

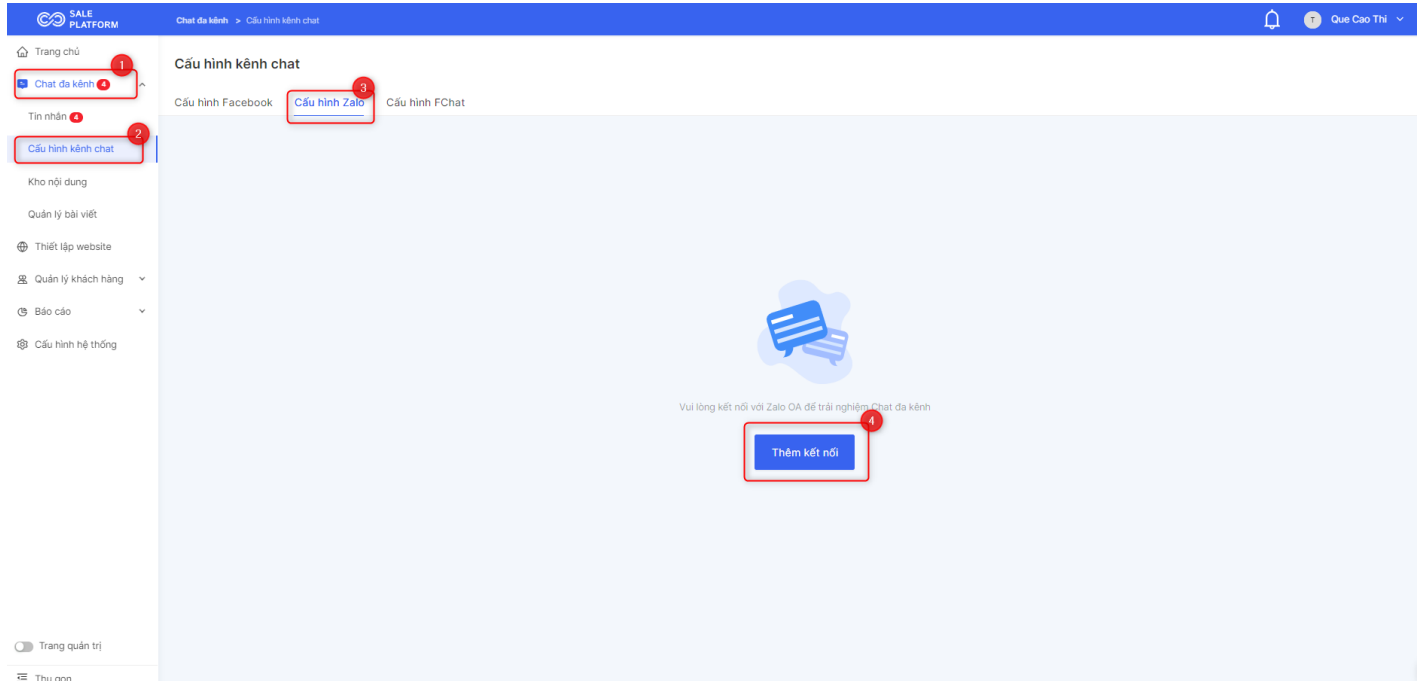
☐ Kết nối Trang ZaloOA

Bạn cần cấu hình kết nối Trang OA trên SOP để nhận và trả lời tin nhắn của khách hàng.

Lưu ý: Bạn cần phải là admin của Trang OA mới có quyền kết nối Trang đó trên SOP.

