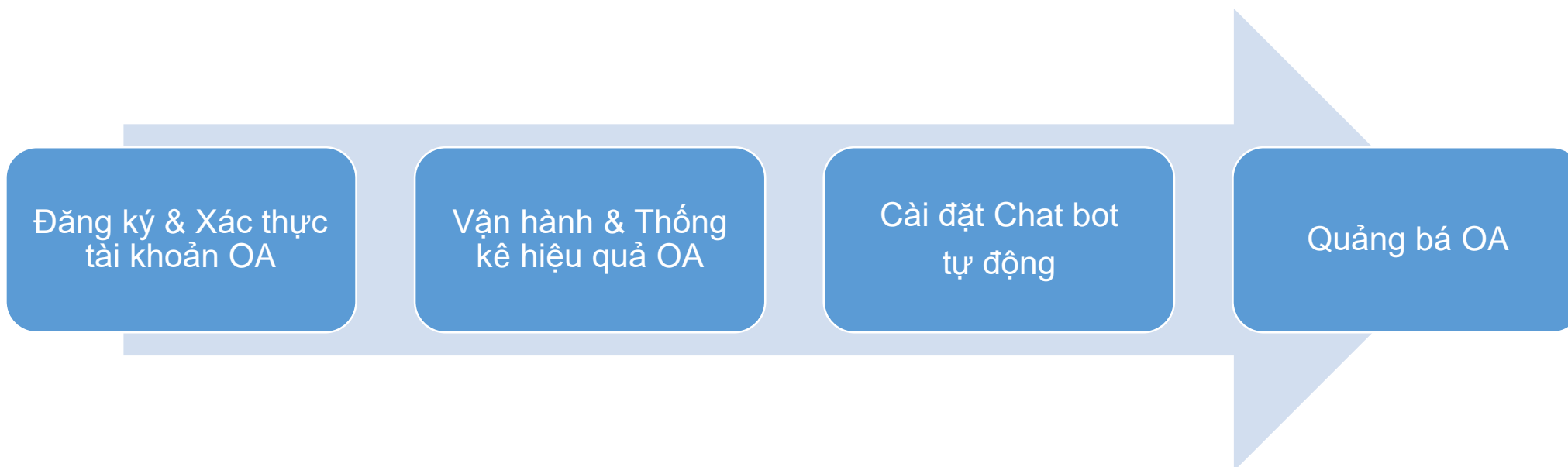


# Zalo

Hướng dẫn cài đặt  
ZALO OFFICAL ACCOUNT  
Cơ quan nhà nước



# QUY TRÌNH TẠO & VẬN HÀNH ZALO OFFICIAL ACCOUNT



# MỤC LỤC

## ĐĂNG KÝ & XÁC THỰC

- 1.1. Đăng ký tạo tài khoản Zalo Official Account (OA)
- 1.2. Xác thực OA

## VẬN HÀNH

- 2.1. Giới thiệu công cụ Quản lý OA
- 2.2. Tạo bài viết (Article)
- 2.3. Gửi tin nhắn đến người quan tâm (Broadcast)
- 2.4. Nhắn tin với người quan tâm (Chat)
- 2.5. Thống kê hoạt động OA
- 2.6. Quản lý
- 2.7. Cài đặt Chatbot

## QUẢNG BÁ OA CHO NGƯỜI DÂN

- 3.1. Mời bạn bè quan tâm từ OA
- 3.2. Chia sẻ mã QR OA lên nhật ký Zalo cá nhân
- 3.3. Quảng bá trên các kênh truyền thông

