



**CÔNG TY PHẦN MỀM NINJA**

**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG**

**PHẦN MỀM NINJA FANPAGE**

**Phiên bản: v1.0**

**Hà Nội, 06/2019**

---

## MỤC LỤC

<b>1. GIỚI THIỆU .....</b>	<b>3</b>
1.1. MỤC ĐÍCH.....	3
1.2. KHÁI NIỆM, THUẬT NGỮ, TỪ VIẾT TẮT.....	3
1.3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN.....	3
1.4. MÔ TẢ CHUNG .....	3
<b>2. CÁC CHỨC NĂNG.....</b>	<b>3</b>
2.1. HƯỚNG DẪN ĐĂNG NHẬP VÀO PHẦN MỀM .....	3
2.2. QUẢN LÝ PAGES & PROFILES .....	5
2.3. HƯỚNG DẪN CÁCH THỨC PHÂN QUYỀN NHÂN VIÊN .....	8
2.4. KHÁCH HÀNG .....	13
2.5. SẢN PHẨM .....	14
2.6. ĐƠN HÀNG.....	16
2.7. LIVE CHAT .....	18
2.8. CHIẾN DỊCH .....	33
2.9. THỐNG KÊ .....	34

## 1. GIỚI THIỆU

### 1.1. Mục đích

Tài liệu này được sử dụng để hướng dẫn khách hàng sử dụng PM Ninja Fanpage

### 1.2. Khái niệm, thuật ngữ, từ viết tắt

Khái niệm/ Từ viết tắt	Giải thích/ Từ viết đầy đủ
KH	Khách hàng

### 1.3. Tài liệu liên quan

	Tên tài liệu	Ngày phát hành	Nguồn	Ghi chú
1.	HDSD_NINJAFANPAGE_v1.0		NINJA	
2.	HDSD_NINJATOKEN_v1.0		NINJA	
3.	HDSD_NINJASHOPEE_v1.0		NINJA	

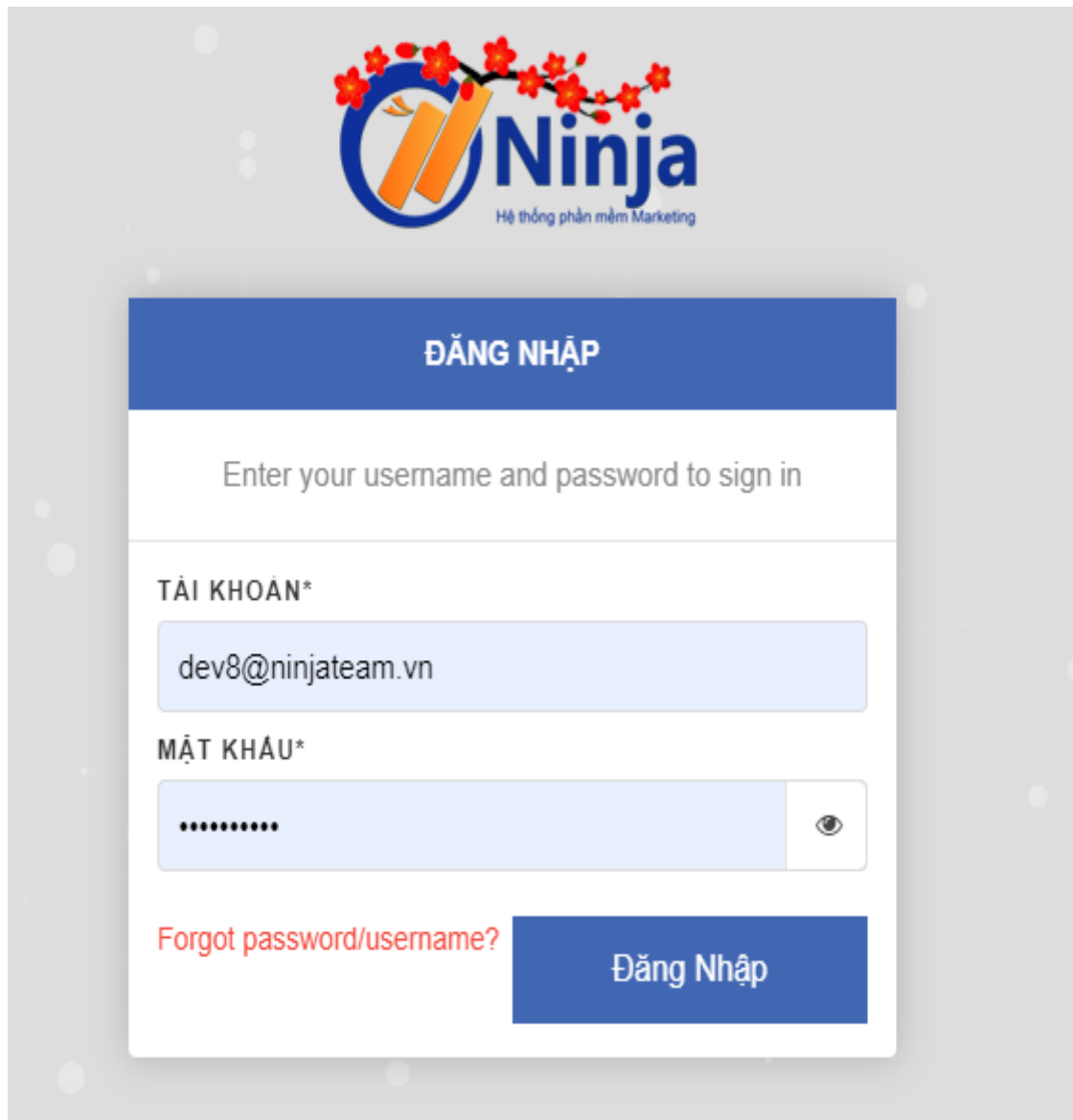
### 1.4. Mô tả chung

Tài liệu này mô tả các chức năng của phần mềm Ninja Fanpage

## 2. CÁC CHỨC NĂNG

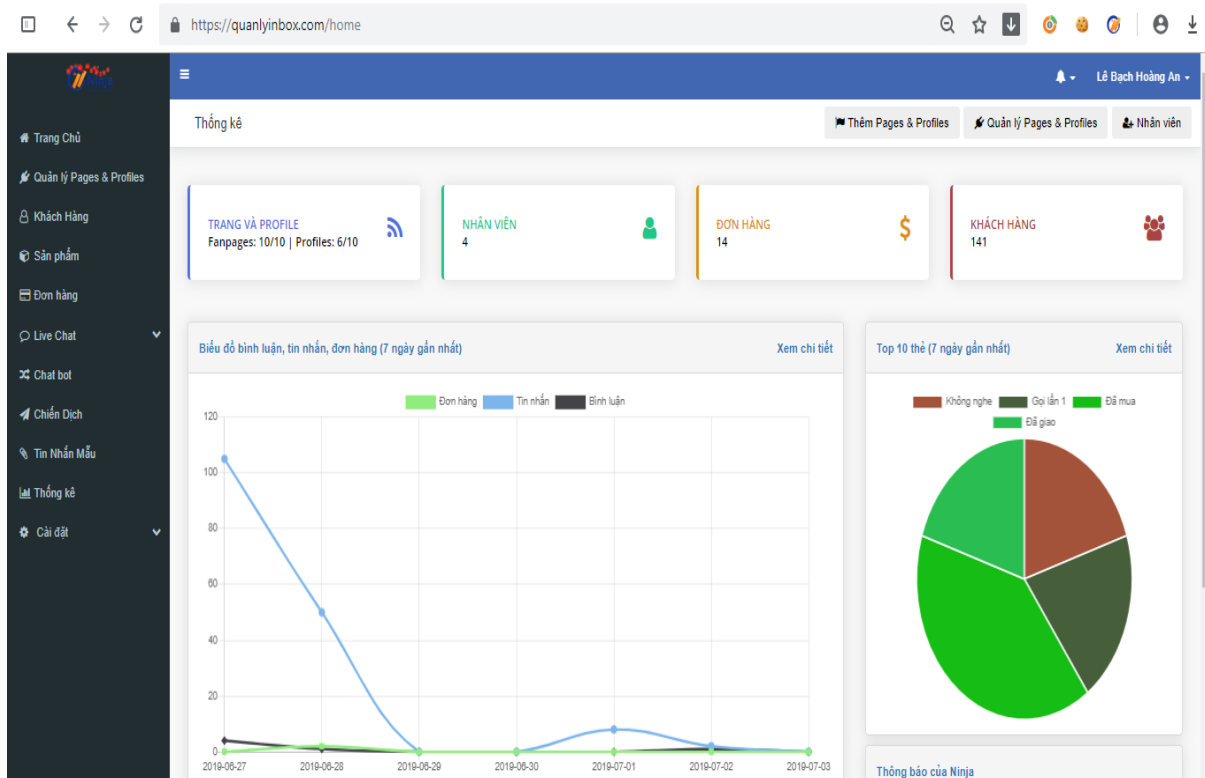
### 2.1. Hướng dẫn đăng nhập vào phần mềm

Sau khi đăng ký sử dụng bản quyền với đội ngũ Phần mềm Ninja, bạn truy cập link: <https://quanlyinbox.com/login> để đăng nhập.



The image shows a login form for the Ninja system. At the top, there is a logo for 'Ninja' with the text 'Hệ thống phần mềm Marketing' below it. The logo features a blue circle with an orange scroll and red cherry blossoms. Below the logo is a blue header with the text 'ĐĂNG NHẬP'. Underneath the header is a white box containing the text 'Enter your username and password to sign in'. There are two input fields: 'TÀI KHOẢN\*' (Username) with the value 'dev8@ninjateam.vn' and 'MẬT KHẨU\*' (Password) with a masked password '.....'. To the right of the password field is an eye icon. Below the password field is a link 'Forgot password/username?' in red. At the bottom right of the form is a blue button with the text 'Đăng Nhập'.

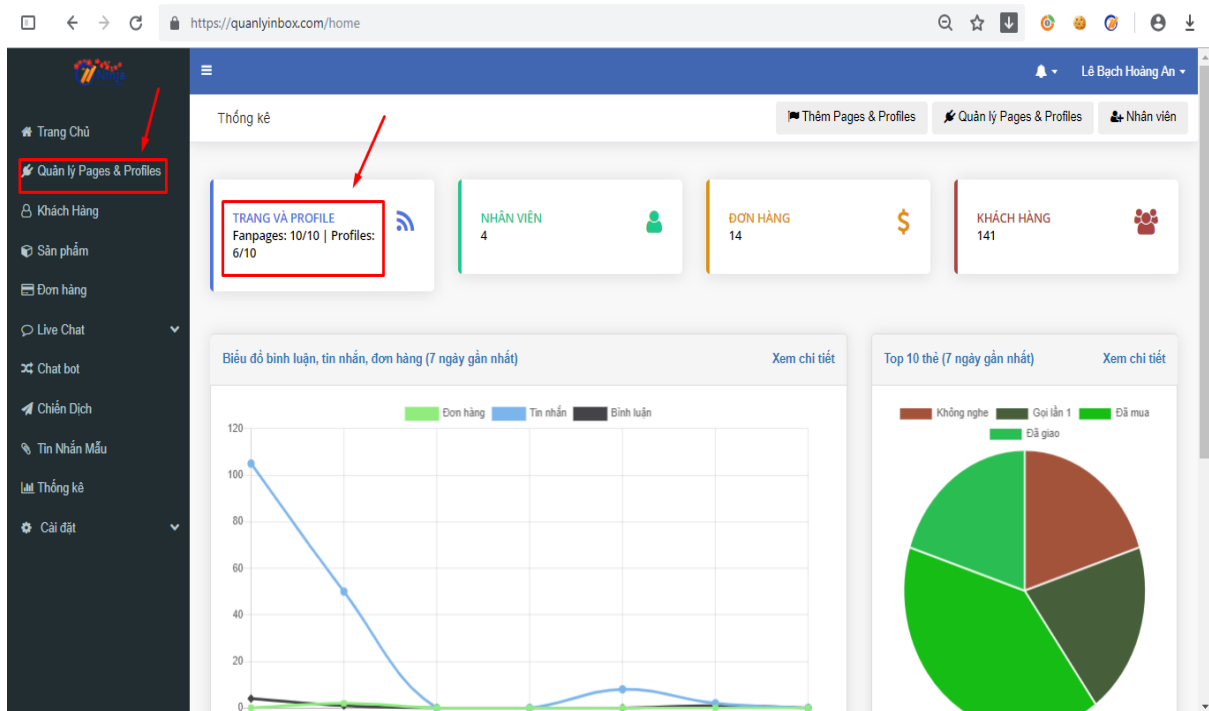
Khi đăng nhập thành công NINJA FANPAGE có giao diện như sau:



## 2.2. Quản lý Pages & Profiles

Chức năng này cho phép ta kết nối facebook và fanpage vào phần mềm để quản lý.

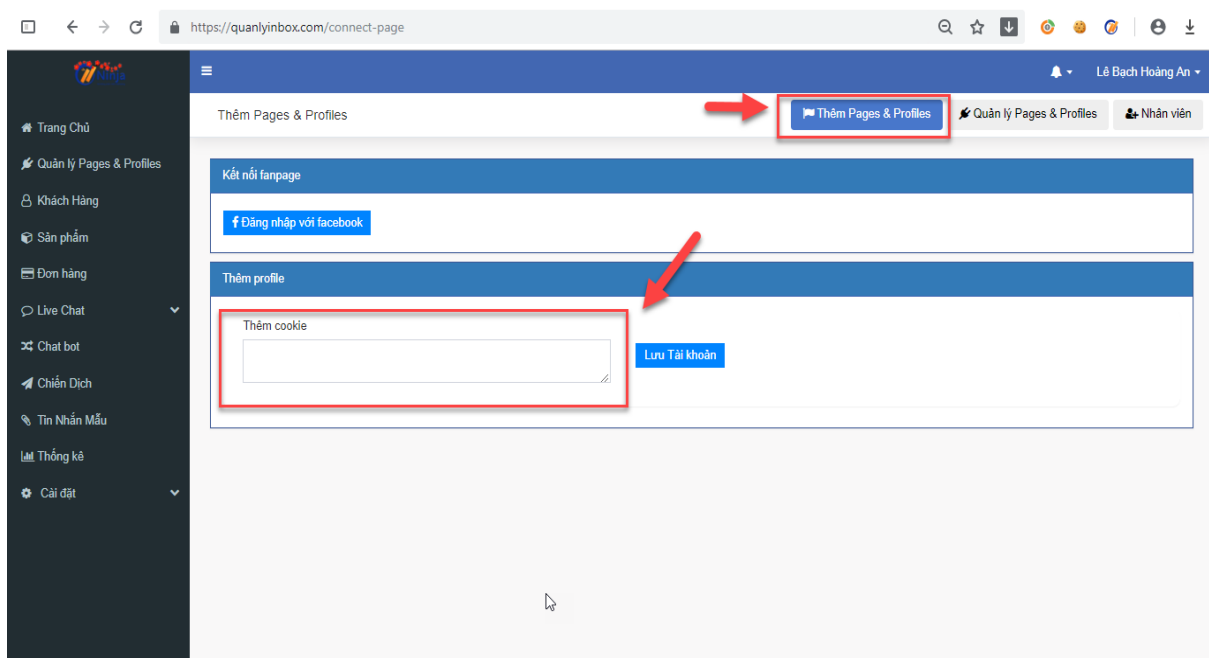
Để đăng nhập từng tài khoản Facebook vào phần mềm ta chọn “TRANG VÀ PROFILE” ở trang chủ hoặc vào menu “Quản lý Pages & Profiles” như hình bên dưới:



The screenshot shows the home page of the Ninja dashboard. The left sidebar contains a menu with items like "Trang Chủ", "Quản lý Pages & Profiles", "Khách Hàng", "Sản phẩm", "Đơn hàng", "Live Chat", "Chat bot", "Chiến Dịch", "Tin Nhắn Mẫu", "Thống kê", and "Cài đặt". The main content area is titled "Thống kê" and features several widgets: "TRANG VÀ PROFILE" (Fanpages: 10/10 | Profiles: 6/10), "NHÂN VIÊN" (4), "ĐƠN HÀNG" (14), and "KHÁCH HÀNG" (141). Below these are two charts: a line graph for "Biểu đồ bình luận, tin nhắn, đơn hàng (7 ngày gần nhất)" and a pie chart for "Top 10 thẻ (7 ngày gần nhất)".

Sau khi chọn chức năng “Quản lý Pages & Profiles” sẽ hiển thị các danh sách đã kết nối Pages & Profiles vào phần mềm.

Vào Thêm Pages & Profiles/ Điền cookie của tài khoản Facebook sau đó ấn “Lưu tài khoản” là xong. Người dùng có thể kết nối nhiều tài khoản Facebook đến phần mềm.

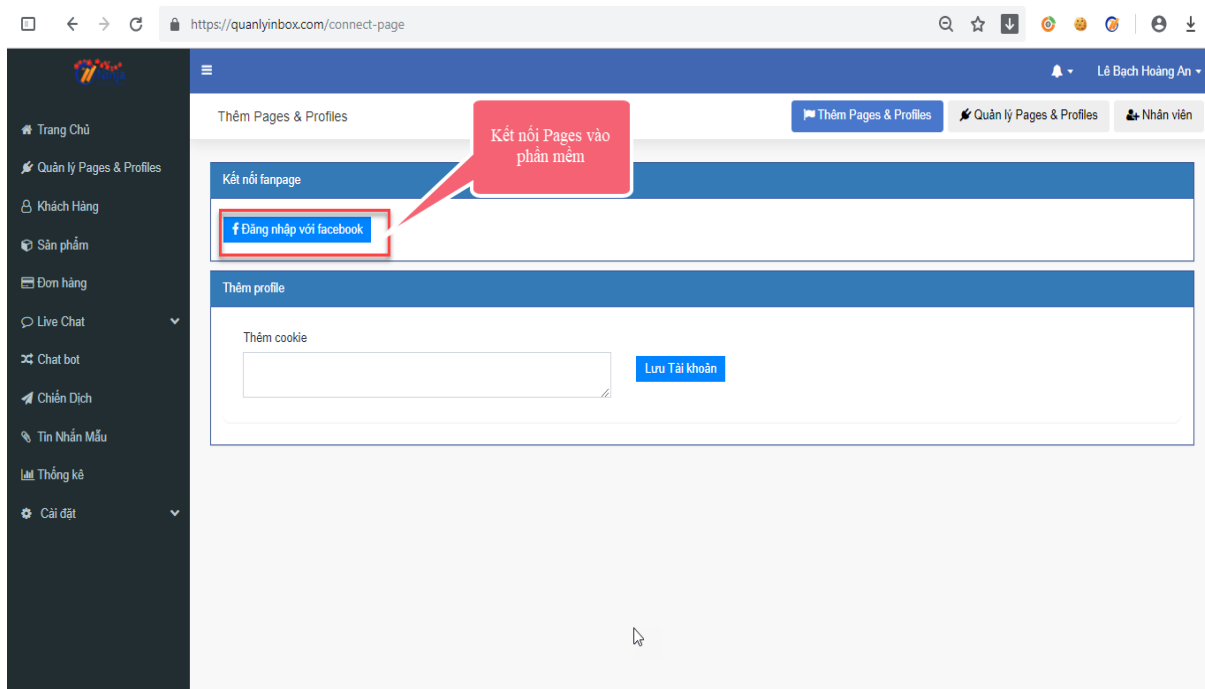


The screenshot shows the "Thêm Pages & Profiles" page in the Ninja dashboard. The left sidebar is the same as in the previous screenshot. The main content area has a header "Thêm Pages & Profiles" and a "Thêm Pages & Profiles" button. Below this is a section "Kết nối fanpage" with a "Đăng nhập với facebook" button. The "Thêm profile" section contains a "Thêm cookie" input field and a "Lưu Tài khoản" button.