Bước 1: Chọn "Thêm kết nối"

Truy cập Chat đa kênh > Cấu hình kênh chat > Cấu hình Zalo > Chọn "Thêm kết nối"



Bước 2: Cấp quyền cho SOP sử dụng

Bạn chọn OA muốn kết nối, sau đó tick chọn tất cả các quyền > tick vào "Đồng ý" > Chọn "Cho phép"



SopProdTest yêu cầu được cấp quyền để sử dụng OA

Chọn Official Account để cấp quyền cho ứng dụng: **Chọn OA**



Công ty Luật TNHH Thành Đồng



OA đã xác thực và nâng cấp gói sẽ được sử dụng các API sau:

- ☒ Quyền: Sử dụng ZNS
 - Gửi ZNS
 - Truy xuất thông tin ZNS
- ☒ Quyền: Gửi tin nhắn
 - Gửi tin nhắn chủ động và gửi tin nhắn phản hồi
 - Upload hình ảnh, ảnh gif và file
 - Lấy thông tin quota tin nhắn chủ động và tin nhắn phản hồi
- ☒ Quyền: Quản lý thông tin OA
 - Lấy thông tin OA
 - Lấy danh sách người quan tâm
 - Lấy thông tin người quan tâm
 - Cập nhật thông tin người quan tâm
 - Quản lý nhãn
- ☐ Quyền: Mua sản phẩm dịch vụ OA
 - Tạo đơn hàng mua sản phẩm dịch vụ OA
 - Xác nhận thanh toán đơn hàng mua sản phẩm dịch vụ OA
- ☒ Quyền: Quản lý tin nhắn người quan tâm
 - Lấy danh sách các hội thoại của OA
 - Lấy danh sách hội thoại với người quan tâm cụ thể

- ☒ Quyền: Quản lý aus
- ☒ Quyền: Sử dụng chức năng gọi thoại
- Thực hiện cuộc gọi inbound
 - Thực hiện cuộc gọi outbound
 - Thực hiện truy xuất thông tin lịch sử cuộc gọi
- ☒ Quyền: Nhận sự kiện quản lý gửi ZNS
- Sự kiện quản lý quyền lợi của OA
 - Sự kiện từ người dùng
 - Sự kiện thay đổi thông tin Journey
- ☒ Quyền: Nhận sự kiện quản lý tin nhắn
- Sự kiện người dùng đã nhận tin nhắn từ OA
 - Sự kiện người dùng đã đọc tin nhắn
 - Sự kiện người dùng gửi tin nhắn đến OA
 - Sự kiện OA gửi tin nhắn cho người quan tâm
- ☒ Quyền: Nhận sự kiện quản lý người quan tâm
- Sự kiện quản lý nhấn
 - Sự kiện người dùng đồng ý chia sẻ thông tin
 - Sự kiện người dùng quan tâm/ bỏ quan tâm
- ☒ Quyền: Nhận sự kiện Quản lý Nhóm Chat - GMF
- Sự kiện người dùng gửi tin nhắn
 - Sự kiện người dùng rời/tham gia nhóm
 - Sự kiện người dùng yêu cầu vào nhóm
 - Sự kiện OA gửi tin nhắn trong nhóm
 - Sự kiện cập nhật thông tin nhóm
 - Sự kiện thêm/xóa phó nhóm
 - Sự kiện rời/giải tán nhóm
- ☒ Quyền: Nhận sự kiện quản lý cửa hàng, đơn hàng
- Sự kiện đơn hàng được tạo

