



Tài liệu Nghiệp vụ - Ứng dụng Chat Retion

Mô tả nghiệp vụ, quy trình và tính năng từ góc nhìn người dùng

Cập nhật: 2026-01-19



Mục Lục

1. Giới thiệu tổng quan
2. Đối tượng sử dụng
3. Module Xác thực (OAuth)
4. Module Quản lý Trang (Dashboard)
5. Module Chat
6. Quy trình làm việc
7. Glossary - Thuật ngữ

1. Giới thiệu tổng quan

1.1 Mục đích ứng dụng

Retion Chat là nền tảng **quản lý hội thoại đa kênh** (Omnichannel), cho phép doanh nghiệp:

- 📱 **Tập trung tin nhắn** từ nhiều nền tảng (Facebook, Zalo, Instagram, Website) vào một nơi
- 👥 **Phân công nhân viên** xử lý tin nhắn khách hàng
- 🏷️ **Gắn nhãn & phân loại** khách hàng
- 🤖 **Tích hợp AI** hỗ trợ trả lời tự động
- 🌐 **Widget mở rộng** kết nối với các hệ thống khác (CRM, ERP, etc.)

1.2 Lợi ích chính

Cho doanh nghiệp	Cho nhân viên
Quản lý tập trung tất cả kênh	Giao diện thống nhất, dễ sử dụng
Không bỏ sót tin nhắn khách hàng	Phân công rõ ràng, tránh trùng lặp
Theo dõi hiệu suất nhân viên	Trả lời nhanh với mẫu sẵn
Lưu trữ lịch sử hội thoại	Ghi chú thông tin khách hàng
Tích hợp với hệ thống hiện tại	Thông báo real-time

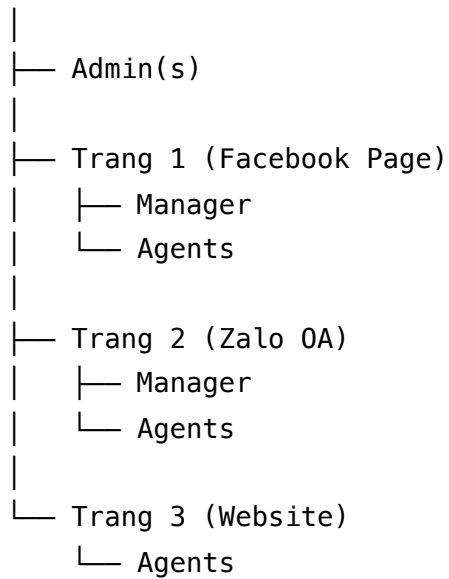
2. Đối tượng sử dụng

2.1 Các vai trò (Roles)

Vai trò	Mô tả	Quyền hạn
Admin	Quản trị viên tổ chức	Toàn quyền: cài đặt, thanh toán, quản lý thành viên
Manager	Quản lý nhóm	Xem tất cả hội thoại, phân công, xem báo cáo
Agent	Nhân viên CSKH	Chat với khách, gán nhãn, ghi chú
Viewer	Xem chỉ đọc	Chỉ xem hội thoại được phân công

2.2 Cấu trúc tổ chức

Tổ chức (Organization)