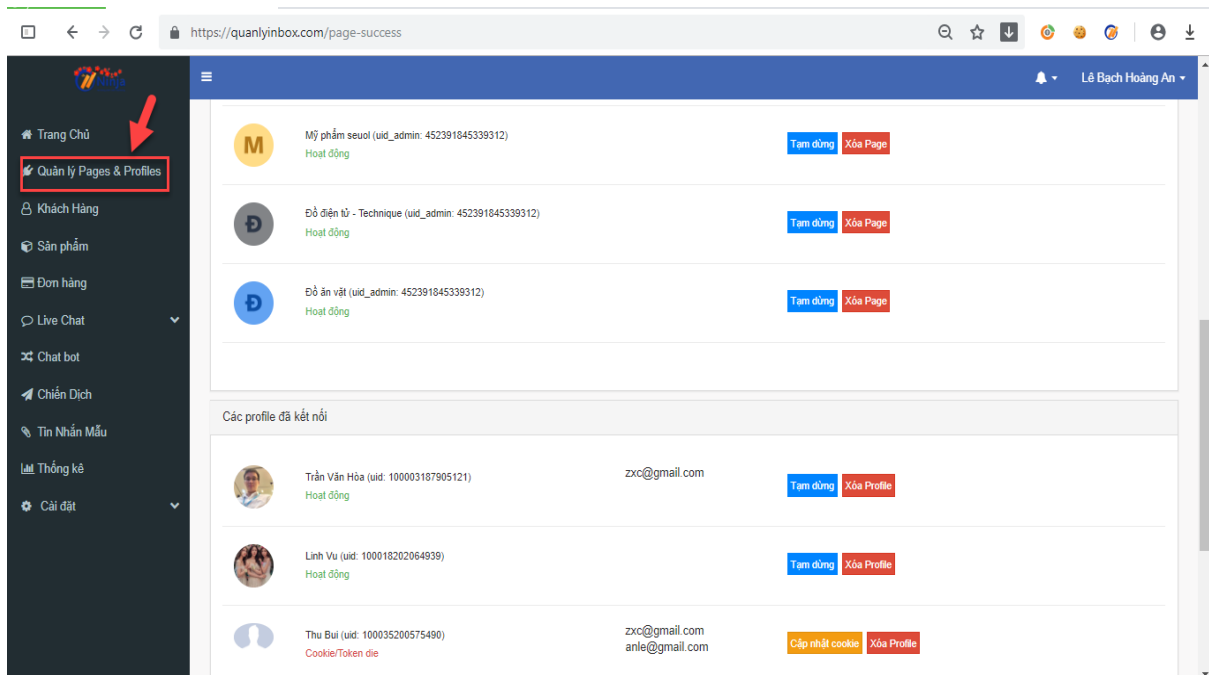
Cách lấy cookie của TK Facebook: Tham khảo tài liệu HDSD\_NINJATOKEN\_v1.0.

Để người dùng quản lý Fanpage ta click “Đăng nhập với facebook” để kết nối Pages của tài khoản Facebook đến phần mềm.

➔ Lưu ý: Phần mềm chỉ cho phép kết nối tối đa là 10 Pages & 10 Profiles (tùy theo gói sản phẩm bạn mua)



Sau khi kết nối Pages & Profiles thành công sẽ hiển thị danh sách Pages & Profiles ở menu “Quản lý Pages & Profiles”.



**Tạm dừng**: Cho phép người dùng ngắt kết nối Page hoặc Profile đến phần mềm Ninja

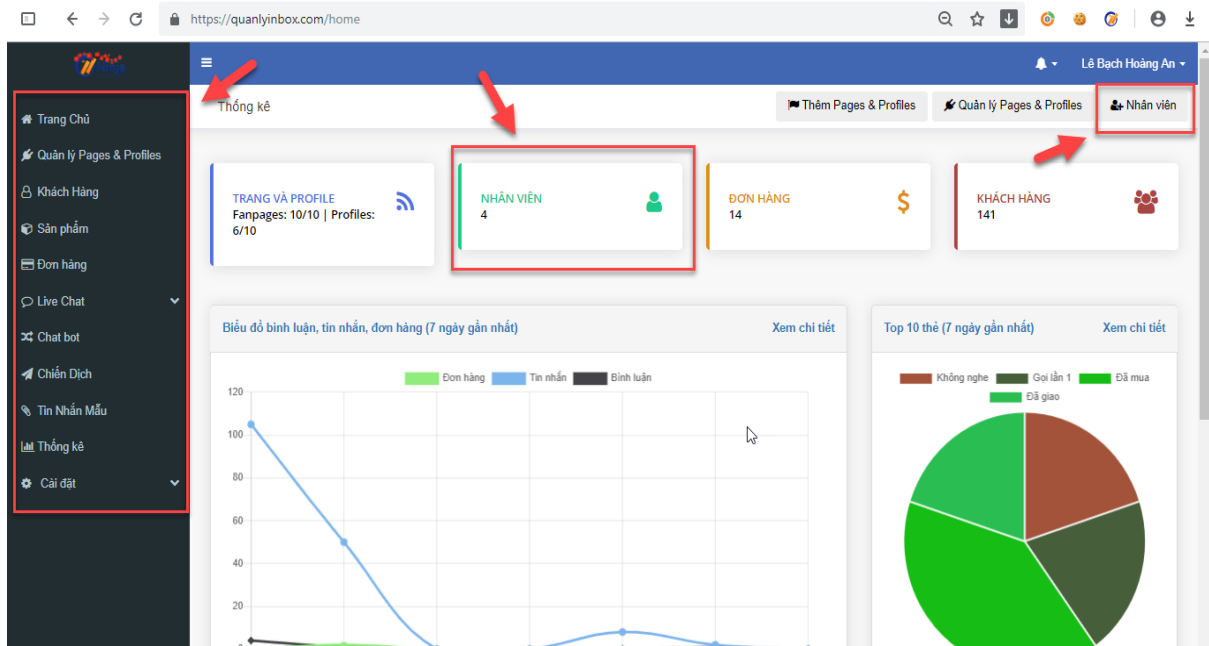
**Xóa Profile**: Cho phép người dùng xóa hẳn Page hoặc Profile ra khỏi phần mềm Ninja

### 2.3. Hướng dẫn cách thức phân quyền nhân viên

**Bước 1:** Đăng nhập vào link <http://admin.ninjafanpage.com> với tài khoản mà Ninja cung cấp.

Sau khi login thành công hiển thị Tính năng như sau:



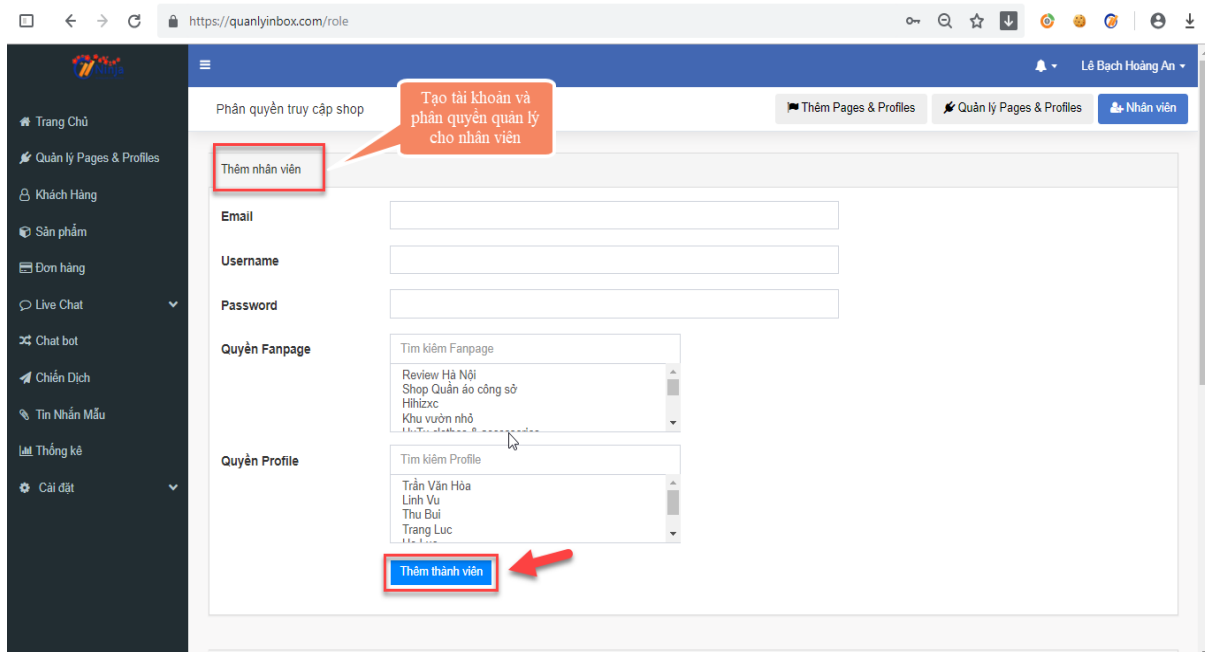


Tài khoản mà Ninja cung cấp là tài khoản chính cho phép người dùng sử dụng đầy đủ các chức năng (Full quyền sử dụng) hiển thị như ảnh trên.

## Bước 2: Tạo nhân viên và phân quyền cho từng nhân viên quản lý Pages và Profiles

Từ Giao diện Trang chủ chính, người dùng chọn phần “Nhân viên” của phần mềm. Để thêm nhân viên quản lý, bạn điền đúng email nhân viên (đúng định dạng email), username: Tên nhân viên; password đặt tùy ý cho nhân viên truy cập vào phần mềm.

- ➔ Lưu ý: Tài khoản đăng nhập phải là duy nhất, chưa tồn tại trong hệ thống (chính là email của nhân viên)

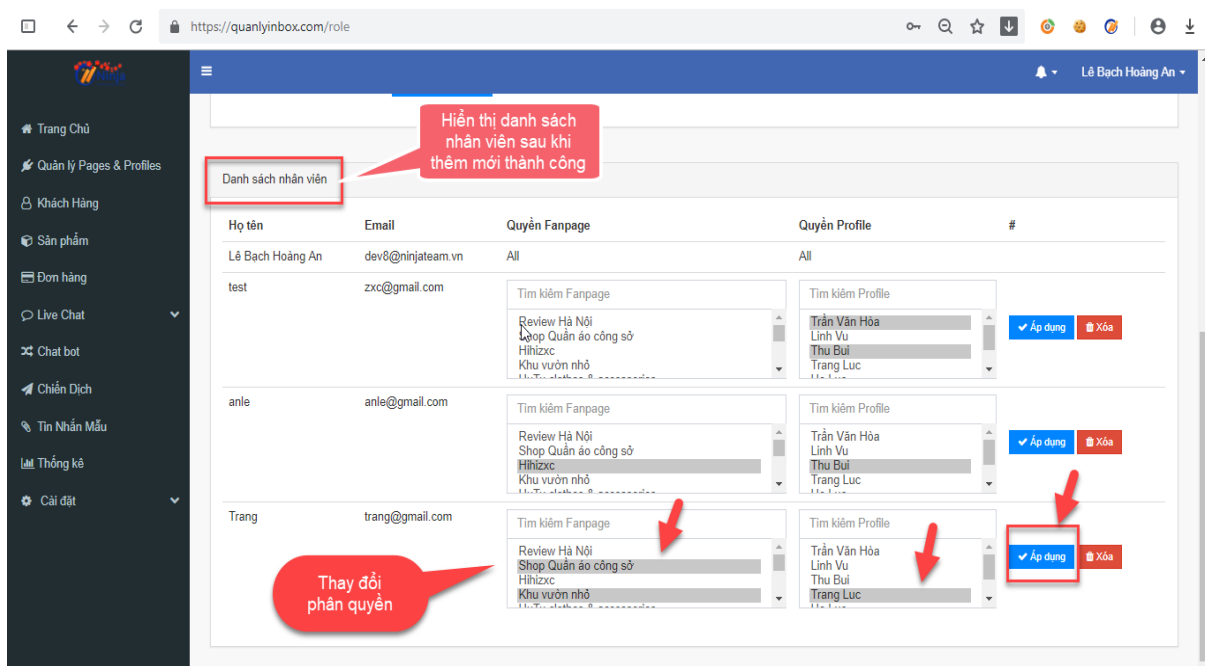


### Thêm thành viên

Cho phép thêm nhân viên quản lý Pages & Profiles theo phân quyền của người dùng.

Sau khi thêm mới thành công, ở phần Danh sách nhân viên: Sẽ hiển thị những nhân viên vừa được thêm mới.

Để thay đổi quyền của nhân viên, người dùng phân quyền lại cho nhân viên rồi chọn Áp dụng.



✓ Áp dụng

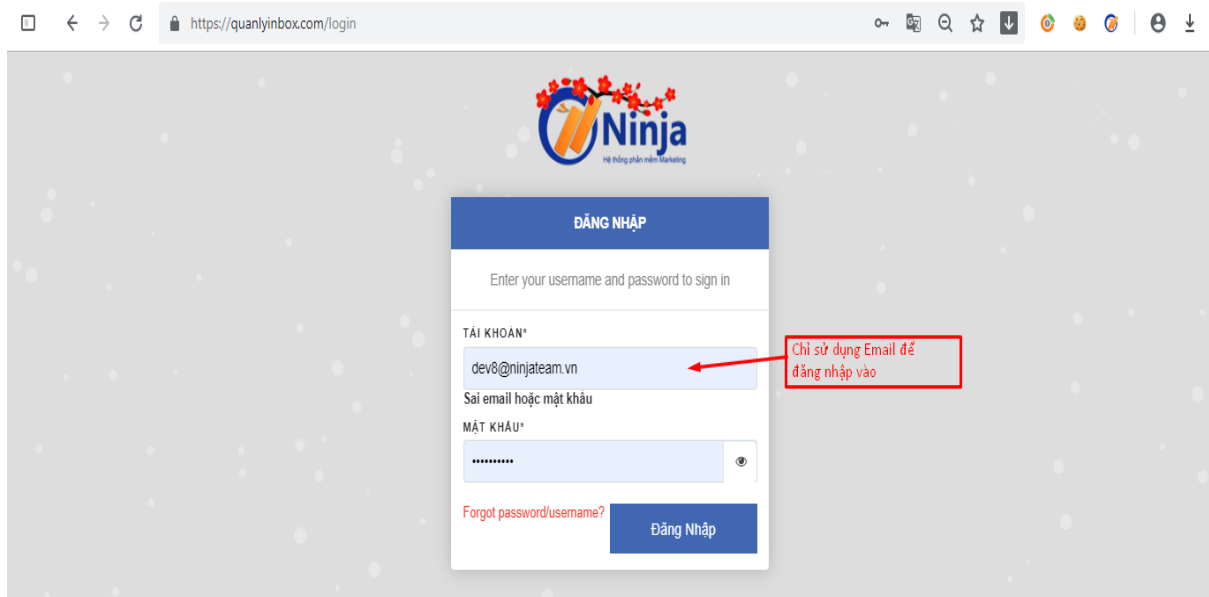
: Cho phép người dùng thay đổi quyền của nhân viên

🗑️ Xóa

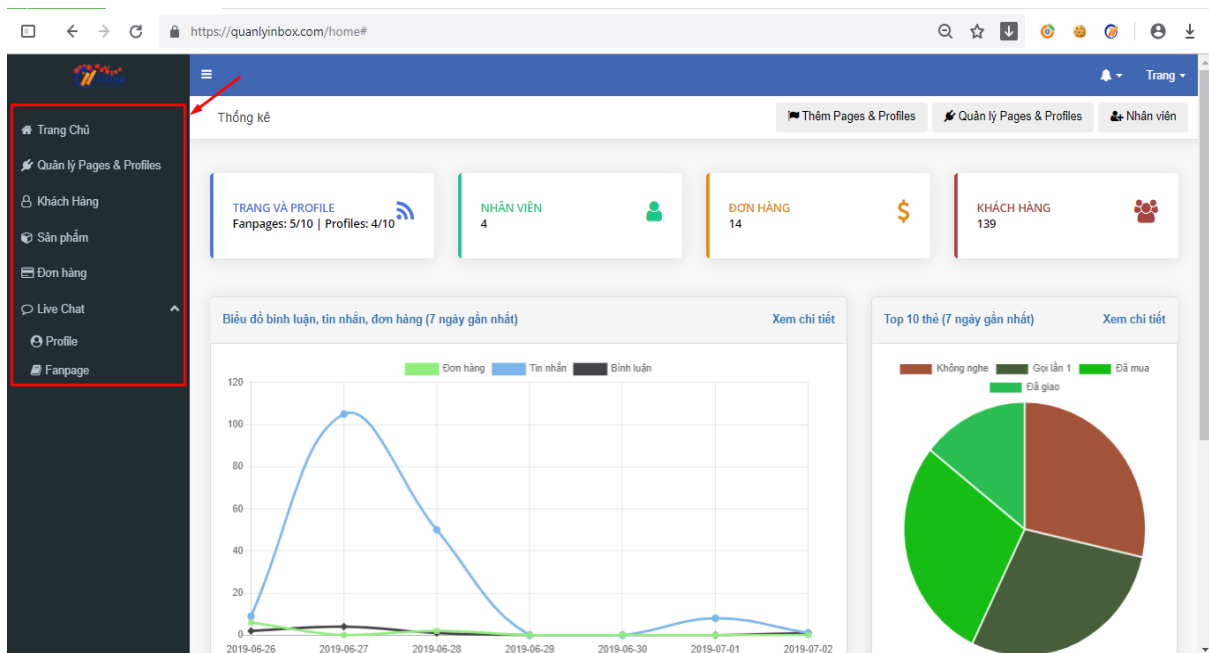
: Cho phép người dùng xóa nhân viên

### Bước 3: Đăng nhập tài khoản nhân viên

Sử dụng Tài khoản nhân viên với Email và password vừa tạo, login vào phần mềm Ninja Fanpage.