☒ Đồng ý cho phép ứng dụng quản lý Official Account

TỪ CHỐI

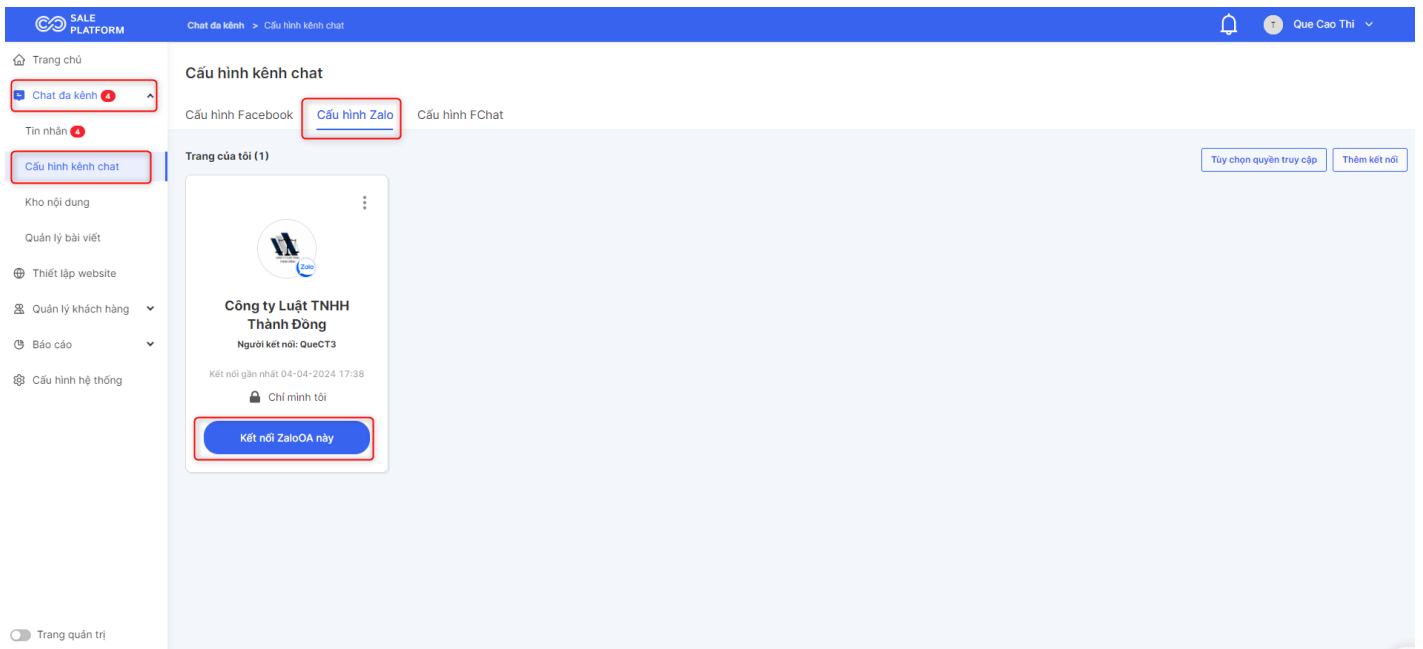
CHO PHÉP