3. Module Xác thực (OAuth)

3.1 Tổng quan

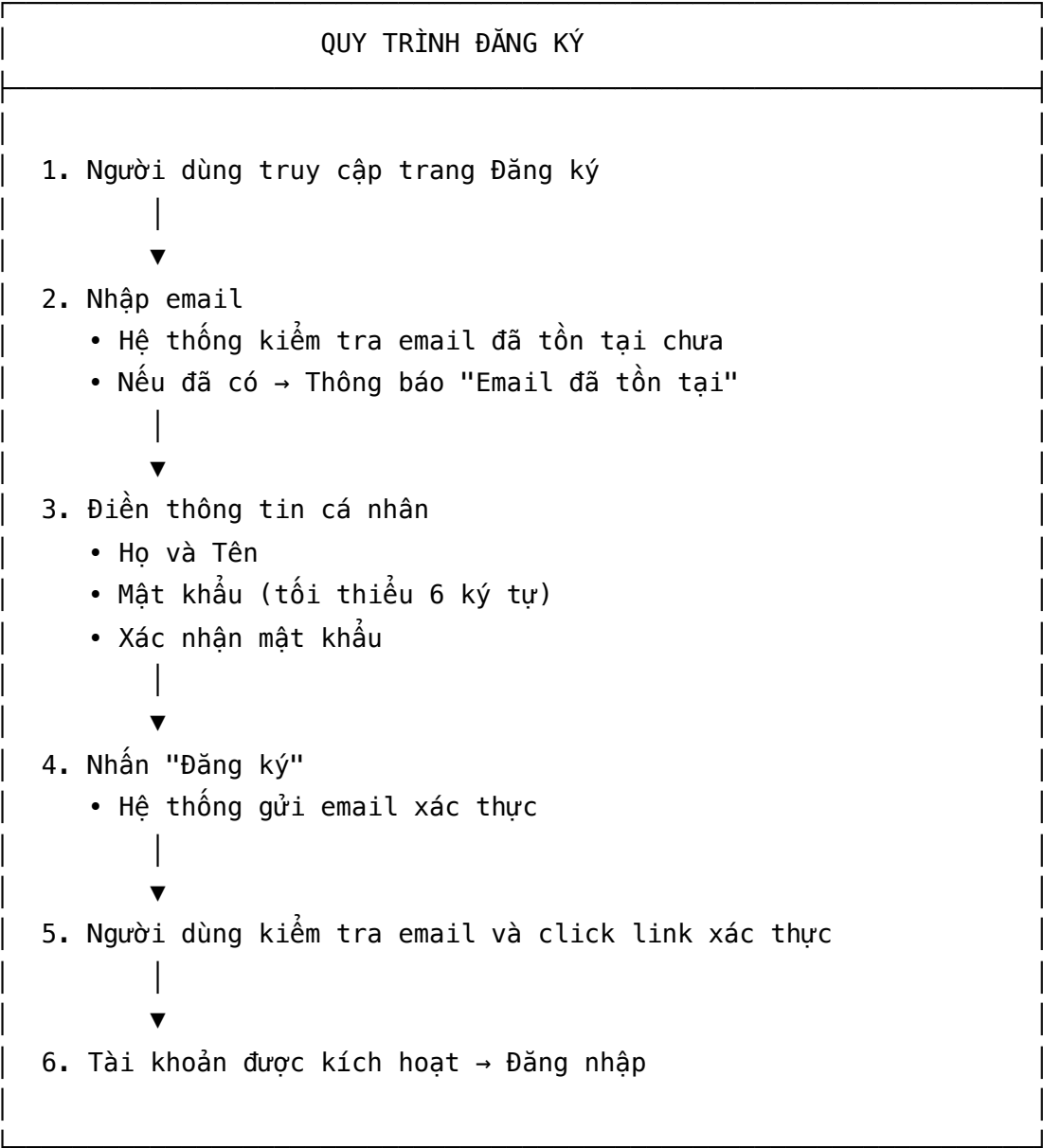
Module xác thực cho phép người dùng **đăng ký**, **đăng nhập** và **quản lý tài khoản**.

3.2 Tính năng chi tiết

3.2.1 Đăng ký tài khoản mới

Mục đích: Cho phép người dùng mới tạo tài khoản

Quy trình:



Yêu cầu dữ liệu:

Trường	Bắt buộc	Quy tắc
Email	✓	Định dạng email hợp lệ, chưa tồn tại
Họ	✓	Không được rỗng
Tên	✓	Không được rỗng
Mật khẩu	✓	Tối thiểu 6 ký tự
Xác nhận mật khẩu	✓	Phải khớp với mật khẩu

3.2.2 Đăng nhập

Phương thức đăng nhập:

Phương thức	Mô tả
Email + Mật khẩu	Đăng nhập bằng tài khoản đã đăng ký
Facebook	Đăng nhập nhanh bằng tài khoản Facebook

Quy trình đăng nhập Email:

- Nhập email → Nhấn "Tiếp tục"
- Nhập mật khẩu → Nhấn "Đăng nhập"
- Hệ thống xác thực:
 - ✅ Thành công → Vào trang quản lý
 - ❌ Sai mật khẩu → Thông báo lỗi
 - ⚠️ Email chưa xác thực → Yêu cầu xác thực

Quy trình đăng nhập Facebook:

- Nhấn "Tiếp tục với Facebook"
- Popup xác thực Facebook hiện ra
- Đăng nhập Facebook và cấp quyền
- Tự động vào ứng dụng

3.2.3 Quên mật khẩu

Quy trình:

- Từ trang Đăng nhập → Nhấn "Quên mật khẩu"
- Nhập email đã đăng ký
- Hệ thống gửi link đặt lại mật khẩu qua email
- Click link → Nhập mật khẩu mới
- Đăng nhập với mật khẩu mới

4. Module Quản lý Trang (Dashboard)

4.1 Tổng quan

Dashboard là nơi **quản lý các trang (pages)** từ các nền tảng khác nhau.

