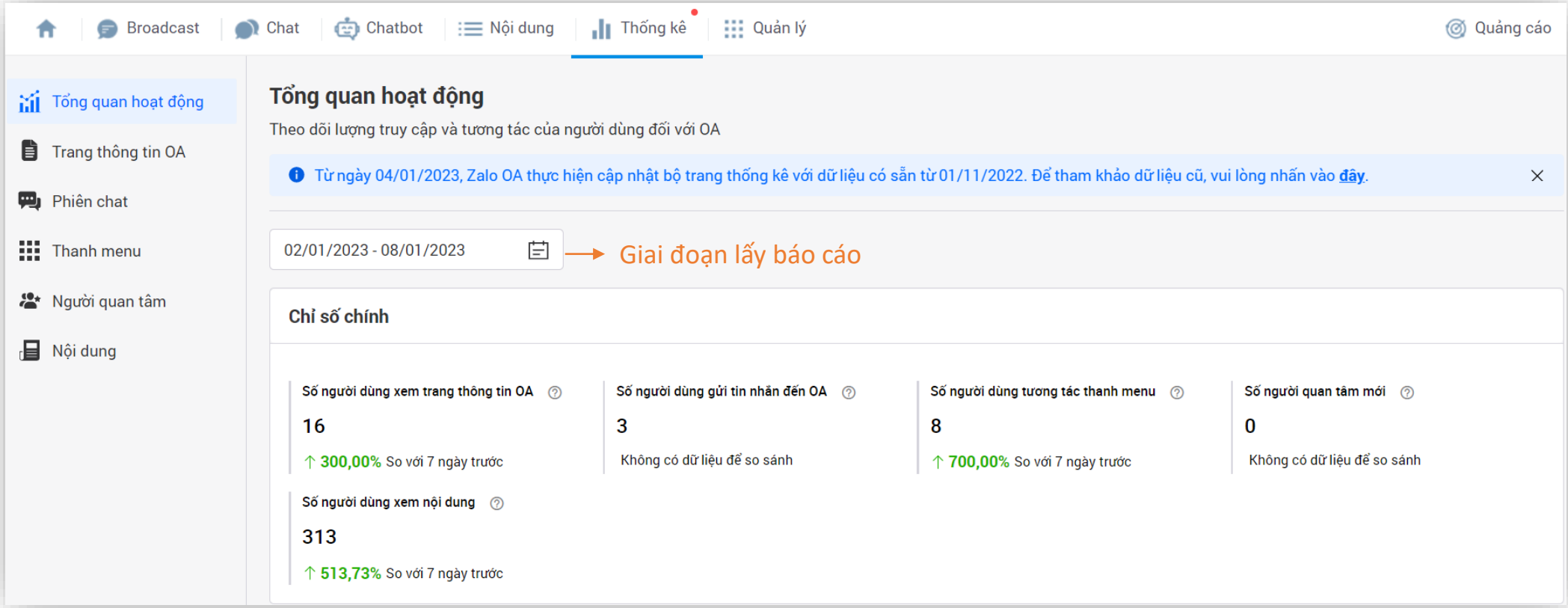





# 2. VẬN HÀNH

## 2.5. THỐNG KÊ HOẠT ĐỘNG CỦA OA

Trang thống kê với chỉ số mới được tổng hợp tự động mỗi ngày.
Chọn **Thống kê** → Chọn nội dung cần thống kê (**Tổng quan hoạt động/ Trang thông tin OA/ Phiên chat/ Thành menu**...) → Chọn giai đoạn cần lấy báo cáo → Chọn định dạng file tải về theo nhu cầu

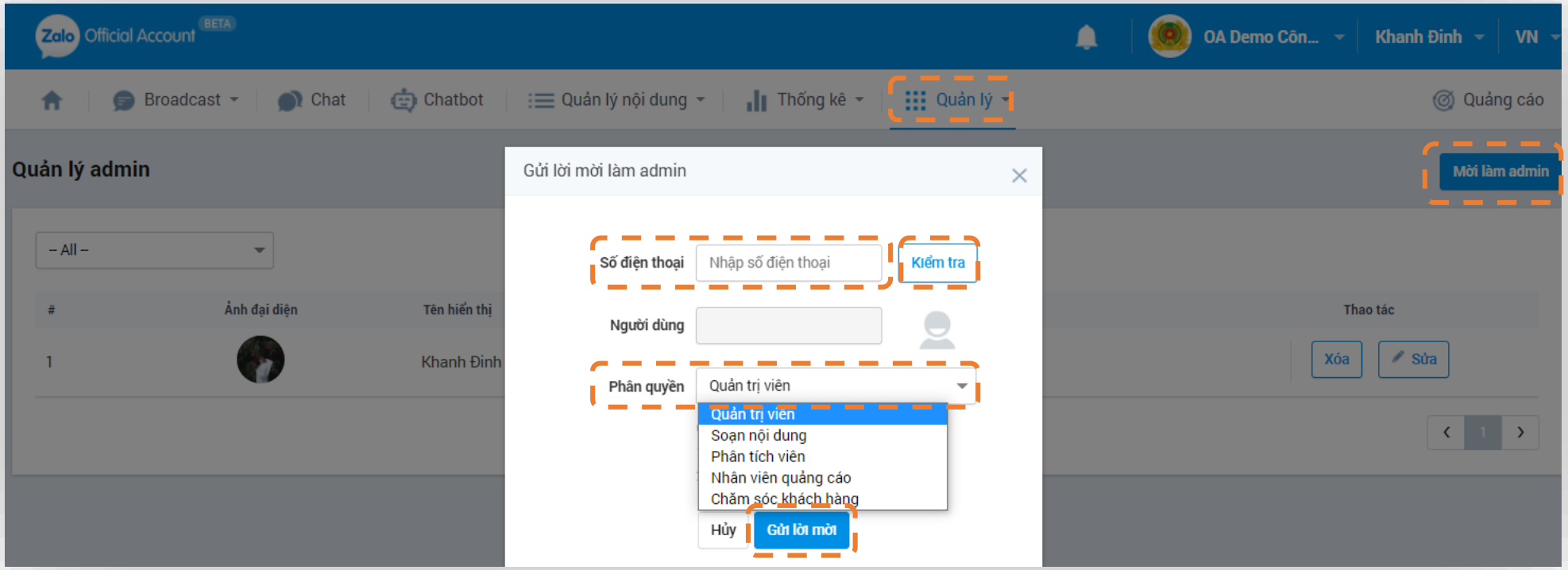


# 2. VẬN HÀNH

## 2.6. QUẢN LÝ – PHÂN QUYỀN ADMIN

Chọn **Quản lý → Quản lý Admin → Mời làm Admin → Nhập số điện thoại → Kiểm tra → Phân quyền → Gửi lời mời**

- **Quản trị viên:** là Quyền quản trị cao nhất, bao gồm:
  1. Quản lý danh sách admin
  2. Xóa OA và tất cả các quyền khác
- **Soạn nội dung:** Có thể thay đổi thông tin chung, thiết lập cấu hình/thanh menu, soạn bài viết, gửi broadcast, nhắn tin trả lời khách hàng và người quan tâm OA
- **Phân tích viên:** Xem các số liệu thống kê, báo cáo của OA
- **Chăm sóc khách hàng:** Trả lời chat người dùng
- **Nhân viên quảng cáo:** Sử dụng các chức năng hỗ trợ cho việc tự chạy quảng cáo cho OA trên Zalo