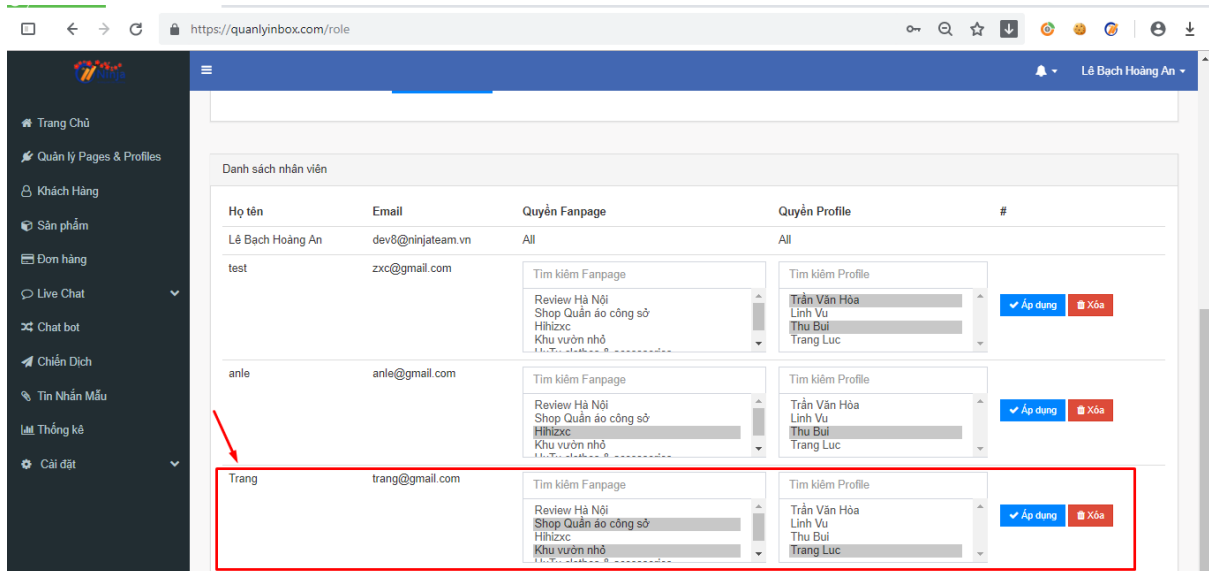


Sau khi đăng nhập thành công, Giao diện chỉ hiển thị 1 số chức năng như hình bên dưới và chỉ được quản lý những Profiles & Pages đã được phân quyền.

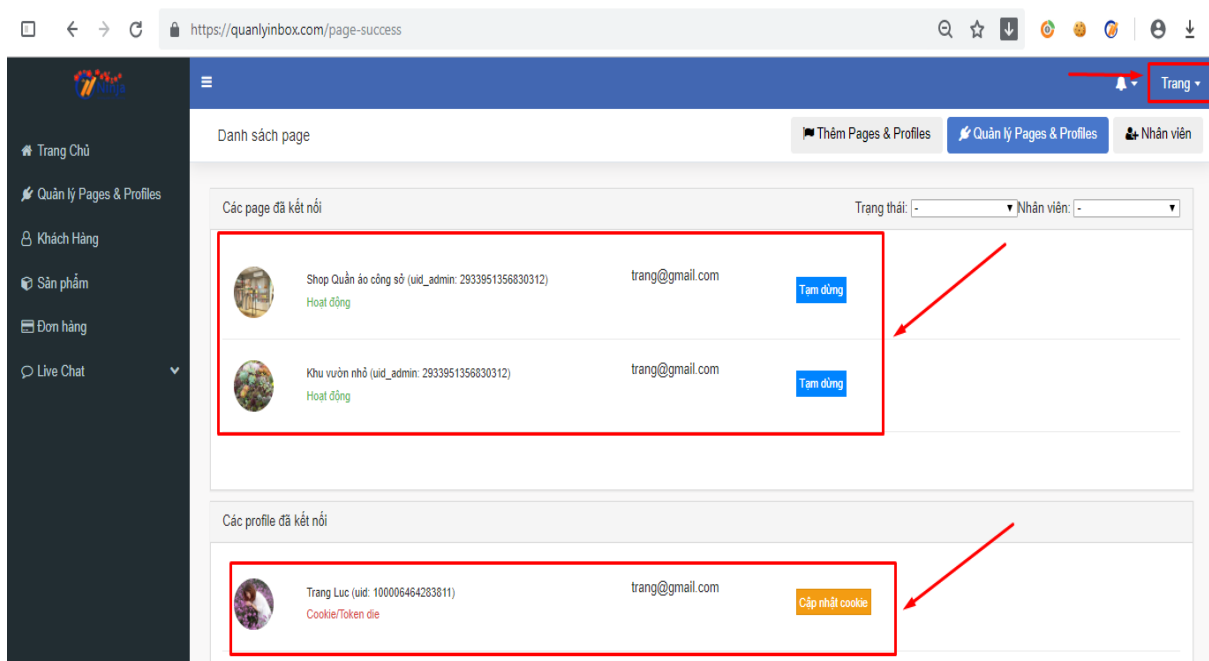


VD:

- TK nhân viên: Chỉ được cấp quyền 2 Pages như hình bên dưới

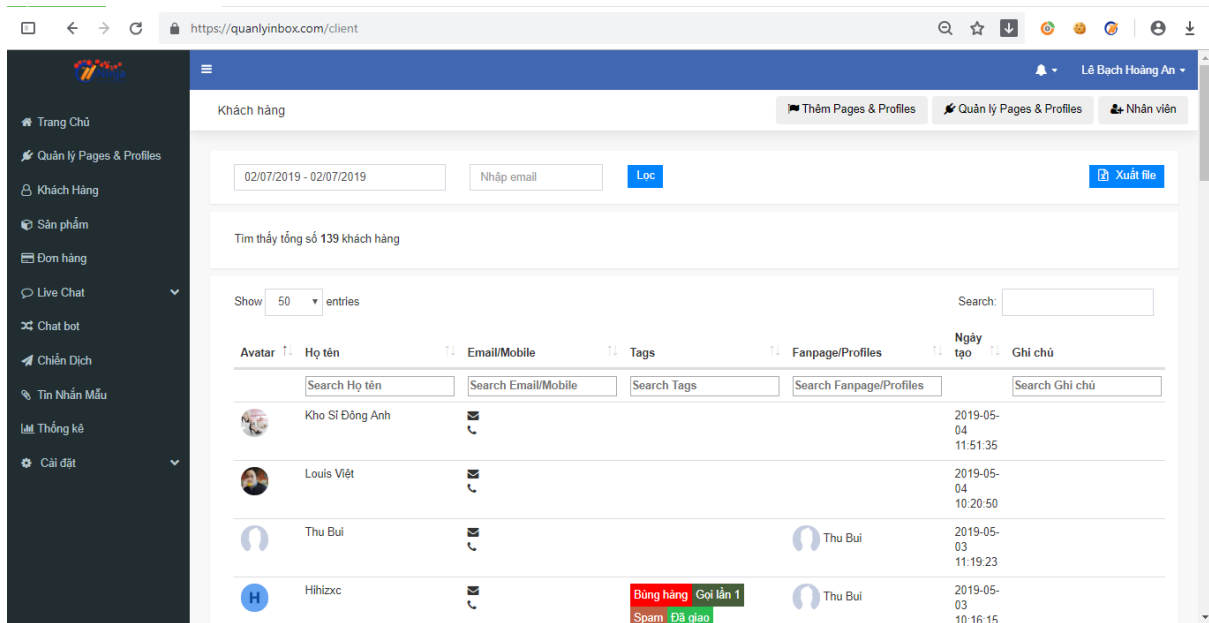


- Và khi đăng nhập TK nhân viên vào phần mềm Ninja Fanpage: Vào Quản lý Pages & Profiles/ Hiện thị đúng 2 Pages mà người dùng cấp quyền cho nhân viên này quản lý.



## 2.4. Khách hàng

Tính năng này giúp người dùng quản lý tất cả những khách hàng đã chat các Profiles & Pages theo dõi hàng ngày từ đó phân loại nhóm khách hàng theo thẻ Tags biết được khách hàng tiềm năng.



02/07/2019 - 02/07/2019    Nhập email    Lọc

- Cho phép người dùng lọc từ ngày – đến ngày có những khách hàng nào tương tác (dựa vào Ngày tạo: chính là thời gian khách hàng inbox)
- Cho phép người dùng lọc theo email của khách hàng
- Cho phép người dùng lọc theo cả từ ngày – đến ngày và Email

**Xuất file** : Cho phép xuất file Excel của toàn bộ thông tin khách hàng của các Profiles & Pages có định dạng như file bên dưới.



khachhang\_2019-0  
7-02 17\_13\_09.xlsx

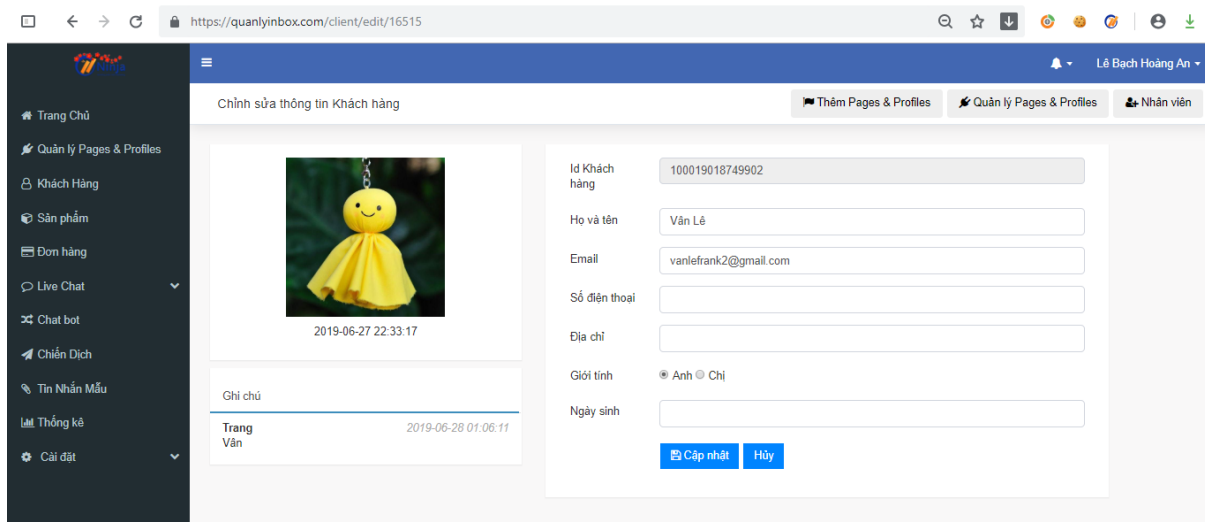
Avatar ↑↓	Họ tên ↑↓	Email/Mobile ↑↓	Tags ↑↓	Fanpage/Profiles ↑↓	Ngày tạo ↑↓	Ghi chú ↑↓
<input type="text" value="Search Họ tên"/>	<input type="text" value="Search Email/Mobile"/>	<input type="text" value="Search Tags"/>	<input type="text" value="Search Fanpage/Profiles"/>	<input type="text" value="Search Ghi chú"/>		

- Cho phép người dùng tìm kiếm từng cột thông tin của khách hàng.
- Cho phép người dùng tìm kiếm toàn bộ thông tin khách hàng: nhập các từ khóa tất cả các textbox Tìm kiếm.



Cho phép người dùng chỉnh sửa thông tin khách hàng: Hiện thị như giao diện bên dưới

- Id Khách hàng & Ghi chú: Không được phép sửa



**Cập nhật**

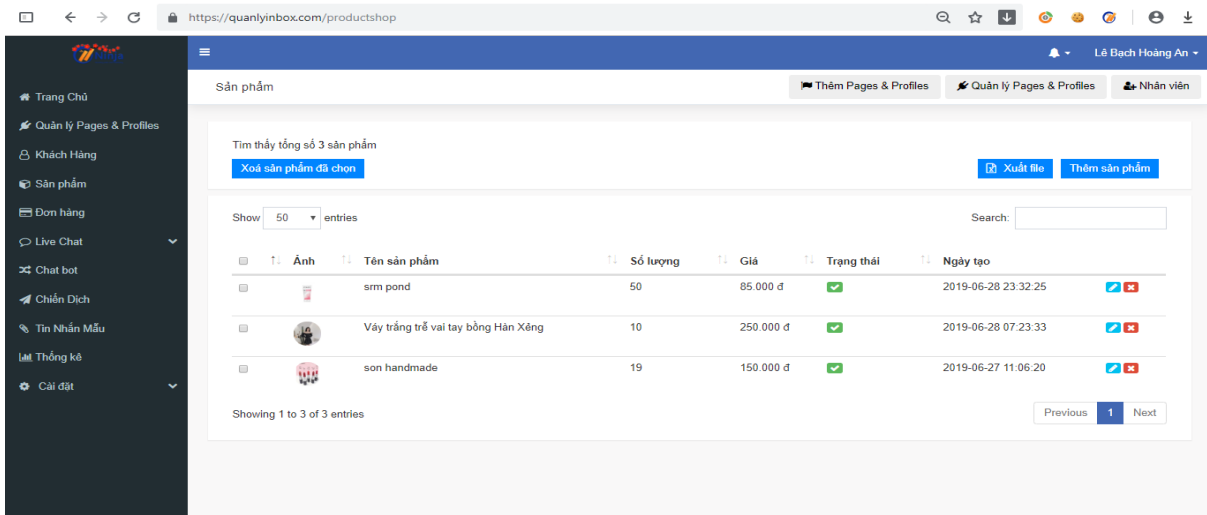
: Cho phép người dùng cập nhật thay đổi thông tin KH

**Hủy**

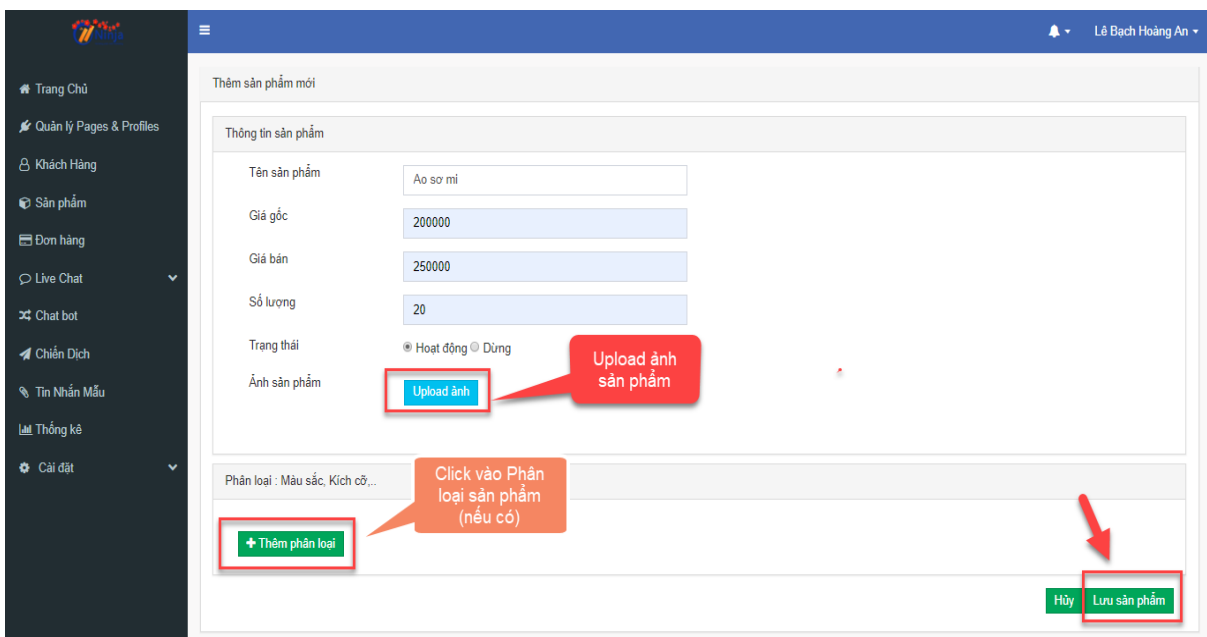
: Cho phép người dùng hủy bỏ thay đổi thông tin khách hàng

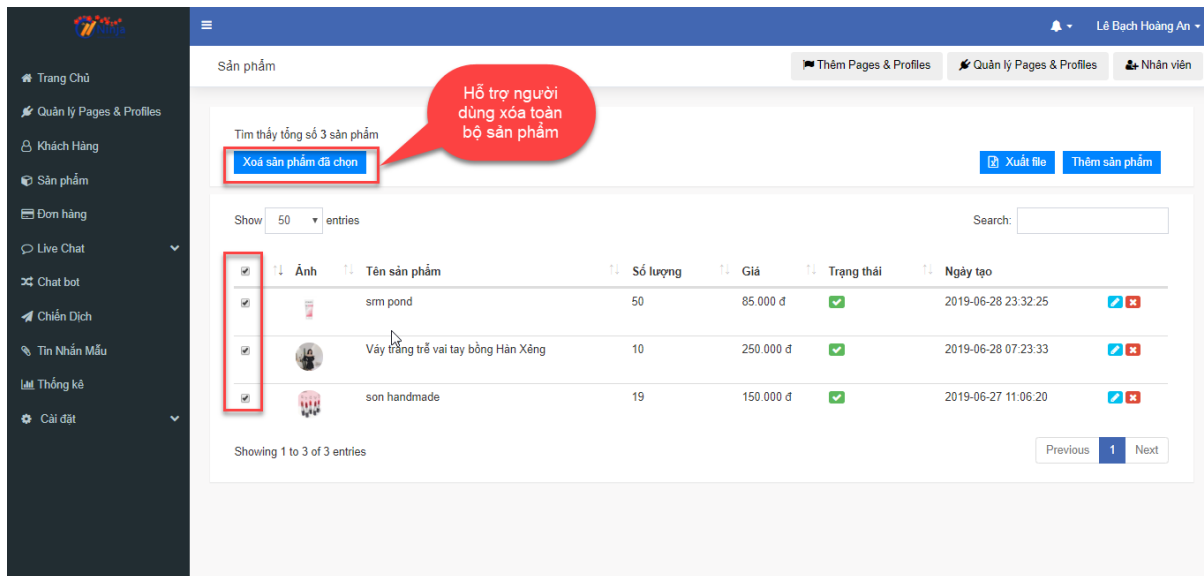
## 2.5. Sản phẩm

Tính năng này giúp người dùng quản lý các sản phẩm 1 cách dễ dàng: kiểm soát được số lượng tồn kho, hết hàng của sản phẩm.



Để Thêm mới sản phẩm, người dùng click vào nút **Thêm sản phẩm** → Sau đó điền đầy đủ thông tin sản phẩm như bên dưới, trạng thái sản phẩm (lưu ý nếu trạng thái dừng là sản phẩm không tồn tại). Sau đó ấn Upload ảnh. Sau đó Lưu sản phẩm lại.





