**Tài Liệu Cơ Sở Kiến Thức Toàn Diện cho Chatbot AI (Bối cảnh: Ứng dụng Android E-commerce)**

**Phiên bản:** 2.0 **Nền tảng:** Ứng dụng Android (xây dựng bằng Flutter) **Mục đích:** Tài liệu này đóng vai trò là cơ sở kiến thức trung tâm cho chatbot hỗ trợ khách hàng được tích hợp trong ứng dụng thương mại điện tử của chúng tôi. Nó chứa thông tin chi tiết về sản phẩm, chính sách của nền tảng và các câu hỏi thường gặp. AI sẽ sử dụng tài liệu này để hiểu và trả lời các truy vấn của khách hàng một cách chính xác và theo ngữ cảnh, ngay trong giao diện ứng dụng.

**Phần 1: Giới thiệu về Nền tảng và Triết lý Dịch vụ**

Chào mừng bạn đến với cơ sở kiến thức dành cho ứng dụng thương mại điện tử nội thất của chúng tôi. Sứ mệnh của chúng tôi là định nghĩa lại trải nghiệm mua sắm nội thất bằng cách cung cấp một nền tảng di động liền mạch, trực quan và tiện lợi, được xây dựng bằng công nghệ Flutter hiện đại. Chúng tôi tin rằng việc tìm kiếm và sở hữu những món đồ nội thất được thiết kế đẹp, tiện dụng và giá cả phải chăng phải dễ dàng như một vài cú chạm trên màn hình điện thoại của bạn.

Chatbot AI, trợ lý ảo trong ứng dụng của chúng tôi, là một phần không thể thiếu của trải nghiệm này. Nó được thiết kế để trở thành một người bạn đồng hành mua sắm thông minh, luôn sẵn sàng 24/7 để trả lời câu hỏi, cung cấp thông tin sản phẩm và hướng dẫn người dùng trong suốt hành trình của họ trên ứng dụng.

Để đảm bảo chatbot hoạt động hiệu quả, cơ sở kiến thức này được cấu trúc một cách logic:

1. **Chính sách và Quy trình Vận hành:** Mô tả các quy tắc và luồng hoạt động của nền tảng, được tối ưu hóa cho trải nghiệm người dùng trên ứng dụng di động.
2. **Danh mục Sản phẩm Chi tiết:** Thông tin sâu về từng sản phẩm có sẵn trên ứng dụng của chúng tôi.
3. **Câu hỏi Thường gặp (FAQ):** Các câu trả lời nhanh cho những thắc mắc phổ biến nhất của người dùng khi sử dụng ứng dụng.

Việc duy trì và cập nhật tài liệu này là cực kỳ quan trọng để đảm bảo trợ lý AI của chúng ta luôn là một công cụ hỗ trợ đắc lực và đáng tin cậy cho người dùng.

**Phần 2: Chính sách và Quy trình Vận hành trên Ứng dụng**

Phần này mô tả chi tiết các chính sách cốt lõi điều chỉnh trải nghiệm của khách hàng ngay trên ứng dụng Flutter của chúng tôi. Chatbot nên tham khảo phần này khi trả lời các câu hỏi liên quan đến việc mua sắm, giao hàng và các dịch vụ sau bán hàng.

**2.1. Chính sách Đặt hàng và Thanh toán**

* **Quy trình Đặt hàng:** Người dùng có thể duyệt và đặt hàng trực tiếp thông qua ứng dụng của chúng tôi. Quá trình này bao gồm các bước: khám phá sản phẩm, xem chi tiết, thêm vào giỏ hàng, và tiến hành thanh toán. Ngay sau khi thanh toán thành công, một thông báo đẩy (push notification) và email xác nhận sẽ được gửi đến người dùng. Lịch sử đơn hàng được lưu trữ và có thể truy cập bất cứ lúc nào trong mục "Đơn hàng của tôi" trên ứng dụng.
* **Phương thức Thanh toán:** Ứng dụng của chúng tôi tích hợp nhiều cổng thanh toán an toàn:
  + Thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ (Visa, MasterCard, American Express).
  + Ví điện tử (PayPal, Apple Pay, Google Pay).
  + Chuyển khoản ngân hàng.
  + Thanh toán khi nhận hàng (COD) cho các đơn hàng đủ điều kiện.
* **An toàn và Tiện lợi:** Người dùng có thể lựa chọn lưu thông tin thanh toán một cách an toàn trong hồ sơ của mình để thực hiện các giao dịch trong tương lai nhanh chóng hơn. Mọi giao dịch đều được mã hóa đầu cuối để bảo vệ dữ liệu người dùng.

