

# Chia hội thoại tự động

Với quy tắc chia hội thoại, bạn có thể tự động phân công hội thoại mới của khách hàng đến đúng đối tượng chăm sóc.

Bạn có thể thực hiện các hành động với Trang cấu hình chia hội thoại:

- Thêm mới quy tắc chia hội thoại
- Sửa quy tắc
- Chạy/Ngừng quy tắc
- Xóa quy tắc
- Thay đổi thứ tự ưu tiên chạy quy tắc

Hiện tại, SOP đang hỗ trợ cấu hình chia hội thoại trên phiên bản Web. Phiên bản Mobile sẽ sớm ra mắt trong thời gian tới!!!

☐ ☐ Bạn cần đảm bảo Page đã kết nối thành công vào SOP trước khi thiết lập quy tắc chia hội thoại.

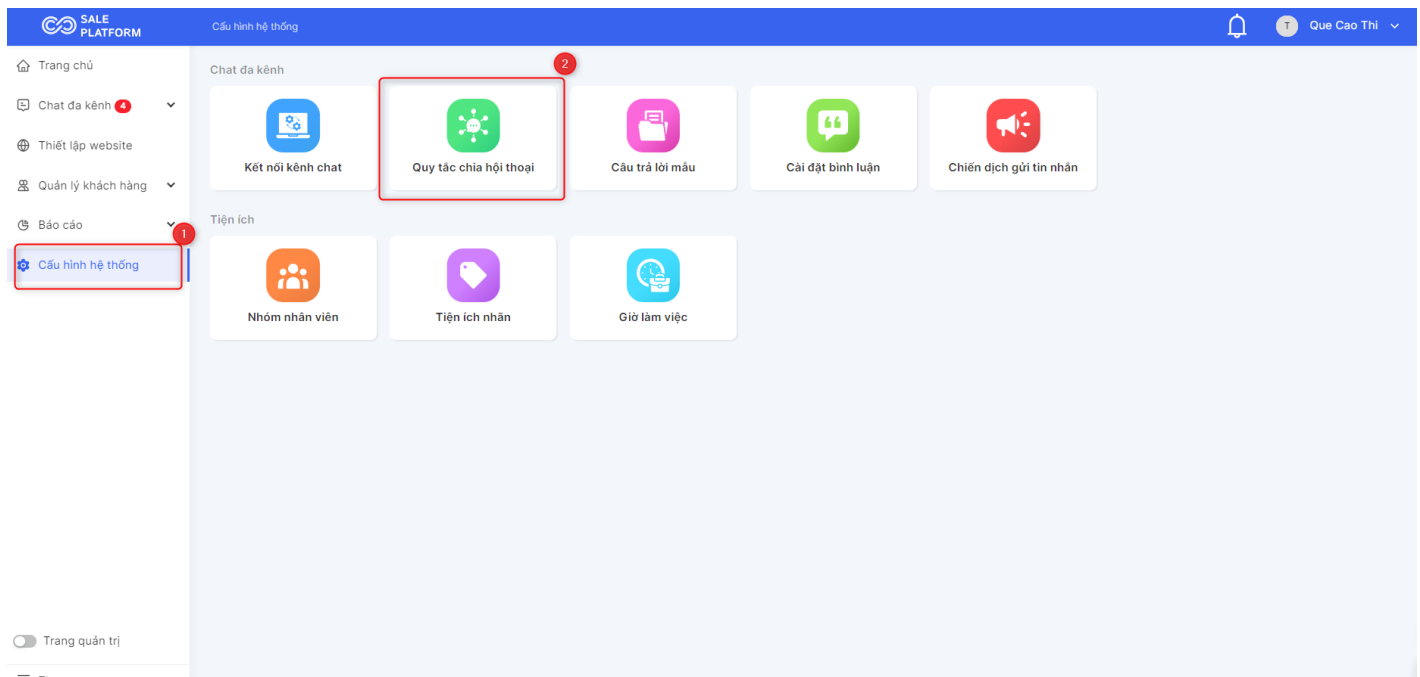
## 1. Thêm mới quy tắc chia hội thoại

### ☐ Cách 1: Thêm mới tại Màn Cấu hình chia hội thoại

#### Bước 1: Truy cập Trang cấu hình hệ thống

Chọn Cấu hình hệ thống > Quy tắc chia hội thoại.

Hoặc truy cập: <https://portal-sop.fpt.vn/settings/chat-routing>



#### Bước 2: Chọn Thêm quy tắc

Lưu ý:

- Bạn có thể tạo nhiều quy tắc chia hội thoại
- Một quy tắc có thể áp dụng cho một hoặc toàn bộ các Page
- Quy tắc thực hiện theo thứ tự ưu tiên từ trên -> dưới, kéo thả để thay đổi thứ tự ưu tiên

SALE PLATFORM

Cấu hình hệ thống

Que Cao Thi

Trang chủ

Chat đa kênh

Thiết lập website

Quản lý khách hàng

Báo cáo

Cấu hình hệ thống

Trang quản trị

Thu gọn

< Quy tắc chia hội thoại

Danh sách quy tắc

Bộ lọc

Tìm kiếm tên quy tắc

+ Thêm quy tắc

Quy tắc chia hội thoại

Quy tắc được thực hiện theo thứ tự từ trên xuống dưới, bạn có thể kéo thả để sắp xếp mức độ ưu tiên

Hệ thống tự động phân công hội thoại cho các user trong danh sách theo quy tắc bạn đã thiết lập

<input type="checkbox"/>	Tên quy tắc	Nguồn	Hành động	Trạng thái	Tùy chọn
<input type="checkbox"/>	Chia chat cho team Kỹ Thuật	Poppy.S	User nhận chat: QueCT3, HuongNT256, DuNT14 Phương thức chia: Chia xoay vòng Xử lý hội thoại cũ: Không chia	<input checked="" type="checkbox"/>	<div></div> <div></div> <div></div>
<input type="checkbox"/>	Chia chat cho nhóm Chăm sóc khách hàng	Sunny Cake 2	User nhận chat: TriLM22, TrangNT135, TanPV9 Phương thức chia: Chia xoay vòng Xử lý hội thoại cũ: Không chia	<input checked="" type="checkbox"/>	<div></div> <div></div> <div></div>

### Bước 3: Nhập thông tin trong Quy tắc

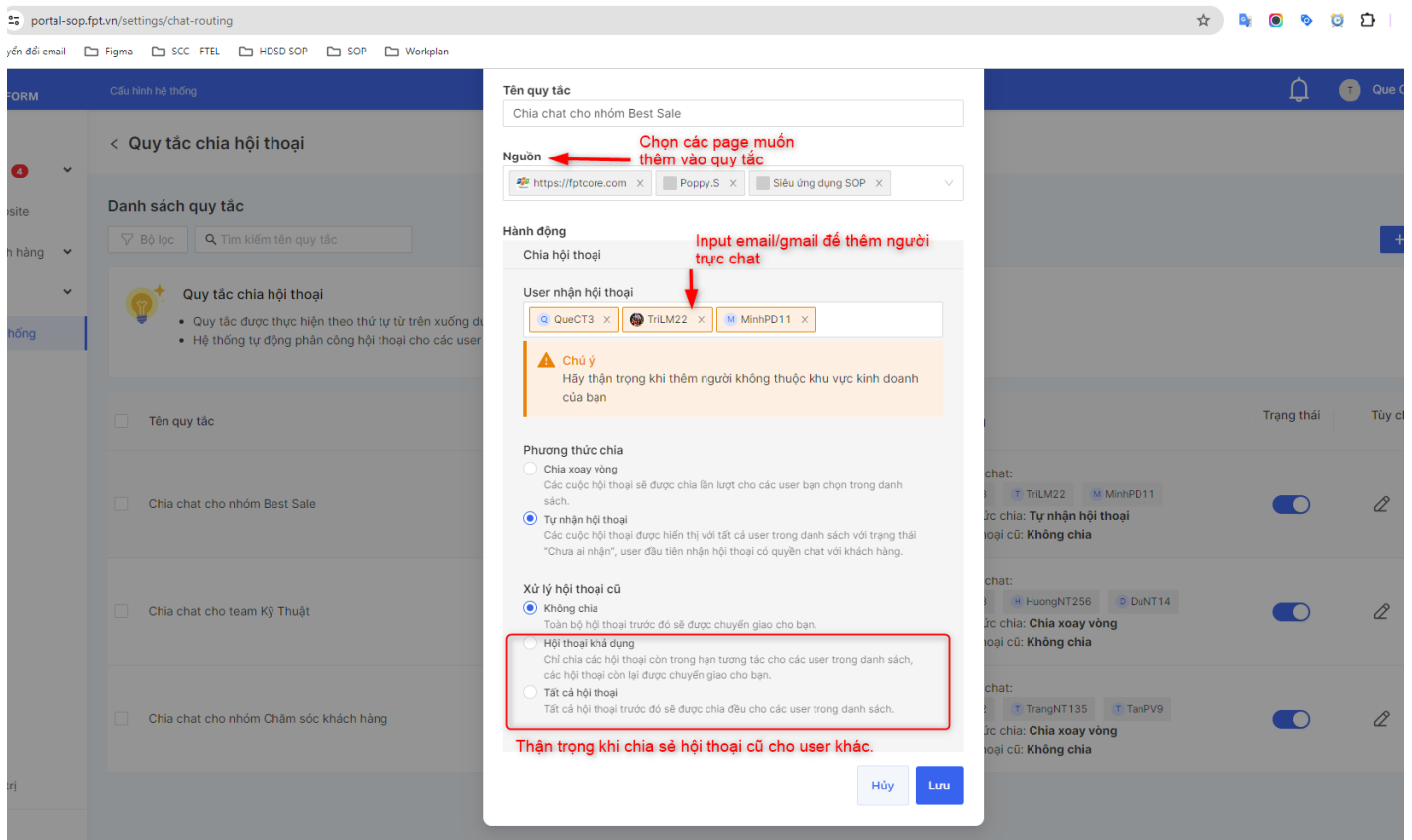
- Tên quy tắc: Nhập tên bạn muốn đặt cho quy tắc
- Nguồn: Chọn các Page bạn muốn thêm vào quy tắc. Có thể thêm nhiều page cùng lúc
- User nhận hội thoại: Nhập email/gmail để thêm người trực chat. Bạn chỉ có thể chia hội thoại cho những nhân viên đã có tài khoản trên SOP.
- Phương thức chia: Chọn phương thức bạn muốn phân công hội thoại:

-> Chia xoay vòng: Hội thoại mới được chia đều cho các nhân viên trực chat

-> Tự nhận hội thoại: Các nhân viên trực chat cần "Nhận chat" để nhận khách hàng. Chỉ người nhận chat đầu tiên có quyền chat với khách.