Trang Chủ  
Quản lý Pages & Profiles  
Khách Hàng  
Sản phẩm  
Đơn hàng  
Live Chat  
Chat bot  
Chiến Dịch  
Tin Nhắn Mẫu  
Thống kê  
Cài đặt










Sản phẩm

Thêm Pages & Profiles Quản lý Pages & Profiles Nhân viên



Tim thấy tổng số 3 sản phẩm


Xóa sản phẩm đã chọn Xuất file Thêm sản phẩm

Show 50 entries Search:

<input checked="" type="checkbox"/>	Ảnh	Tên sản phẩm	Số lượng	Giá	Trạng thái	Ngày tạo	
<input checked="" type="checkbox"/>		srm pond	50	85.000 đ	✓	2019-06-28 23:32:25	 
<input checked="" type="checkbox"/>		Váy trắng trẻ vai tay bằng Hàn Xêng	10	250.000 đ	✓	2019-06-28 07:23:33	 
<input checked="" type="checkbox"/>		son handmade	19	150.000 đ	✓	2019-06-27 11:06:20	 

Showing 1 to 3 of 3 entries Previous 1 Next

Nếu người dùng muốn thay đổi thông tin sản phẩm thì kích vào  và xóa từng sản phẩm thì kích vào 

 **Xuất file** : Cho phép người dùng xuất file Excel toàn bộ số lượng sản phẩm hiển thị trên giao diện sản phẩm có định dạng như file bên dưới.

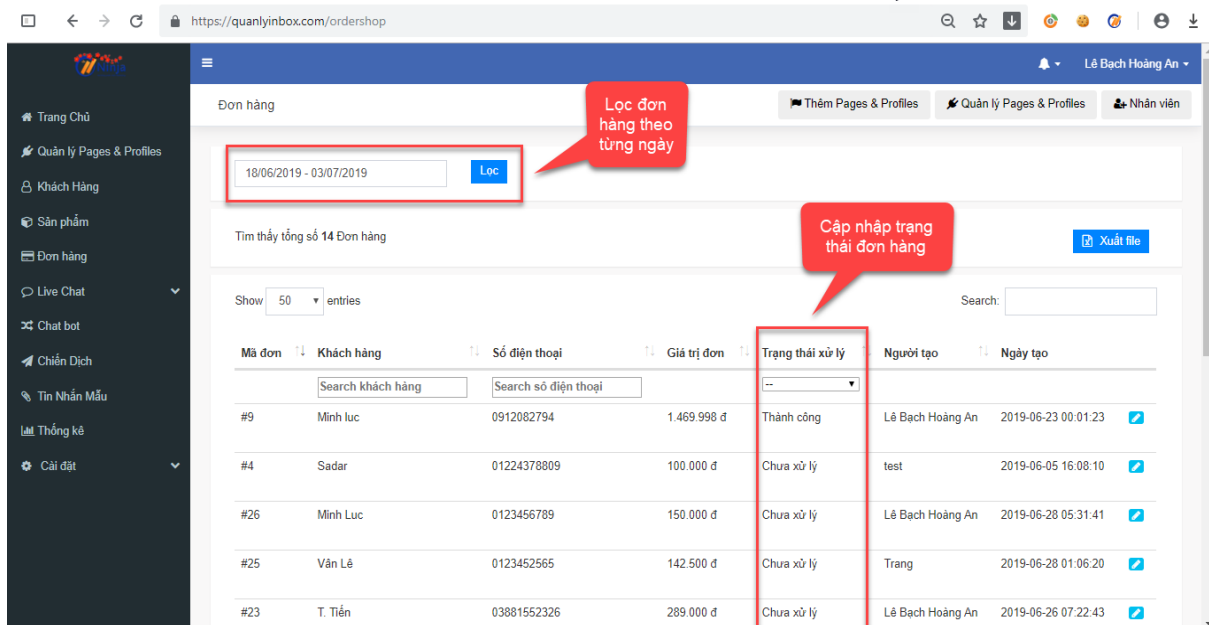


sanpham\_2019-07-0  
3\_15\_28\_33.xlsx

## 2.6. Đơn hàng

Tính năng này giúp người dùng theo dõi và quản lý được từng đơn hàng của khách theo từng ngày dựa vào tính năng Lọc và biết được đơn hàng nào được xử lý dựa vào “Trạng thái xử lý” như bên dưới.





Đơn hàng

18/06/2019 - 03/07/2019

Thêm Pages & Profiles | Quản lý Pages & Profiles | Nhân viên

Trang Chủ | Quản lý Pages & Profiles | Khách Hàng | Sản phẩm | Đơn hàng | Live Chat | Chat bot | Chiến Dịch | Tin Nhắn Mẫu | Thống kê | Cài đặt

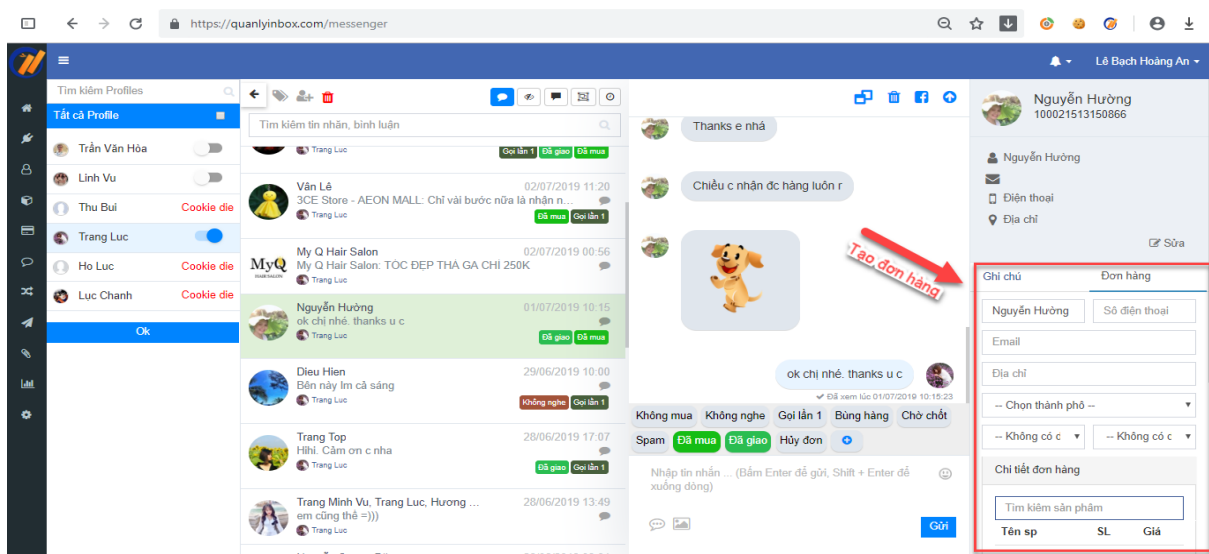
Tim thấy tổng số 14 Đơn hàng

Show 50 entries Search:

Mã đơn	Khách hàng	Số điện thoại	Giá trị đơn	Trạng thái xử lý	Người tạo	Ngày tạo
#9	Minh luc	0912082794	1.469.998 đ	Thành công	Lê Bạch Hoàng An	2019-06-23 00:01:23
#4	Sadar	01224378009	100.000 đ	Chưa xử lý	test	2019-06-05 16:08:10
#26	Minh Luc	0123456789	150.000 đ	Chưa xử lý	Lê Bạch Hoàng An	2019-06-28 05:31:41
#25	Vân Lê	0123452565	142.500 đ	Chưa xử lý	Trang	2019-06-28 01:06:20
#23	T. Tiến	03881552326	289.000 đ	Chưa xử lý	Lê Bạch Hoàng An	2019-06-26 07:22:43

Để tạo đơn hàng, bạn vào menu Live chat, vào Profile hoặc Fanpage mà có khách hàng đã chốt đơn (dựa vào thẻ gắn). Vào lịch sử chat khách hàng, ấn vào chức năng đơn hàng điền đầy đủ thông tin khách hàng, chi tiết đơn hàng, phí vận chuyển, giảm giá và Ghi chú (nếu có).

Sau đó Lưu lại. Phần mềm thông báo thêm đơn hàng thành công và có link xem lại chi tiết đơn hàng đó hoặc bạn quay lại menu Đơn hàng để kiểm tra đơn hàng vừa tạo mới.



https://quanlyinbox.com/messenger

Lê Bạch Hoàng An

Tim kiếm Profiles

Tất cả Profile

- Trần Văn Hòa
- Linh Vu
- Thu Bui
- Trang Luc
- Ho Luc
- Luc Chanh

Ok

Tim kiếm tin nhắn, bình luận

Trang Luc

Vân Lê  
3CE Store - AEON MALL: Chỉ vài bước nữa là nhận n...  
Trang Luc

My Q  
My Q Hair Salon: TỐC ĐẸP THẢ GA CHI 250K  
Trang Luc

Nguyễn Hoàng  
ok chỉ nhờ. thanks u c  
Trang Luc

Đieu Hien  
Bên này im cả sáng  
Trang Luc

Trang Top  
Hiii. Cảm ơn c nhà  
Trang Luc

Trang Minh Vu, Trang Luc, Hương ...  
em cũng thế :)))  
Trang Luc

Thanks e nhà

Chieu c nhận dc hàng luôn r

ok chị nhé. thanks u c

Không mua Không nghe Gọi lần 1 Bùng hàng Chờ chốt Spam Đã mua Đã giao Hủy đơn

Nhập tin nhắn ... (Bấm Enter để gửi, Shift + Enter để xuống dòng)

Gửi

Nguyễn Hoàng  
100021513150866

Nguyễn Hoàng

Điện thoại

Địa chỉ

Sửa

Ghi chú Đơn hàng

Nguyễn Hoàng Số điện thoại

Email

Địa chỉ

-- Chọn thành phố --

-- Không có c -- -- Không có c --

Chi tiết đơn hàng


Tim kiếm sản phẩm

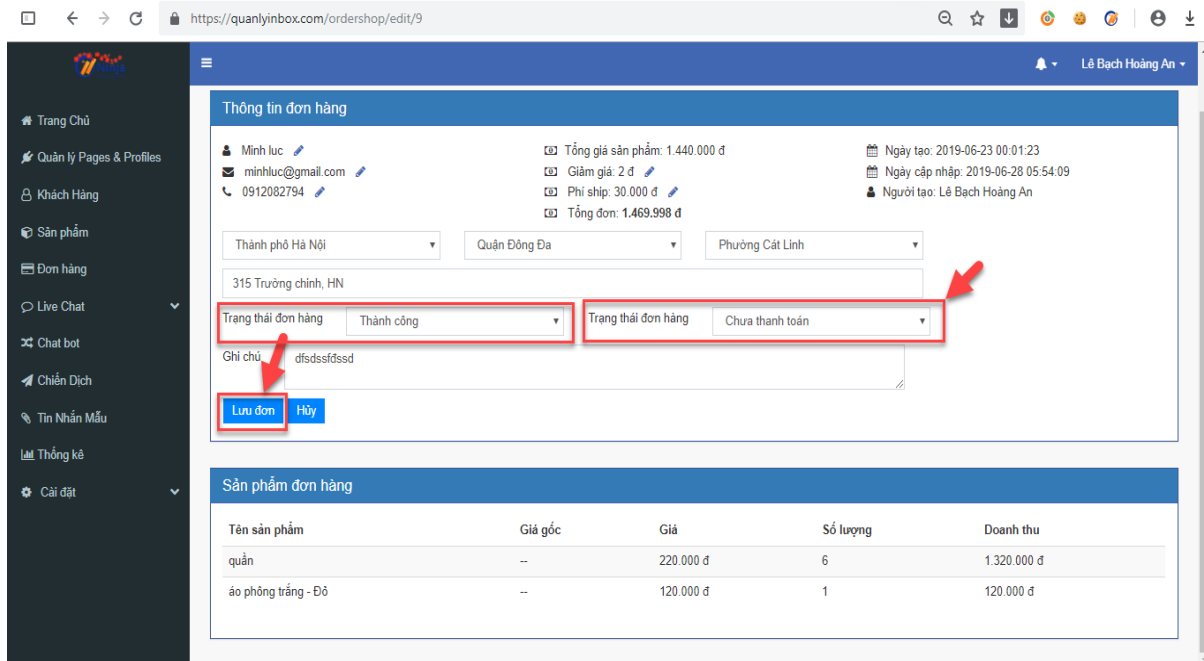
Tên sp SL Giá

Tạo đơn hàng

➔ Lưu ý: Trong chi tiết đơn hàng, ô Tìm kiếm sản phẩm: bạn chỉ cần nhập từ khóa các sản phẩm vừa thêm mới ở menu “Sản phẩm” thì tất cả các sản phẩm

có chứa từ khóa đó sẽ hiển lên để bạn lựa chọn. (chỉ hiển thị với sản phẩm có trạng thái là “Hoạt động”)

Để thay đổi thông tin đơn hàng, bạn kích vào  sửa thông tin đơn hàng, cập nhập trạng thái đơn hàng → Sau đó Lưu đơn lại như bên dưới.



The screenshot displays the 'Thông tin đơn hàng' (Order Information) section. It includes contact details for 'Minh luc' (phone: 0912082794, email: minhluc@gmail.com), order dates (created: 2019-06-23 00:01:23, updated: 2019-06-28 05:54:09), and creator 'Lê Bạch Hoàng An'. The order total is 1,469,998 VND. The address is 'Thành phố Hà Nội, Quận Đống Đa, Phường Cát Linh, 315 Trường chính, HN'. The order status is 'Thành công' and the payment status is 'Chưa thanh toán'. A red box highlights the 'Lưu đơn' (Save order) button, and a red arrow points to it.

The 'Sản phẩm đơn hàng' (Order Products) section contains the following table:

Tên sản phẩm	Giá gốc	Giá	Số lượng	Doanh thu
quần	--	220.000 đ	6	1.320.000 đ
áo phông trắng - Đỏ	--	120.000 đ	1	120.000 đ

## 2.7. Live chat

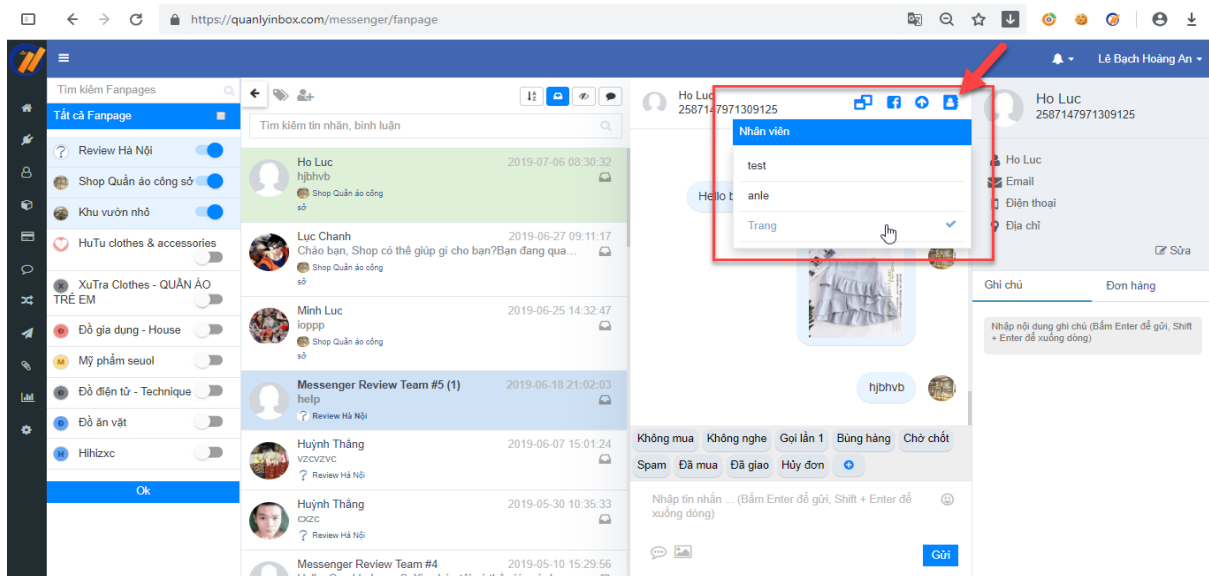
Với Giao diện đơn giản và hoạt động dễ dàng nhưng Ninja Fanpage tích hợp rất nhiều tính năng hữu ích như giúp người dùng quản lý số lượng lớn Inbox, comment, bình luận bài viết facebook, tin nhắn chờ 1 cách dễ dàng của các Fanpages & Profiles trong cùng 1 cửa sổ mà không bị trôi mất tin nhắn. Ngoài ra, phần mềm Ninja fanpage còn tính năng quản lý comment của Live stream mà không lo bị trôi mất tin, lưu trữ thông tin của khách hàng, giúp bạn tạo đơn và chốt đơn hàng với số lượng đơn hàng lớn 1 cách dễ dàng.

### ❖ Cấu hình Fanpages

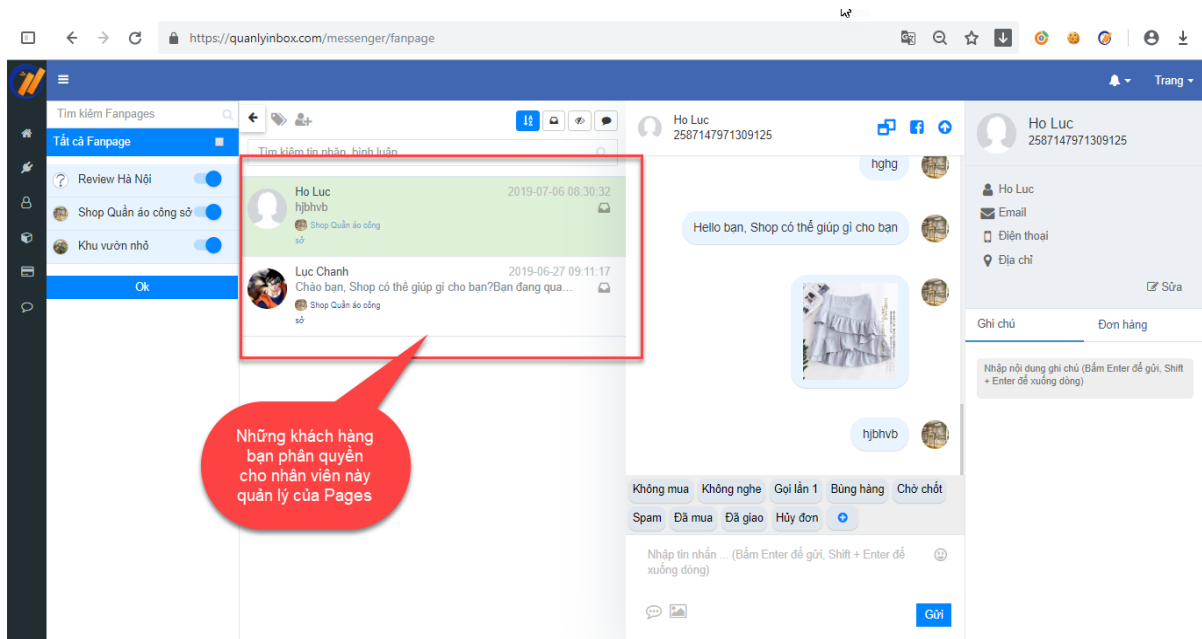
- Tự động trả lời bình luận bài viết trên tường:
  - Tự động trả lời bình luận chứa số điện thoại

- Tự động trả lời bình luận chứa email
  - Tự động trả lời các bình luận khác
  - Tự động nhấn thích khi trả lời bình luận
- Ấn bình luận bài viết trên tường: Tùy theo bạn cài đặt cấu hình pages
  - Chế độ phân công nhân viên: nếu bật chế độ lên giúp bạn phân công những nhân viên nào sẽ quản lý inbox của KH nào trong Fanpage đã được phân quyền cho nhân viên đó của Live chat như hình bên dưới. (giúp cho bạn chăm sóc khách hàng tốt nhất).

