

6. TÀI NGUYÊN & HỖ TRỢ

Đây là trung tâm hỗ trợ, nơi người dùng có thể tìm thấy câu trả lời cho các câu hỏi, các kênh liên lạc và các tài nguyên bổ sung.

[Các câu hỏi thường gặp \(FAQs\)](#)

Tìm câu trả lời nhanh cho những thắc mắc phổ biến nhất về Twin AI

[Các kênh hỗ trợ](#)

Các cách để liên hệ với đội ngũ Twin AI khi bạn cần sự trợ giúp

[Bảng thuật ngữ](#)

Giải thích các thuật ngữ và khái niệm chính được sử dụng trong Twin AI

6.1. Các câu hỏi thường gặp (FAQs)



Phần 1: Dành cho người mới bắt đầu

(Khám phá và làm quen)

✓ 1. Twin AI chính xác là gì? Có giống một chatbot thông thường không?

Twin AI không chỉ là một chatbot trả lời câu hỏi. Đây là một **Trợ lý Trí tuệ** được kiến tạo từ 20 năm kinh nghiệm của chuyên gia Huỳnh Xuân Tùng. Điểm khác biệt cốt lõi là Twin AI sở hữu tư duy chiến lược, giúp bạn tạo ra nội dung không chỉ đúng mà còn hiệu quả, bám sát mục tiêu kinh doanh.

✓ 2. "Đính kèm tệp" để làm gì và nó hoạt động như thế nào?

Đây là tính năng giúp bạn **"dạy" cho Trợ lý AI về kiến thức của riêng bạn**. Khi bạn tải lên một tài liệu (mô tả sản phẩm, báo cáo thị trường...), AI sẽ tự động "đọc" và "học". Từ đó, mọi nội dung AI tạo ra sẽ mang đậm dấu ấn thương hiệu và chứa đựng chính xác thông tin của doanh nghiệp bạn.

✓ 3. Tôi có thể tải lên những loại tệp nào và có giới hạn không?

Bạn có thể tải lên các loại tệp văn bản phổ biến như **PDF, DOC/DOCX (Word), TXT**. Mỗi tệp có giới hạn dung lượng là 5MB, đủ lớn cho hầu hết tài liệu. Số lượng tệp tải lên và tổng dung lượng sẽ phụ thuộc vào gói dịch vụ bạn đăng ký.

✓ **4. "Prompt" là gì? Tôi có cần phải học cách viết prompt phức tạp không?**

"Prompt" đơn giản là **câu lệnh hoặc yêu cầu bạn gõ vào cho AI**. Ví dụ, "Hãy viết một bài đăng Facebook giới thiệu sản phẩm mới" chính là một prompt. Bạn không cần phải là chuyên gia, chỉ cần trò chuyện tự nhiên. Đặc biệt, Twin AI đã có sẵn **Thư viện Prompt** với hàng trăm câu lệnh mẫu chất lượng cao để bạn chọn và sử dụng ngay lập tức.

✓ **5. Dữ liệu của tôi tải lên có được bảo mật tuyệt đối không?**

Có. Bảo mật là ưu tiên hàng đầu. Mọi dữ liệu bạn tải lên đều được mã hóa và lưu trữ trong một không gian riêng biệt, hoàn toàn bảo mật. Twin AI chỉ sử dụng dữ liệu này để phục vụ riêng cho các yêu cầu của bạn, tuyệt đối không chia sẻ hay dùng để huấn luyện cho bất kỳ người dùng nào khác.

Phần 2: Tìm hiểu về các Gói và Tính năng

✓ 6. "Số Twin" trong mỗi gói có ý nghĩa là gì?

"Twin" là một Trợ lý AI chuyên biệt được tạo ra để đảm nhận một vai trò cụ thể (ví dụ: Twin Content Marketing, Twin Tư vấn Chiến lược). "Số Twin" là **số lượng Trợ lý AI chuyên biệt mà bạn có thể sử dụng đồng thời**. Các gói cao cấp hơn cho phép bạn tiếp cận nhiều Twin hơn, giống như có một đội ngũ chuyên gia đa lĩnh vực hỗ trợ bạn.

✓ 7. Chức năng "Teams" dùng để làm gì?

Chức năng "Teams" dành cho các gói **CREATOR** trở lên, giúp bạn và đồng nghiệp có thể **cộng tác và làm việc chung trên cùng một nền tảng**. Bạn có thể mời thành viên, chia sẻ dự án và nguồn kiến thức, đảm bảo luồng công việc của cả đội được thông suốt và hiệu quả.