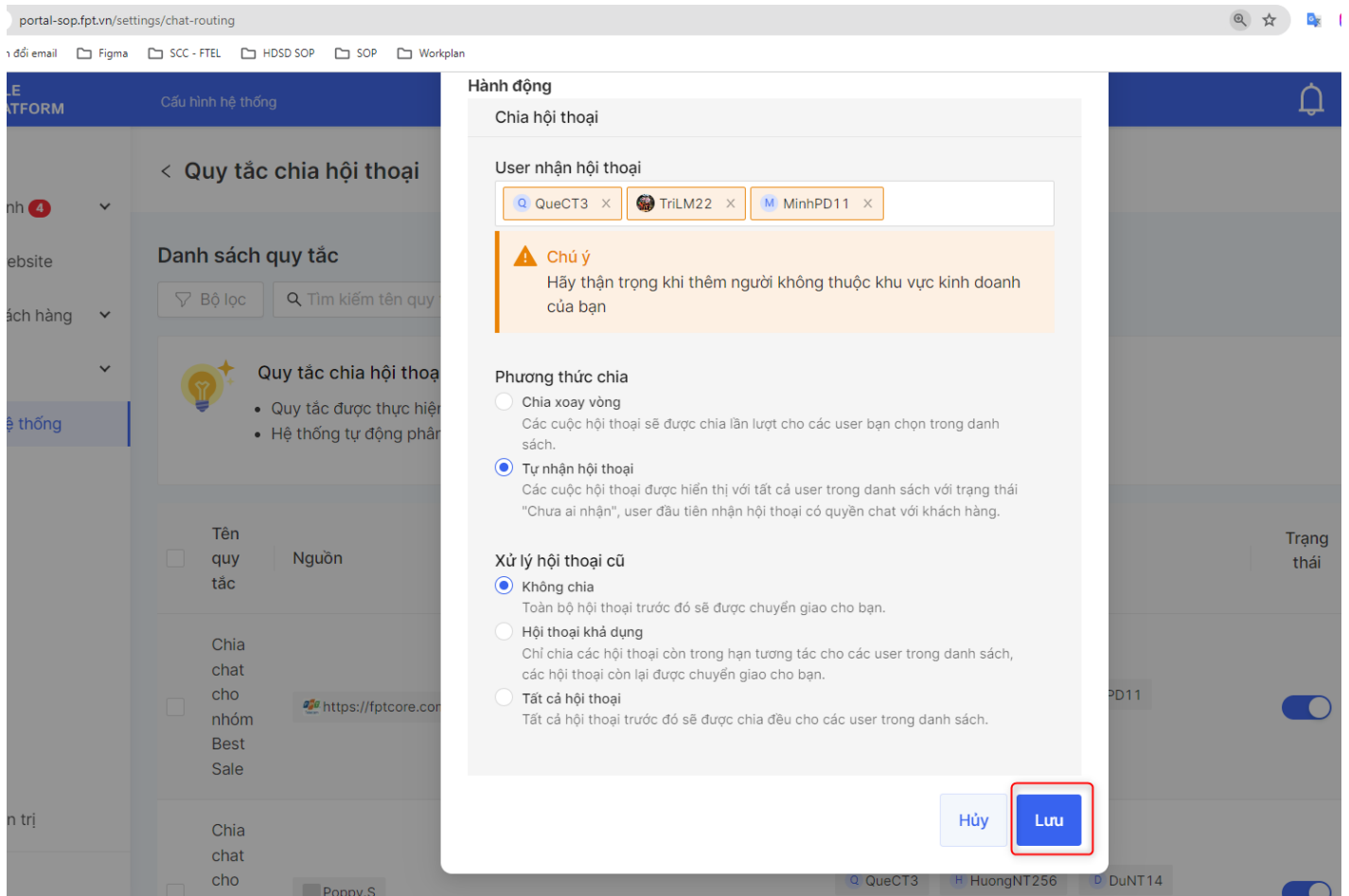
- Xử lý hội thoại cũ: Đây là các hội thoại SOP đồng bộ từ Meta, Zalo - hội thoại có từ trước khi bạn kết nối Page vào SOP. Hoặc các hội thoại đang không có người chăm sóc do bạn xóa nhân viên chat khỏi Quy tắc. Bạn có thể chia hội thoại cho user khác hoặc không chia.

☐ Lưu ý: Khi lựa chọn "Chia hội thoại khả dụng" và "Chia tất cả hội thoại", toàn bộ lịch sử chat và thông tin dữ liệu khách hàng cũ trước đó sẽ được chia sẻ cho nhân viên chat. Bạn cần cân nhắc khi chọn các phương thức này.



## Bước 4: Lưu quy tắc

Chọn Lưu, hệ thống trả về thông báo "Cập nhật quy tắc thành công" là bạn đã hoàn tất quá trình thêm quy tắc chia hội thoại.



Cấu hình hệ thống

Cập nhật quy tắc thành công

X

Que Cao Thi

< Quy tắc chia hội thoại

Danh sách quy tắc

Bộ lọc

Tìm kiếm tên quy tắc

Thêm

Quy tắc chia hội thoại

Quy tắc được thực hiện theo thứ tự từ trên xuống dưới, bạn có thể kéo thả để sắp xếp mức độ ưu tiên

Hệ thống tự động phân công hội thoại cho các user trong danh sách theo quy tắc bạn đã thiết lập

Tên quy tắc	Nguồn	Hành động	Trạng thái	Tùy chọn
<div><div></div><div>Chia chat cho nhóm Best Sale</div></div>	<div><div>https://fptcore.com</div><div>Poppy.S</div><div>Siêu ứng dụng SOP</div></div>	<div>User nhận chat:<div><div>QueCT3</div><div>TriLM22</div><div>MinhPD11</div></div></div> <div>Phương thức chia: <b>Tự nhận hội thoại</b></div> <div>Xử lý hội thoại cũ: <b>Không chia</b></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>
<div><div></div><div>Chia chat cho</div></div>	<div><div>Poppy.S</div></div>	<div>User nhận chat:<div><div>QueCT3</div><div>HuongNT256</div><div>DuNT14</div></div></div> <div>Phương thức chia: <b>Chia xoay vòng</b></div> <div>Xử lý hội thoại cũ: <b>Không chia</b></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>

## Bước 5: Kiểm tra hiển thị quy tắc đã tạo trên trang danh sách

Các quy tắc tạo thành công được hiển thị tại màn danh sách

SALE PLATFORM

Cấu hình hệ thống

Que Cao Thi

Trang chủ

Chat đa kênh

Thiết lập website

Quản lý khách hàng

Báo cáo

Cấu hình hệ thống

< Quy tắc chia hội thoại

Danh sách quy tắc

Bộ lọc

Tìm kiếm tên quy tắc

Thêm quy tắc

Quy tắc chia hội thoại

Quy tắc được thực hiện theo thứ tự từ trên xuống dưới, bạn có thể kéo thả để sắp xếp mức độ ưu tiên

Hệ thống tự động phân công hội thoại cho các user trong danh sách theo quy tắc bạn đã thiết lập

Tên quy tắc	Nguồn	Hành động	Trạng thái	Tùy chọn
<div><div></div><div>Chia chat cho nhóm Best Sale</div></div>	<div><div>https://fptcore.com</div><div>Poppy.S</div><div>Siêu ứng dụng SOP</div></div>	<div>User nhận chat:<div><div>QueCT3</div><div>TriLM22</div><div>MinhPD11</div></div></div> <div>Phương thức chia: <b>Tự nhận hội thoại</b></div> <div>Xử lý hội thoại cũ: <b>Không chia</b></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
<div><div></div><div>Chia chat cho team Kỹ Thuật</div></div>	<div><div>Poppy.S</div></div>	<div>User nhận chat:<div><div>QueCT3</div><div>HuongNT256</div><div>DuNT14</div></div></div> <div>Phương thức chia: <b>Chia xoay vòng</b></div> <div>Xử lý hội thoại cũ: <b>Không chia</b></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
<div><div></div><div>Chia chat cho nhóm Chăm sóc khách hàng</div></div>	<div><div>Sunny Cake 2</div></div>	<div>User nhận chat:<div><div>TriLM22</div><div>TrangNT135</div><div>TanPV9</div></div></div> <div>Phương thức chia: <b>Chia xoay vòng</b></div> <div>Xử lý hội thoại cũ: <b>Không chia</b></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>

Sau khi cấu hình chia hội thoại thành công, hệ thống tự động phân công hội thoại đến các user trong danh sách theo quy tắc bạn đã thiết lập.