Bước 3: Chọn quyền chat cho Trang OA

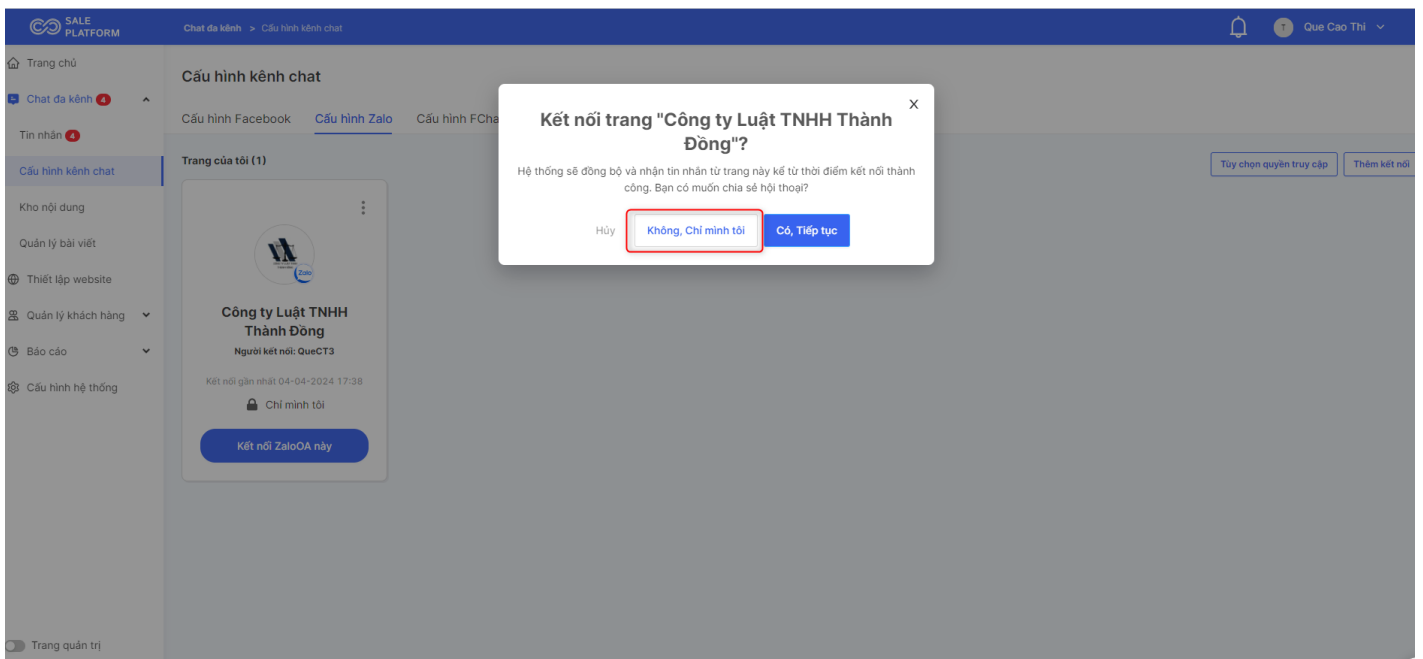
Chọn "Kết nối ZaloOA này"> Sau đó chọn quyền chat cho Trang