# 2. VẬN HÀNH

## 2.7. CÀI ĐẶT CHATBOT

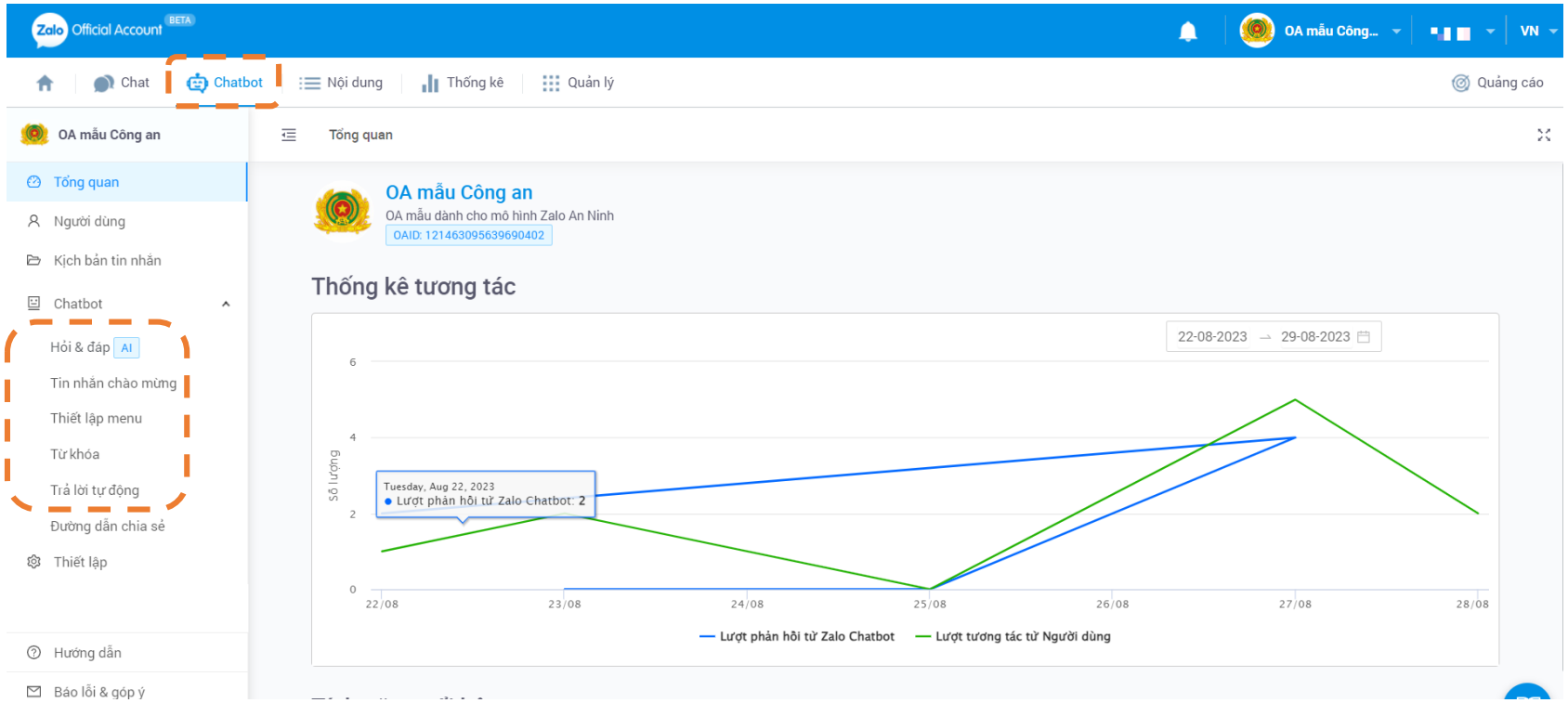
Các nội dung cần cài đặt cho Chatbot

2.7.1. Tin nhắn chào mừng

2.7.2. Thiết lập menu

2.7.3. Từ khóa

2.7.4. Trả lời tự động

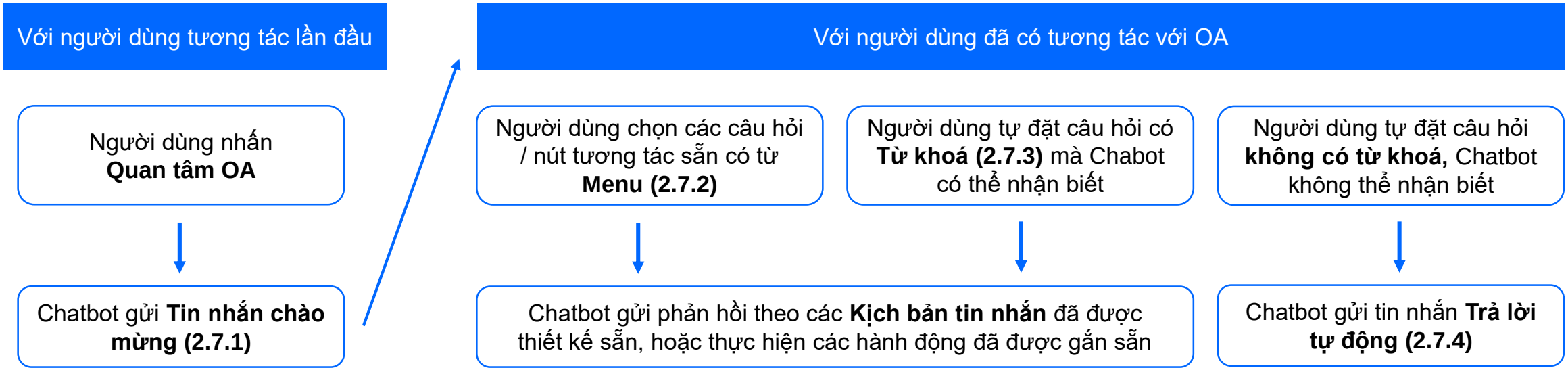


# 2. VẬN HÀNH

## 2.7. CÀI ĐẶT CHATBOT

Chatbot tương tác với người dùng theo kịch bản hội thoại do Quản trị viên thiết kế sẵn.

Mỗi tính năng của chatbot phục vụ cho các tình huống tương tác khác nhau.

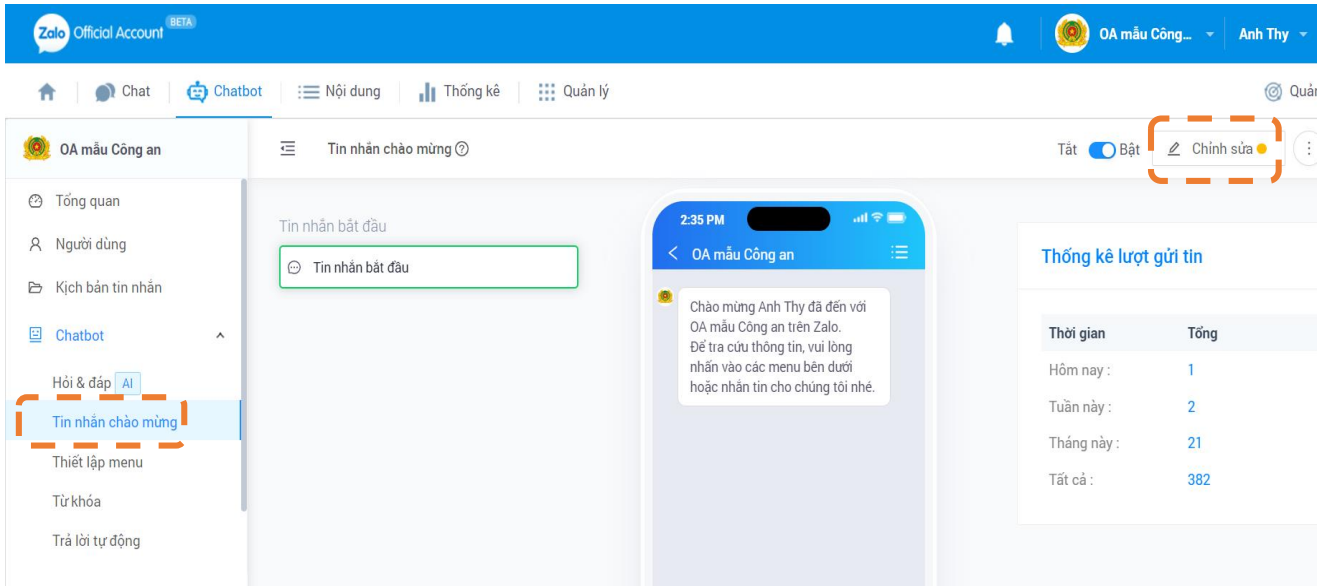


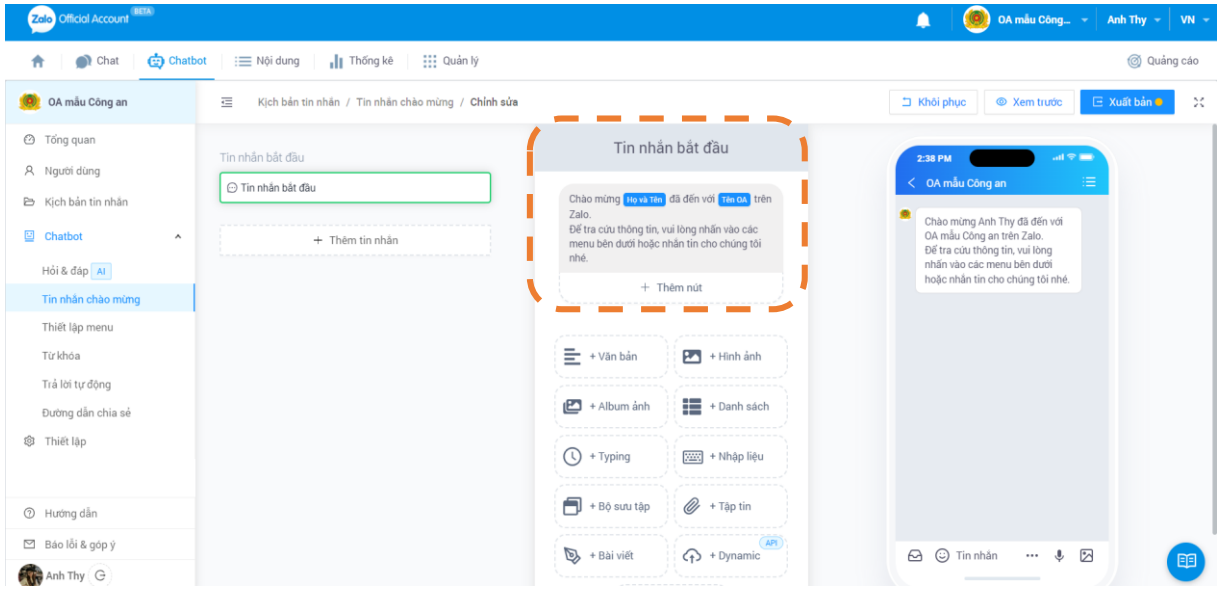

*Tham khảo video Hướng dẫn tại: https://chatbot.oa.zalo.me/huong-dan.html?id=welcome-message*

# 2. VẬN HÀNH

## 2.7.1. Tin nhắn chào mừng

- Bước 1: Chọn “**Tin nhắn chào mừng**” → “**Chỉnh sửa**”
- Bước 2: Tạo nội dung cho “**Tin nhắn bắt đầu**”. Có thể đính kèm thêm các trường thông tin tại dấu tia chớp (VD: Họ và Tên, Tên OA ...)







Click chuột phải vào vị trí cần chèn để hiện ra các trường thông tin đính kèm

# 2. VẬN HÀNH

### 2.7.1. Tin nhắn chào mừng

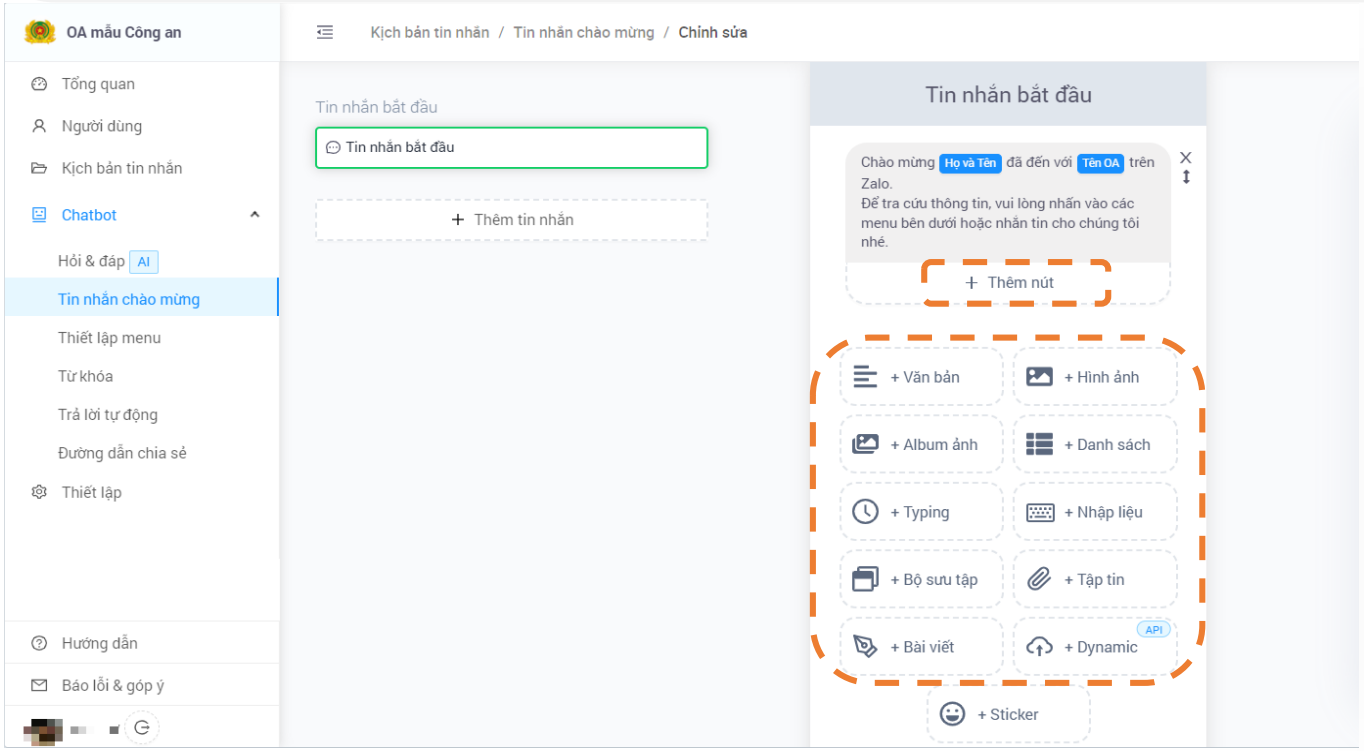
Sau 2 bước thiết lập cơ bản trên, có thể thêm các thiết lập khác để Chatbot gửi kèm theo Tin nhắn bắt đầu, gồm thêm **Nút** hoặc thêm **Các nội dung độc lập.**