**2.2. Chính sách Vận chuyển và Giao hàng**

* **Theo dõi Đơn hàng trong ứng dụng:** Một trong những tính năng cốt lõi của ứng dụng là theo dõi đơn hàng theo thời gian thực. Trong mục "Đơn hàng của tôi", người dùng có thể xem trạng thái chi tiết của đơn hàng, từ lúc xác nhận, đóng gói, đến khi đang vận chuyển và vị trí của người giao hàng trên bản đồ trực tiếp.
* **Thời gian Giao hàng:**
  + **Giao hàng Tiêu chuẩn:** Nội thành Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh (2-3 ngày làm việc); Các tỉnh thành khác (4-7 ngày làm việc).
  + **Giao hàng Nhanh (Express):** Có sẵn để lựa chọn trong ứng dụng cho các khu vực được hỗ trợ.
* **Chi phí Vận chuyển:** Chi phí sẽ được tự động tính toán và hiển thị rõ ràng trong màn hình thanh toán dựa trên địa chỉ giao hàng và giá trị đơn hàng. Các chương trình miễn phí vận chuyển sẽ được tự động áp dụng khi đơn hàng đủ điều kiện.
* **Dịch vụ Lắp ráp:** Người dùng có thể dễ dàng yêu cầu dịch vụ lắp ráp chuyên nghiệp bằng cách bật tùy chọn "Kèm dịch vụ lắp ráp" trước khi hoàn tất đơn hàng. Phí dịch vụ sẽ được cộng vào tổng giá trị đơn hàng.

**2.3. Chính sách Đổi trả và Hoàn tiền**

* **Yêu cầu Đổi trả ngay trên ứng dụng:** Chúng tôi đã đơn giản hóa quy trình đổi trả. Người dùng có 30 ngày để yêu cầu đổi/trả hàng bằng cách vào mục "Đơn hàng của tôi", chọn sản phẩm mong muốn và nhấn nút "Yêu cầu Đổi/Trả". Ứng dụng sẽ hướng dẫn người dùng qua các bước cần thiết, bao gồm việc chụp ảnh sản phẩm (nếu cần) và xác nhận lý do.
* **Điều kiện Đổi trả:**
  + Sản phẩm phải chưa qua sử dụng, chưa lắp ráp.
  + Sản phẩm phải còn nguyên trong bao bì gốc cùng với tất cả các phụ kiện, hướng dẫn và hóa đơn mua hàng.
* **Quy trình và Hoàn tiền:** Sau khi yêu cầu đổi trả trên ứng dụng được chấp thuận, chúng tôi sẽ sắp xếp việc thu hồi sản phẩm. Quá trình hoàn tiền sẽ được bắt đầu ngay khi chúng tôi xác nhận đã nhận được hàng trả lại. Người dùng sẽ nhận được thông báo đẩy về trạng thái của yêu cầu và khi tiền đã được hoàn lại.

**2.4. Chính sách Bảo hành**

* **Bảo hành Chung:** Hầu hết các sản phẩm có bảo hành 12 tháng đối với lỗi của nhà sản xuất.
* **Bảo hành Mở rộng (10 năm):** Các sản phẩm đủ điều kiện như sofa KIVIK, ghế STRANDMON và ghế PERSBOL được hưởng chính sách bảo hành 10 năm. Chính sách này bao gồm lỗi về vật liệu và tay nghề trên khung và đệm.
* **Yêu cầu Bảo hành qua ứng dụng:** Người dùng có thể dễ dàng gửi yêu cầu bảo hành. Trong mục "Lịch sử đơn hàng", chọn sản phẩm cần bảo hành và nhấn vào "Yêu cầu Bảo hành". Ứng dụng sẽ cho phép người dùng mô tả vấn đề và tải lên hình ảnh hoặc video về lỗi sản phẩm trực tiếp từ điện thoại của họ để chúng tôi xem xét.