✓ 8. "Project" (Dự án) trong Twin AI là gì?

"Project" là một **không gian làm việc riêng cho từng chiến dịch của bạn**. Hãy tưởng tượng nó là một thư mục riêng, nơi bạn có thể tập hợp các cuộc trò chuyện, tệp kiến thức và mục tiêu liên quan đến chỉ một dự án. Điều này giúp bạn quản lý công việc một cách ngăn nắp, có tổ chức.

✓ **9. Tôi nên bắt đầu với gói dịch vụ nào?**

- **Gói CREATOR:** Hoàn hảo nếu bạn là cá nhân (Freelancer, Content Creator, chủ shop nhỏ) muốn ứng dụng AI vào công việc hàng ngày.
- **Gói PROFESSIONAL:** Tối ưu nếu bạn làm việc trong một đội nhóm, cần sản xuất nội dung thường xuyên và cộng tác hiệu quả.
- **Gói BUSINESS & ENTERPRISE:** Giải pháp toàn diện nếu bạn là doanh nghiệp cần tích hợp sâu, tùy chỉnh và hỗ trợ chuyên biệt.

✓ **10. Tôi được hỗ trợ như thế nào khi sử dụng các gói dịch vụ?**

Tùy vào gói dịch vụ, bạn sẽ nhận được các cấp độ hỗ trợ khác nhau, từ hỗ trợ qua email, tài liệu hướng dẫn, chat trực tiếp cho đến việc có một chuyên gia hỗ trợ riêng và các buổi đào tạo trực tiếp cho đội ngũ của bạn ở các gói cao cấp.

Phần 3: Dành cho người dùng chuyên sâu

✓ 11. Tại sao tôi cần Twin AI mà không phải các AI khác?

Điểm khác biệt cốt lõi nằm ở "**Cơ chế Agent Đa luồng**" và "**Lớp Tư duy Chuyên gia**".

- **Cơ chế Agent:** Twin AI tích hợp sức mạnh của nhiều mô hình AI hàng đầu. Một "Agent chính" sẽ tự động phân tích và giao nhiệm vụ cho "Agent con" phù hợp nhất. Bạn nhận được kết quả tốt nhất từ sự kết hợp của nhiều "nhân tài" AI.
- **Lớp Tư duy Chuyên gia:** Twin AI được "tinh chỉnh" với quy trình tư duy 15 bước của chuyên gia Huỳnh Xuân Tùng. Kết quả bạn nhận được không chỉ đúng, mà còn có tính chiến lược, cấu trúc và được tối ưu cho mục tiêu kinh doanh.

✓ 12. Tính năng tải tài liệu của Twin AI là RAG hay Fine-tuning?

Tính năng này hoạt động dựa trên cơ chế **RAG (Retrieval-Augmented Generation)** tiên tiến. Điều này có nghĩa là Twin AI sẽ truy xuất thông tin từ tài liệu bạn cung cấp trong thời gian thực, đảm bảo nội dung trả về luôn chính xác theo kiến thức của bạn mà không làm thay đổi mô hình nền tảng.

✓ 13. Khả năng xử lý tiếng Việt của Twin AI có ưu thế gì đặc biệt?

Đây là một trong những thế mạnh lớn nhất. Do được tinh chỉnh và huấn luyện chuyên sâu với kho dữ liệu tiếng Việt chất lượng cao trong lĩnh vực marketing, Twin AI có khả năng sử dụng văn phong tự nhiên, phù hợp văn hóa Việt, hiểu sâu các thuật ngữ ngành và tạo ra các sản phẩm có tính thuyết phục cao với người dùng Việt.

✓ **14. Twin AI có cung cấp API không và dành cho gói nào?**

Có. Chúng tôi cung cấp giải pháp tích hợp API, cho phép bạn đưa sức mạnh của Twin AI vào hệ thống nội bộ của mình. API có sẵn **từ gói CREATOR trở lên**, với các gói cao hơn sẽ có giới hạn sử dụng lớn hơn và được hỗ trợ kỹ thuật chuyên sâu.

✓ **15. "Khóa học tặng kèm" và "Coaching doanh nghiệp" là gì?**

Đây là những giá trị cộng thêm đặc biệt dành cho các khách hàng đăng ký gói cao cấp.