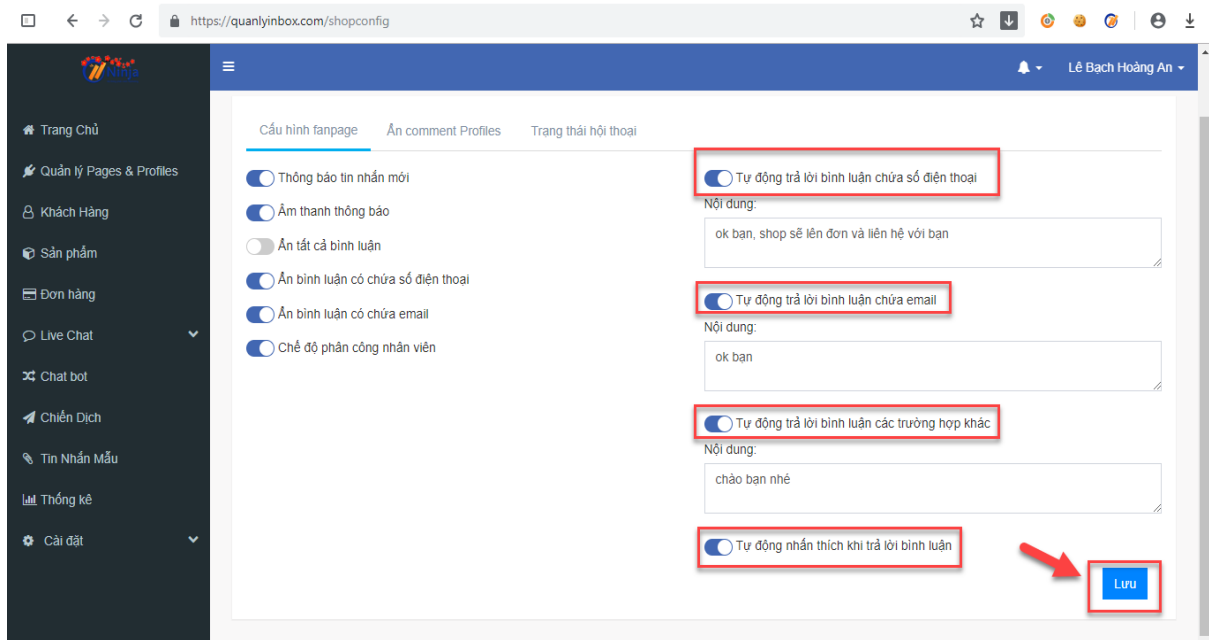
Nếu không bật chế độ, thì nhân viên đó sẽ quản lý tất cả các inbox của các khách hàng gán quyền quản lý fanpage cho nhân viên đó.



Đăng nhập vào Tài khoản nhân viên kiểm tra xem hiển thị đúng phân quyền của bạn chưa.

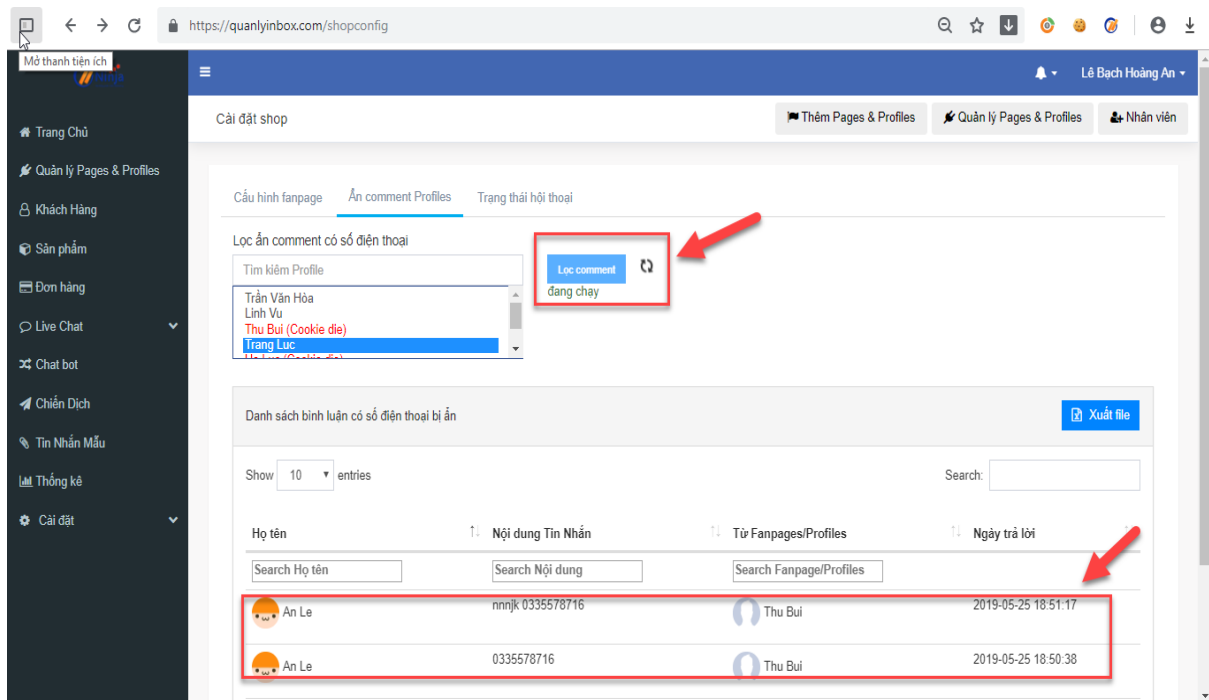



Để cài đặt những tính năng trên bạn vào menu Cài đặt/ Cài đặt chung/ Cấu hình fanpage: cấu hình trả lời tự động theo tùy ý của người dùng giúp nâng cao chất lượng dịch vụ với tỉ lệ phản hồi khách hàng cao. Sau khi cấu hình xong bạn kích vào Lưu lại.



### ❖ Cấu hình Profiles

Giúp cho bạn Ẩn các comment có số điện thoại và lấy ra những số điện thoại bị ẩn.



 **Xuất file**

: Xuất file excel toàn bộ những khách hàng comment bằng số điện thoại có định dạng như file bên dưới.

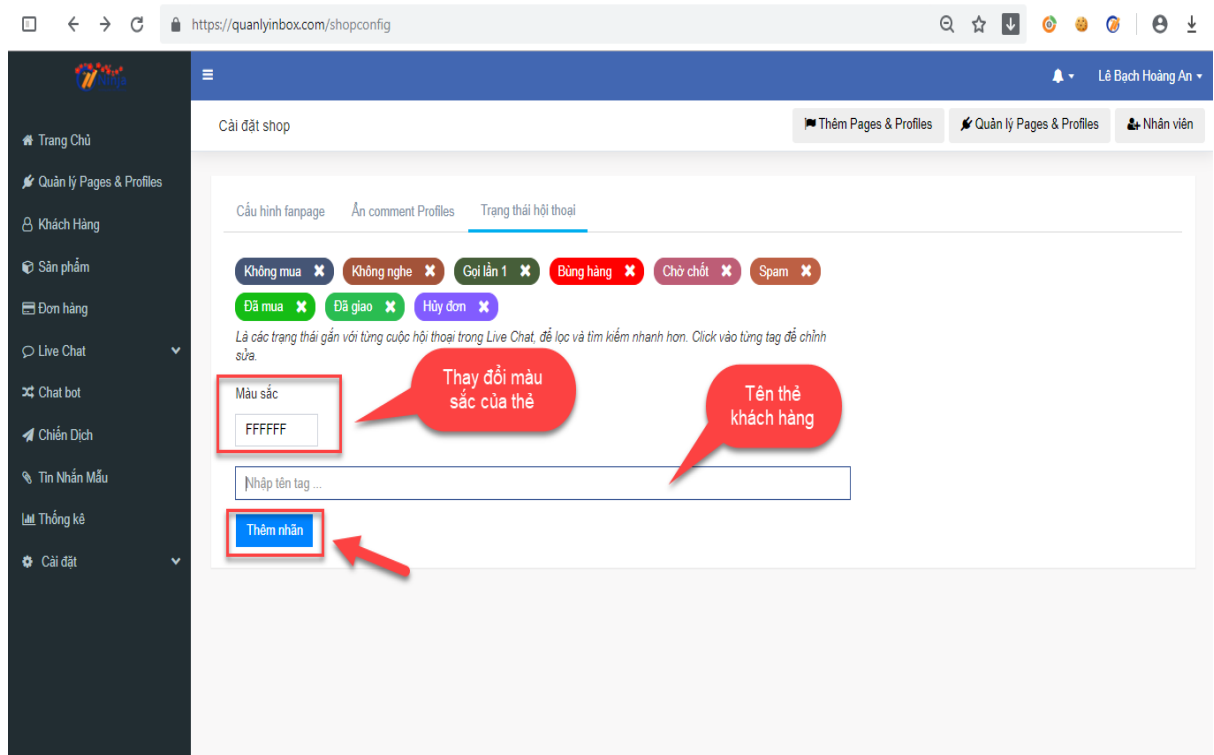


danh sach comment\_  
2019-07-04 09\_03\_22

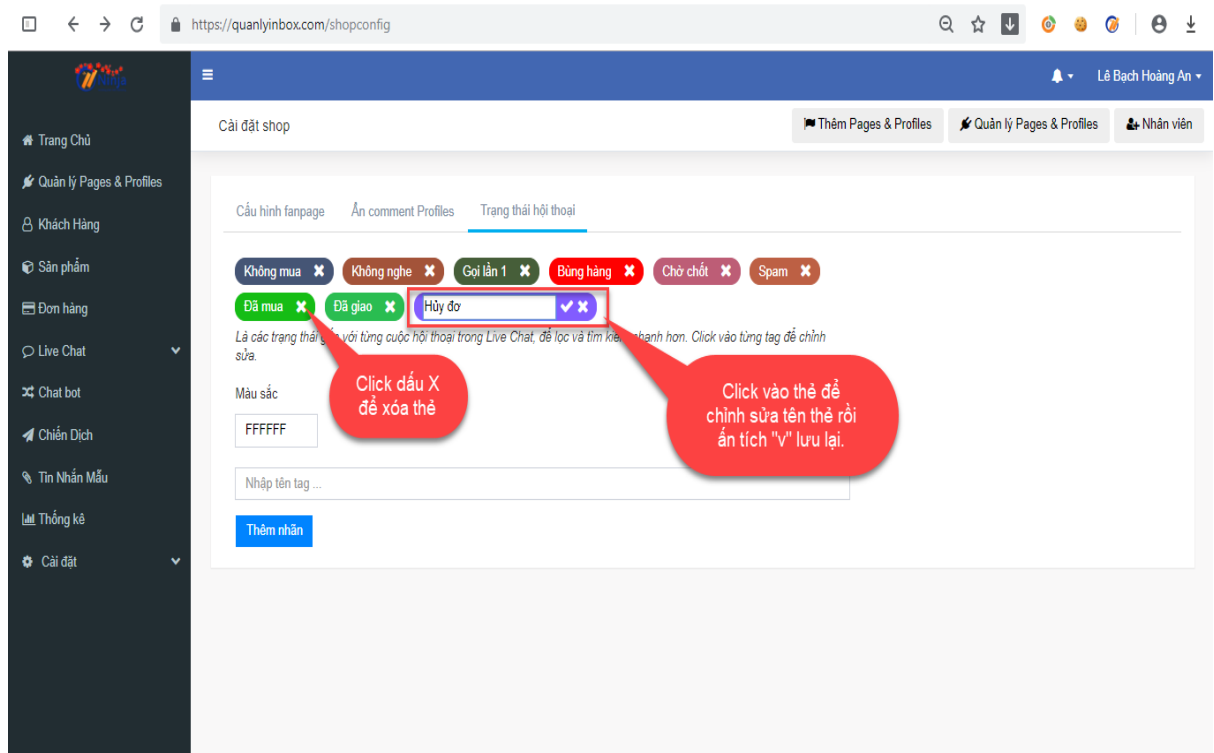
## ❖ Phân loại nhóm khách hàng bằng việc gán thẻ

### ▪ **Bước 1: Tạo Thẻ khách hàng:**

- Đầu tiên người dùng tạo được thẻ khách hàng bằng phân biệt tên gán và màu sắc khác nhau. Sau đó Lưu thẻ lại. Bấm vào Cài đặt / Cấu hình chung/ Trạng thái hội thoại để tạo các Thẻ.

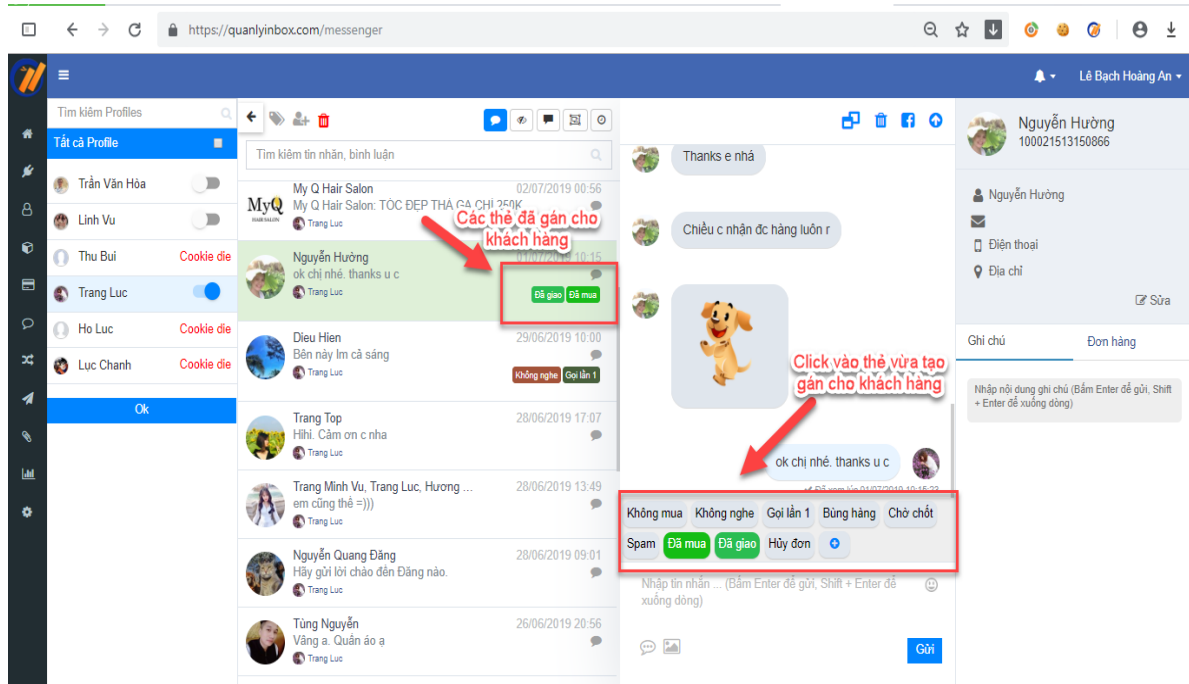


- Muốn chỉnh sửa tên Thẻ bạn mới thêm, bạn chỉ cần click vào tên thẻ là được.
- Muốn Xóa thẻ: Bạn cần kích vào dấu X là thẻ được xóa đi

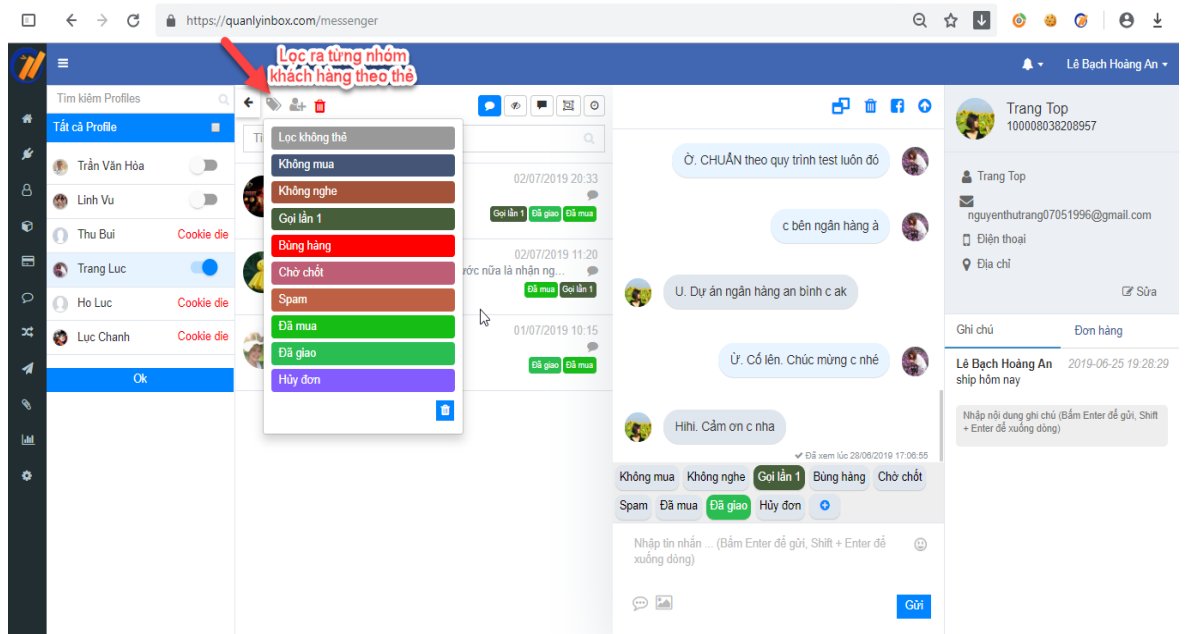


▪ **Bước 2: Phân loại nhóm khách hàng bằng gán thẻ**

- Sau khi tạo thẻ xong, Người dùng vào menu Live chat vào từng khách hàng và gán thẻ cho từng đối tượng khách hàng.



