

[FChat] Cấu hình gửi tin nhắn tự động

Bạn có thể cấu hình các kịch bản gửi tin nhắn tự động cho khách hàng truy cập vào Website để tăng tính tự động hóa trong quá trình chăm sóc và tăng tương tác với khách hàng.

☐ **Tác dụng:**

- Tăng tính tự động hóa, giảm thao tác thủ công: Ngay khi khách vừa ghé thăm Website, các tin sẽ tự động được được gửi đi
- Tối ưu thời gian chăm sóc khách hàng: Bạn không cần phải online thường xuyên để kiểm tra ai vừa truy cập Website
- Tăng tương tác khách hàng: Các tin nhắn tự động giống như tương tác của người thật, giúp tăng cơ hội kết nối với khách hàng
- Tăng tỷ lệ chuyển đổi: Các tin tự động có thể cung cấp thông tin bổ sung, hướng dẫn khách hàng mua sản phẩm và tối ưu khả năng CSKH

☒ ☐ **Hướng dẫn cấu hình:**

Bạn có thể cấu hình 3 loại tin nhắn tự động theo hành vi của khách hàng trên Website:

- Lời chào tự động: Tin được gửi ra sau khi khách hàng truy cập vào Website
- Tin mở đầu tự động: Tin được gửi ra sau khi khách hàng click button "Bắt đầu" hội thoại
- Tin trả lời tự động: Tin phản hồi sau khi khách hàng gửi tin nhắn đầu tiên cho bạn

Mỗi loại tin tự động đều cần cấu hình 2 thông số là: **Nội dung** tin nhắn và **Thời gian trễ**. Thời gian trễ là khoảng chờ trước khi gửi tin nhắn tự động, được tính sau 1 hành động cụ thể của khách hàng.

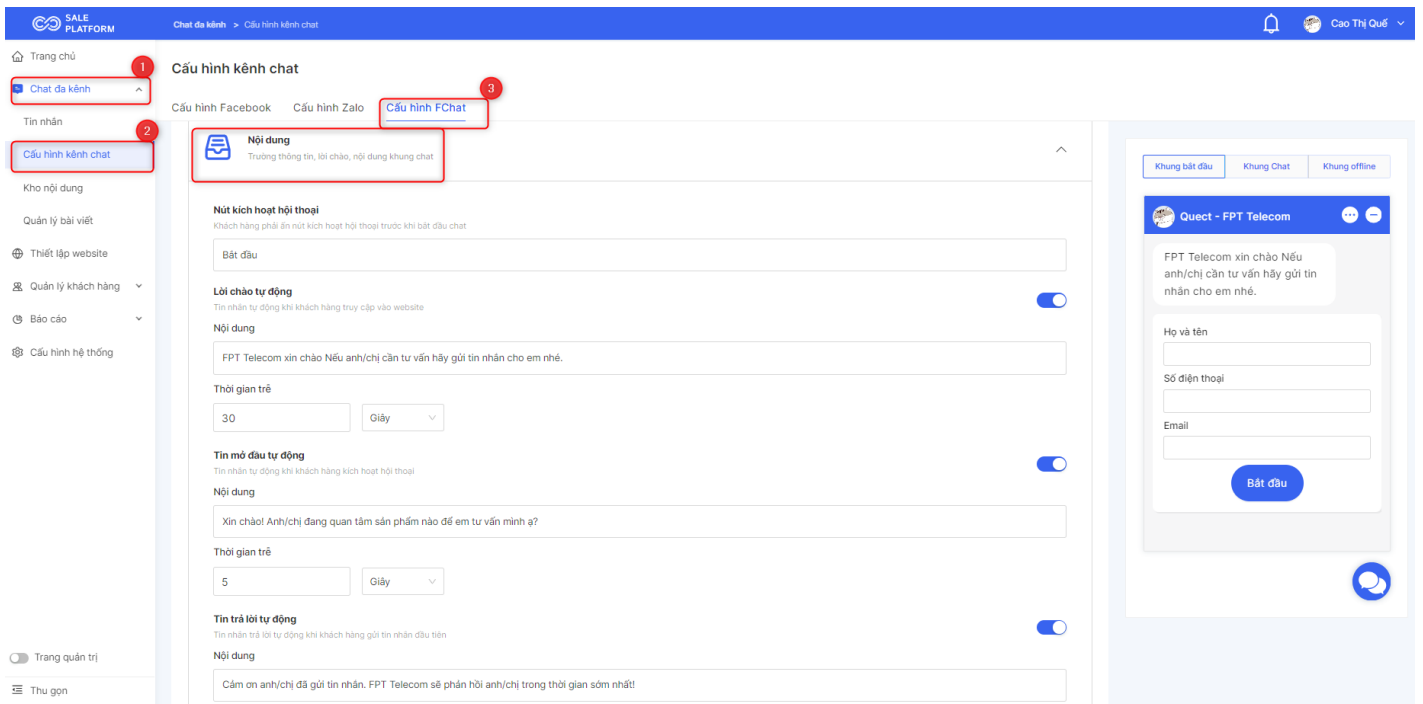
Ví dụ: Với Lời chào tự động, bạn cấu hình thời gian trễ là 30s với nội dung: *"FPT Telecom xin chào. Nếu anh/chị cần tư vấn hãy gửi tin nhắn cho em nhé."*