**Thêm Nút:**

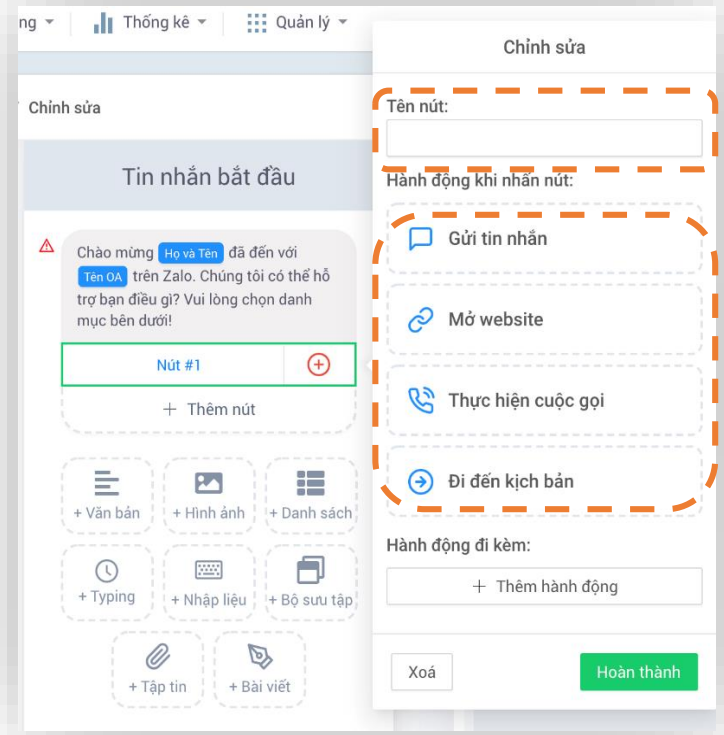
- Chọn "**Thêm nút**". Có thể thêm số lượng Nút tuỳ ý *(Ảnh 1)*
- Đặt tên nút (tên nút sẽ hiển thị ngay bên dưới tin nhắn bắt đầu)
- Gắn hành động cho từng Nút: Gửi tin nhắn, Mở website, Thực hiện cuộc gọi, Đi đến kịch bản tin nhắn đã có sẵn *(Ảnh 2)*

**Thêm Các nội dung độc lập:**

- Chọn nội dung muốn đính kèm: Văn bản, Hình ảnh, Tập tin, Bài viết,… *(Ảnh 1)*




*Ảnh 1*



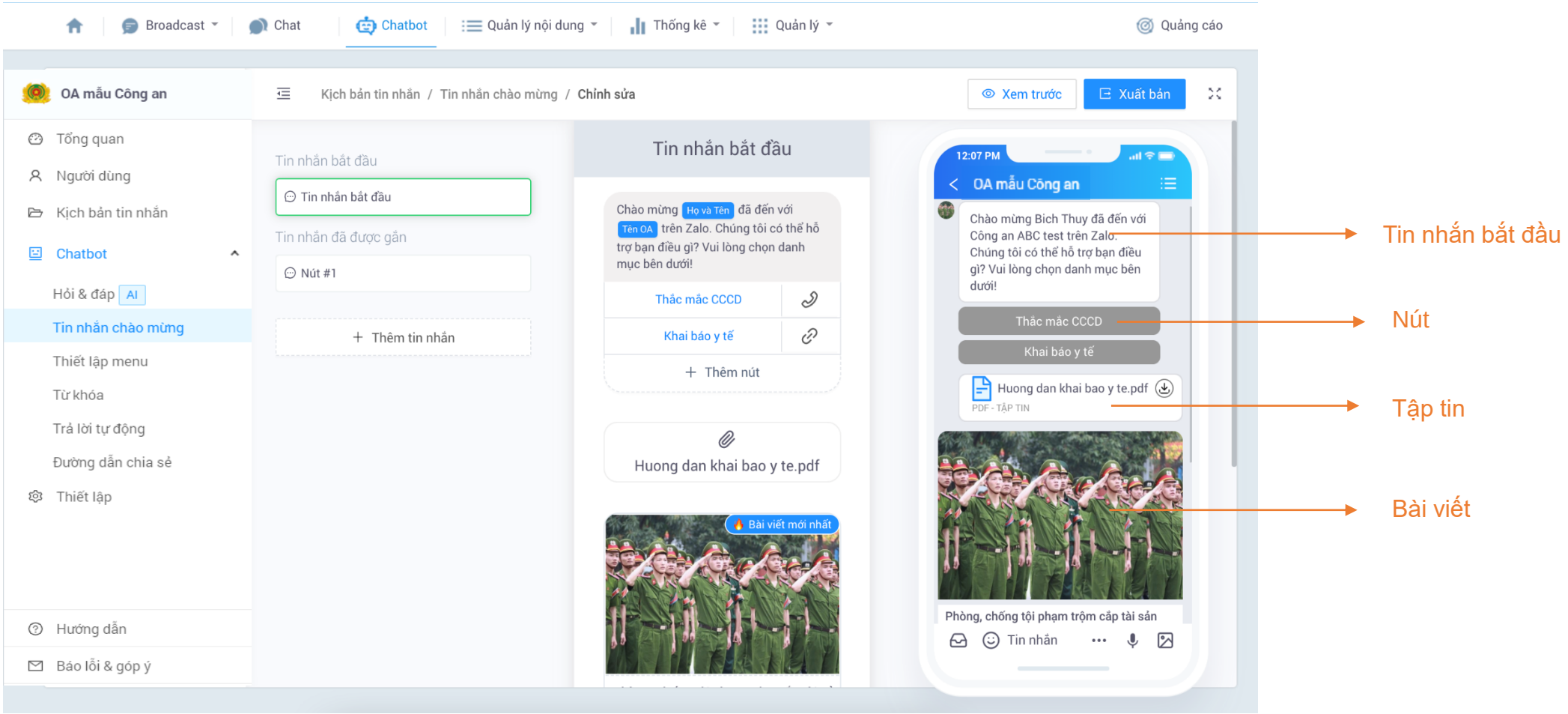

*Ảnh 2*

# 2. VẬN HÀNH

### 2.7.1. Tin nhắn chào mừng

- Khi đã hoàn tất các thiết lập, tin nhắn chào mừng sẽ được hiển thị để Xem trước như ảnh.
- Chọn "**Xuất bản**" để hoàn tất thiết lập.

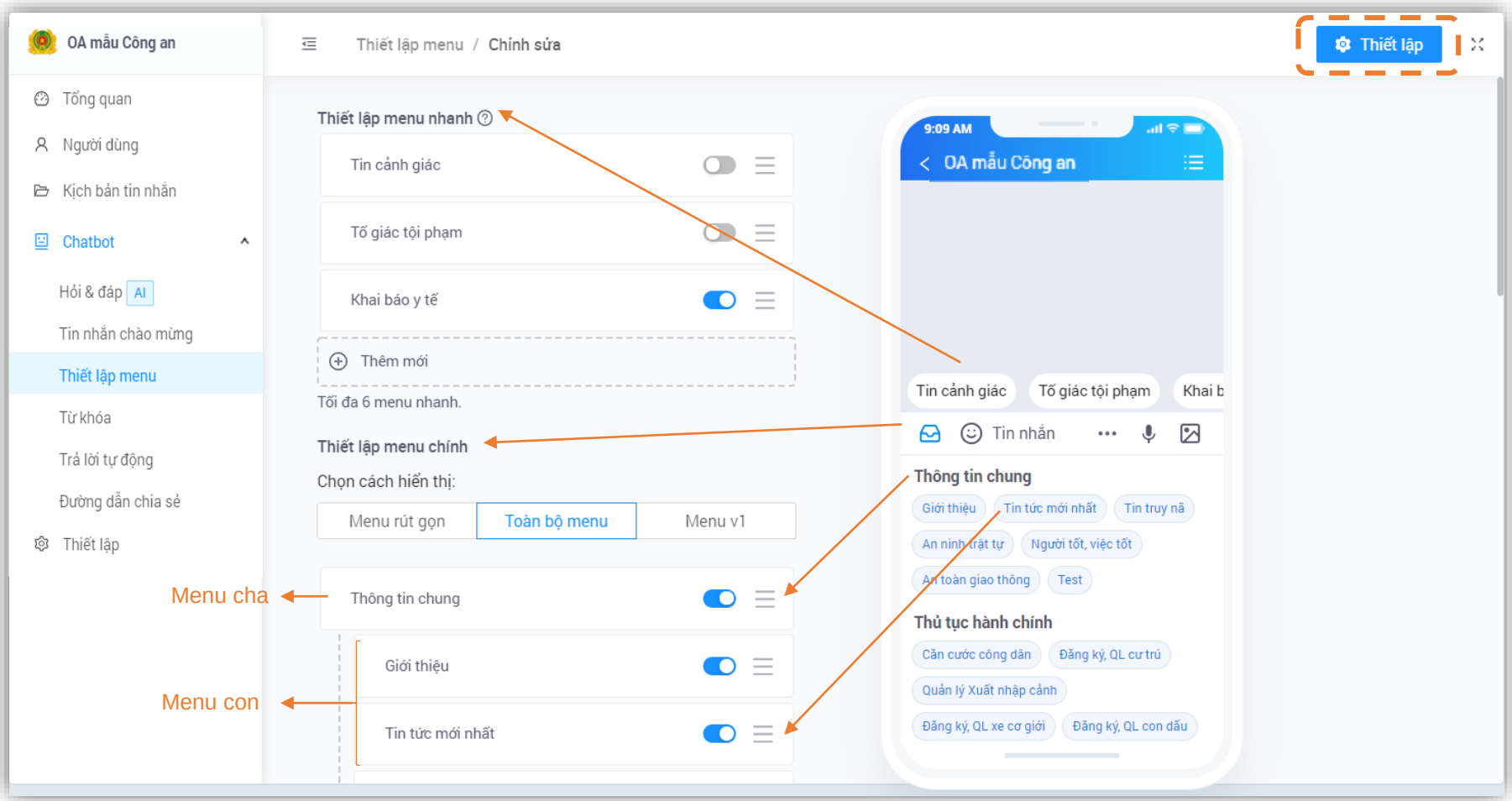
***Lưu ý**: Các thiết lập nên được cân nhắc lựa chọn để phù hợp với mục đích sử dụng của từng OA.*