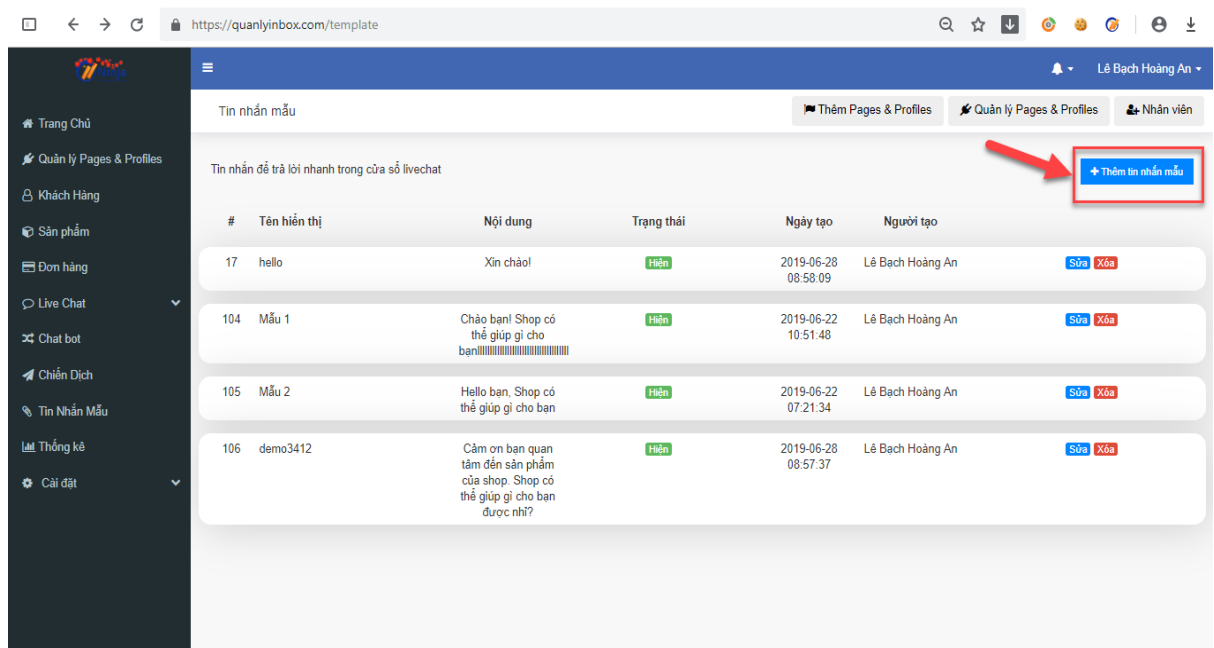
- Để lấy từng nhóm khách hàng theo từng thẻ, bạn Click vào phần lọc thẻ như bên dưới.



- Ngoài những tính năng chính của Live chat ở trên: Live chat có thêm 1 số tính năng mà facebook không có như:
  - ✓ Tạo tin nhắn mẫu sẽ giúp bạn tiết kiệm thời gian trả lời với tin nhắn khách hàng giống nhau, tăng tỉ lệ tương tác với khách hàng.
  - ✓ Tạo Chat bot: giúp bạn tự động trả lời tin nhắn của nhiều khách hàng có tin nhắn giống nhau.
  - ✓ Kiểm soát được các tin nhắn, bình luận trên tường trên cùng 1 cửa sổ 1 cách dễ dàng mà không lo bị trôi mất tin, bình luận.

### ❖ Cách tạo tin nhắn mẫu:

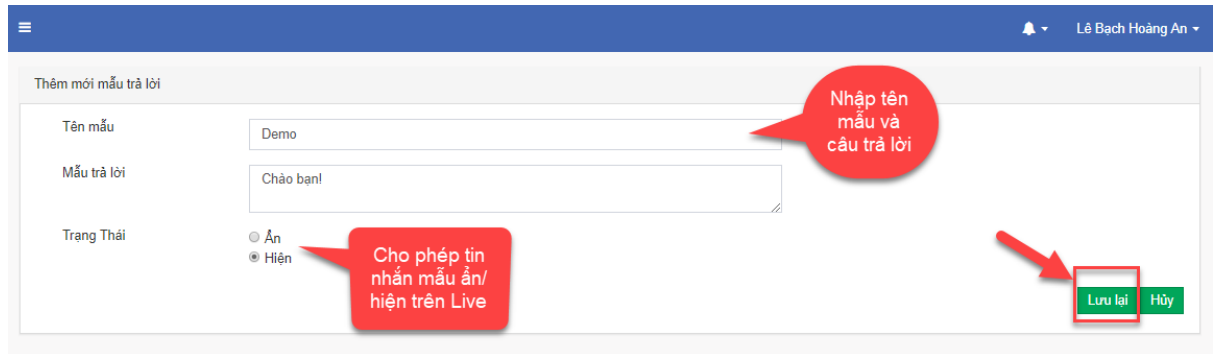
Để tạo được tin nhắn mẫu, bạn kích vào menu Tin nhắn mẫu → Thêm tin nhắn mẫu, điền tên mẫu và câu trả lời như bên dưới sau đó lưu lại.



The screenshot shows the Ninja CRM interface. The left sidebar contains navigation options: Trang Chủ, Quản lý Pages & Profiles, Khách Hàng, Sản phẩm, Đơn hàng, Live Chat, Chat bot, Chiến Dịch, Tin Nhắn Mẫu, Thống kê, and Cài đặt. The main content area is titled 'Tin nhắn mẫu' and includes a '+ Thêm tin nhắn mẫu' button highlighted with a red arrow. Below this is a table of existing message templates.

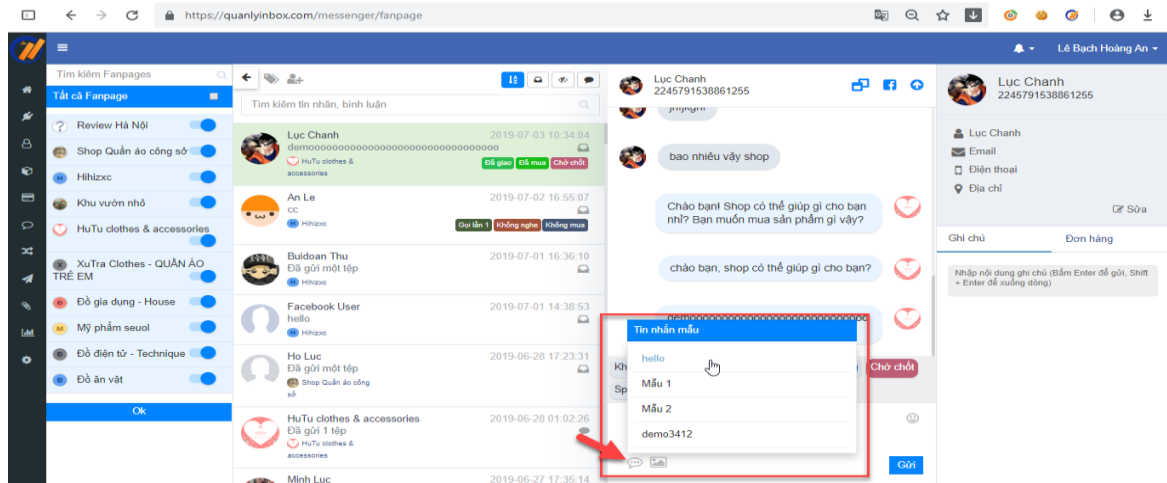
#	Tên hiển thị	Nội dung	Trạng thái	Ngày tạo	Người tạo	
17	hello	Xin chào	Hiện	2019-06-28 08:58:09	Lê Bạch Hoàng An	Sửa Xóa
104	Mẫu 1	Chào ban! Shop có thể giúp gì cho bạn!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!	Hiện	2019-06-22 10:51:48	Lê Bạch Hoàng An	Sửa Xóa
105	Mẫu 2	Hello ban, Shop có thể giúp gì cho bạn	Hiện	2019-06-22 07:21:34	Lê Bạch Hoàng An	Sửa Xóa
106	demo3412	Cảm ơn bạn quan tâm đến sản phẩm của shop. Shop có thể giúp gì cho bạn được nhì?	Hiện	2019-06-28 08:57:37	Lê Bạch Hoàng An	Sửa Xóa





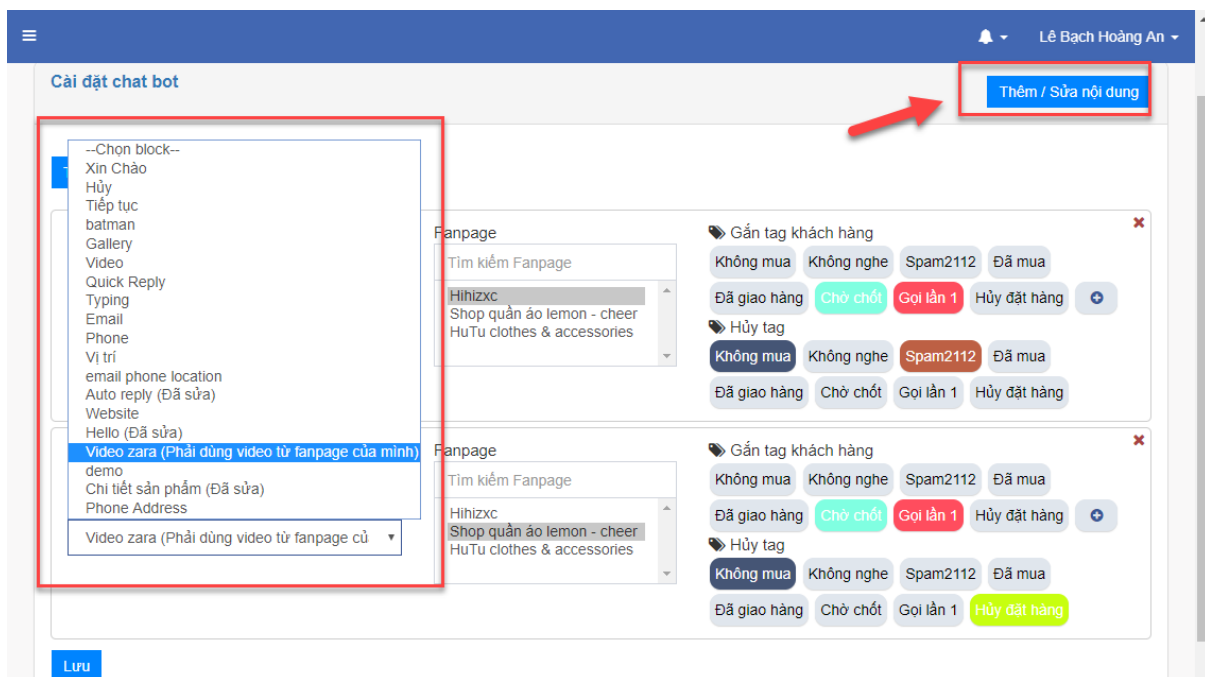
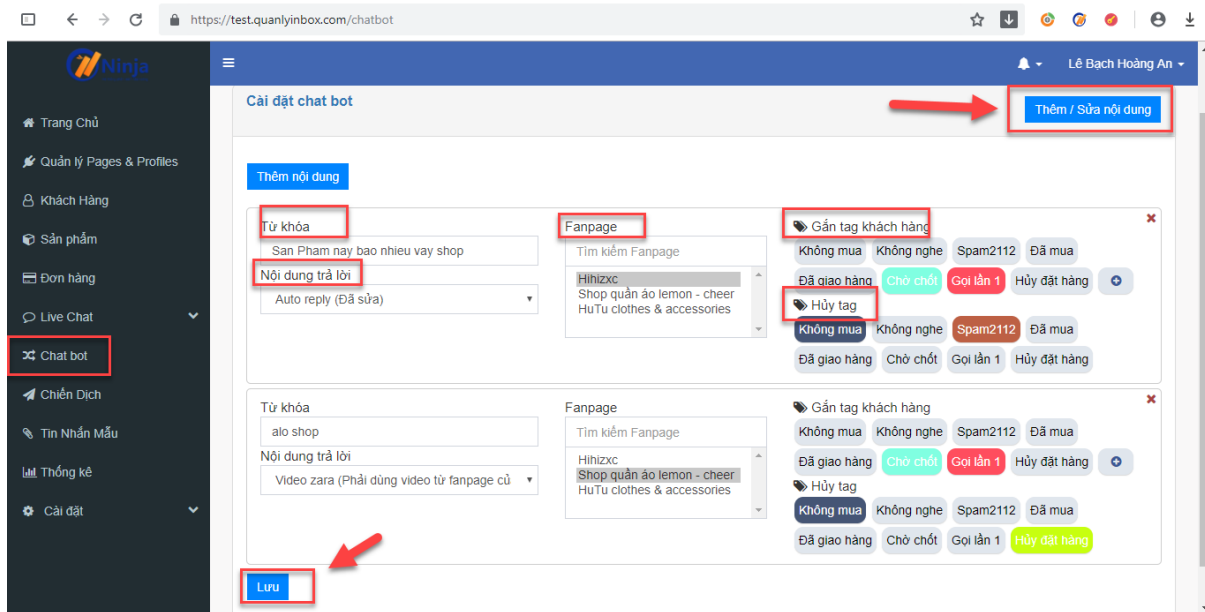
Bạn sẽ thêm được rất nhiều tin nhắn mẫu khác nhau.

Khi tạo tin nhắn mẫu xong, bạn vào Live chat để sử dụng trả lời khách hàng như bên dưới.

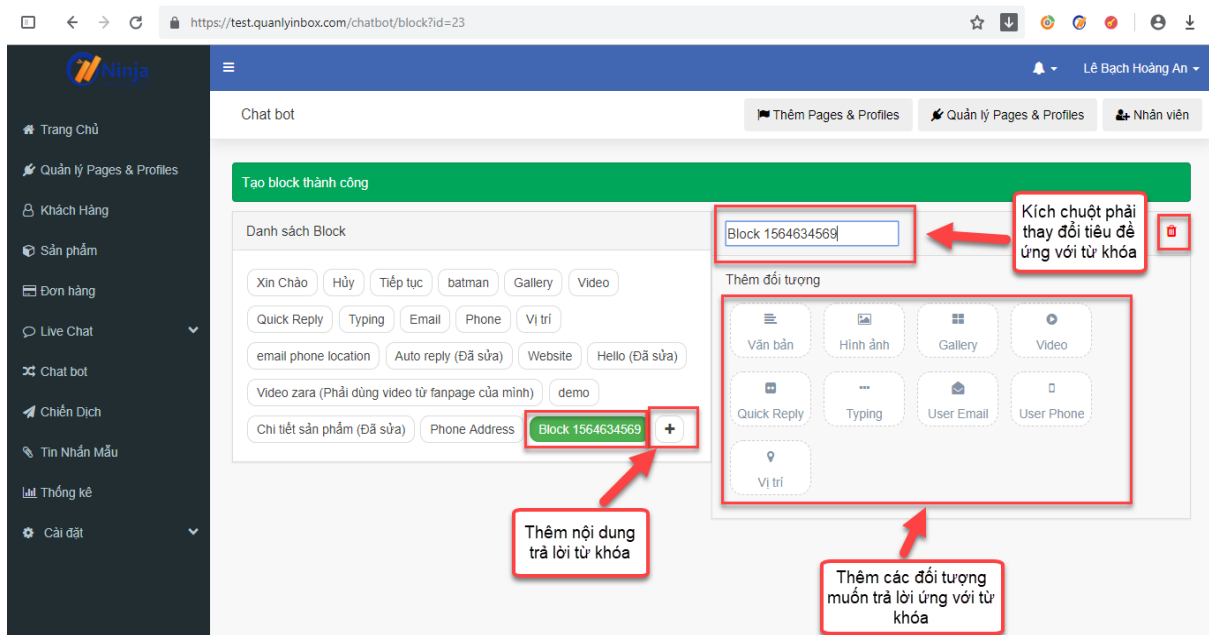


### ❖ Cách tạo Chat bot:

Để tạo Chat bot, bạn vào menu Chat bot → Kích vào Thêm nội dung, điền Từ khóa, nội dung trả lời và lựa chọn các Fanpages muốn sử dụng Chat bot đó, gắn tag KH. Sau đó ấn nút Lưu lại.



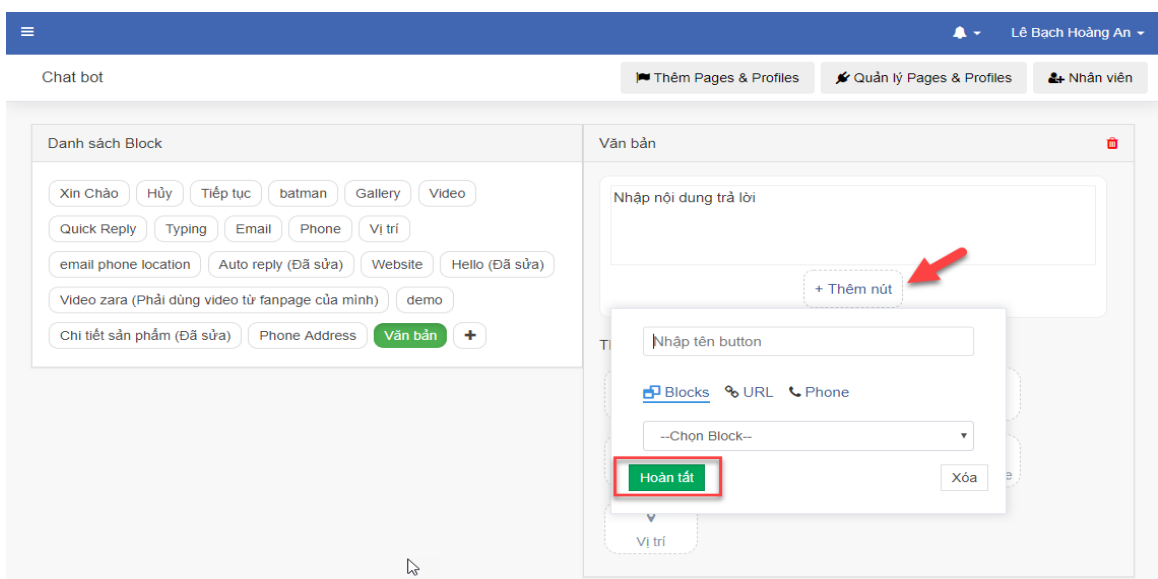
Để tạo được nội dung trả lời như trên, bạn kích vào **“thêm/ sửa nội dung”**. Mỗi 1 Block sẽ là 1 nội dung khác nhau phù hợp câu trả lời tự động ứng với các từ khóa (Inbox của KH).