Với phương thức "Chia xoay vòng": Hội thoại sẽ xuất hiện ở rô tin nhắn của 1 user được phân công

Với phương thức "Tự nhận hội thoại": Hội thoại xuất hiện ở rô tin nhắn của tất cả user trong danh sách. User cần "Nhận chat" để có quyền chat với khách hàng.

### Hướng dẫn người trực chat nhận khách hàng

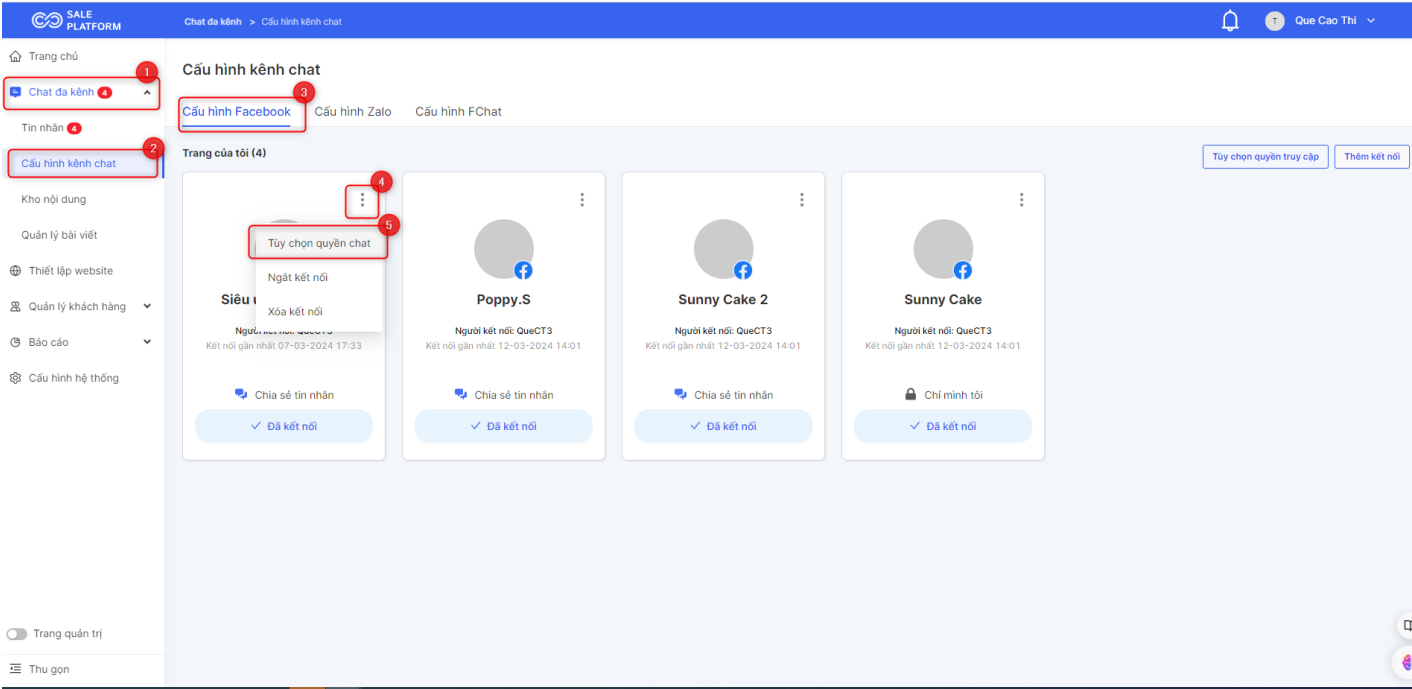
## Cách 2: Thêm mới tại Màn cấu hình Kênh chat

Tại trang cấu hình kênh chat, bạn cũng có thể thêm mới quy tắc chia chat. Tuy nhiên, quy tắc này sẽ chỉ áp dụng được theo từng Trang, hạn chế

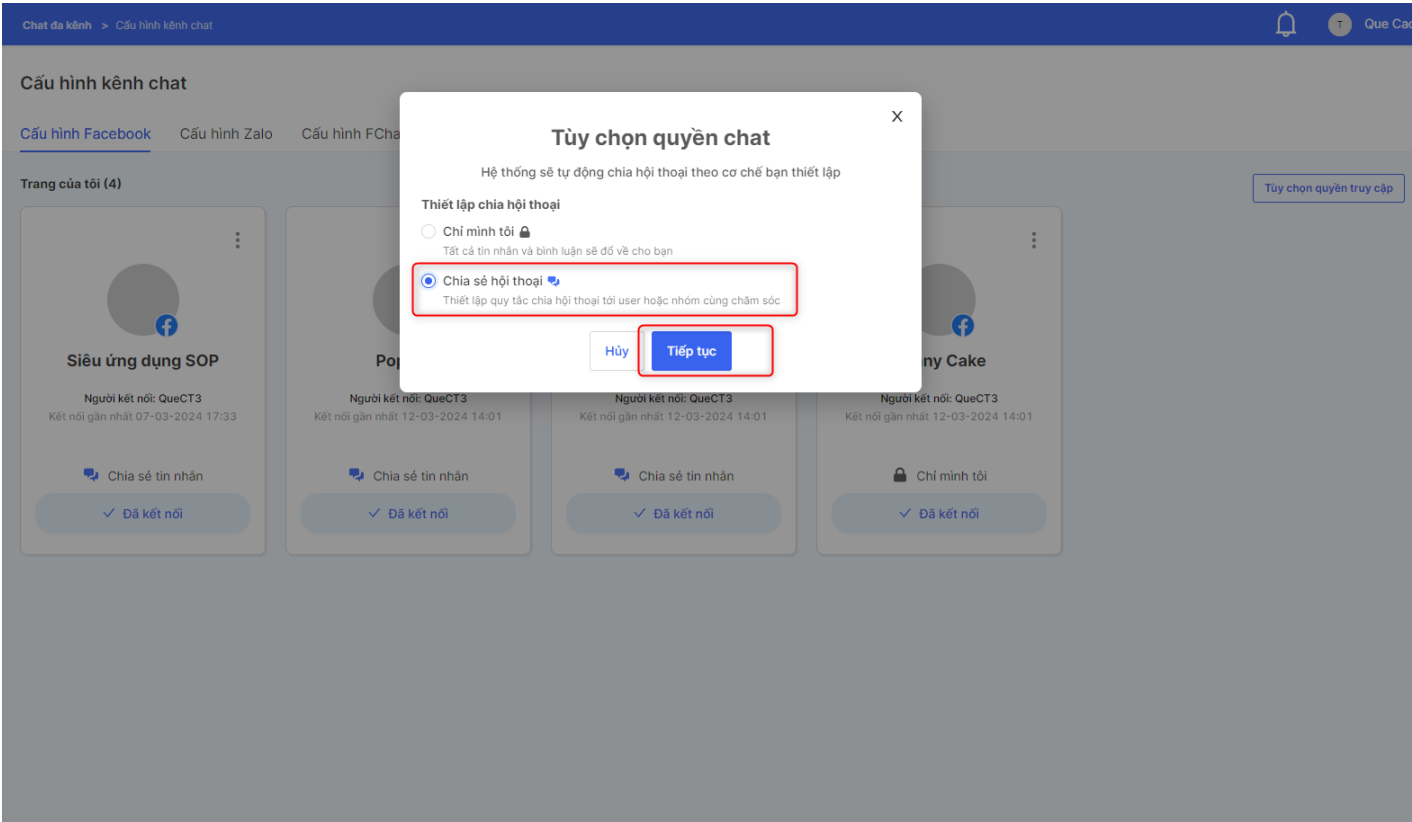
hơn so với cách 1 được hướng dẫn ở trên.

**Bước 1: Tùy chọn quyền chat cho Trang**

Chọn Chat đa kênh > Cấu hình kênh chat > chọn Kênh muốn cấu hình > Tại Page chọn : > Chọn Tùy chọn quyền chat