# 2. VẬN HÀNH

### 2.7.2. Thiết lập menu tra cứu tự động

- Bước 1: Thiết lập menu chính
- Bước 2: Thiết lập menu nhanh
- Bước 3: Nhấn nút "**Thiết lập**" để lưu cài đặt. *Lưu ý: Sau khi thực hiện bất kỳ thay đổi giờ các mục Kịch bản tin nhắn,Thiết lập menu,Từ khóa,Trả lời tự động,…đều cần nhất nút "Thiết lập" mới có thể đi vào hoạt động.*

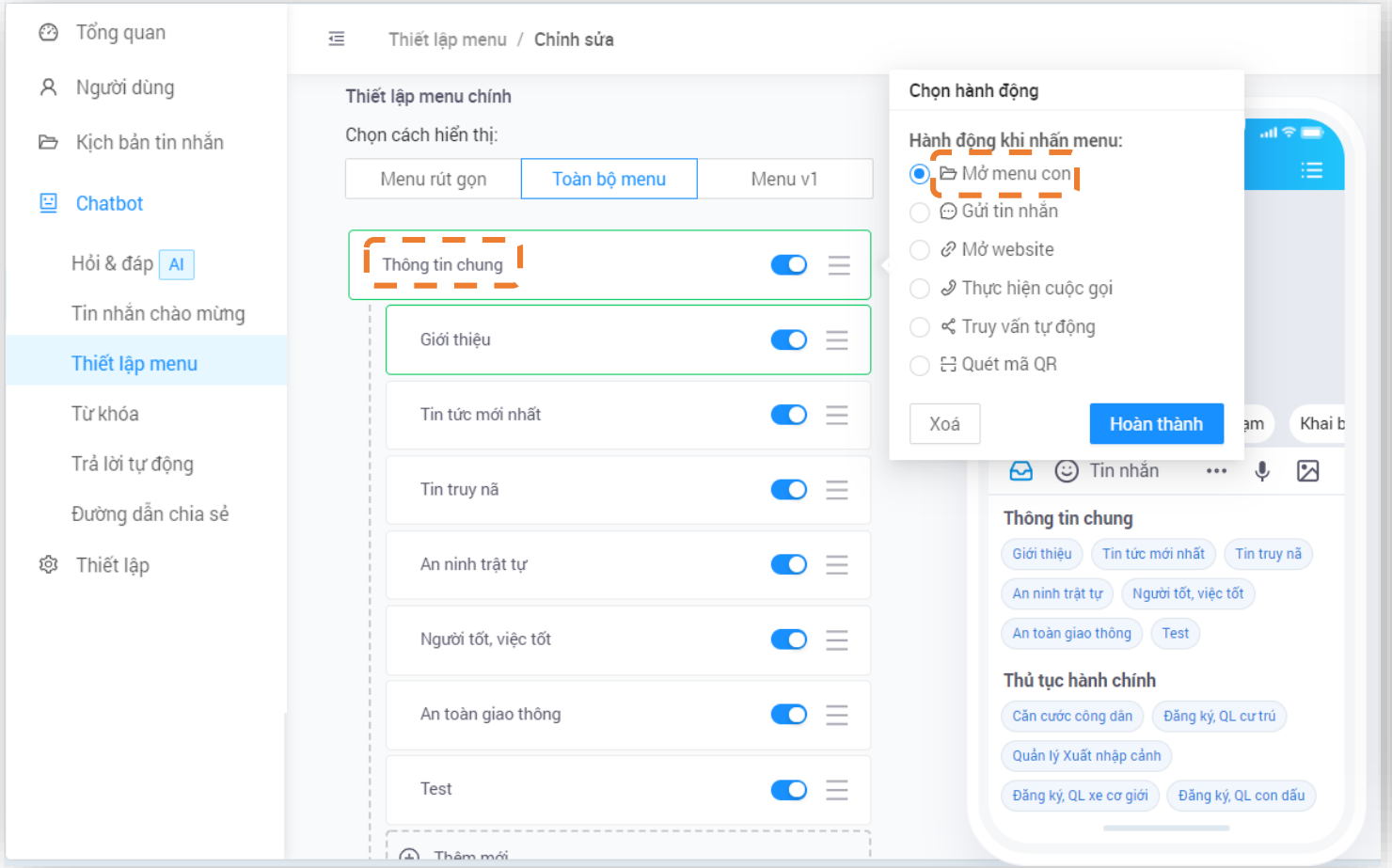


# 2. VẬN HÀNH

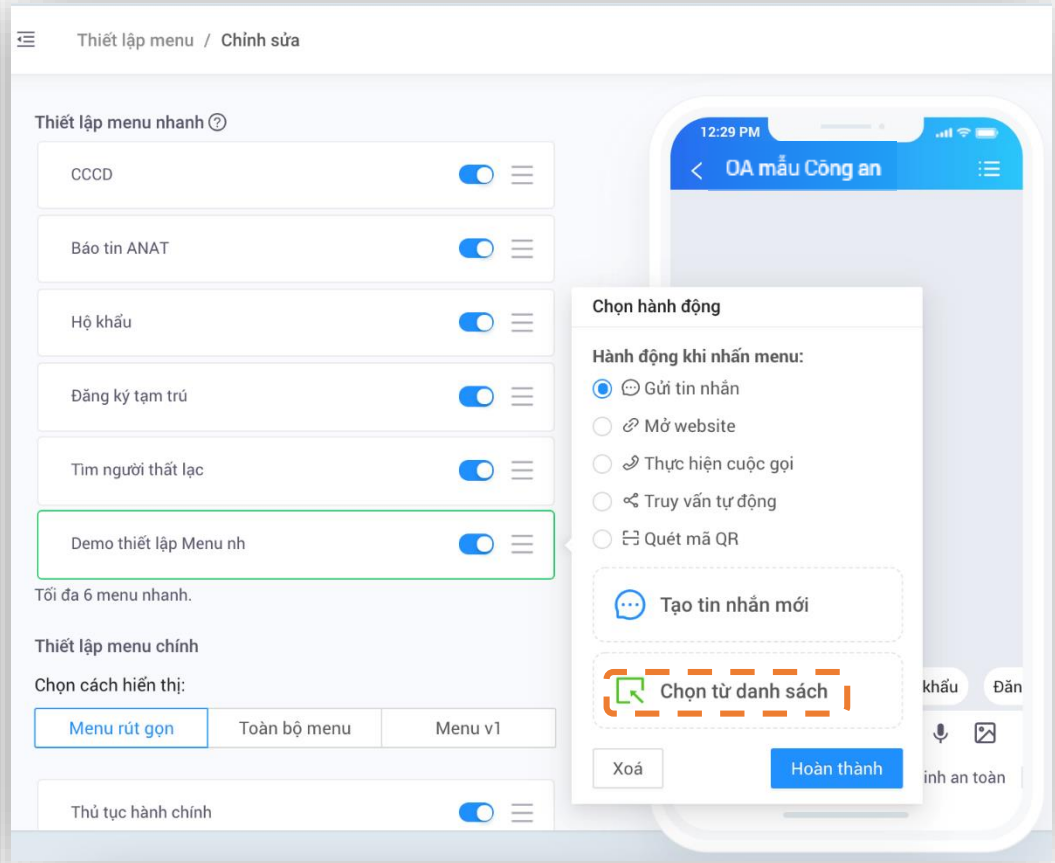
### 2.7.2. Thiết lập menu tra cứu tự động

- Đặt tên cho Menu Chính → Click chọn hành động khi nhấn menu: "**Mở Menu con**" *(Ảnh 1)*
- Đặt tên cho Menu Con → Chọn hành động khi nhấn menu tùy theo nhu cầu như: Gửi tin nhắn, Mở website, Thực hiện cuộc gọi...