Lựa chọn 1 trong 2 quyền chat:

- **Chỉ mình tôi** - Tất cả hội thoại từ khách hàng sẽ đổ về rổ tin nhắn của bạn, chỉ một mình bạn có quyền chat với khách hàng -> Chọn button "Không, chỉ mình tôi"
- **Chia sẻ hội thoại** - Tất cả hội thoại từ khách hàng sẽ được phân công cho một nhóm nhân viên (có thể bao gồm bạn), cách phân phối tuân theo quy tắc bạn cấu hình -> Chọn "Có, tiếp tục"

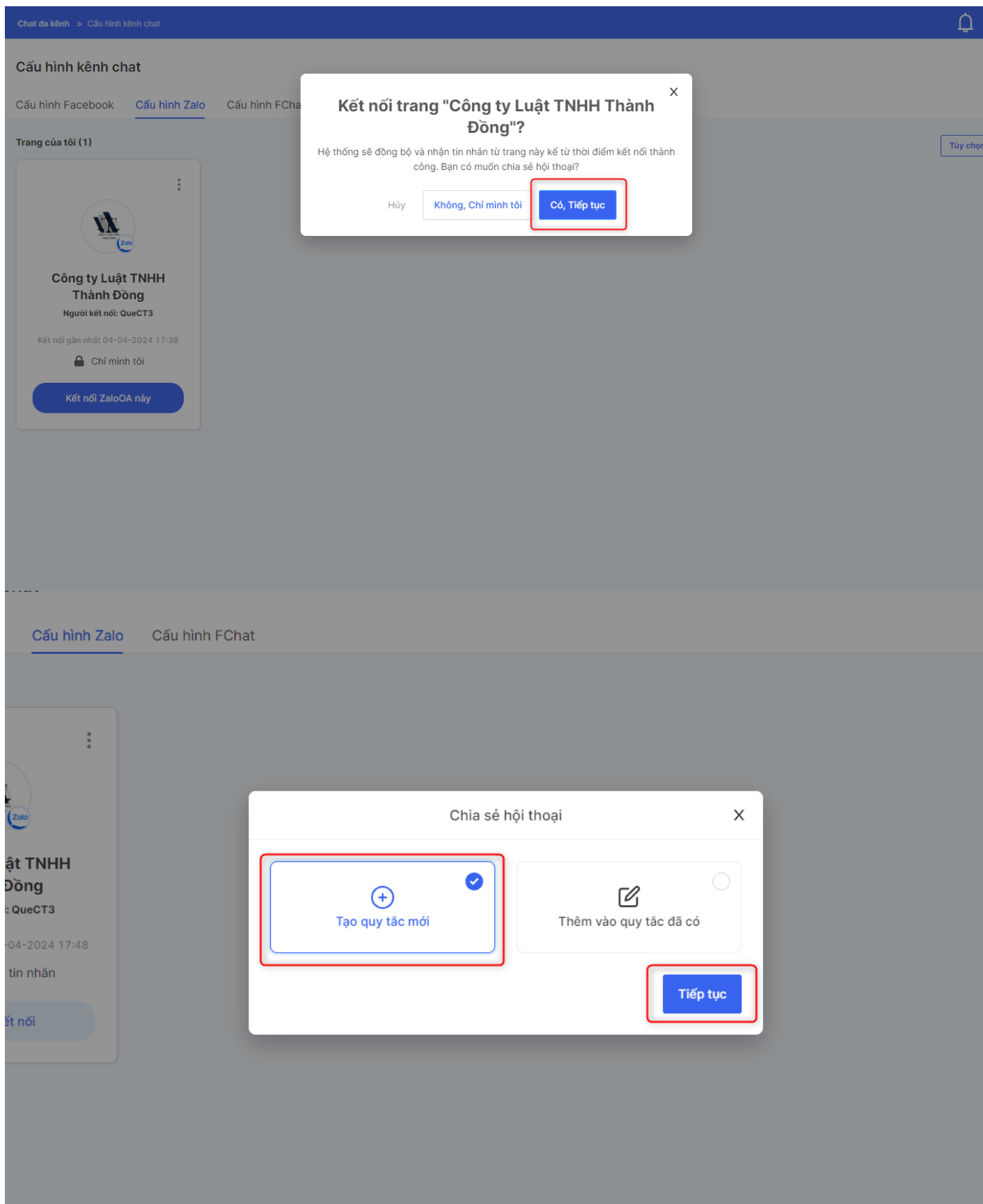


TH1: Bạn không muốn chia sẻ hội thoại cho người khác -> Chọn "Không, chỉ mình tôi"



TH2: Bạn muốn chia sẻ hội thoại cho 1 nhóm user khác -> Chọn "Có, tiếp tục"

Nếu bạn đã tạo các quy tắc chia hội thoại từ trước, bạn có thể thêm Page vào quy tắc đã có bằng cách chọn "Thêm vào quy tắc đã có".



Nhập các thông tin trong quy tắc & chọn Lưu:

- 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.