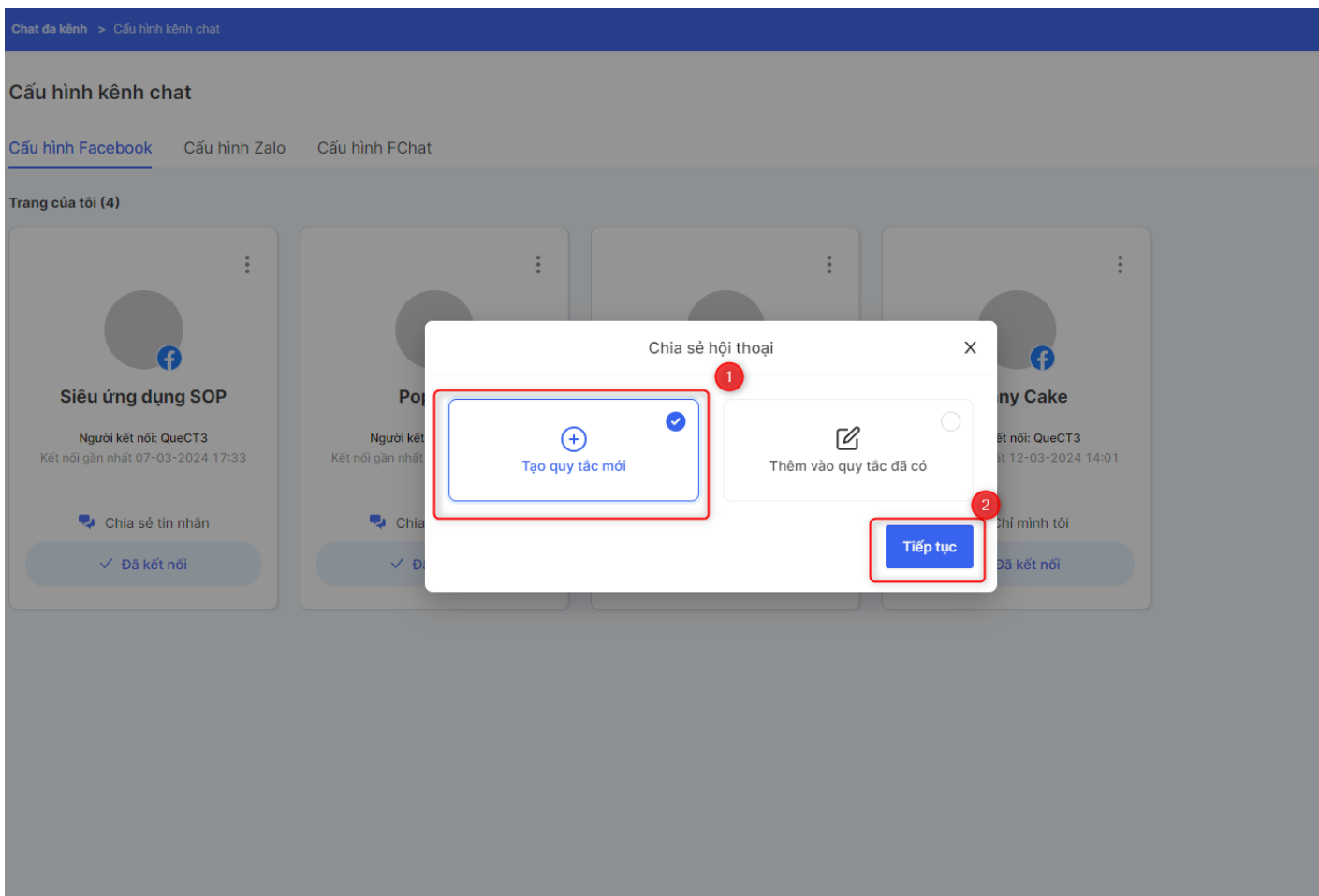


**Bước 2: Chọn Chia sẻ hội thoại > Tiếp tục**

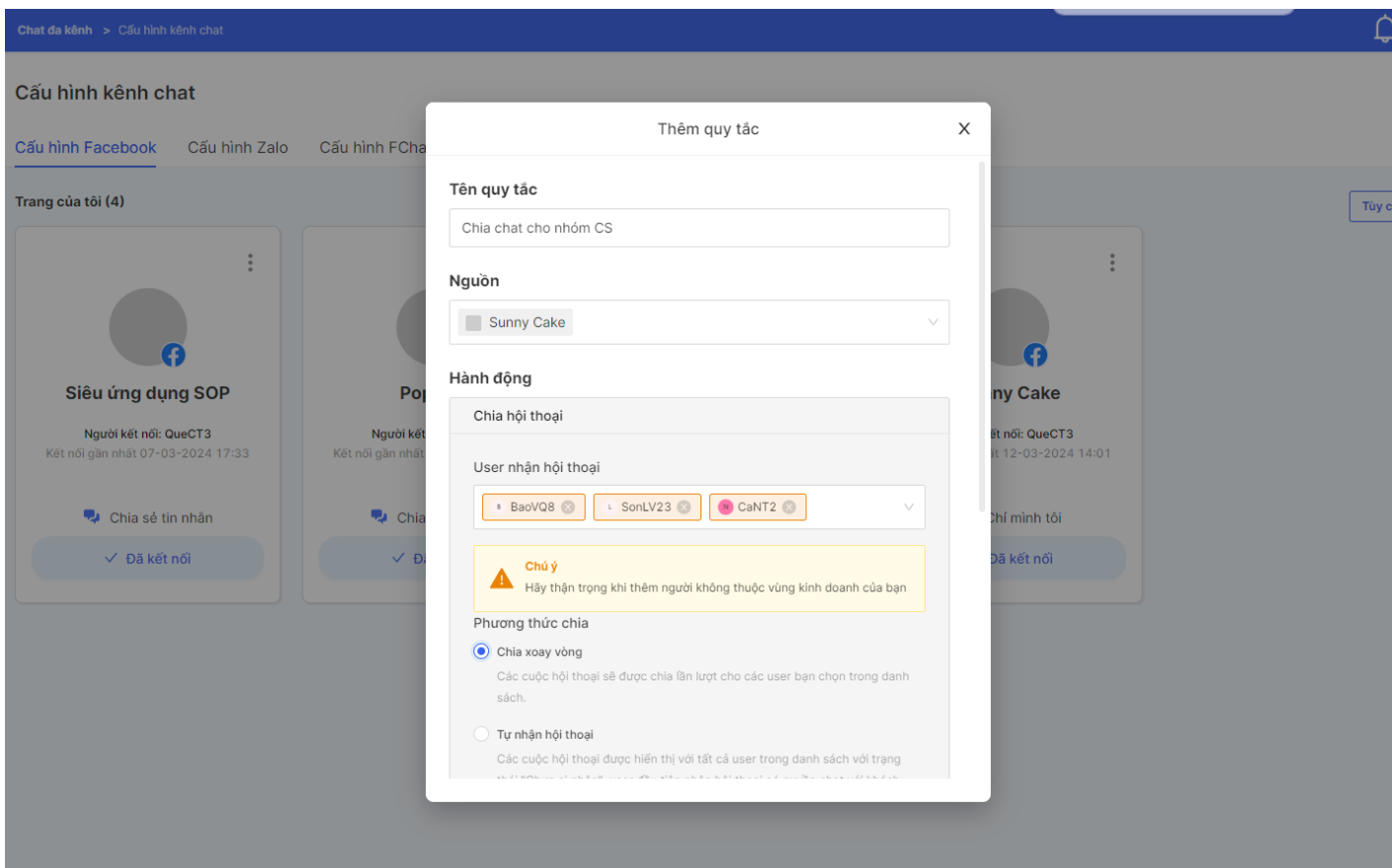


**Bước 3: Thêm quy tắc cho Trang**

Bạn chọn Tạo quy tắc mới và nhập các thông tin để lưu quy tắc. Trong trường hợp đã có các quy tắc được tạo từ trước, bạn có thể Thêm vào quy tắc đã có.

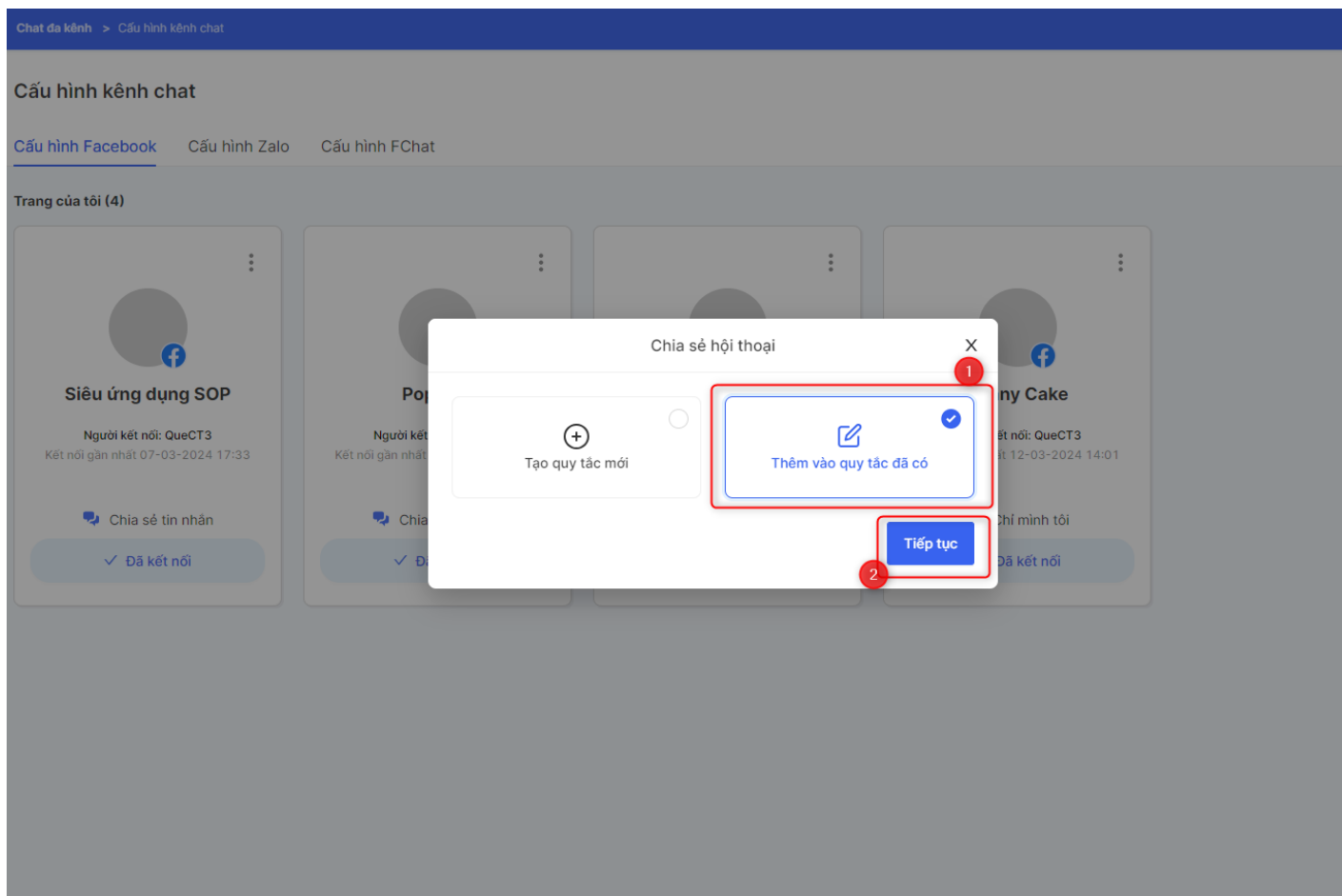


Sau đó bạn nhập các thông tin trong quy tắc và lưu lại, cách nhập tương tự phần hướng dẫn phía trên.