**Phần 3: Danh mục Sản phẩm Chi tiết**

**Sản phẩm 1: Tủ quần áo RAKKESTAD**

* **Mã sản phẩm (ID):** PRO01
* **Loại sản phẩm:** Tủ quần áo 3 cánh
* **Danh mục:** CATE01-1
* **Giá:** 249.99 $
* **Tình trạng:** Đang hoạt động
* **Mô tả:**
  + Thanh treo quần áo chứa khoảng 20 chiếc áo sơ mi treo trên móc.
  + Một kệ chứa khoảng 10 chiếc quần dài gấp hoặc 20 chiếc áo phông.
  + Có thể hoàn thiện với tối đa 2 kệ RAKKESTAD bổ sung.
* **Kích thước:**
  + Chiều cao: 175.7
  + Chiều rộng: 55.0
  + Chiều sâu: 117.3
* **Vật liệu:**
  + Mặt trên/ Mặt đáy/ Mặt bên/ Kệ/ Chân đế: Ván dăm, Giấy foil.
  + Mặt sau: Ván sợi, Sơn acrylic in.
  + Khung cửa: Ván sợi, Ván dăm, Giấy foil.
  + Mặt cửa: Ván sợi, Giấy foil.

**Sản phẩm 2: Giường ban ngày BRIMNES**

* **Mã sản phẩm (ID):** PRO02
* **Danh mục:** CATE01-2
* **Giá:** 369.00 $
* **Tình trạng:** Đang hoạt động
* **Mô tả:**
  + Giường ban ngày phải được kết hợp với hai nệm đơn.
  + Các nệm được đặt chồng lên nhau khi sử dụng làm giường đơn và đặt cạnh nhau khi sử dụng làm giường đôi.
  + Phối hợp với các đồ nội thất khác trong series BRIMNES.
  + Nệm và bộ chăn ga gối được bán riêng. Vạt giường dạng thanh đã được bao gồm.
* **Kích thước:**
  + Chiều cao ngăn kéo (bên trong): 20.955 cm
  + Chiều rộng: 102.87 cm
  + Chiều cao: 57.15 cm
  + Chiều rộng ngăn kéo (bên trong): 81.915 cm
  + Chiều sâu ngăn kéo (bên trong): 54.9275 cm
  + Chiều rộng giường: 193.9925 cm
  + Chiều dài giường: 194.945 cm
  + Chiều dài nệm: 188.9125 cm
  + Chiều rộng nệm: 97.155 cm
  + Tải trọng tối đa/ngăn kéo: 19.958 kg
* **Vật liệu:**
  + Tấm khung giường/ Khung trước/ Mặt trước ngăn kéo: Ván dăm, Giấy foil, Viền nhựa.
  + Lõi cuối giường: Ván sợi, Giấy foil.
  + Tấm lưng/ Thanh đáy: Ván dăm, Giấy foil.
  + Thanh vạt giường: Gỗ thông nguyên khối.
  + Thành ngăn kéo/ Lưng ngăn kéo: Ván dăm, Nhựa foil.
  + Đáy ngăn kéo: Ván sợi, Sơn acrylic.

**Sản phẩm 3: Khung giường MALM**

* **Mã sản phẩm (ID):** PRO02
* **Tên:** Khung giường cao, màu nâu đen/Luröy, Queen
* **Danh mục:** CATE01-12
* **Giá:** Giá gốc 299 $, Hiện tại 200 $
* **Tình trạng:** Đang hoạt động
* **Mô tả:**
  + Veneer gỗ mang lại cho bạn vẻ ngoài, cảm giác và vẻ đẹp giống như gỗ nguyên khối với các biến thể độc đáo về vân, màu sắc và kết cấu.
  + Khung giường đa năng này sẽ trông tuyệt vời với sự lựa chọn của bạn về hàng dệt may và nội thất phòng ngủ.
  + Bạn có thể ngồi thoải mái trên giường nhờ đầu giường cao.
  + Bạn có thể dễ dàng hút bụi dưới khung giường để giữ cho không gian sạch sẽ và không có bụi.
  + Các cạnh giường có thể điều chỉnh cho phép bạn sử dụng các loại nệm có độ dày khác nhau.
  + 17 thanh vạt giường được dán lớp điều chỉnh theo trọng lượng cơ thể và tăng độ mềm mại của nệm.
* **Kích thước:**
  + Chiều dài: 211
  + Chiều rộng: 168
  + Chiều cao cuối giường: 38
  + Chiều cao đầu giường: 100
  + Chiều dài nệm: 202
  + Chiều rộng nệm: 152
  + Chiều cao dưới gầm đồ nội thất: 22
* **Vật liệu:**
  + Đầu/cuối giường: Ván dăm, Ván sợi, Veneer tần bì, Sơn màu, Sơn acrylic trong, Sơn acrylic in và nổi, Viền nhựa, Lõi giấy cấu trúc tổ ong (tối thiểu 70% tái chế).
  + Cạnh giường: Ván dăm, Ván sợi, Veneer tần bì, Giấy, Sơn màu, Sơn acrylic trong, Sơn acrylic in và nổi, Viền nhựa.
  + Thanh đỡ giữa: Thép mạ kẽm.