- **Khóa học tặng kèm:** Là các khóa học online độc quyền của chuyên gia Huỳnh Xuân Tùng về Marketing, Content, Chiến lược...
- **Coaching doanh nghiệp:** Là các buổi tư vấn, huấn luyện trực tiếp 1:1 với chuyên gia để đưa ra giải pháp chiến lược được "may đo" riêng cho doanh nghiệp của bạn (dành cho gói BUSINESS và ENTERPRISE).

6.2. Các kênh hỗ trợ

Khi bạn cần trợ giúp, hãy liên hệ với chúng tôi qua các kênh sau:

- Email Hỗ trợ: Gửi yêu cầu của bạn đến `agent.twina@gmail.com` để nhận được sự hỗ trợ từ đội ngũ kỹ thuật của chúng tôi.
- Cộng đồng người dùng: Tham gia cộng đồng của chúng tôi trên Zalo để trao đổi kinh nghiệm, học hỏi mẹo hay và kết nối với những người dùng khác.

6.3. Bảng thuật ngữ

Chào mừng bạn đến với thế giới của Twin AI. Để giúp bạn nhanh chóng làm chủ và khai thác tối đa sức mạnh của nền tảng, chúng tôi đã tổng hợp và diễn giải một số thuật ngữ quan trọng bạn sẽ thường xuyên gặp. Việc hiểu rõ những khái niệm này sẽ là chìa khóa để bạn kiến tạo nên những sản phẩm trí tuệ vượt trội.

Thuật ngữ	Diễn giải
Twin AI	Là tên gọi của trợ lý trí tuệ được cá nhân hóa dành riêng cho bạn. Nó không phải là một AI chung chung, mà là sự kết hợp độc đáo giữa công nghệ AI lõi và chính Kiến thức chuyên môn cùng Quy trình tư duy mà bạn cung cấp.
Không gian làm việc (Workspace)	Là giao diện chính và cũng là trung tâm điều khiển của bạn trên Twin AI. Mọi hoạt động từ tạo dự án, quản lý đội nhóm cho đến tương tác với AI đều diễn ra tại đây.
Project	Là một "thư mục" để tổ chức công việc. Mỗi Project chứa toàn bộ các cuộc hội thoại, tài liệu và kết quả liên quan đến một mục tiêu, một chiến dịch, hoặc một khách hàng cụ thể. Việc sử dụng Project giúp bạn giữ cho không gian làm việc luôn ngăn nắp và có cấu trúc.
Team	Là một nhóm người dùng cùng chia sẻ một Không gian làm việc. Tính năng Team cho phép bạn mời đồng nghiệp, phân quyền và cộng tác trên các Project chung, biến Twin AI thành một trung tâm trí tuệ của cả đội ngũ.
Prompt	Là câu lệnh, yêu cầu, hoặc câu hỏi mà bạn đưa ra cho Twin AI. Chất lượng của Prompt (độ rõ ràng, chi tiết và có bối cảnh) là yếu tố then chốt quyết định chất lượng của sản phẩm trí tuệ mà AI tạo ra.
Sản phẩm Trí tuệ (Intellectual Product)	Đây không chỉ là "kết quả" hay "đầu ra". Thuật ngữ này dùng để chỉ những sản phẩm mang giá trị cao do Twin AI tạo ra dưới sự định hướng của bạn, ví dụ như một chiến lược marketing, một kịch bản phim, một bài phân tích chuyên sâu, hay một kế hoạch kinh doanh.

Kiến thức chuyên môn (Knowledge Base)	Là tập hợp các tài liệu, dữ liệu, thông tin độc quyền mà bạn tải lên để "dạy" cho Twin AI. Đây chính là nền tảng giúp AI của bạn suy nghĩ và hành động như một chuyên gia trong lĩnh vực của bạn.
Quy trình tư duy (Thinking Process)	Là các khuôn mẫu, phương pháp luận hoặc các bước logic mà bạn huấn luyện cho Twin AI để giải quyết một vấn đề. Ví dụ: "Quy trình 15 bước sản xuất nội dung" hay "Phương pháp phân tích SWOT".
API Key (Khóa API)	Là một chuỗi mã bí mật, hoạt động như một "chìa khóa" cho phép các ứng dụng hoặc hệ thống bên ngoài có thể giao tiếp và sử dụng sức mạnh của Twin AI của bạn một cách an toàn. Đây là tính năng dành cho người dùng có chuyên môn về kỹ thuật.