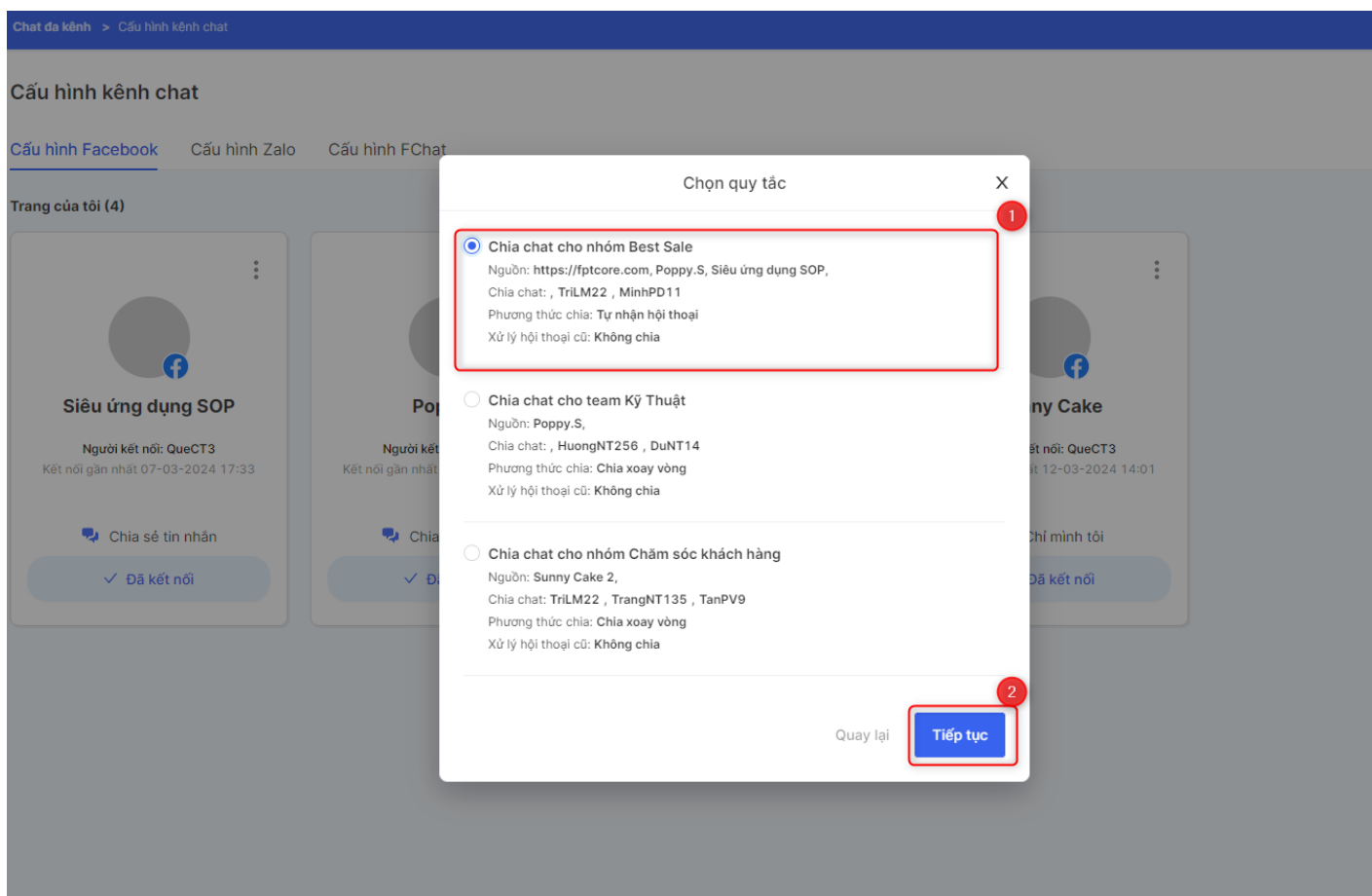


Nếu bạn đã tạo các quy tắc trước đó, bạn có thể thêm Page vào quy tắc sẵn có.

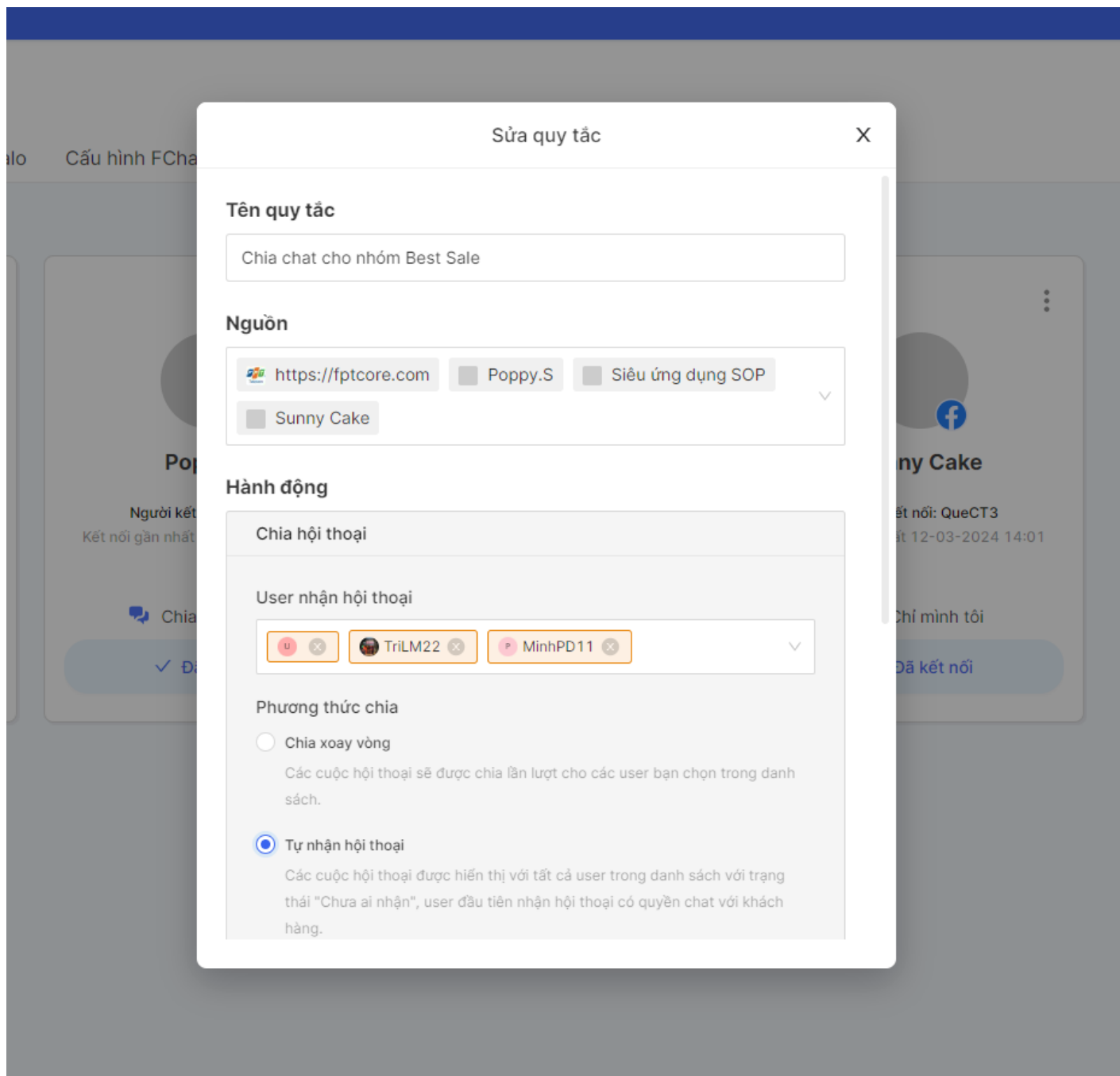
Chọn Thêm vào quy tắc đã có > Tiếp tục



Chọn Quy tắc muốn thêm > chọn Tiếp tục.



Page sẽ được tự động thêm vào quy tắc. Bạn có thể chỉnh sửa quy tắc theo mong muốn. Sau đó chọn Lưu để hoàn tất quá trình thêm quy tắc cho Page.