***Tips:*** Thông thường, các cơ quan sẽ sử dụng hành động "**Gửi tin nhắn**" nhiều nhất. Để thiết lập nhanh chóng hơn, hãy tạo trước các **Kịch bản tin nhắn**, sau đó trong phần "**Gửi tin nhắn**", chọn "**Chọn từ danh sách**" *(Ảnh 2)*




*Ảnh 1*



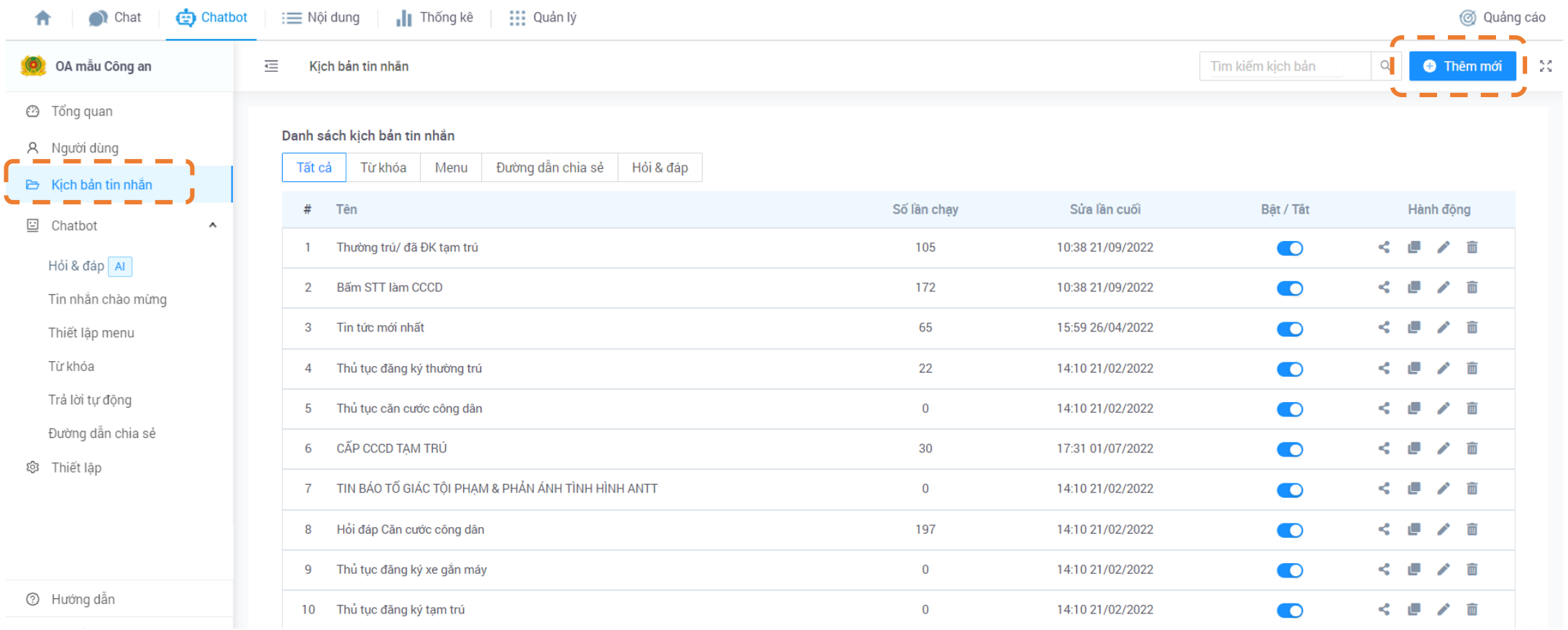

*Ảnh 2*

# 2. VẬN HÀNH

### 2.7.2. Thiết lập menu tra cứu tự động

**Hướng dẫn tạo các Kịch bản tin nhắn**

- Bước 1: Chọn "**Kịch bản tin nhắn**" → Chọn "**Thêm mới**"

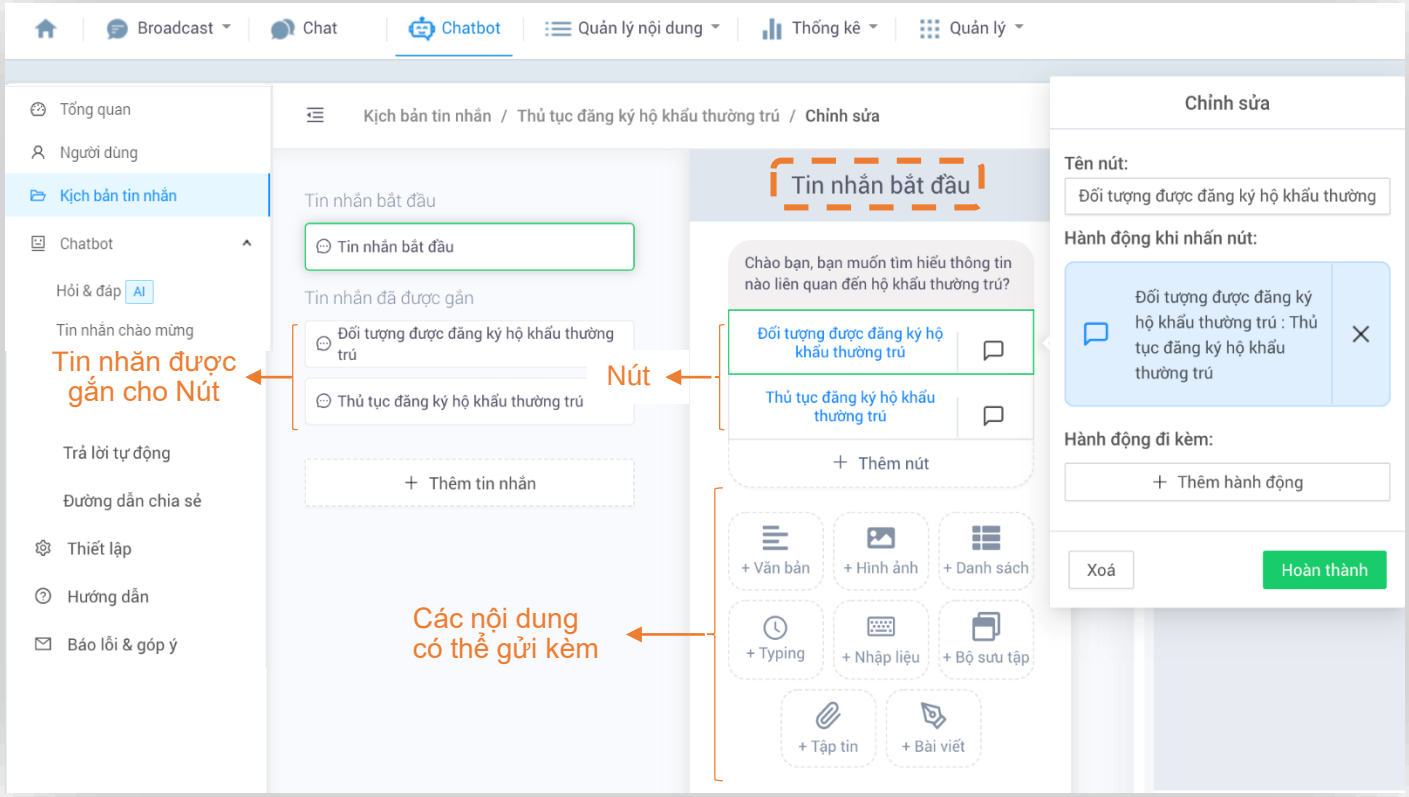


# 2. VẬN HÀNH

## 2.7.2. Thiết lập menu tra cứu tự động

**Hướng dẫn tạo Kịch bản tin nhắn**

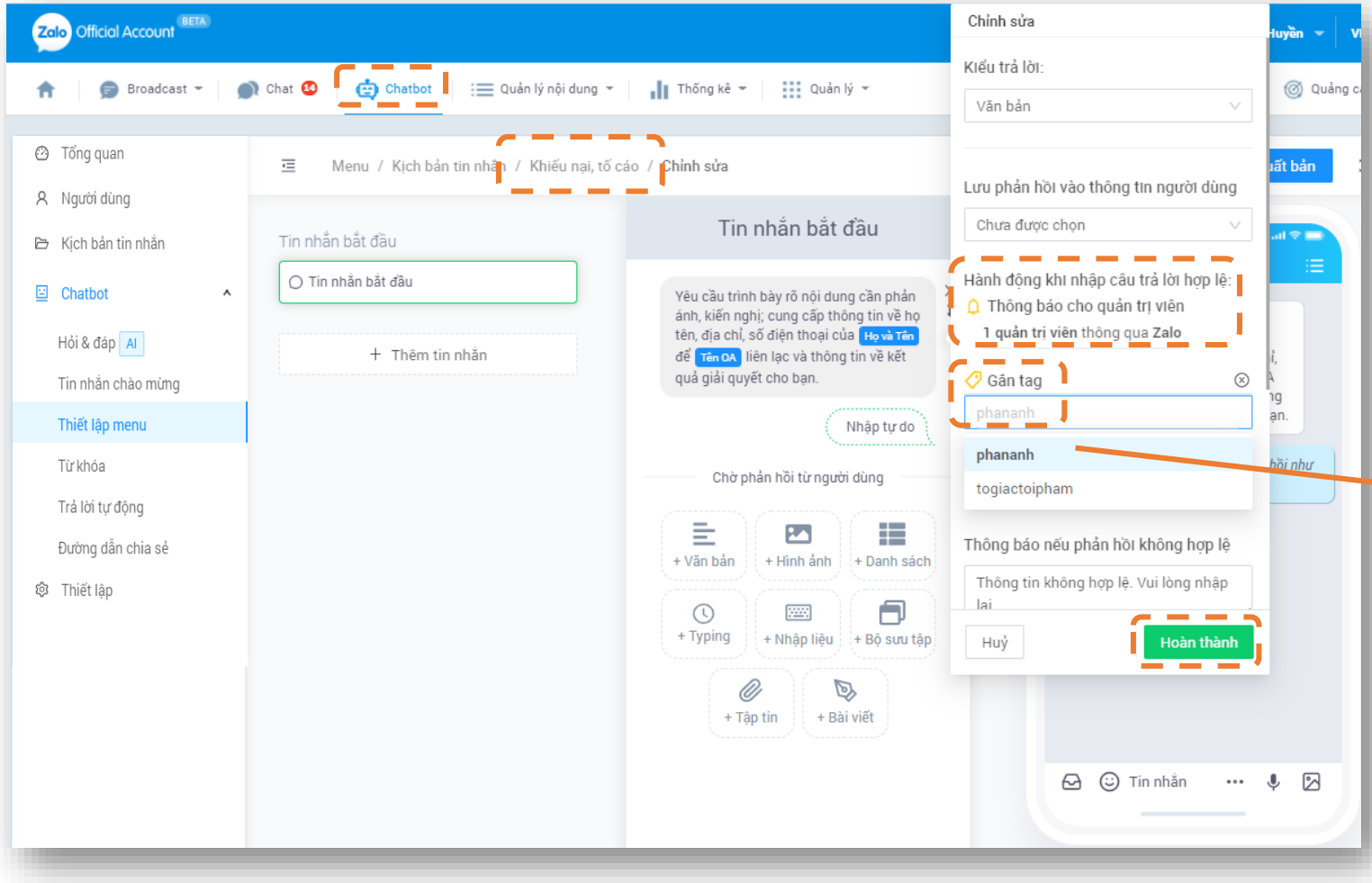
- Bước 2: Tạo nội dung cho Kịch bản tin nhắn, gồm: Nội dung **Tin nhắn bắt đầu**, các **Nút** và **Các nội dung độc lập khác** đi kèm với tin nhắn bắt đầu.
- Bước 3: Gắn hành động cho các **Nút.**
  *Lưu ý: Nếu hành động gắn cho Nút là "**Gửi tin nhắn**", cần tiếp tục tạo nội dung tin nhắn trong phần "**Tin nhắn đã được gắn**". Quy trình này có thể được lặp lại nhiều lần nếu Kịch bản tin nhắn có nhiều tầng, lớp nội dung.*
- Bước 4: Chọn "**Xuất bản**" để hoàn tất thiết lập.
- Bước 5: Tiếp tục tạo các **Kịch bản tin nhắn** khác