→ Hệ thống sẽ gửi Lời chào sau khi khách hàng truy cập Website 30s.

Các bước thực hiện:

Để cấu hình gửi tin nhắn FChat tự động, bạn cần thực hiện trên ứng dụng SOP **phiên bản Web**. SOP hiện chưa hỗ trợ cấu hình trên bản **Mobile App**.

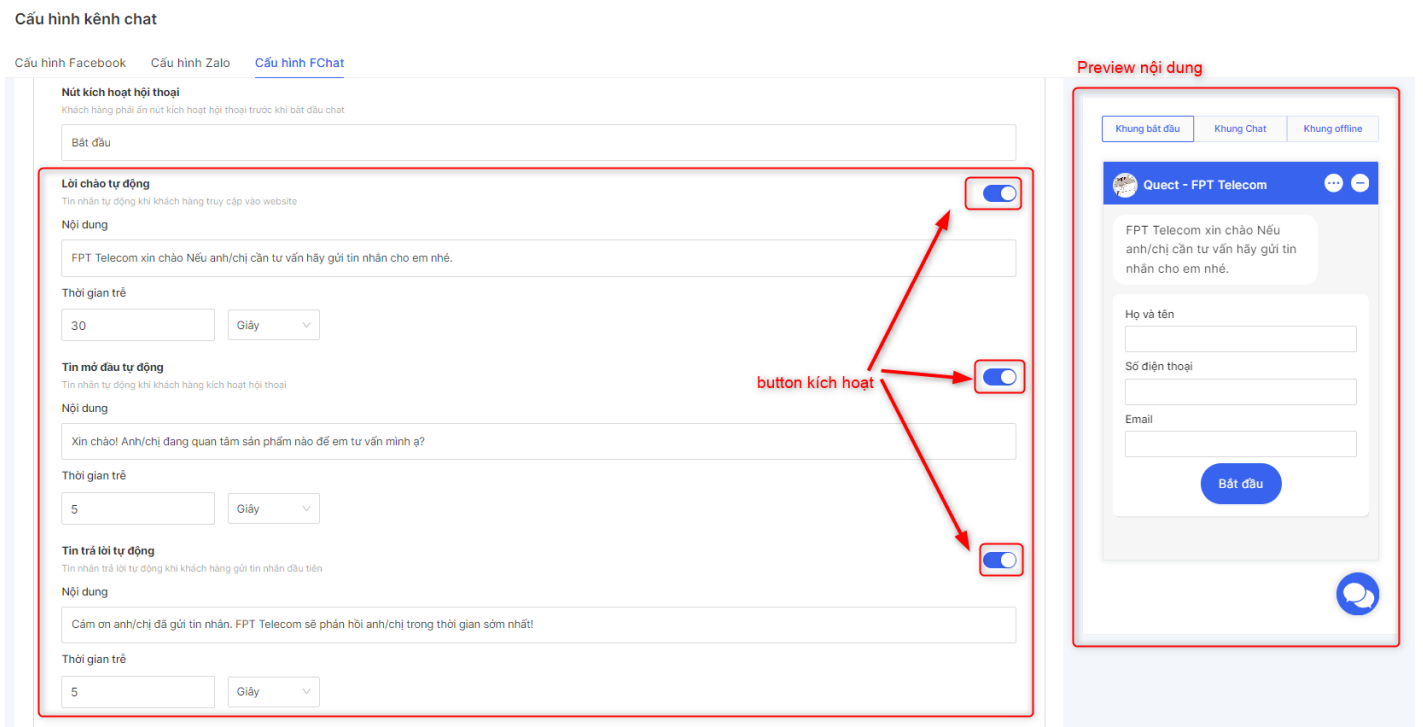
- Bước 1: Truy cập SOP theo Đường dẫn:** Chat đa kênh > Cấu hình FChat > Phần "Nội dung" hoặc truy cập: <https://portal-sop.fpt.vn/chat/cau-hinh-tin-nhan/fchat>