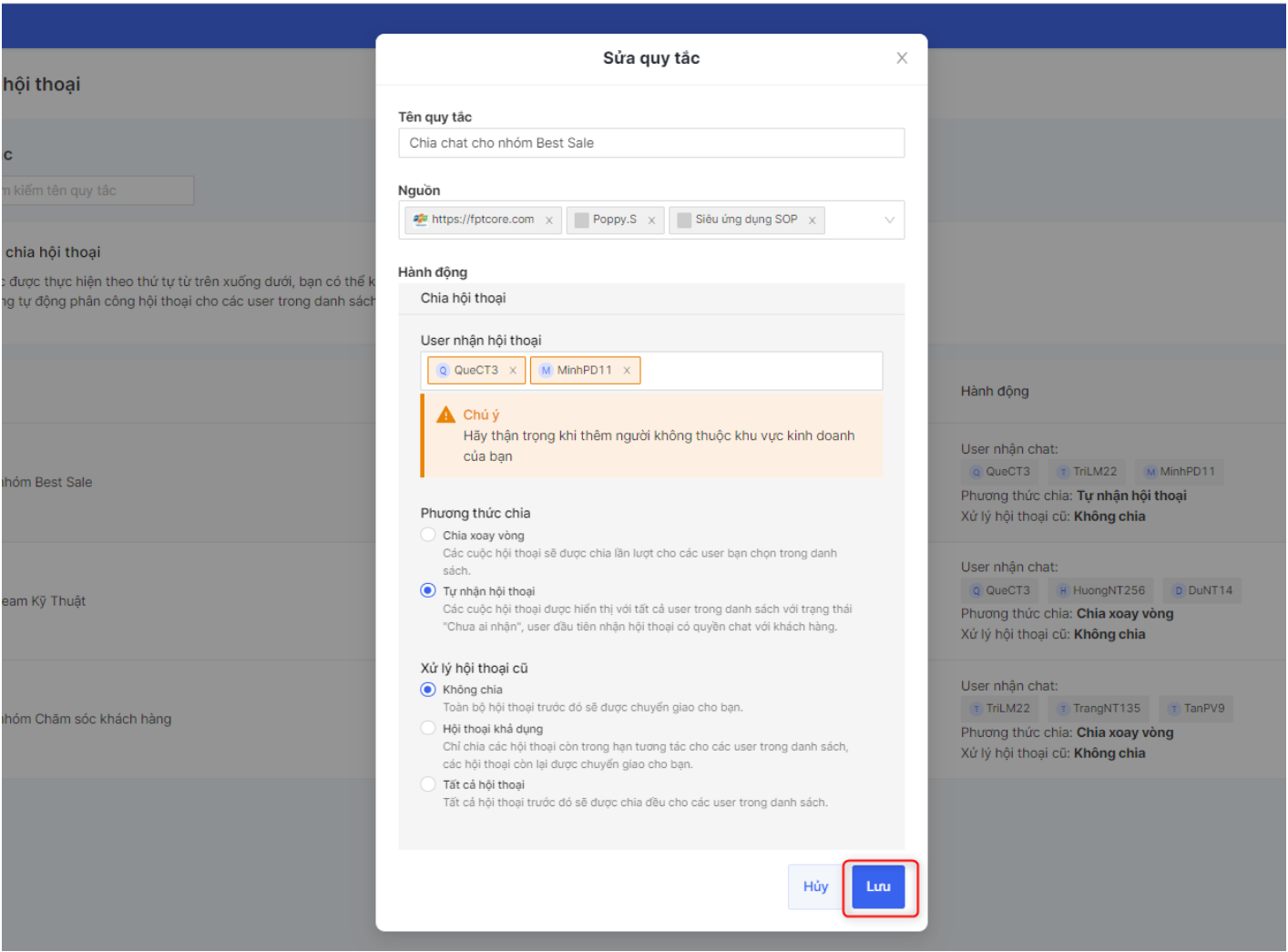
## 2. Chỉnh sửa Quy tắc chia hội thoại

**Bước 1: Chọn cấu hình hệ thống > Quy tắc chia hội thoại**

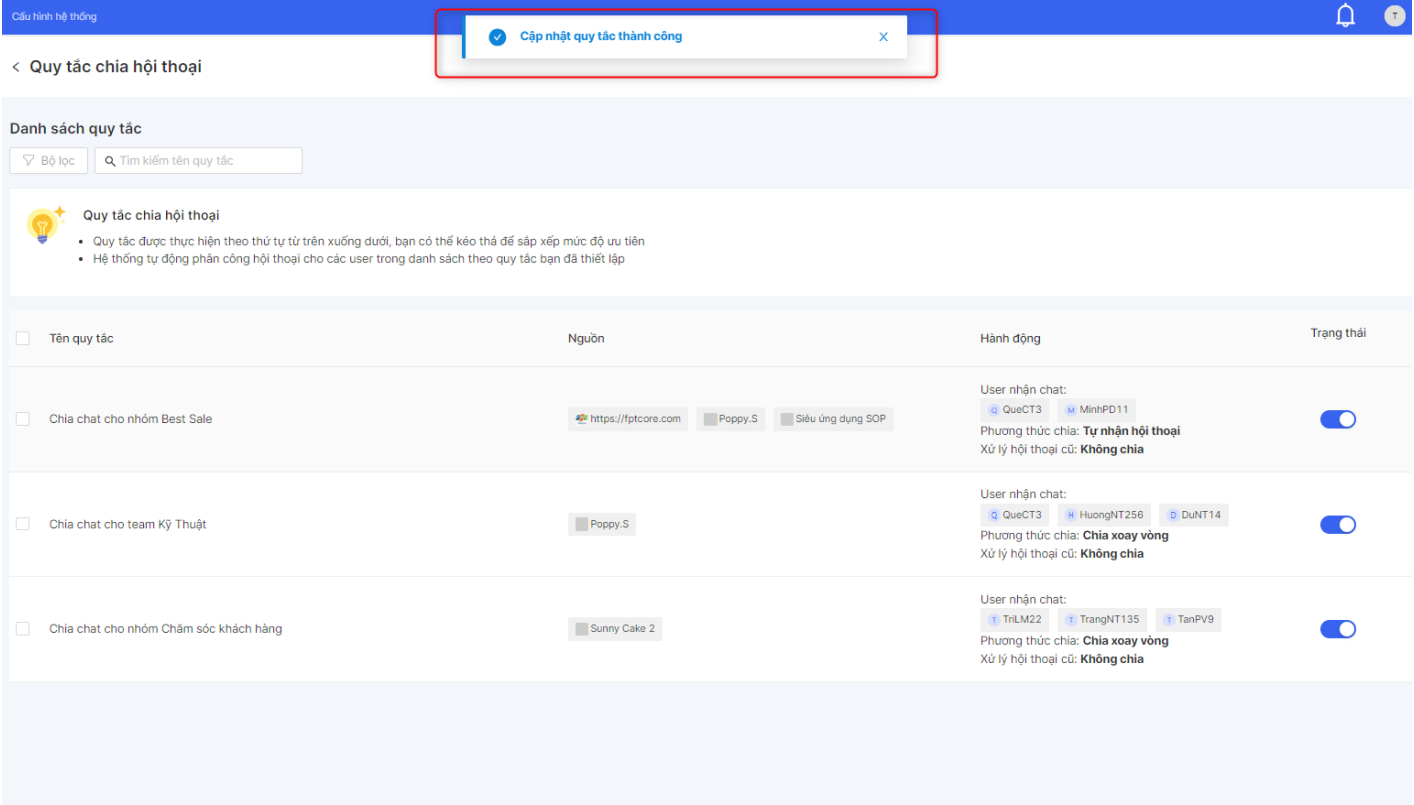
Hoặc truy cập: <https://portal-sop.fpt.vn/settings/chat-routing>







Màn hình hiển thị thông báo "Cập nhật quy tắc thành công" -> Bạn đã hoàn thành quá trình chỉnh sửa



### 3. Chạy/Ngừng chạy quy tắc

Bạn có thể thực hiện các tác vụ:

- Chạy/Ngừng chạy toàn bộ quy tắc
- Chạy/Ngừng chạy một hoặc nhiều quy tắc

## Chạy/Ngừng chạy toàn bộ quy tắc

### Bước 1: Tại Màn danh sách quy tắc, tick vào ô bên trái cột Tên quy tắc

**Quy tắc chia hội thoại**

- Quy tắc được thực hiện theo thứ tự từ trên xuống dưới, bạn có thể kéo thả để sắp xếp mức độ ưu tiên
- Hệ thống tự động phân công hội thoại cho các user trong danh sách theo quy tắc bạn đã thiết lập

Tên quy tắc	Nguồn	Hành động	Trạng thái	Tùy chọn
<input type="checkbox"/> Chia chat cho nhóm Best Sale	https://ftpcore.com, Poppy.S, Siêu ứng dụng SOP	User nhận chat: QueCT3, MinhPD11 Phương thức chia: Tự nhận hội thoại Xử lý hội thoại cũ: Không chia	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Chia chat cho team Kỹ Thuật	Poppy.S	User nhận chat: QueCT3, HuongNT256, DuNT14 Phương thức chia: Chia xoay vòng Xử lý hội thoại cũ: Không chia	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Chia chat cho nhóm Chăm sóc khách hàng	Sunny Cake 2	User nhận chat: TrLM22, TrangNT135, TanPV9 Phương thức chia: Chia xoay vòng Xử lý hội thoại cũ: Không chia	<input checked="" type="checkbox"/>	

### Bước 2: Chọn Ngừng quy tắc/Chạy quy tắc tương ứng

**Quy tắc chia hội thoại**

- Quy tắc được thực hiện theo thứ tự từ trên xuống dưới, bạn có thể kéo thả để sắp xếp mức độ ưu tiên
- Hệ thống tự động phân công hội thoại cho các user trong danh sách theo quy tắc bạn đã thiết lập

Đã chọn: 3 ☒ Ngừng quy tắc

Tên quy tắc	Nguồn	Hành động	Trạng thái	Tùy chọn
<input checked="" type="checkbox"/> Chia chat cho nhóm Best Sale	https://ftpcore.com, Poppy.S, Siêu ứng dụng SOP	User nhận chat: QueCT3, MinhPD11 Phương thức chia: Tự nhận hội thoại Xử lý hội thoại cũ: Không chia	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Chia chat cho team Kỹ Thuật	Poppy.S	User nhận chat: QueCT3, HuongNT256, DuNT14 Phương thức chia: Chia xoay vòng Xử lý hội thoại cũ: Không chia	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Chia chat cho nhóm Chăm sóc khách hàng	Sunny Cake 2	User nhận chat: TrLM22, TrangNT135, TanPV9 Phương thức chia: Chia xoay vòng Xử lý hội thoại cũ: Không chia	<input checked="" type="checkbox"/>	