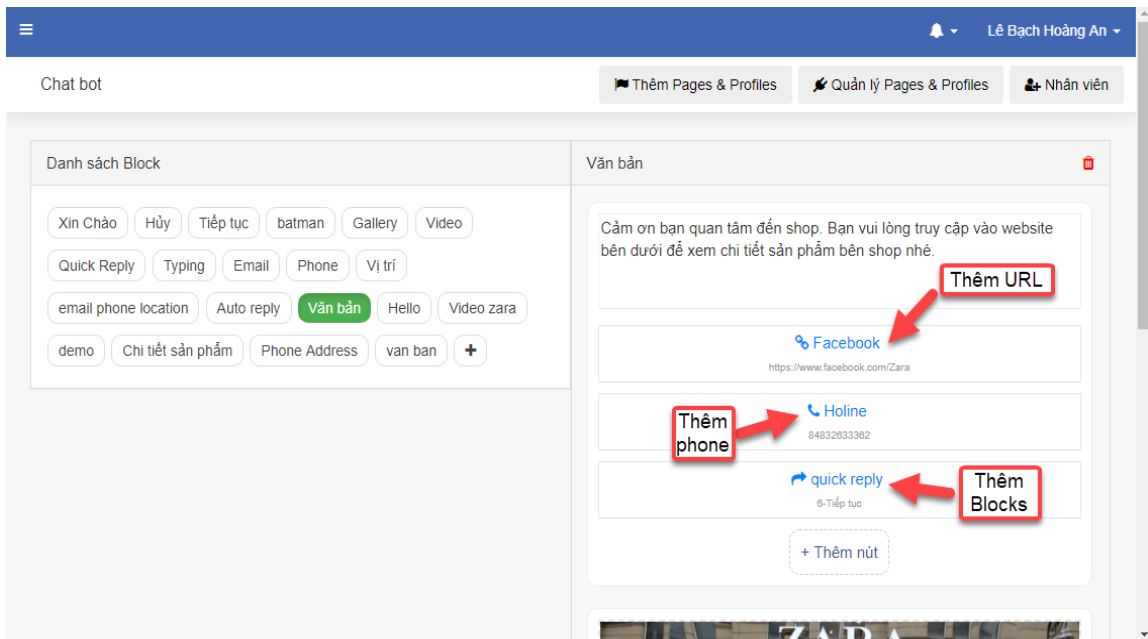


Mỗi 1 đối tượng sẽ ứng với cách trả lời khác nhau. (kết hợp các đối tượng vào 1 nội dung trả lời). Khi bạn thêm bất kỳ 1 đối tượng nào đó hệ thống tự lưu lại thông tin đã thêm.

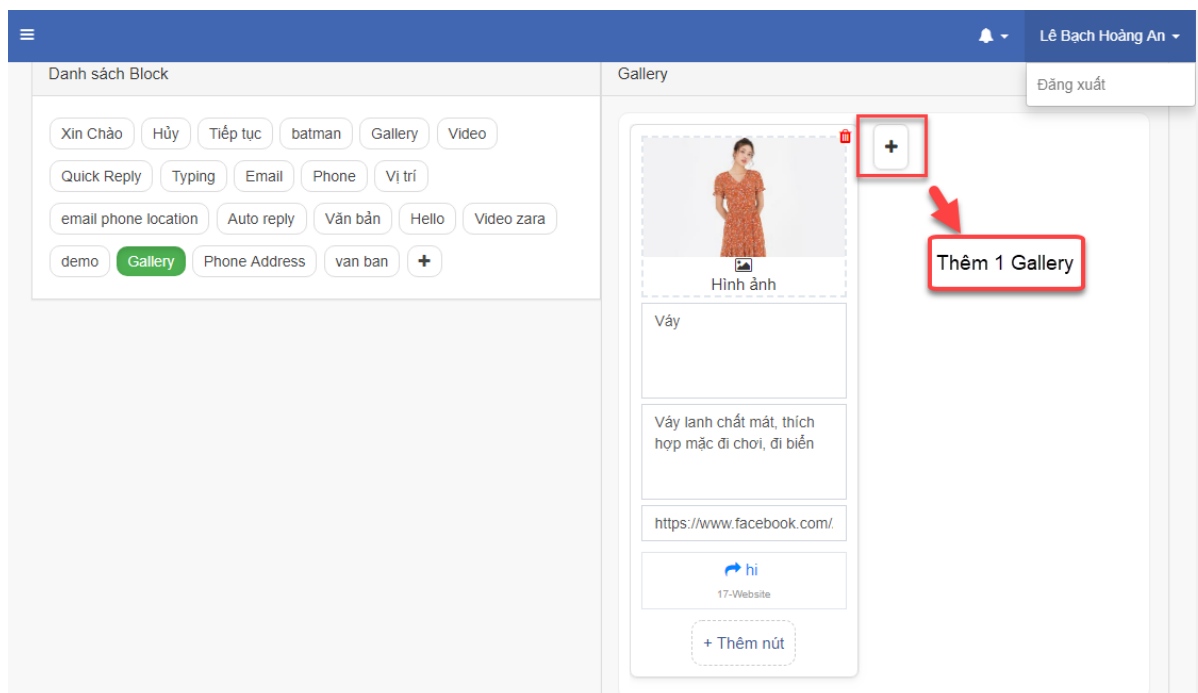
➤ Với đối tượng “**Văn bản**”:

Cho phép bạn nhập nội dung trả lời và thêm 1 nội dung với Block khác đã tạo hoặc 1 link website, fb, link sản phẩm,... hoặc số điện thoại của shop bằng cách kích vào “Thêm nút” như bên dưới.

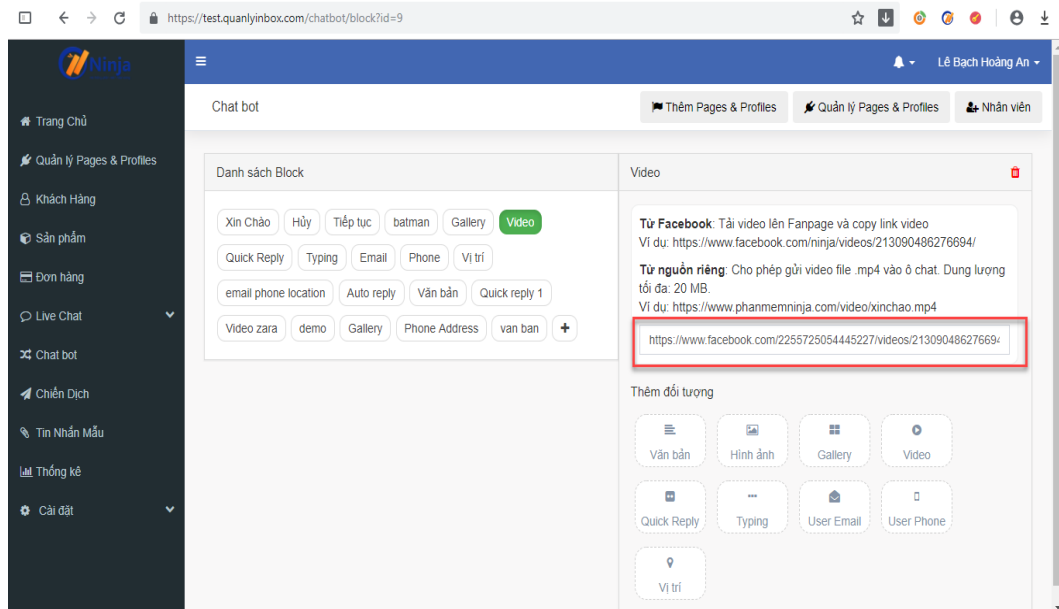




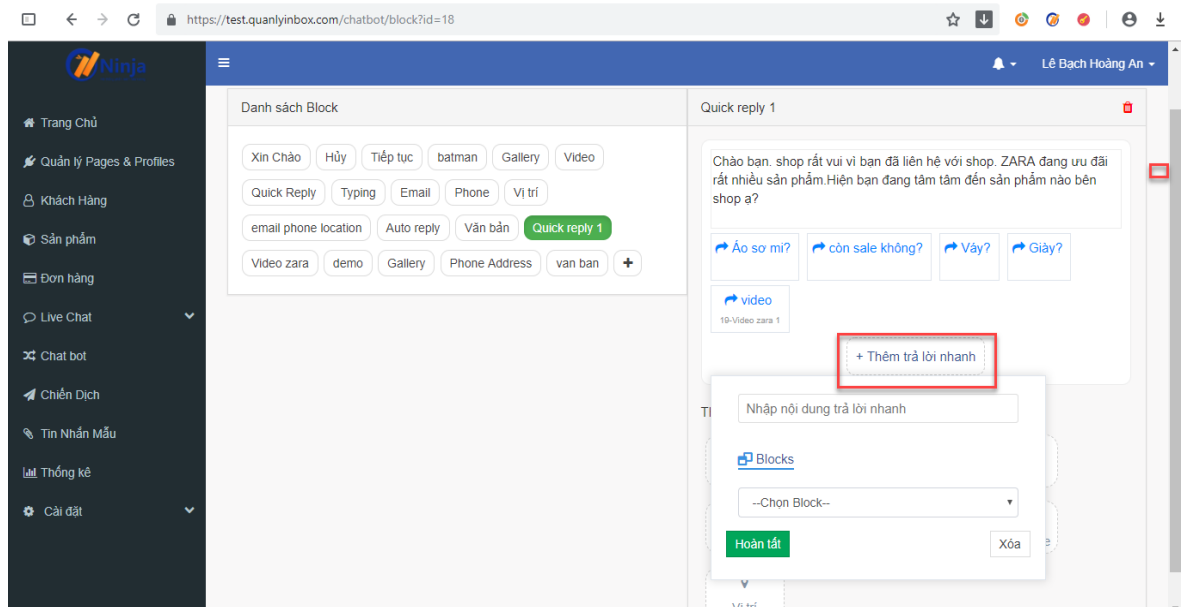
- Với đối tượng “**Hình ảnh**” : Cho phép gắn kèm hình ảnh trả lời. Để upload ảnh bạn kích vào biểu tượng hình ảnh.
- Với đối tượng “**Gallery**” : Cho phép mô tả rõ thông tin sản phẩm, đường link chi tiết đến sản phẩm trên FB/ website và chọn “Thêm nút” (tương tự như đối tượng văn bản)



- Với đối tượng **“Video”**: Cho phép bạn chỉ gửi được video của chính fanpage mà đang áp dụng chat bot đó. ( link từ FB hoặc Website).



- Với đối tượng **“Quick reply”**: Cho phép bạn nhập nội dung tin nhắn và thêm câu trả lời nhanh cho khách hàng.



- Với đối tượng **“Typing”**: Hệ thống tự động hiển thị biểu tượng “...” như mình đang gõ trả lời Inbox. Set up với thời gian bao nhiêu giây. (giúp tăng tỉ lệ trả lời cao)

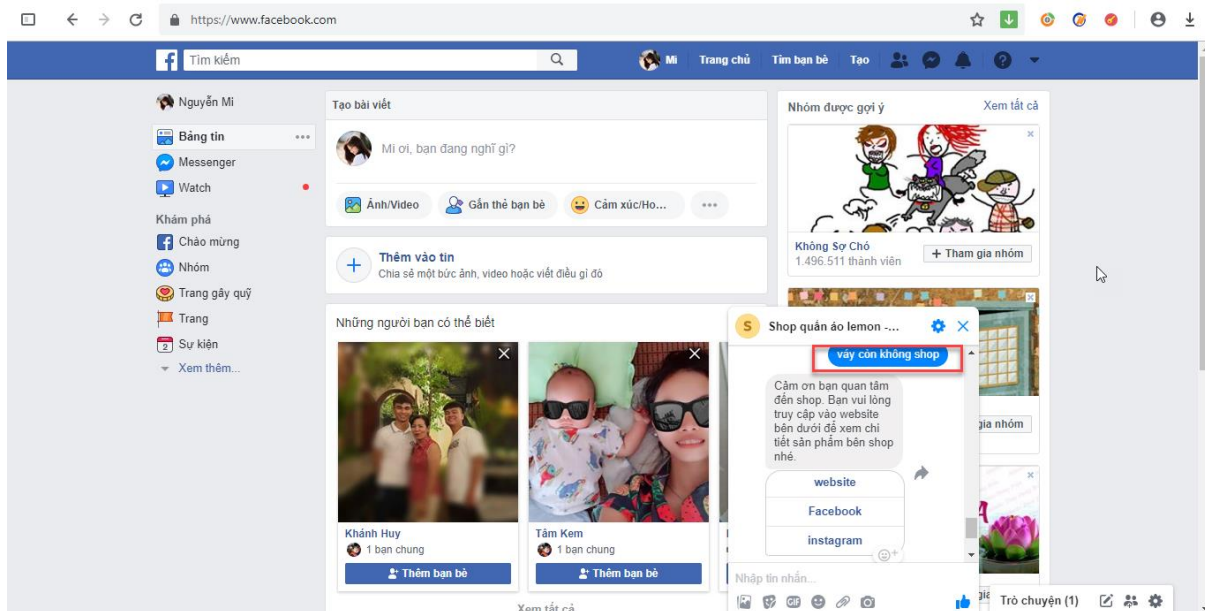
- Với đối tượng **“User email”**: Cho phép bạn hỏi email của KH. Hệ thống tự động lấy email khai báo từ FB gợi ý trả lời cho KH.
- Với đối tượng **“UserPhone”**: Cho phép bạn hỏi số điện thoại của KH. Hệ thống tự động lấy số điện thoại khai báo từ FB gợi ý trả lời cho KH.
- Với đối tượng **“Vị trí”**: Cho phép bạn hỏi địa chỉ KH. Hệ thống hiển thị nút gửi vị trí của bạn.

**➔ Lưu ý:****✓ Thêm nội dung trả lời:**

- Với đối tượng video: chỉ gửi được khi là video của chính fanpage mà đang áp dụng chat bot này.

**✓ Với phần gắn tag khách hàng:**

- Gắn tag khách hàng: khi chat bot tự động trả lời thì nó tự động gắn tag đó lên khách đó luôn
- Hủy tag: khi chat bot tự động trả lời thì nó tự động xóa tag của khách đó luôn (nếu khách hàng đó chưa gắn tag thì hủy tag không có tác dụng)
- Bạn có thể thêm tag quản lý khách hàng tùy theo nhu cầu của bạn.



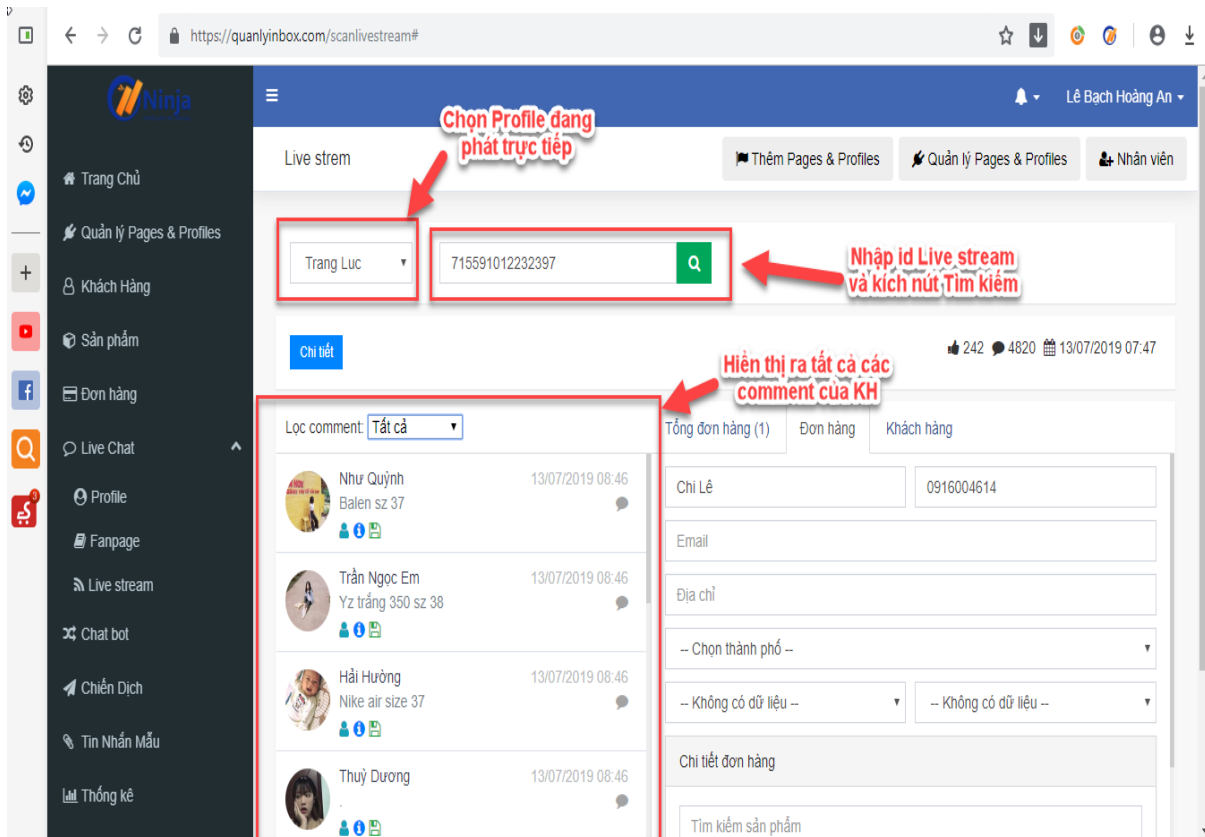
Để sửa Chat bot, bạn kích vào trực tiếp từng ô cần sửa. Sau đó Lưu lại.

Khi khách hàng inbox đến Fanpages theo đúng từ khóa chat bot bạn đã tạo, thì hệ thống tự động gửi tin nhắn theo đúng nội dung trả lời ứng với từ khóa đó.

**❖ Cách quản lý comment, đơn hàng của Live stream:**

- Để lấy ra được comment và thông tin KH, bạn vào menu Live chat/ Live stream, chọn Profile và id live stream đang phát trực tiếp sau đó ấn biểu tượng Tìm kiếm. Hệ thống sẽ sêu ra tất cả những bình luận của khách hàng ở bài Live stream đó.