Truy cập Trang Cấu hình FChat

- **Bước 2: Bạn nhập Nội dung và Thời gian trễ tương ứng với từng tin nhắn.**

Lưu ý: Cần KÍCH HOẠT tin nhắn trước khi lưu. Nếu quên button kích hoạt, hệ thống sẽ không thể gửi tin tự động đến khách hàng.



Nhập Nội dung và Thời gian trễ

- **Bước 3: Lưu Cấu hình**

Chọn "Áp dụng". Hệ thống hiển thị thông báo "Cập nhật cấu hình thành công" là hoàn tất quá trình.

Chat đa kênh > Cấu hình kênh chat

Cập nhật cấu hình thành công

Cấu hình kênh chat

Cấu hình FacebookCấu hình ZaloCấu hình FChat

Kích hoạt fchat

Quản lý website

Danh sách các website đang được gắn bóng chat

Cài đặt fchat cho website

Cài đặt chung

Cài đặt tên, hành động khung chat

Hiển thị

Kích thước, màu sắc, vị trí khung chat

Nội dung

Trường thông tin, lời chào, nội dung khung chat

Shortcodes

Dẫn đoạn code dưới đây vào website của bạn

Áp dụng

Lưu cấu hình

Khi khách hàng thực hiện các hành động trên Website sẽ nhìn thấy các tin nhắn tự động của hệ thống.

Hotline: 0902 629 575

Trang chủKhuyến mãiTin tứcLiên hệ

FPT Telecom

INTERNET CÁ NHÂNINTERNET – TRUYỀN HÌNHGÓI LUX (WIFI 6)INTERNET DOANH NGHIỆPCAMERA FPTFPT PLAY

INTERNET DOANH NGHIỆP

SUPER 200

445.500 Vnd/tháng

Download / Upload

200Mbps

Thiết bị modem mặc định:
AC1000C version 2/AC1000F

Ưu đãi tới 02 tháng cước

ĐĂNG KÝ NGAY

SUPER 250

495.500 Vnd/tháng

Download / Upload

250Mbps

Thiết bị modem mặc định:
AC1000C version 2/AC1000F

Miễn phí lắp đặt*

Ưu đãi tới 02 tháng cước

ĐĂNG KÝ NGAY

SUPER 400

1.282.000 Vnd/tháng

Download / Upload

400Mbps

Thiết bị modem mặc định:
Vigor hoặc tương đương

Miễn phí lắp đặt*

Ưu đãi tới 2 tháng cước

ĐĂNG KÝ NGAY

SUPER 500

7.386.000 Vnd/tháng

Download / Upload

500Mbps

Thiết bị modem mặc định:
Vigor hoặc tương đương

Miễn phí lắp đặt*

Ưu đãi tới 2 tháng cước

ĐĂNG KÝ NGAY

FPT Telecom

tin nhắn cho em nhé.

Thông tin đăng ký

Đường dẫn

https://fptcore.co
m/internet-doanh-
nghiep/

Họ và tên

Tú Anh

Số điện thoại

0987 562 365

Email

anhtd31@gmail.com

Xin chào! Anh/chị đang
quan tâm sản phẩm nào để
em tư vấn mình ạ?

* Phạm vi áp dụng: Tại TP Hồ Chí Minh.

Giá trên chưa bao gồm VAT*

Tin nhắn tự động phía khách hàng
[Previous](#)[Kênh chat Fchat](#)

[Next\[FChat\] Cập nhật giao diện bóng chat khi có tin nhắn mới](#)

Last updated 2 months ago