**Sản phẩm 4: Sofa KIVIK kèm ghế dài**

* **Mã sản phẩm (ID):** PRO05
* **Tên:** Sofa kèm ghế dài
* **Danh mục:** CATE06-4
* **Giá:** 1099 $
* **Tình trạng:** Đang hoạt động
* **Bảo hành:** 10 năm.
* **Mô tả:**
  + Thoải mái với đệm ngồi sâu làm từ lò xo túi, mút đàn hồi cao và sợi polyester.
  + Kích thước và độ sâu của sofa làm cho nó hoàn hảo cho một giấc ngủ ngắn hoặc khi cả gia đình quây quần.
  + Tay vịn rộng rãi có chỗ cho mọi thứ từ điện thoại di động đến một bát đồ ăn nhẹ xem phim.
  + Bạn có thể đặt phần ghế dài ở bên trái hoặc bên phải của sofa, và chuyển đổi bất cứ khi nào bạn muốn.
  + Ghế dài có thể đứng riêng hoặc được thêm vào các bộ sofa.
  + Dễ dàng kết hợp sofa với một hoặc nhiều ghế dài nhờ vào tay vịn có thể tháo rời.
  + Vỏ bọc được làm từ Hillared, một loại vải bền và mềm mại với kết cấu rõ ràng.
  + Vỏ bọc dễ dàng giữ sạch vì có thể giặt bằng máy, dễ tháo ra và mặc lại.
* **Kích thước:**
  + Chiều rộng tối đa: 280
  + Chiều cao: 83
  + Chiều sâu tối thiểu: 95
  + Chiều sâu tối đa: 163
  + Chiều sâu ghế ngồi tối thiểu: 60
  + Chiều sâu ghế ngồi tối đa: 124
  + Chiều cao ghế ngồi: 45
* **Vật liệu:**
  + Khung lưng và ghế: Ván sợi, Gỗ dán, Gỗ nguyên khối, Ván dăm.
  + Đệm ngồi: Mút polyurethane đàn hồi cao (mút lạnh) 2.2 lb/cu.ft., Mút polyurethane 2.0 lb/cu.ft.
  + Bộ phận lò xo túi: Thép.
  + Vỏ bọc: 55% cotton, 25% polyester (100% tái chế), 12% viscose/rayon, 8% linen.
* **Tùy chọn Màu sắc:** Hillared anthracite, Kelinge gray-turquoise, Tibbleby beige/gray, Tresund anthracite, Tresund light beige.

**Sản phẩm 5: Ghế bành STRANDMON**

* **Mã sản phẩm (ID):** PRO06
* **Tên:** Ghế bành có cánh (Wing chair)
* **Danh mục:** CATE06-1
* **Giá:** 429 $
* **Tình trạng:** Đang hoạt động
* **Bảo hành:** 10 năm.
* **Mô tả:** Bạn có thể thực sự thư giãn và thoải mái vì lưng ghế cao trên chiếc ghế này cung cấp sự hỗ trợ thêm cho cổ của bạn.
* **Kích thước:**
  + Chiều rộng: 82
  + Chiều sâu: 96
  + Chiều cao: 101
  + Chiều rộng ghế ngồi: 49
  + Chiều sâu ghế ngồi: 54
  + Chiều cao ghế ngồi: 45
* **Vật liệu:**
  + Vải: 100% cotton.
  + Khung: Gỗ dán, Mút polyurethane 1.2 lb/cu.ft., Mút polyurethane 1.5 lb/cu.ft., Mút polyurethane 2.2 lb/cu.ft., Lớp đệm polyester, Ván dăm, Gỗ nguyên khối.
  + Đệm ngồi: Mút polyurethane 2.2 lb/cu.ft., Lớp đệm polyester.
  + Chân: Gỗ nguyên khối, Sơn màu.
* **Tùy chọn Màu sắc:** Djuparp dark blue, Djuparp dark green, Nordvalla dark gray, Skiftebo yellow và các màu khác.