Thêm quy tắc

X

Tên quy tắc

Chia chat cho nhóm Best Sale

Nguồn

Công ty Luật TNHH Thành Đồng

Hành động

Chia hội thoại

User nhận hội thoại

HuongNT256

QueCT3

TriLM22

Phương thức chia

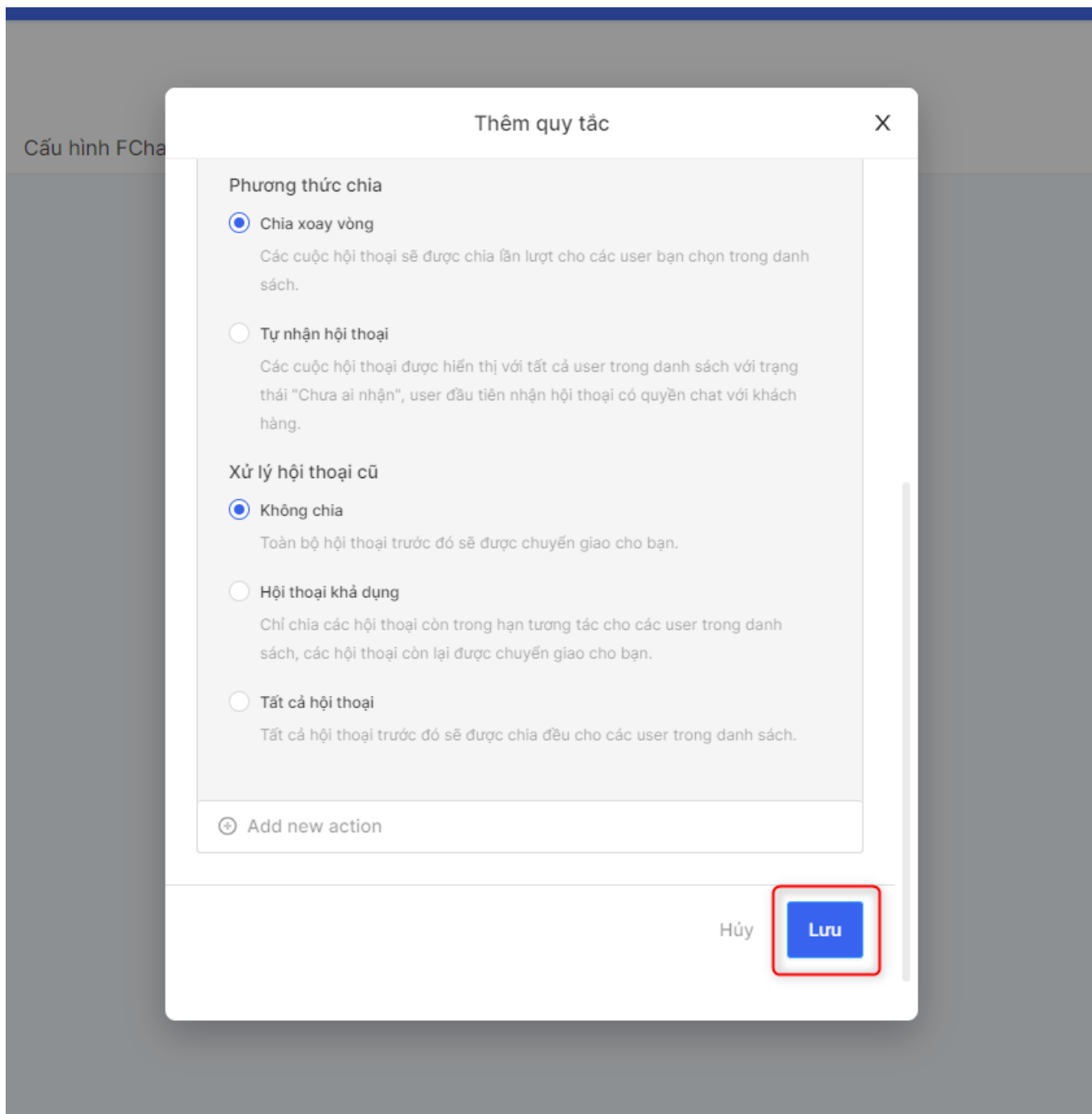
☒ Chia xoay vòng

Các cuộc hội thoại sẽ được chia lần lượt cho các user bạn chọn trong danh sách.

☐ Tự nhận hội thoại

Các cuộc hội thoại được hiển thị với tất cả user trong danh sách với trạng thái "Chưa ai nhận", user đầu tiên nhận hội thoại có quyền chat với khách hàng.

Xử lý hội thoại cũ



Bước 4: Kiểm tra hiển thị kết nối

Các Trang kết nối thành công sẽ có trạng thái "Đã kết nối"

SALE

PLATFORM

Chat đa kênh > Cấu hình kênh chat

M

Cuong Le Manh

Trang chủ

Chat đa kênh 32

Tin nhắn 32

Cấu hình kênh chat

Kho nội dung

Quản lý bài viết

Thiết lập website

Quản lý khách hàng

Báo cáo

Cấu hình hệ thống

Trang quản trị

Thu gọn

Cấu hình kênh chat

Cấu hình FacebookCấu hình ZaloCấu hình FChat

Trang của tôi (1)

Truyền thông và giải trí

trực tuyến 23

Người kết nối: KhanhTV21

Kết nối gần nhất 06-03-2024 13:57

Chia sẻ tin nhắn

✓ Đã kết nối

Tùy chọn quyền truy cậpThêm kết nối

Kết nối OA thành công

Được chia sẻ với tôi (0)

[Previous](#)[Kết nối Website](#)
[Next](#)[Kết nối FChat SOP x GG Ads](#)

Last updated 2 months ago