4.2 Các nền tảng hỗ trợ

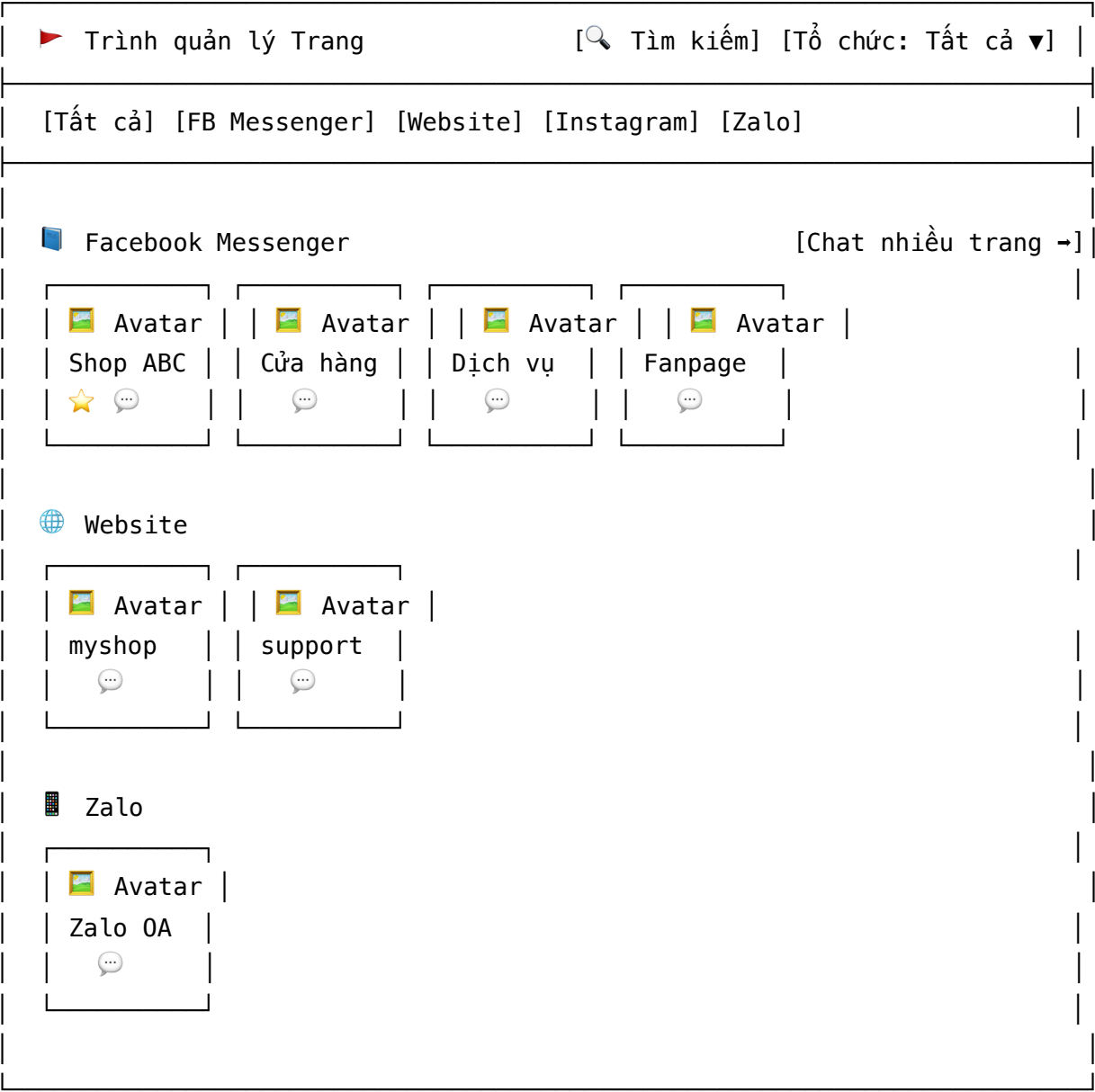
Nền tảng	Loại	Mô tả
Facebook Messenger	Fanpage	Tin nhắn từ Facebook Page
Instagram	Business Account	Direct Messages từ Instagram
Zalo	Official Account	Tin nhắn từ Zalo OA
Website	Live Chat	Widget chat nhúng vào website