➤ **Lưu ý: Bạn có thể lấy được bình luận live stream từ Profile khác nếu Công khai.**

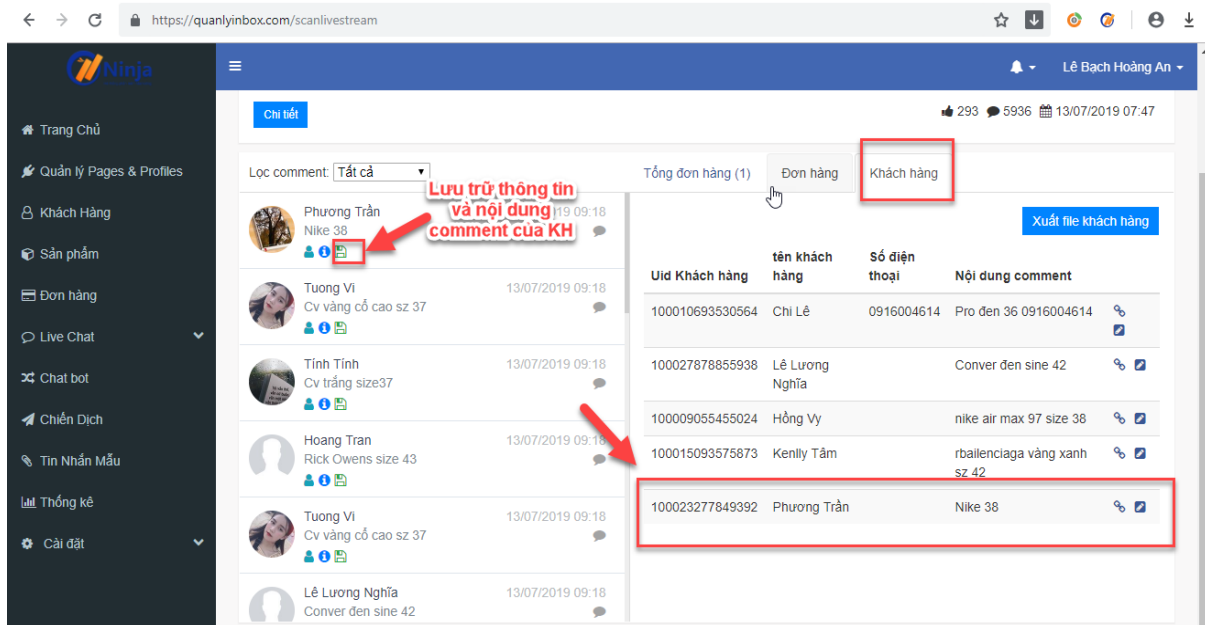


Chọn Profile đang phát trực tiếp

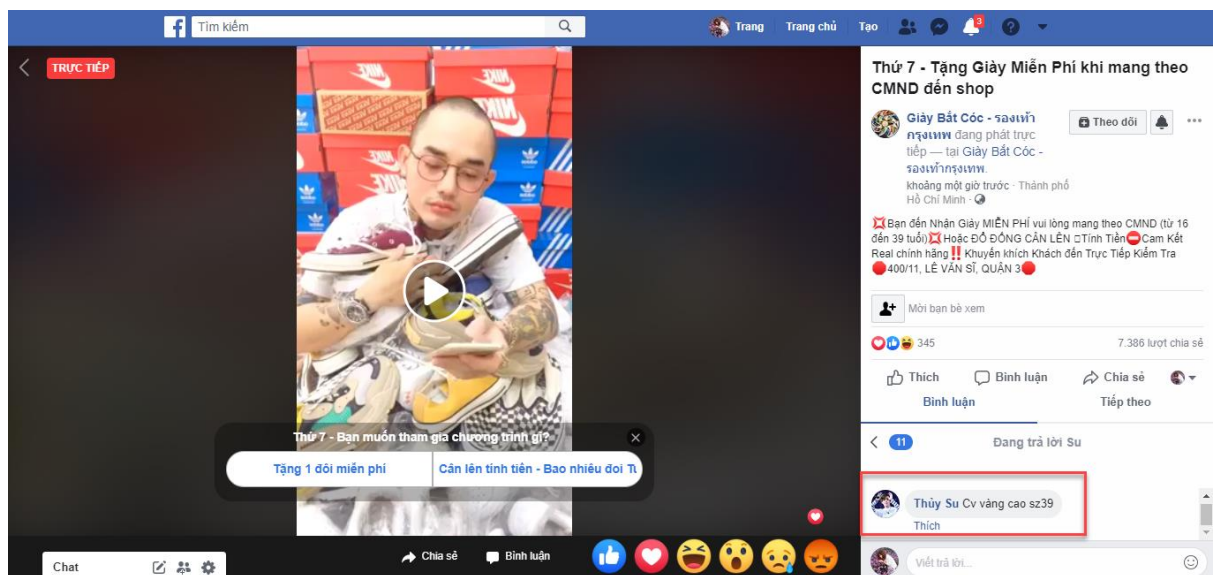
Nhập id Live stream và kích nút Tìm kiếm

Hiện thị ra tất cả các comment của KH

Để lấy ra được thông tin KH như uid, tên, số điện thoại, nội dung comment bạn chỉ cần kích vào biểu tượng 📄 của comment, hệ thống lưu trữ thông tin KH đó cho bạn như bên dưới.



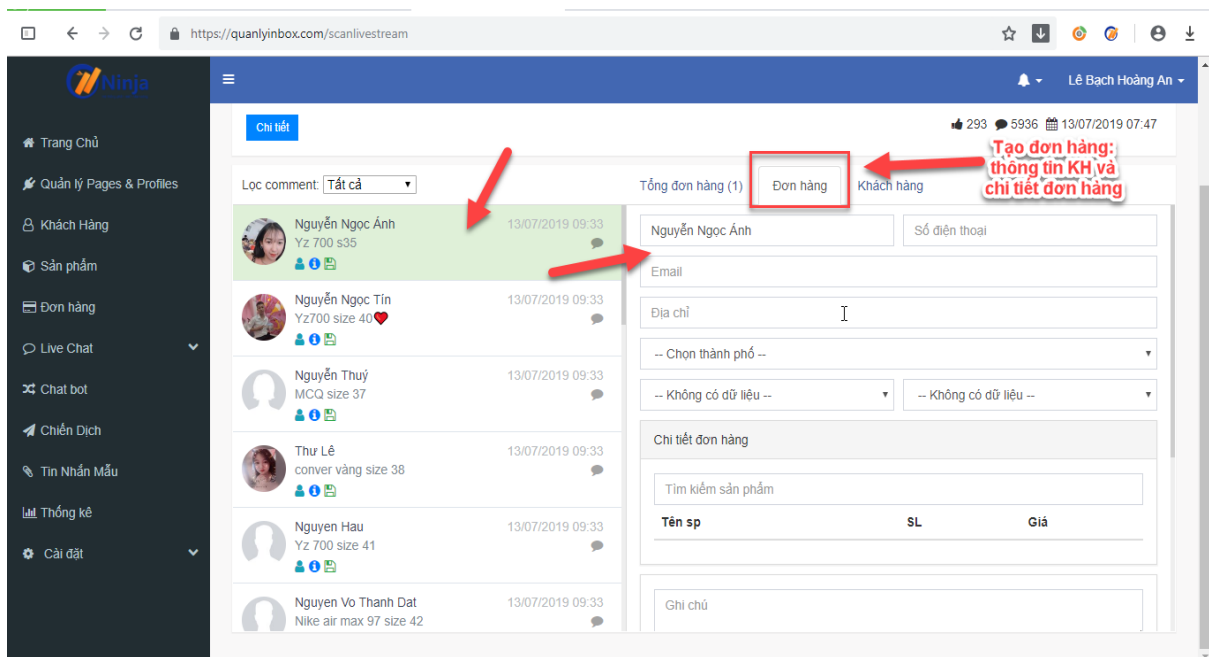
 : Biểu tượng này cho phép bạn Link đến comment của khách hàng đó



 : Cho phép bạn link tới Trang facebook cá nhân của khách hàng

- Để tạo đơn và chốt đơn hàng 1 cách nhanh chóng, bạn chỉ cần kích vào bình luận đó sẽ hiển thị ra giao diện cho bạn tạo đơn hàng cho khách hàng đó, tương tự như bạn tạo đơn hàng ở Tính năng live chat với Profile hay Fanpage.



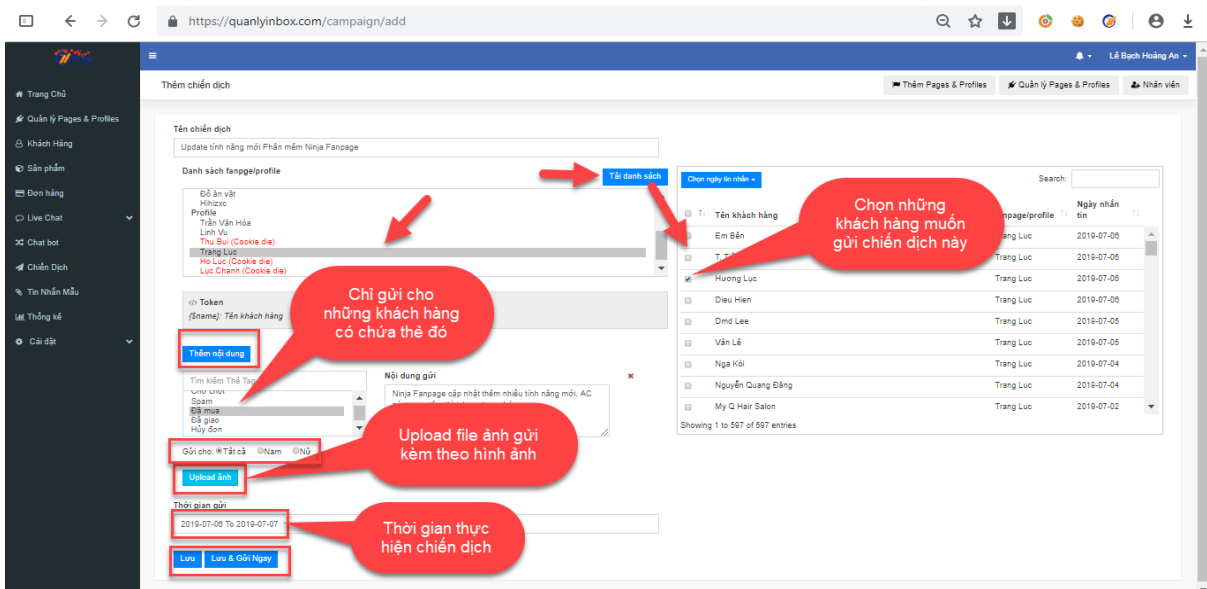
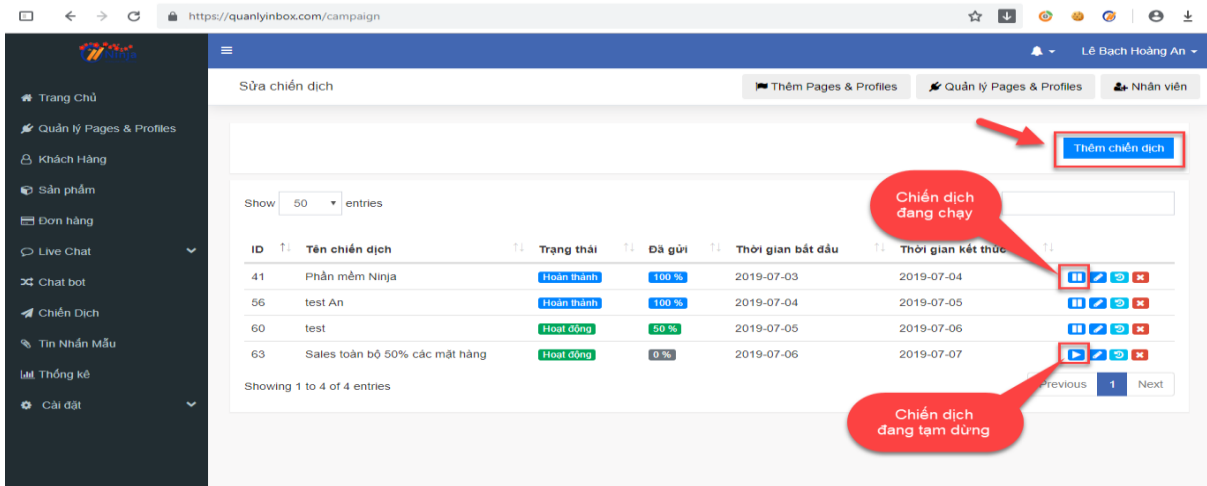


Sau khi tạo đơn hàng thành công, sẽ có thông báo “Thêm đơn hàng thành công” ở trên cùng bạn kích vào chữ “Xem đơn hàng tại đây” để xem chi tiết đơn hàng đã tạo và cho phép bạn thay đổi thông tin đơn hàng. Ngoài ra để biết bài live stream này chốt được bao nhiêu đơn hàng, bạn vào Tab Tổng đơn hàng.

## 2.8. Chiến dịch

Tính năng này cho phép bạn gửi tin nhắn hàng loạt miễn phí, tạo quảng cáo tự động mà không phải thủ công gửi cho từng khách hàng giúp tiết kiệm nhiều thời gian, tiếp cận sản phẩm đến nhiều khách hàng mà không mất 1 chút công sức nào cả.

Để tạo Chiến dịch, bạn click vào nút Thêm chiến dịch, Nhập thông tin tên chiến dịch, chọn Fanpages & Profiles lấy danh sách khách hàng đã inbox bằng cách kích vào nút Tải danh sách (chọn khách hàng để gửi đi), Thêm nội dung (thêm thẻ tags: chỉ gửi cho những KH có chứa thẻ tags đó, nội dung tin nhắn, hệ thống tự động lọc ra những khách hàng có thẻ đó để gửi chiến dịch), upload ảnh: gửi kèm hình ảnh, chọn thời gian thực hiện chiến dịch sau đó “Lưu” lại hoặc bạn có thể gửi ngay chiến dịch đến khách hàng bằng kích nút “Lưu & Gửi ngay” như bên dưới.



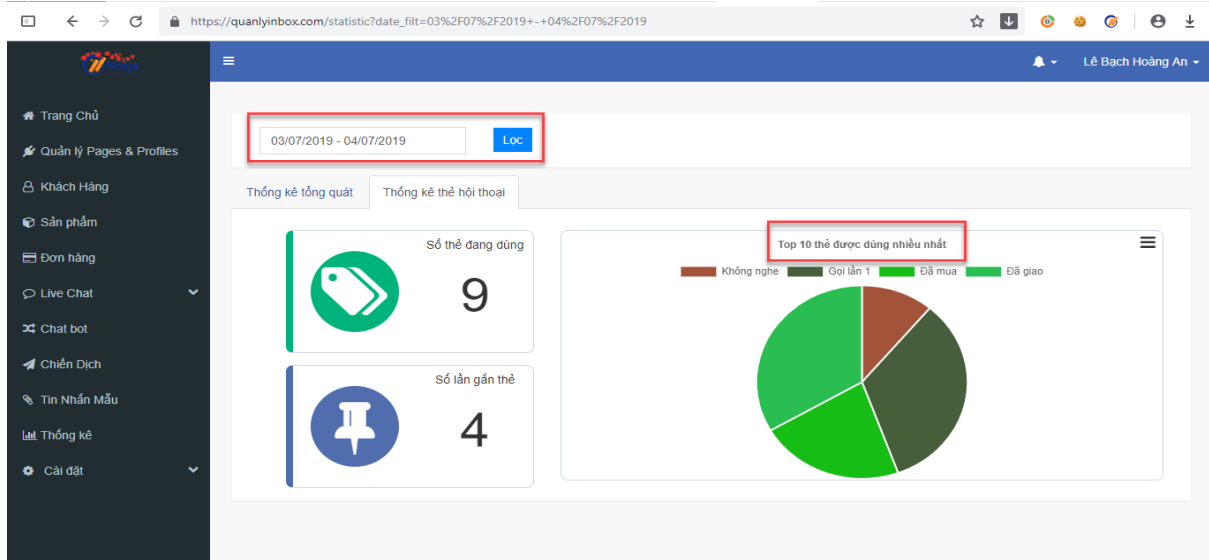
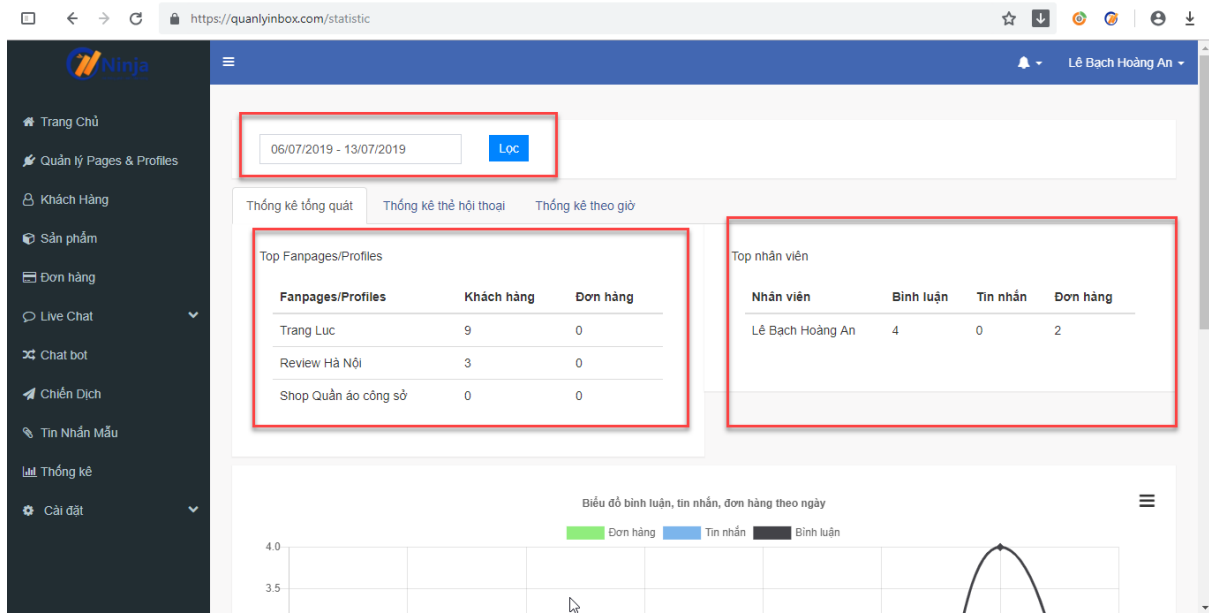
- ⏸ : Nút này có chức năng tạm dừng chiến dịch đang chạy
- 🔄 : Xem lịch sử chiến dịch gửi tin nhắn đến ai, thành công chưa.
- ✏ : Thay đổi thông tin chiến dịch
- ✖ : Xóa chương trình chiến dịch

## 2.9. Thống kê

Đầu vào: Nhập khoảng thời gian thống kê.

- Báo cáo số lượng khách hàng và đơn hàng mới của Profiles và Fanpages được thêm vào.

- Báo cáo bình luận, tin nhắn, đơn hàng của tài khoản nhân viên.
- Báo cáo số thẻ được dùng nhiều nhất.
- Báo cáo số lượng bình luận, tin nhắn, đơn hàng theo ngày, giờ



Browser address bar: <https://quanlyinbox.com/statistic>

Page header: Ninja | Lê Bạch Hoàng An

Left sidebar menu:

- Trang Chủ
- Quản lý Pages & Profiles
- Khách Hàng
- Sản phẩm
- Đơn hàng
- Live Chat
- Chat bot
- Chiến Dịch
- Tin Nhắn Mẫu
- Thống kê
- Cài đặt

Filter: 06/07/2019 - 13/07/2019 [Loc]

Tab: Thống kê theo giờ

Giờ	Số lượng bình luận	Số lượng tin nhắn	Số lượng đơn hàng
07/12 - 9:00	2	0	0
07/12 - 10:00	2	0	0
07/13 - 8:00	0	0	1
07/13 - 9:00	0	0	1