**Sản phẩm 6: Ghế bành PERSBOL**

* **Mã sản phẩm (ID):** PRO06
* **Tên:** Ghế bành
* **Danh mục:** CATE06-1
* **Giá:** 199.99 $
* **Tình trạng:** Đang hoạt động
* **Bảo hành:** 10 năm.
* **Mô tả:**
  + Ghế bành con tiện này có thiết kế vượt thời gian, phù hợp với nhiều môi trường gia đình khác nhau.
  + Hình dáng rộng rãi và hấp dẫn có thêm sự thoải mái nhờ đệm ngồi dày với lớp lót bằng mút.
  + Được làm từ gỗ có tuổi thọ đẹp và thêm cảm giác ấm áp tự nhiên cho căn phòng.
  + Vẻ ngoài thủ công với các vân gỗ có thể nhìn thấy mang lại cho mỗi chiếc ghế bành một biểu cảm độc đáo.
  + Đệm ngồi dễ dàng giữ sạch vì vỏ có thể tháo rời và giặt bằng máy.
* **Kích thước:**
  + Chiều rộng: 69
  + Chiều sâu: 70
  + Chiều cao: 84
  + Chiều rộng ghế ngồi: 58
  + Chiều sâu ghế ngồi: 55
  + Chiều cao ghế ngồi: 43
* **Vật liệu:**
  + Vải: 100% polyester (tối thiểu 90% tái chế).
  + Đệm ngồi: Mút polyurethane 1.5 lb/cu.ft.
  + Khung đáy: Gỗ nguyên khối, Gỗ dán, Sơn mài có màu.
  + Khung ghế ngồi: Gỗ dán, Veneer bạch dương, Sơn mài có màu.
  + Khung tựa lưng: Veneer gỗ dán lớp, Veneer bạch dương, Sơn mài có màu.

**Sản phẩm 7: Cây trồng trong chậu GARDENIA JASMINOIDES**

* **Mã sản phẩm (ID):** PRO08
* **Tên:** Cây trồng trong chậu, Dành dành thơm
* **Danh mục:** CATE02-7
* **Giá:** 24.99 $
* **Tình trạng:** Đang hoạt động
* **Mô tả và Hướng dẫn chăm sóc:**
  + Có nguồn gốc từ Châu Á và Châu Phi.
  + Phát triển chậm.
  + Hoa có mùi thơm.
  + Cây này nhạy cảm với việc tưới quá nhiều nước. Đây có thể là nguyên nhân nếu nụ bắt đầu rụng.
  + Cây ra hoa từ vài ngày đến vài tháng tùy thuộc vào chất lượng chăm sóc.
  + Bón phân cho cây mỗi tháng.
  + IKEA cung cấp cho tất cả các cây trồng trong chậu đất giàu dinh dưỡng, không cần thay chậu cho đến 1 năm sau khi mua.
  + Thỉnh thoảng lau bụi để cây có thể nhận được nhiều ánh sáng nhất có thể.
* **Kích thước:**
  + Đường kính chậu cây: 6"
  + Chiều cao cây: 4"

**Sản phẩm 8: Bó hoa nhân tạo SMYCKA**

* **Mã sản phẩm (ID):** PRO09
* **Tên:** Bó hoa nhân tạo, trong nhà/ngoài trời/Tulip hồng nhạt
* **Danh mục:** CATE02-7
* **Giá:** 14.99 $
* **Tình trạng:** Đang hoạt động
* **Mô tả:**
  + Bó hoa nhân tạo sống động như thật, giữ được vẻ tươi mới và đẹp đẽ năm này qua năm khác.
  + Bạn có thể uốn và điều chỉnh hoa theo bất kỳ cách nào bạn muốn vì có dây thép trong thân cây.
  + Thân cây có thể được rút ngắn bằng cách sử dụng kìm cắt.
  + Thích hợp cho cả sử dụng trong nhà và ngoài trời.
* **Kích thước:**
  + Chiều cao: 34.925
* **Màu sắc:** Hồng nhạt #e7cfd0