4.3 Tính năng chi tiết

4.3.1 Xem danh sách trang

Mục đích: Hiển thị tất cả các trang đã kết nối

Giao diện:



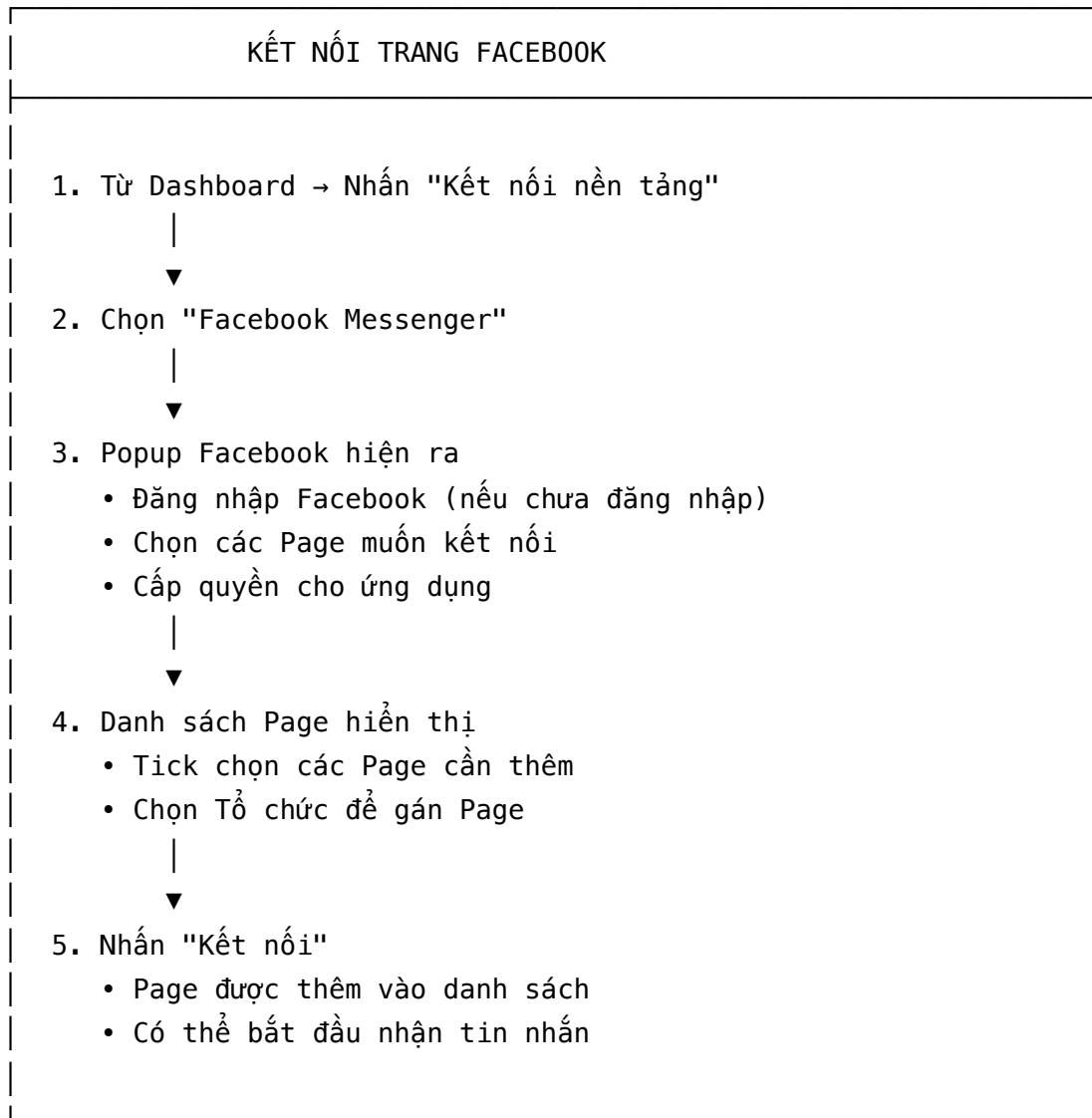
Các hành động với trang:

Thao tác	Icon	Mô tả
Gắn sao	★	Đánh dấu trang quan trọng (hiển thị đầu tiên)
Vào Chat	💬	Mở giao diện chat với trang này
Làm mới token	🔄	Cấp lại quyền truy cập (khi bị hết hạn)

4.3.2 Kết nối trang mới

Mục đích: Thêm trang từ các nền tảng vào hệ thống

Quy trình kết nối Facebook:



Quy trình kết nối Zalo:

1. Chọn "Zalo" từ danh sách nền tảng
2. Đăng nhập tài khoản Zalo Admin
3. Chọn Zalo OA muốn kết nối
4. Cấp quyền và xác nhận

Quy trình tạo Website Chat:

1. Chọn "Website" từ danh sách
2. Nhập thông tin:
 - Tên website
 - Domain (whitelist)

- Màu sắc widget

3. Nhấn "Tạo"

4. Copy mã nhúng vào website

4.3.3 Chat nhiều trang (Group Page)

Mục đích: Cho phép xem tin nhắn từ nhiều trang cùng lúc

Quy trình:

1. Nhấn "Chat nhiều trang" hoặc nút gom nhóm
2. Tick chọn các trang muốn gộp
3. Nhấn "Vào Chat"
4. Giao diện chat hiển thị tin nhắn từ tất cả trang đã chọn

Use case:

- Nhân viên phụ trách nhiều Fanpage
- Xem tổng quan tin nhắn của toàn bộ tổ chức
- Tìm kiếm khách hàng qua tất cả các kênh

4.3.4 Quản lý thành viên

Mục đích: Thêm/sửa/xóa nhân viên trong tổ chức

Quy trình thêm thành viên:

1. Vào "Kết nối nền tảng" → Chọn tab "Thành viên"
2. Nhấn "Mời thành viên"
3. Nhập email người muốn mời
4. Chọn vai trò (Admin/Manager/Agent)
5. Gửi lời mời
6. Người được mời nhận email và xác nhận

Phân quyền theo vai trò:

Tính năng	Admin	Manager	Agent
Thêm thành viên	✓	✗	✗
Kết nối trang mới	✓	✗	✗
Xem tất cả hội thoại	✓	✓	✗

5.3 Tính năng chi tiết

5.3.1 Danh sách hội thoại

Mục đích: Hiển thị danh sách khách hàng đang nhắn tin

Thông tin hiển thị:

Thông tin	Mô tả
Avatar	Ảnh đại diện khách hàng
Tên	Tên khách hàng (từ nền tảng)
Tin nhắn cuối	Nội dung tin nhắn gần nhất
Thời gian	Thời gian tin nhắn cuối
Badge	Số tin chưa đọc
Nhãn	Các nhãn đã gán
Nhân viên	Avatar nhân viên được phân công





Tabs:

Tab	Mô tả
Chat	Tin nhắn Messenger/Zalo/Website
Post	Comment trên bài viết Facebook

5.3.2 Bộ lọc hội thoại

Mục đích: Lọc danh sách theo nhiều tiêu chí

Bộ lọc	Icon	Mô tả	Ví dụ
Tương tác		Lọc theo trạng thái đã đọc/phản hồi	"Chưa phản hồi", "Đã đọc"
Tin nhắn		Lọc tin nhắn chưa đọc/chưa trả lời	"Tin nhắn chưa đọc"
Số điện thoại		Lọc theo có/không có SĐT	"Có số điện thoại"
Ngày		Lọc theo khoảng thời gian	"7 ngày gần đây"



Bộ lọc	Icon	Mô tả	Ví dụ
Nhãn		Lọc theo nhãn đã gắn	"Khách VIP", "Cần hỗ trợ"
Không có nhãn		Loại trừ các nhãn	"Trừ: Spam"
Nhân viên		Lọc theo người được phân công	"Nhân viên A"
Bài viết		Lọc comment theo bài viết	"Post: Khuyến mãi T1"

Kết hợp bộ lọc:

- Có thể kết hợp nhiều bộ lọc cùng lúc
- Ví dụ: "Chưa phản hồi" + "Nhãn: Khách VIP" + "7 ngày gần đây"