Ngừng toàn bộ quy tắc

Cấu hình hệ thống

1

Que Cao Thi

< Quy tắc chia hội thoại

Danh sách quy tắc

Bộ lọc

Tìm kiếm tên quy tắc

+ Thêm quy tắc

💡 Quy tắc chia hội thoại

- Quy tắc được thực hiện theo thứ tự từ trên xuống dưới, bạn có thể kéo thả để sắp xếp mức độ ưu tiên
- Hệ thống tự động phân công hội thoại cho các user trong danh sách theo quy tắc bạn đã thiết lập

Đã chọn: 3

Chạy quy tắc

Xóa

<div>1</div> <div><input checked="" type="checkbox"/></div>	Tên quy tắc	Nguồn	Hành động	Trạng thái	Tùy chọn
<div><input checked="" type="checkbox"/></div>	Chia chat cho nhóm Best Sale	<div><div>https://fptcore.com</div><div>Poppy.S</div><div>Siêu ứng dụng SOP</div></div>	User nhận chat: <div>QueCT3</div> <div>MinhPD11</div> Phương thức chia: <b>Tự nhận hội thoại</b> Xử lý hội thoại cũ: <b>Không chia</b>	<div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
<div><input checked="" type="checkbox"/></div>	Chia chat cho team Kỹ Thuật	<div><div>Poppy.S</div></div>	User nhận chat: <div>QueCT3</div> <div>HuongNT256</div> <div>DuNT14</div> Phương thức chia: <b>Chia xoay vòng</b> Xử lý hội thoại cũ: <b>Không chia</b>	<div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
<div><input checked="" type="checkbox"/></div>	Chia chat cho nhóm Chăm sóc khách hàng	<div><div>Sunny Cake 2</div></div>	User nhận chat: <div>TriLM22</div> <div>TrangNT135</div> <div>TanPV9</div> Phương thức chia: <b>Chia xoay vòng</b> Xử lý hội thoại cũ: <b>Không chia</b>	<div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>

Chạy toàn bộ quy tắc

## Chạy/Ngừng chạy một quy tắc

Click vào button trong ảnh phía dưới để chạy/ngừng chạy một quy tắc

Cấu hình hệ thống

1

Que Cao Thi

< Quy tắc chia hội thoại

Danh sách quy tắc

Bộ lọc

Tìm kiếm tên quy tắc

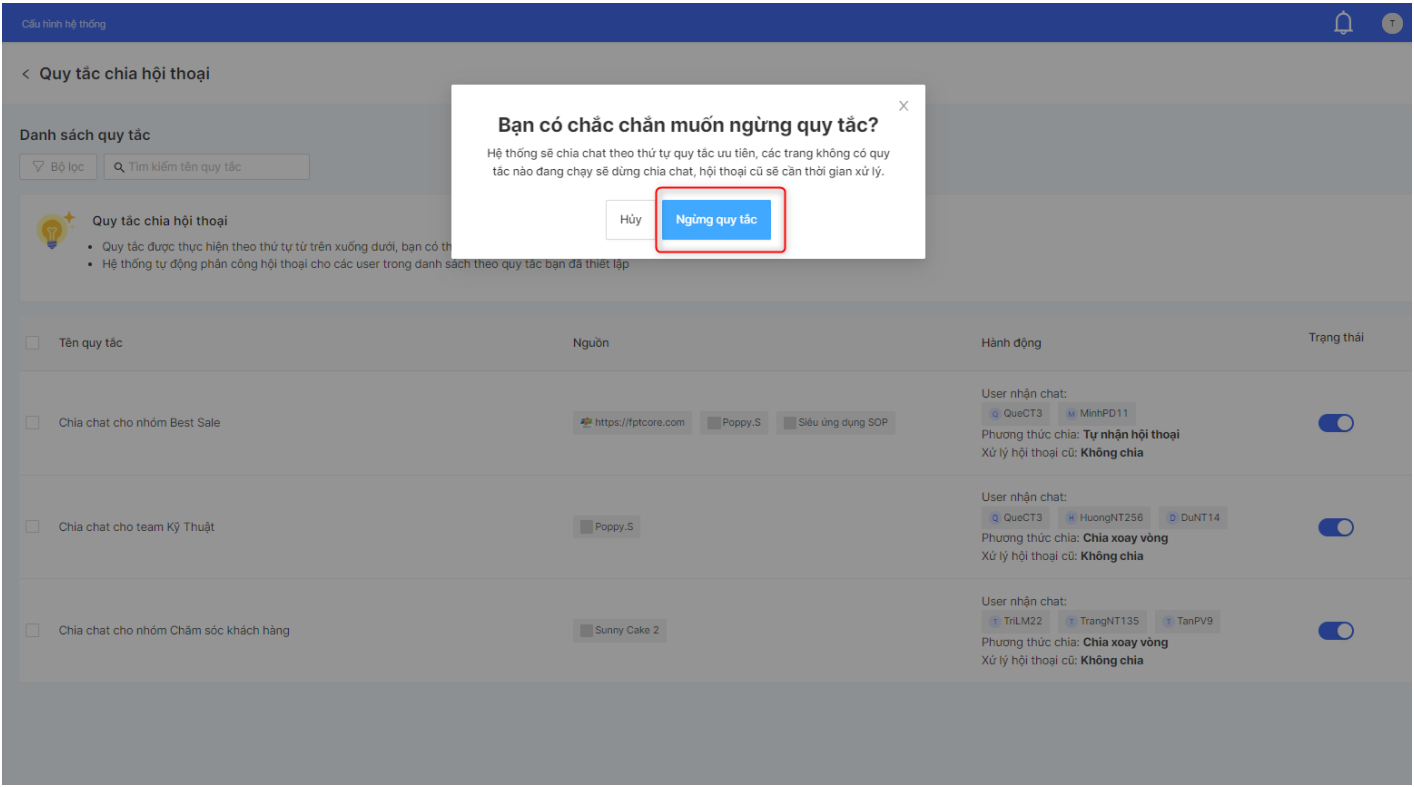
+ Thêm quy tắc

💡 Quy tắc chia hội thoại

- Quy tắc được thực hiện theo thứ tự từ trên xuống dưới, bạn có thể kéo thả để sắp xếp mức độ ưu tiên
- Hệ thống tự động phân công hội thoại cho các user trong danh sách theo quy tắc bạn đã thiết lập

<input type="checkbox"/>	Tên quy tắc	Nguồn	Hành động	Trạng thái	Tùy chọn
<input type="checkbox"/>	Chia chat cho nhóm Best Sale	<div><div>https://fptcore.com</div><div>Poppy.S</div><div>Siêu ứng dụng SOP</div></div>	User nhận chat: <div>QueCT3</div> <div>MinhPD11</div> Phương thức chia: <b>Tự nhận hội thoại</b> Xử lý hội thoại cũ: <b>Không chia</b>	<div><div>Chon để Ngưng chạy</div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
<input type="checkbox"/>	Chia chat cho team Kỹ Thuật	<div><div>Poppy.S</div></div>	User nhận chat: <div>QueCT3</div> <div>HuongNT256</div> <div>DuNT14</div> Phương thức chia: <b>Chia xoay vòng</b> Xử lý hội thoại cũ: <b>Không chia</b>	<div><div><div>Chon để Chạy</div><div></div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
<input type="checkbox"/>	Chia chat cho nhóm Chăm sóc khách hàng	<div><div>Sunny Cake 2</div></div>	User nhận chat: <div>TriLM22</div> <div>TrangNT135</div> <div>TanPV9</div> Phương thức chia: <b>Chia xoay vòng</b> Xử lý hội thoại cũ: <b>Không chia</b>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>

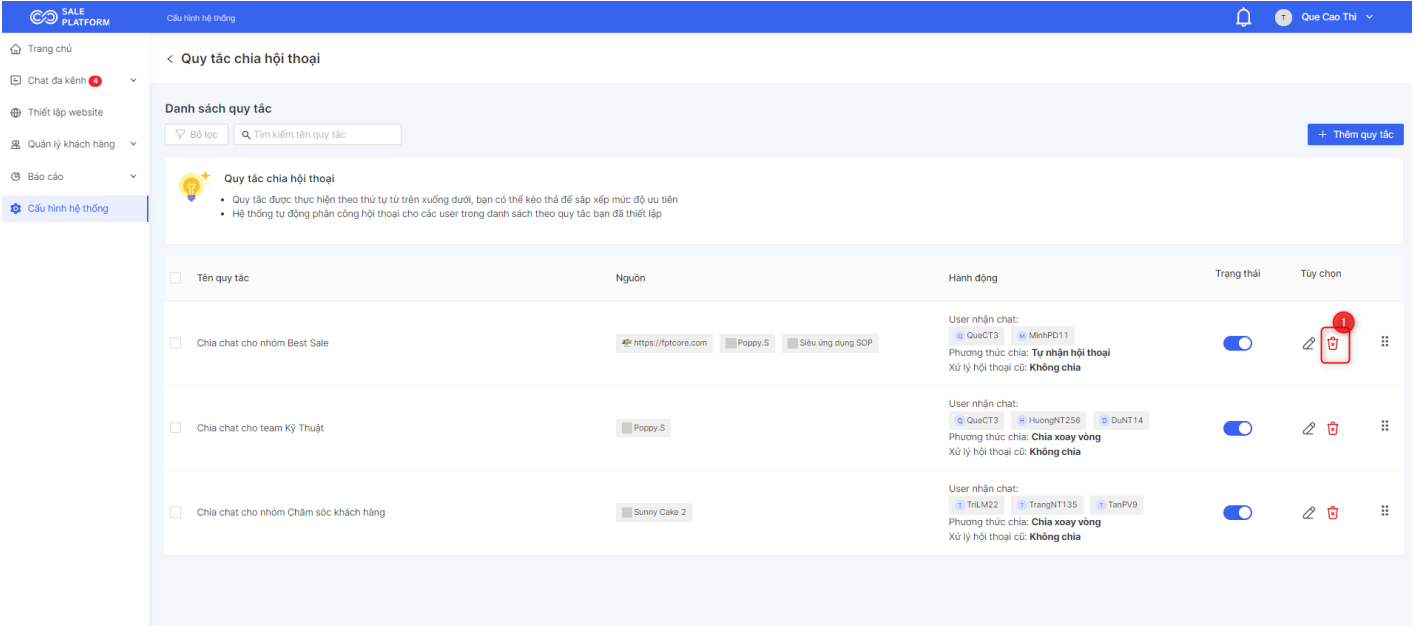
Với trường hợp Ngưng quy tắc, hệ thống sẽ hiển thị popup hỏi lại, bạn chọn "Ngưng quy tắc".