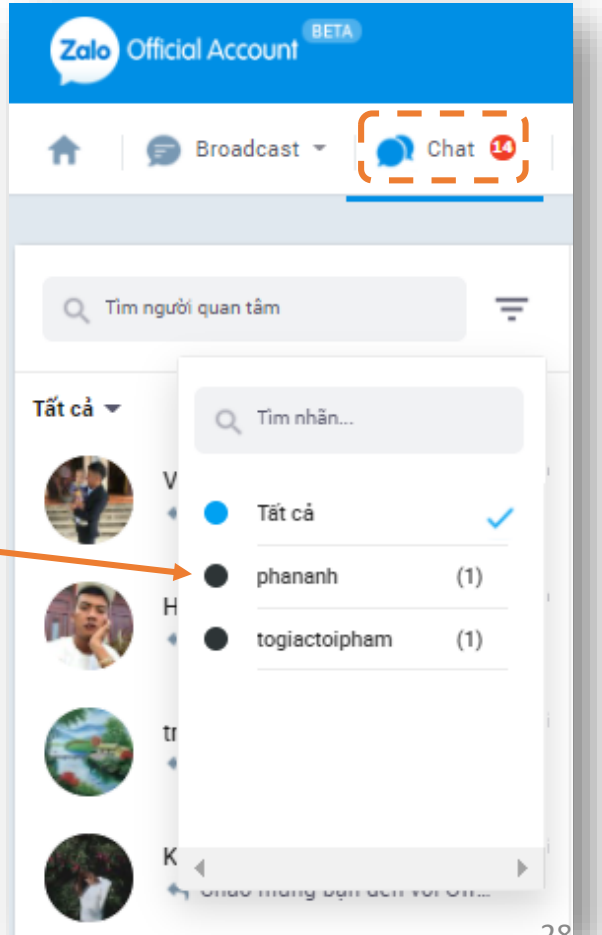


# 2. VẬN HÀNH

## 2.7.2 Thiết lập menu tra cứu tự động

Khi gắn hành động cho Nút, với các nội dung quan trọng, cần hệ thống thông báo để Quản trị viên trả lời Người quan tâm, chọn **“Gắn tag”,** hoặc “**Thông báo cho quản trị viên**” trong “**Hành động đi kèm**”. Các nội dung đã được gắn tag sẽ được lọc trong tính năng “**Chat**”.

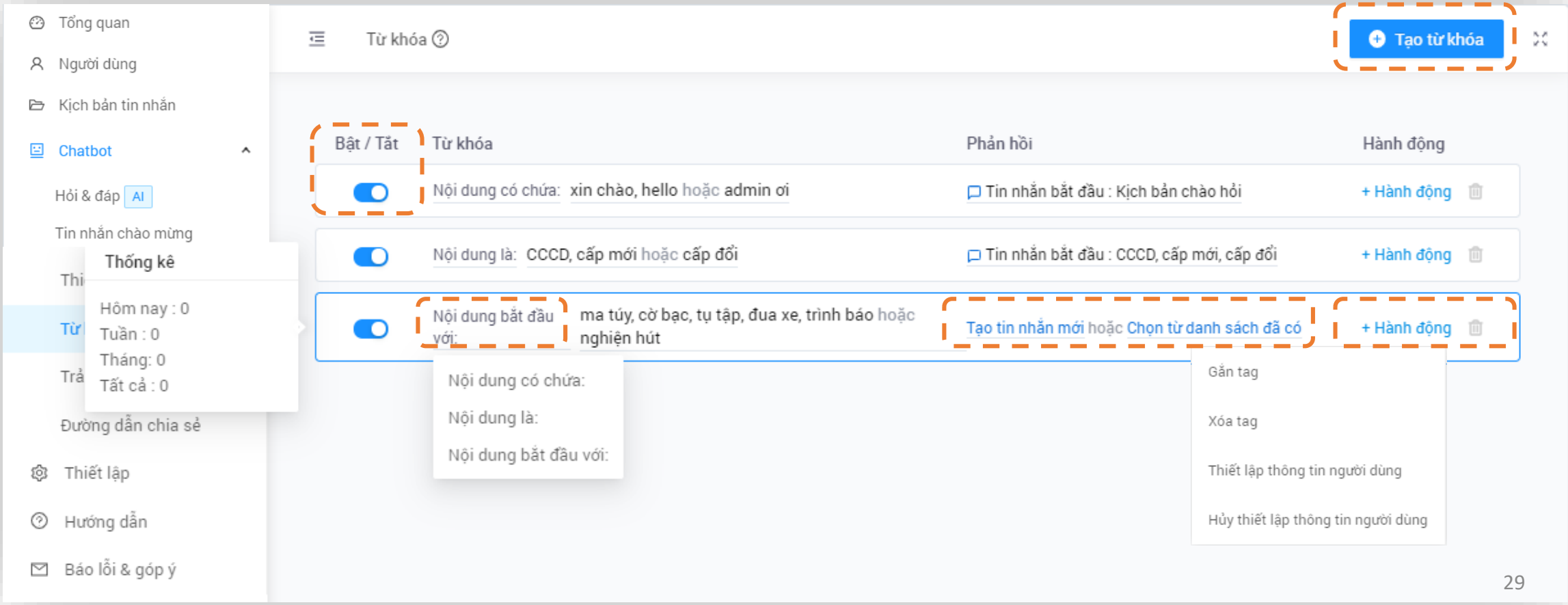


# 2. VẬN HÀNH

## 2.7.3. Thiết lập trả lời tự động khi tin nhắn đến chứa Từ khóa

- Tạo kịch bản trả lời tự động với từ khóa thường gặp, khi người quân tâm nhắn tin có chứa từ khóa tới OA, Chat bot sẽ tự động trả lời theo kịch bản cài đặt sẵn.
- Từ khoá là những từ thông dụng mà Người quan tâm hay sử dụng trong tương tác.
- Nhập các từ khóa được phân cách nhau bởi dấu phẩy, ví dụ: CCCD, cấp mới, cấp đổi…
- Lưu ý nhấn nút "**Bật / Tắt**" từ khóa cần sử dụng sau khi tạo.
- Có thể gắn kèm thêm "hành động" cho từ khóa



# 2. VẬN HÀNH

### 2.7.3. Thiết lập trả lời tự động khi tin nhắn đến chứa Từ khóa

Có 3 quy tắc trong việc cài đặt 1 từ khóa mới:

➢ "**Nội dung là**":

- Chỉ hoạt động với những tin nhắn có nội dung giống hoàn toàn với từ khóa bạn đặt ra, không phân biệt chữ viết hoa/ thường.

*Ví dụ: bạn đặt nội dung là "xin chào", thì tin nhắn của người gửi bắt buộc phải là "xin chào" thì mới hoạt động.*

➢ "**Nội dung có chứa**":

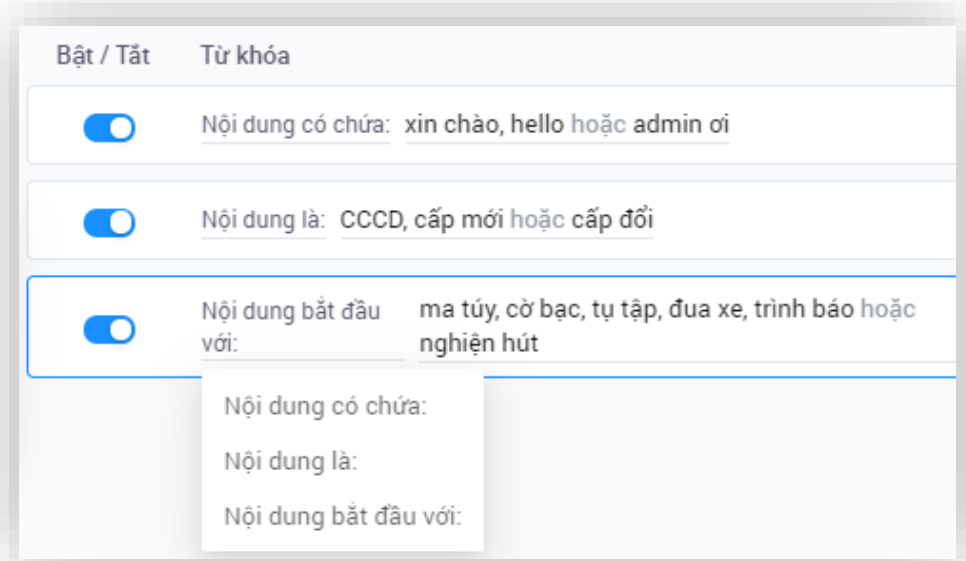
- Tùy chọn này linh hoạt hơn, vì chỉ cần trong nội dung tin nhắn có chứa từ khóa là sẽ hoạt động.

*Ví dụ: bạn đặt nội dung có chứa "xin chào". Giả sử người gửi nội dung: "xin chào, hôm nay công an phường có cấp CCCD hay không?" thì chức năng này sẽ hoạt động.*

- Đặc biệt lưu ý: Cẩn thận với các từ khóa ngắn, vì chúng có thể được kích hoạt trong 1 số trường hợp các tin nhắn có chứa các từ khóa này.