5.3.3 Chat với khách hàng

Các loại tin nhắn hỗ trợ:

Loại	Mô tả	Icon
Text	Tin nhắn văn bản	
Hình ảnh	Gửi/nhận ảnh	
File	Tệp đính kèm	
Video	Gửi/nhận video	
Voice	Tin nhắn thoại	
Sticker	Nhãn dán	
Emoji	Biểu tượng cảm xúc	

Tính năng đặc biệt:

Tính năng	Mô tả
Trả lời nhanh	Sử dụng mẫu tin nhắn có sẵn
Ghi chú nội bộ	Ghi chú chỉ nhân viên thấy
Tag đồng nghiệp	Đề cập nhân viên khác
Kéo thả file	Kéo file vào khung chat để gửi

5.3.4 Quản lý thông tin khách hàng

Thông tin khách hàng:

Avatar

Nguyễn Văn A
@nguyenvana
0912 345 678
email@example.com

Nhãn: [Khách VIP] [Quan tâm SP A]
[+ Thêm nhãn]

Ghi chú:

– Khách hàng cũ từ 2025

– Hay mua sản phẩm A

– Thích được tư vấn kỹ

Các thao tác:

Thao tác	Mô tả
Gắn nhãn	Phân loại khách hàng
Ghi chú	Lưu thông tin cho lần sau
Cập nhật SĐT	Thêm/sửa số điện thoại
Phân công	Giao cho nhân viên khác

5.3.5 Nhãn (Labels)

Mục đích: Phân loại và quản lý khách hàng

Ví dụ nhãn:

Nhóm	Nhãn ví dụ
Khách hàng	Khách VIP, Khách mới, Khách cũ
Trạng thái	Đang tư vấn, Chờ thanh toán, Hoàn thành

Nhóm	Nhãn ví dụ
Sở thích	Quan tâm SP A, Quan tâm SP B
Ưu tiên	Khẩn cấp, Cần follow-up
Loại bỏ	Spam, Không liên hệ

Màu sắc nhãn: Mỗi nhãn có màu riêng để dễ phân biệt

5.3.6 Widget mở rộng

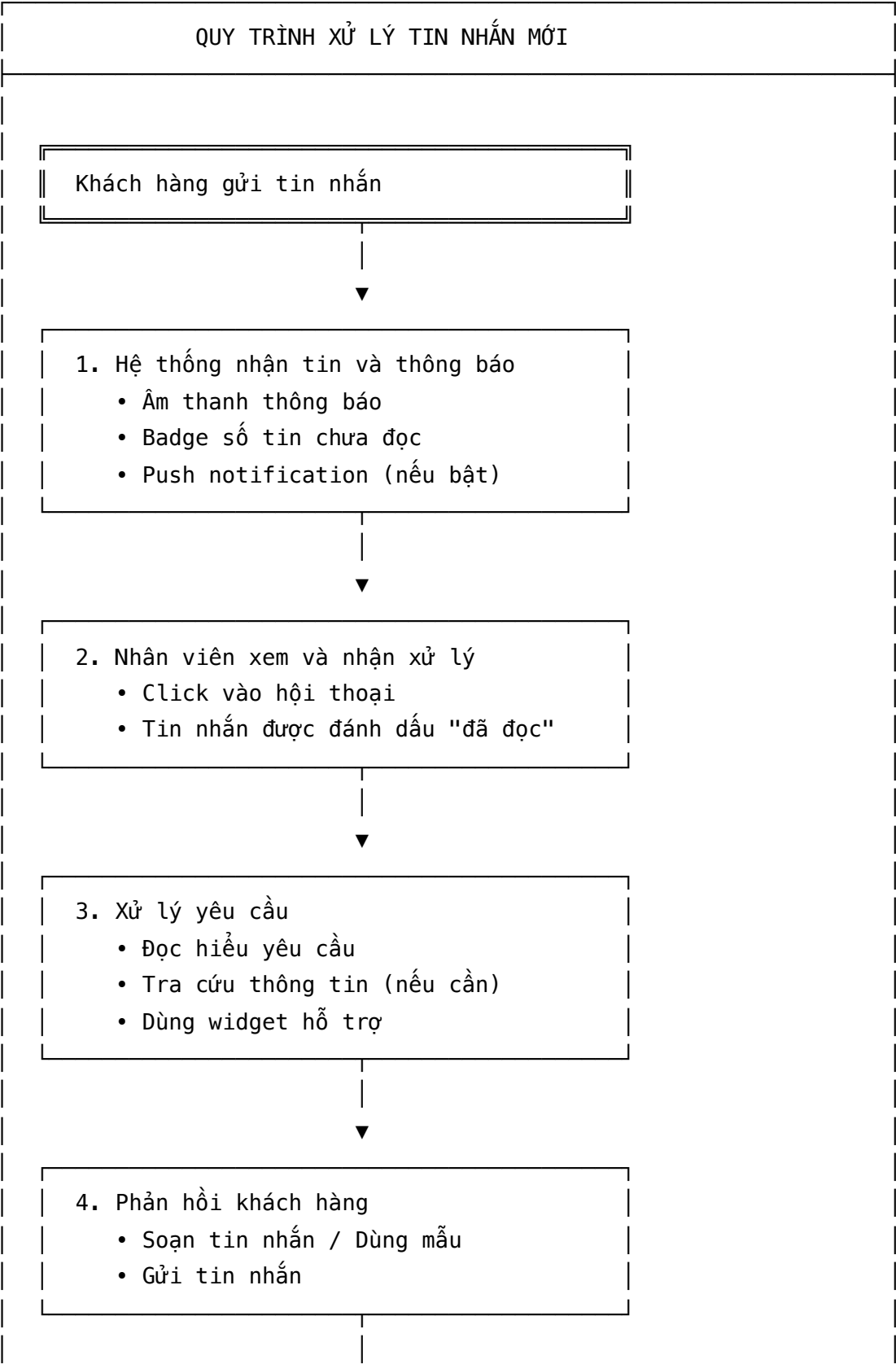
Mục đích: Tích hợp công cụ bên thứ 3 vào giao diện chat