**Phần 4: Câu hỏi Thường gặp (FAQ) trên Ứng dụng**

Phần này chứa các câu trả lời được soạn sẵn cho các câu hỏi phổ biến nhất của người dùng khi tương tác với ứng dụng.

**Về Đặt hàng & Giao hàng**

* **Câu hỏi:** Làm cách nào để tôi theo dõi đơn hàng của mình trên ứng dụng?
  + **Trả lời:** Rất đơn giản. Bạn có thể theo dõi đơn hàng của mình theo thời gian thực ngay trong ứng dụng. Chỉ cần vào mục "Đơn hàng của tôi" và chọn đơn hàng bạn muốn theo dõi. Bạn sẽ thấy một bản đồ trực tiếp và các cập nhật trạng thái từ đối tác giao hàng của chúng tôi.
* **Câu hỏi:** Khi nào tôi sẽ nhận được hàng?
  + **Trả lời:** Thời gian giao hàng tiêu chuẩn là 2-3 ngày làm việc đối với các khu vực nội thành Hà Nội và TP.HCM, và 4-7 ngày làm việc đối với các tỉnh thành khác. Bạn có thể xem ngày giao hàng dự kiến cho từng đơn hàng trong mục "Đơn hàng của tôi".
* **Câu hỏi:** Làm thế nào để thay đổi địa chỉ giao hàng?
  + **Trả lời:** Bạn có thể quản lý danh sách địa chỉ giao hàng trong mục "Hồ sơ" của mình. Nếu bạn muốn thay đổi địa chỉ cho một đơn hàng đã đặt, vui lòng liên hệ với bộ phận hỗ trợ khách hàng của chúng tôi càng sớm càng tốt.

**Về Sản phẩm & Tính năng Ứng dụng**

* **Câu hỏi:** Các sản phẩm có cần lắp ráp không?
  + **Trả lời:** Hầu hết các mặt hàng nội thất của chúng tôi như giường, tủ và ghế sofa đều yêu cầu lắp ráp tại nhà. Bạn có thể xem hướng dẫn lắp ráp kỹ thuật số ngay trên trang chi tiết sản phẩm trong ứng dụng. Ngoài ra, bạn có thể thêm "Dịch vụ Lắp ráp" vào giỏ hàng trước khi thanh toán.
* **Câu hỏi:** Tôi có thể xem sản phẩm bằng công nghệ AR (thực tế tăng cường) không?
  + **Trả lời:** Có! Đối với các sản phẩm được hỗ trợ, bạn sẽ thấy một nút "Thử trong phòng của bạn" trên trang chi tiết sản phẩm. Tính năng này sử dụng camera trên điện thoại của bạn để bạn có thể xem trước sản phẩm sẽ trông như thế nào trong không gian sống của mình.

**Về Đổi trả & Bảo hành**

* **Câu hỏi:** Làm thế nào để tôi yêu cầu đổi trả sản phẩm qua ứng dụng?
  + **Trả lời:** Việc yêu cầu đổi trả rất dễ dàng. Hãy vào mục "Đơn hàng của tôi", tìm sản phẩm bạn muốn trả lại và nhấn vào nút "Yêu cầu Đổi/Trả". Sau đó, hãy làm theo các hướng dẫn trên màn hình để hoàn tất quy trình.
* **Câu hỏi:** Làm thế nào để yêu cầu bảo hành cho sản phẩm của tôi?
  + **Trả lời:** Để yêu cầu bảo hành, hãy tìm sản phẩm trong "Lịch sử đơn hàng" của bạn, chọn nó và làm theo các bước trong mục "Yêu cầu Bảo hành". Bạn sẽ cần cung cấp chi tiết đơn hàng ban đầu và tải lên ảnh về lỗi sản phẩm ngay trên ứng dụng.