➢ "**Nội dung bắt đầu với**":

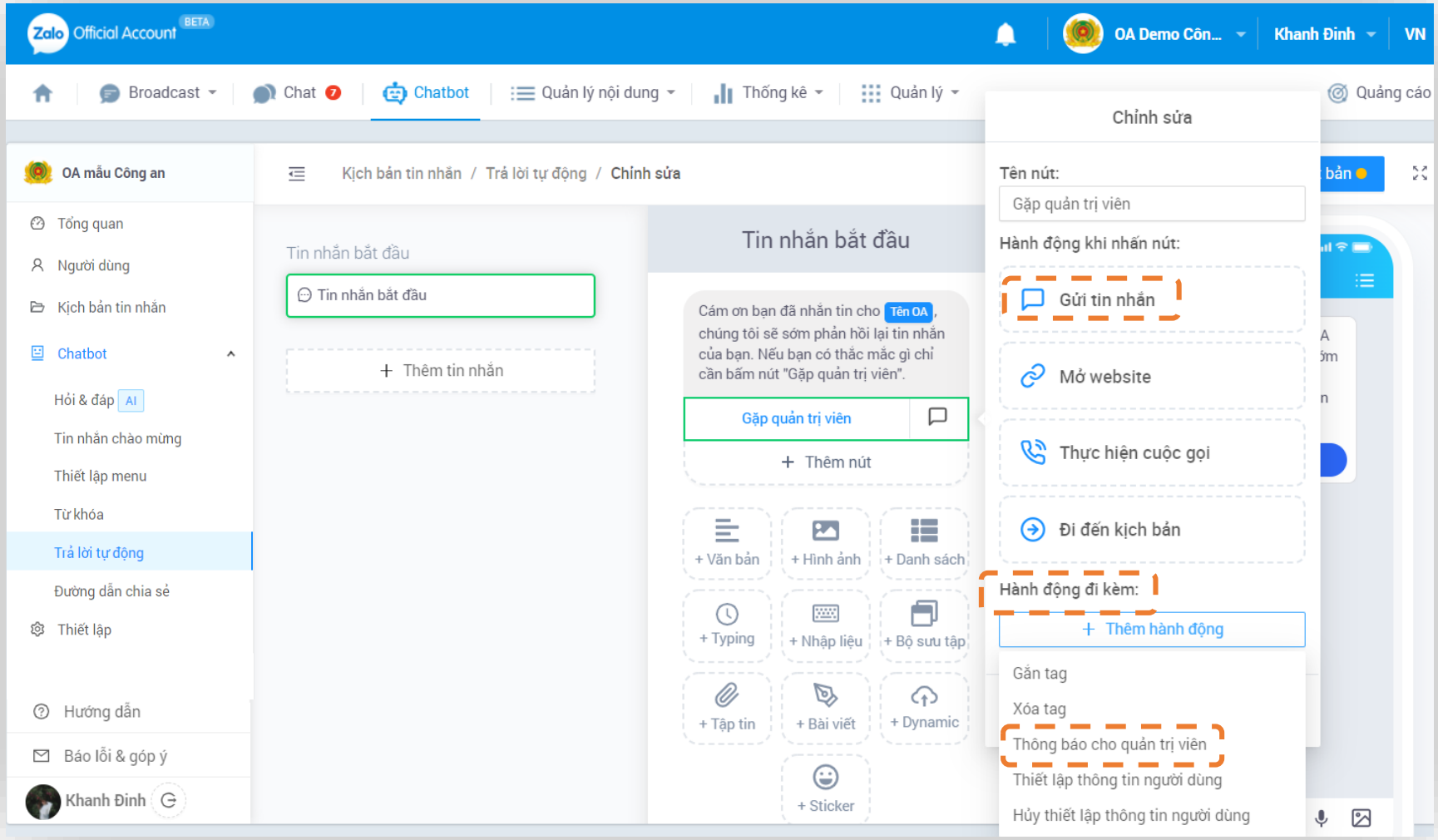
- Đây là 1 giải pháp thông minh để tự động hóa việc trả lời các câu hỏi phổ biến.
- Theo như quy tắc này, thì từ khóa bạn đặt phải nằm đầu tiên trong nội dung chat thì mới hoạt động.
- Bạn thử tưởng tượng 1 loạt các câu trả lời cho câu hỏi có chứa cụm từ "Bạn có thể" ở đầu, và soạn 1 loạt các câu trả lời đó cho người dùng chọn.



# 2. VẬN HÀNH

## 2.7.4. Thiết lập trả lời tự động khi tin nhắn đến KHÔNG chứa Từ khóa

- Cài đặt này giúp Chat bot trả lời tự động khi người dùng KHÔNG nhập đúng từ khóa.
- Nội dung tin nhắn trả lời tự động có thể là đề nghị người dùng chọn tra cứu từ Menu hoặc đợi quản trị viên phản hồi.
- Quản trị viên có thể tạo **Hành động đi kèm** là "**Thông báo cho quản trị viên**". Khi đó, hệ thống sẽ báo cho quản trị viên rằng có tin nhắn mới từ người quan tâm.





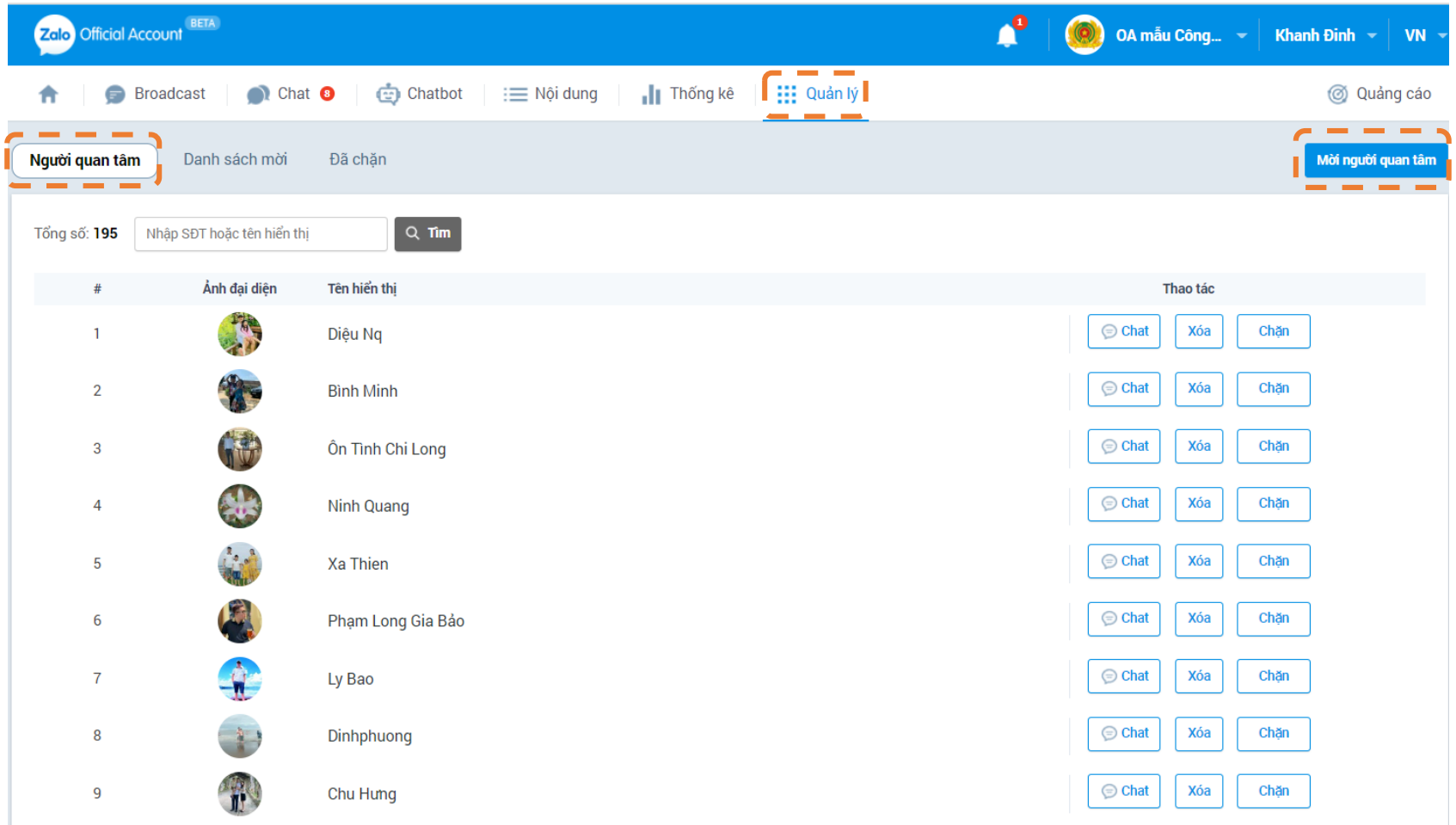
Zalo

# QUẢNG BÁ OFFICIAL ACCOUNT CHO NGƯỜI DÂN

# 3. QUẢNG BÁ OFFICIAL ACCOUNT CHO NGƯỜI DÂN

## CÁCH 1: MỜI BẠN BÈ QUAN TÂM TỪ OA

- Mời bạn bè quan tâm OA: tối đa 20 người/ngày. Admin chỉ được nhập số điện thoại mời quan tâm có trong danh bạ Zalo. Cách này chỉ phù hợp để mời cán bộ trong cơ quan.
- Cách thực hiện: **Quản lý → Người quan tâm → Mời người quan tâm**