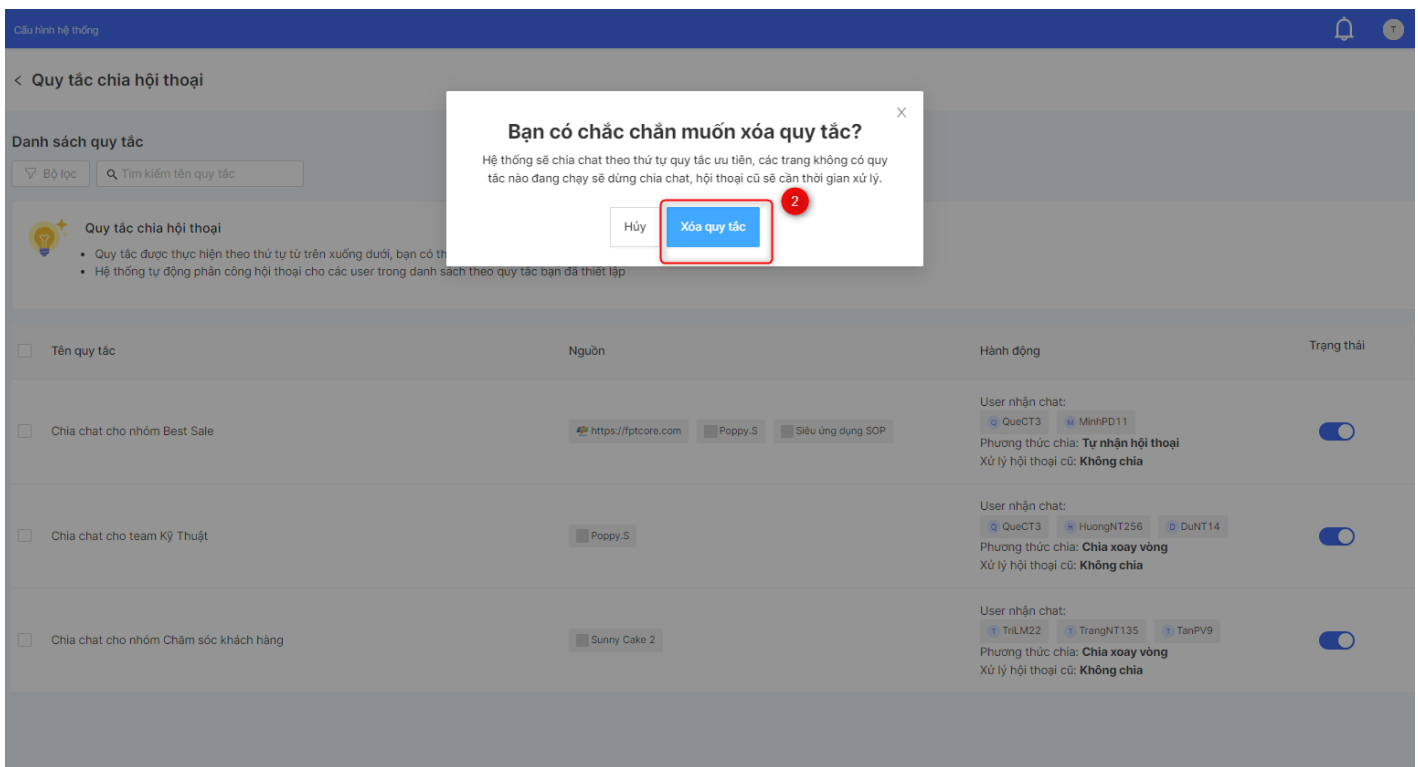


## 4. Xóa Quy tắc

### Xóa 1 Quy tắc

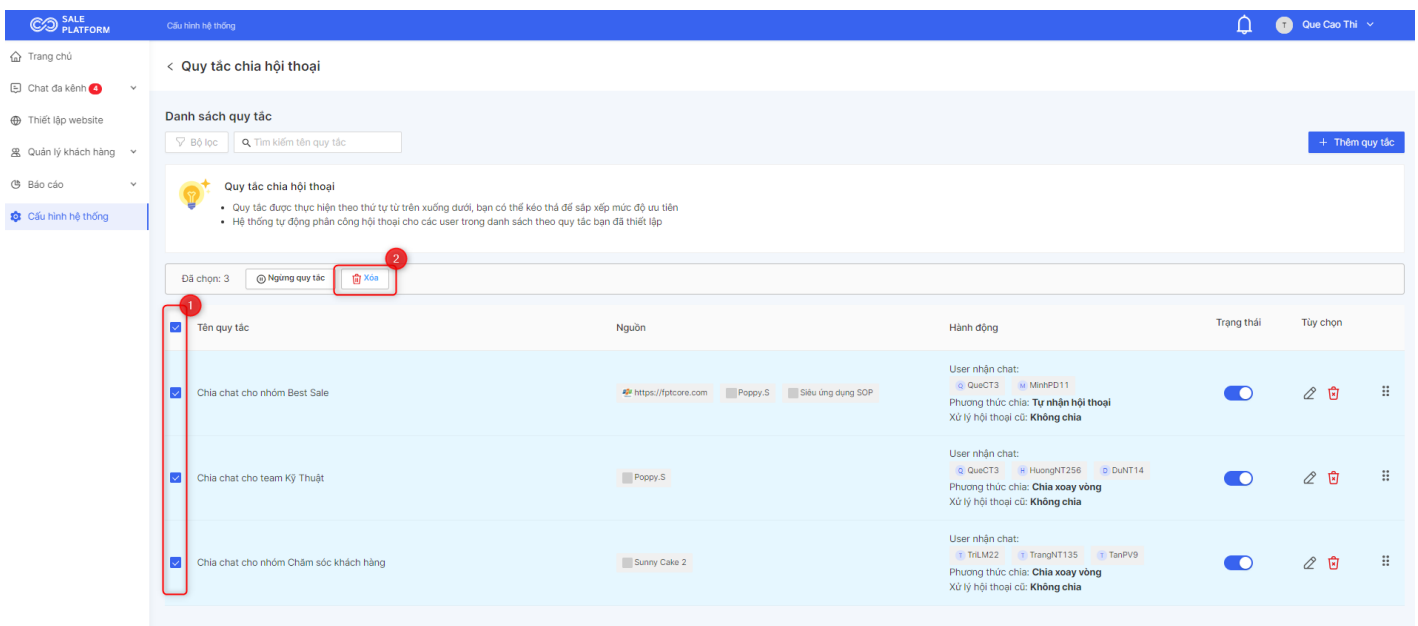
Tại quy tắc tương ứng, chọn icon Xóa > Chọn Xóa quy tắc





## Xóa nhiều quy tắc

Tick chọn vào các quy tắc muốn xóa > Chọn "Xóa" để xóa các quy tắc mong muốn



## 5. Thay đổi thứ tự ưu tiên các quy tắc

Bạn có thể tạo nhiều quy tắc và cập nhật thứ tự ưu tiên cho các quy tắc bằng cách click :: > Kéo đến vị trí mong muốn

SALE PLATFORM

Cấu hình hệ thống

Que Cao Thi

Trang chủ

Chat đa kênh

Thiết lập website

Quản lý khách hàng

Báo cáo

Cấu hình hệ thống

< Quy tắc chia hội thoại

Danh sách quy tắc

Bộ lọc

Tìm kiếm tên quy tắc

Thêm quy tắc

Quy tắc chia hội thoại

Quy tắc được thực hiện theo thứ tự từ trên xuống dưới, bạn có thể kéo thả để sắp xếp mức độ ưu tiên

Hệ thống tự động phân công hội thoại cho các user trong danh sách theo quy tắc bạn đã thiết lập

Tên quy tắc	Nguồn	Hành động	Trạng thái	Tùy chọn
<input type="checkbox"/> Chia chat cho nhóm Chăm sóc khách hàng	<div>Sunny Cake 2</div>	<div>User nhận chat:<div><div>TriLM22</div><div>TrangNT135</div><div>TanPV9</div></div>Phương thức chia: <b>Chia xoay vòng</b>Xử lý hội thoại cũ: <b>Không chia</b></div>	<div></div>	<div></div> <div></div> <div></div> <div></div>
<input type="checkbox"/> Chia chat cho team Kỹ Thuật	<div>Poppy.5</div>	<div>User nhận chat:<div><div>QueCT3</div><div>HuongNT256</div><div>DuNT14</div></div>Phương thức chia: <b>Chia xoay vòng</b>Xử lý hội thoại cũ: <b>Không chia</b></div>	<div></div>	<div></div> <div></div> <div></div> <div></div>

[PreviousPhân công hội thoại thông minh](#)  
[NextChỉ định chat](#)

Last updated 5 months ago