Ví dụ widgets:

Widget	Mô tả
CRM	Xem thông tin khách từ hệ thống CRM
Đơn hàng	Tra cứu/tạo đơn hàng nhanh
Sản phẩm	Tra cứu và gửi thông tin sản phẩm
AI Assistant	Gợi ý câu trả lời tự động
Ghi chú	Notepad nhanh
Lịch	Đặt lịch hẹn với khách

6. Quy trình làm việc

6.1 Quy trình xử lý tin nhắn mới

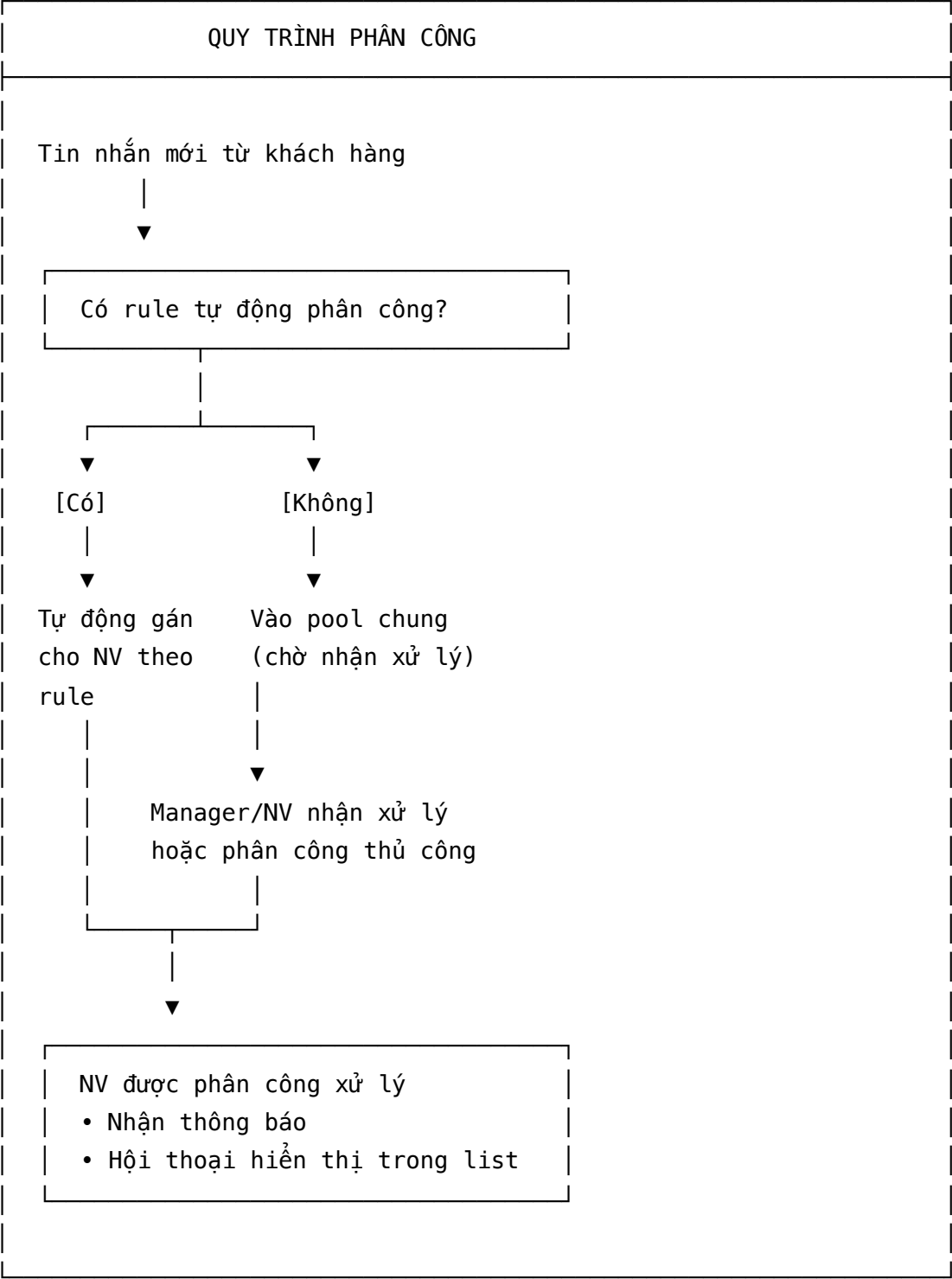




5. Cập nhật thông tin

- Gắn nhãn phù hợp
- Ghi chú (nếu cần)
- Cập nhật SĐT (nếu có)

6.2 Quy trình phân công nhân viên



6.3 Quy trình sử dụng hàng ngày

Bắt đầu ca làm việc:

1. Đăng nhập vào hệ thống

- 2. Kiểm tra tin nhắn chưa đọc
- 3. Xử lý theo thứ tự ưu tiên

Trong ca làm việc:

- 1. Theo dõi thông báo tin nhắn mới
- 2. Phản hồi khách hàng kịp thời
- 3. Gắn nhãn và ghi chú

Kết thúc ca:

- 1. Xử lý hết tin nhắn pending
- 2. Bàn giao cho ca sau (nếu có)
- 3. Đăng xuất

7. Glossary - Thuật ngữ

Thuật ngữ	Tiếng Việt	Mô tả
Page	Trang	Fanpage/Zalo OA/Website chat