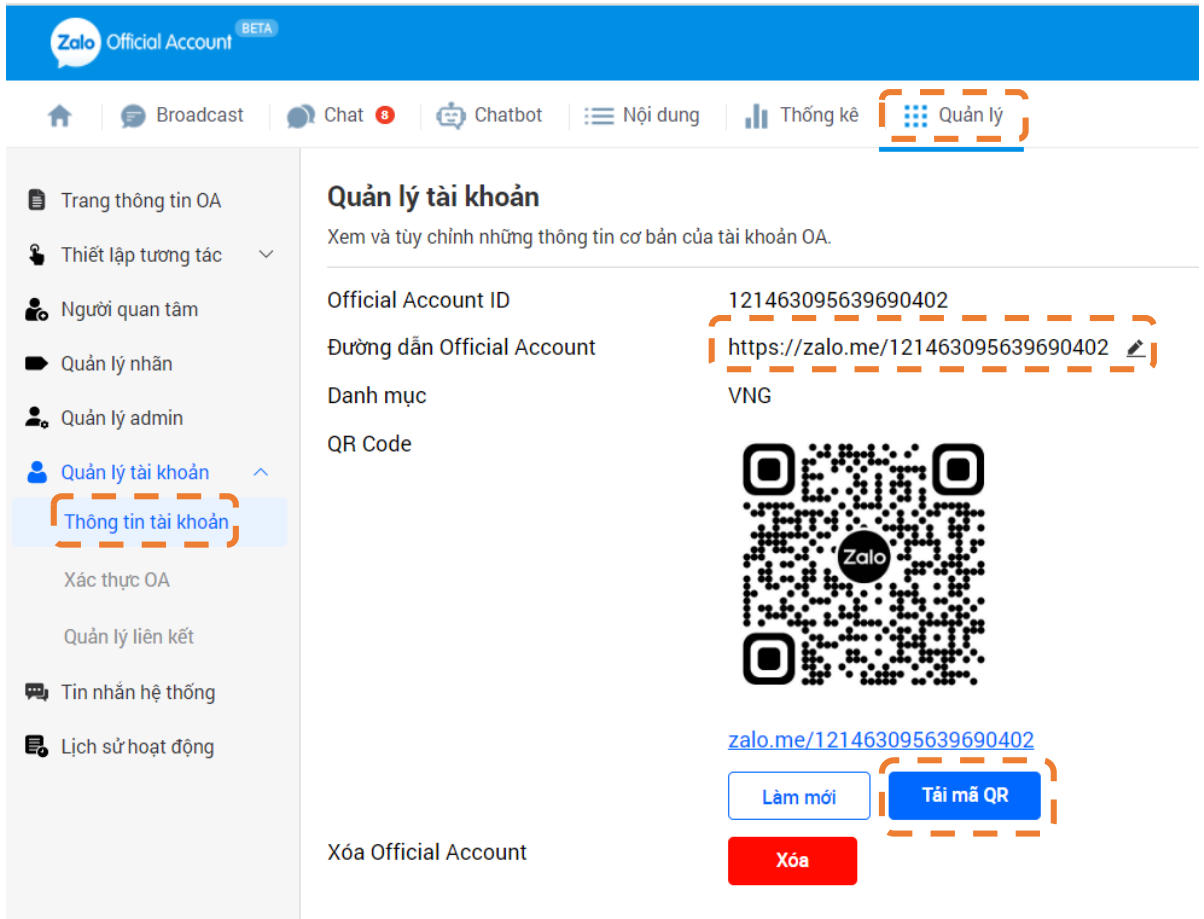
# 3. QUẢNG BÁ OFFICIAL ACCOUNT CHO NGƯỜI DÂN

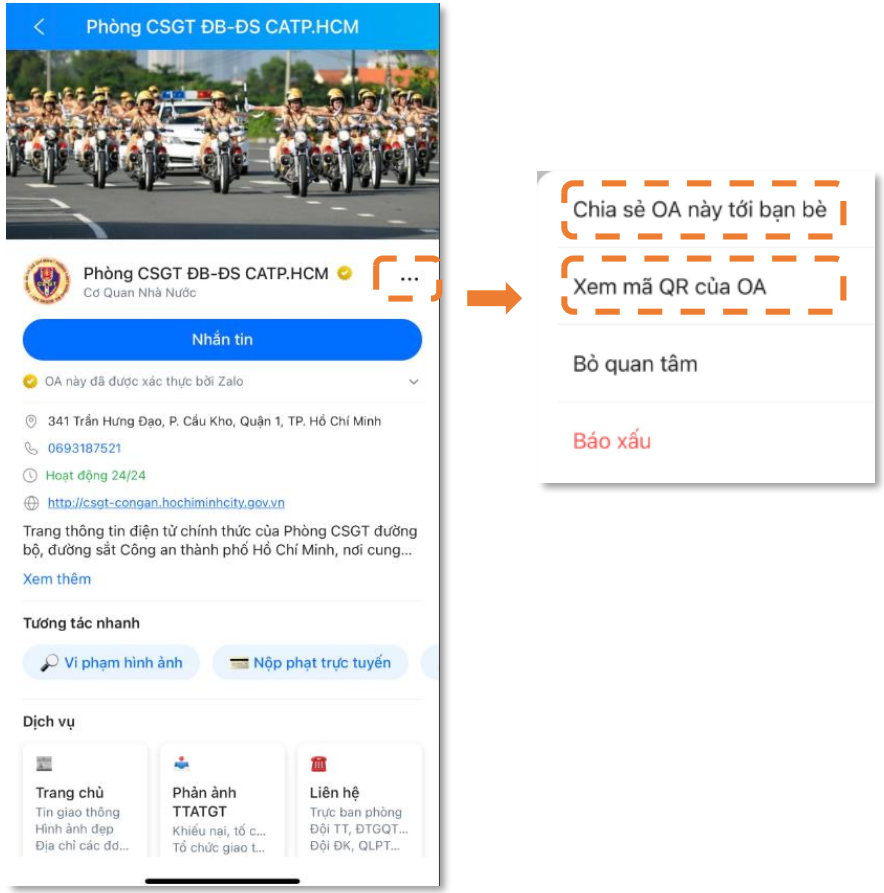
## CÁCH 2: CHIA SẺ LÊN NHẬT KÝ ZALO, CHIA SẺ CHO BẠN BÈ

Chia sẻ mã QR code hoặc đường dẫn OA lên nhật ký, trên các trang mạng xã hội, website... Hoặc gửi cho bạn bè

- Cách lấy mã QR của OA từ công cụ Quản lý OA: **Quản lý → Quản lý tài khoản → Thông tin tài khoản → Tải mã QR**
- Cách lấy mã QR của OA trên điện thoại: Nhấn vào dấu **…** trong Trang chủ OA, chọn **Xem mã QR của OA**
- Cách lấy đường dẫn: **Quản lý → Thông tin tài khoản → Quản lý tài khoản → Sao chép đường dẫn**

***Lưu ý**: Người dùng chỉ có thể tìm thấy tài khoản sau khi OA đã được xác thực.*



# 3. QUẢNG BÁ OFFICIAL ACCOUNT CHO NGƯỜI DÂN

## CÁCH 3: HƯỚNG DẪN NGƯỜI DÂN TRA CỨU TRÊN ĐIỆN THOẠI & QUẢNG BÁ TRÊN CÁC KÊNH TRUYỀN THÔNG

**3.1 Quét mã QR của OA:**

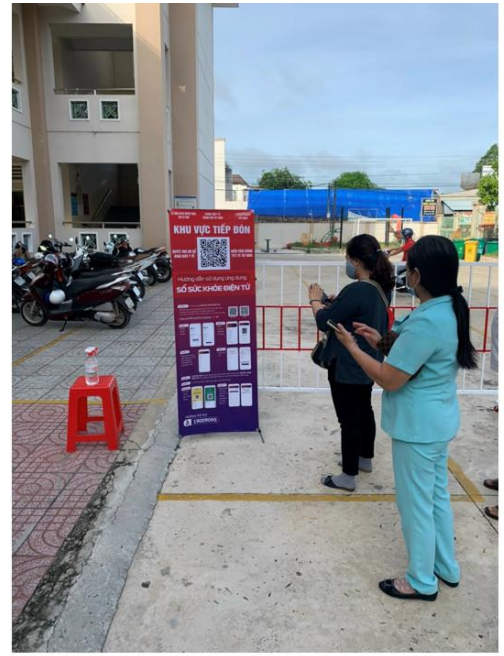
- In mã QR của OA đặt tại các điểm tiếp dân tại cơ quan, các địa điểm công cộng
- Viết bài hướng dẫn truy cập OA bằng QR, đăng tải trên mục bài viết của OA, gửi cho người quan tâm
- Viết bài hướng dẫn truy cập OA bằng QR, đăng tải trên website, mạng xã hội, báo chí địa phương
- In tờ rơi, đặt standee hướng dẫn truy cập OA bằng QR cho các cụm dân cư (Zalo có hỗ trợ thiết kế nếu đơn vị cần)

**3.2. Tra theo từ khóa tên OA**











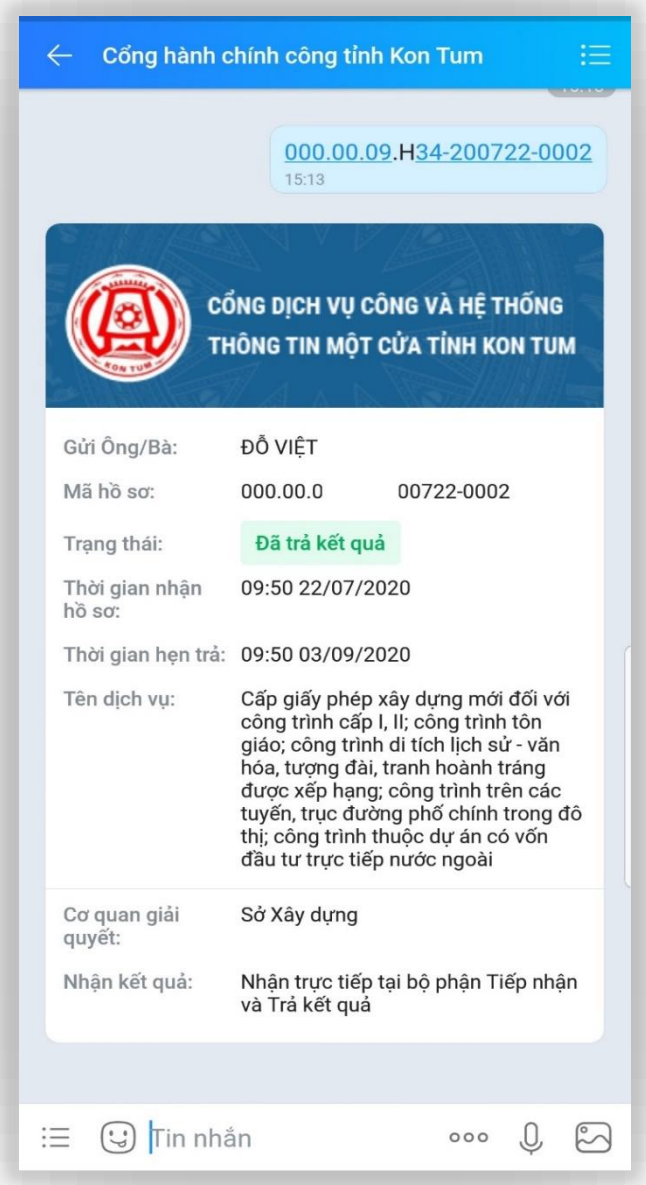

Zalo

# KẾT NỐI KỸ THUẬT (NÂNG CAO)

# 4. KẾT NỐI KỸ THUẬT

Phù hợp với các đơn vị cần định danh người dân, cần trả kết quả khác nhau, riêng biệt cho từng người dân.

- Cần thực hiện bởi lập trình viên
- Cần webhook, server
- Zalo hướng dẫn tài liệu kỹ thuật, quý cơ quan có nhân viên kỹ thuật thực hiện thao tác kết nối
- Tham khảo thêm tại:
  - https://developers.zalo.me
  - https://developers.zalo.me/docs/api/official-account-api-147





# TRÂN TRỌNG CẢM ƠN

Quét mã QR để được hỗ trợ qua kênh CSKH

**Hỗ trợ OA Chuyển Đổi Số**

© Copyright 2021 Zalo. All Rights Reserved.