Conversation	Hội thoại	Cuộc trò chuyện với 1 khách hàng
Message	Tin nhắn	Một tin nhắn trong hội thoại
Label/Tag	Nhãn	Phân loại khách hàng
Agent/Staff	Nhân viên	Người xử lý tin nhắn
Organization	Tổ chức	Đơn vị quản lý (công ty/team)
Widget	Widget	Ứng dụng mở rộng bên thứ 3
Quick Reply	Trả lời nhanh	Mẫu tin nhắn có sẵn
Note	Ghi chú	Ghi chú nội bộ về khách hàng
Assign	Phân công	Giao hội thoại cho nhân viên
Filter	Bộ lọc	Lọc danh sách hội thoại
Unread	Chưa đọc	Tin nhắn chưa được xem

Thuật ngữ	Tiếng Việt	Mô tả
Token	Token	Mã xác thực kết nối nền tảng

Tài liệu liên quan

- **Tài liệu kỹ thuật OAuth:** docs/OAUTH_DETAIL.md
- **Tài liệu kỹ thuật Dashboard:** docs/DASHBOARD_DETAIL.md
- **Tài liệu kỹ thuật Chat:** docs/CHAT_LAYOUT_DETAIL.md
- **Tổng quan ứng dụng:** docs/APP_OVERVIEW.md

Ghi chú: Tài liệu này mô tả nghiệp vụ chung của ứng dụng. Một số tính năng có thể khác nhau tùy theo gói dịch vụ và cấu hình của tổ chức.