## KẾT NỐI KỸ THUẬT (mở rộng)

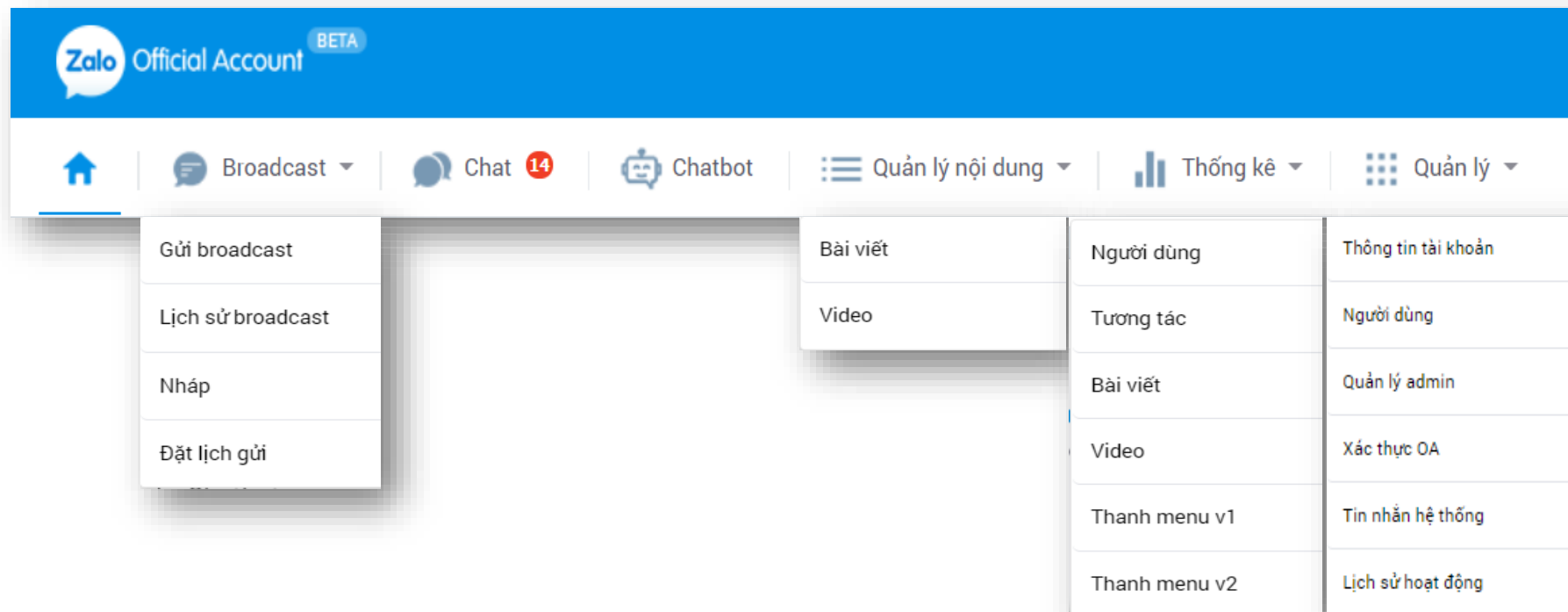
# VẬN HÀNH OA

## 2. VẬN HÀNH

### 2.1. CÔNG CỤ QUẢN LÝ OA

Truy cập trang: <https://oa.zalo.me/manage/oa> → Chọn “OA của tôi” → Tool Menu gồm có:

- Home / Trang chủ** – thông tin tổng hợp
- Broadcast** – gửi bài viết đến Người quan tâm OA qua tin nhắn broadcast (*có quy định hạn mức*)
- Chat** – tương tác 1-1 qua tin nhắn giữa Người quan tâm OA và Quản trị viên
- Chatbot** – Menu giúp người dân tra cứu & Tin nhắn trả lời tự động
- Quản lý nội dung** – tạo, chỉnh sửa bài viết (article) giúp đăng tải nội dung truyền thông
- Thống kê** – báo cáo số liệu tổng hợp về hoạt động của OA
- Quản lý** – cài đặt chung



## 2. VẬN HÀNH

### 2.2. QUẢN LÝ NỘI DUNG – TẠO BÀI VIẾT

**Bước 1:** Truy cập mục Soạn bài viết mới bằng 2 cách

- Cách 1: Chọn Quản lý nội dung → Bài viết → Soạn bài viết mới
- Cách 2: Chọn Broadcast → Gửi Broadcast → Soạn bài viết mới

**Bước 2:** Nhập nội dung cho bài viết

Các nội dung có dấu (\*) là bắt buộc

- Đối với Video: Dung lượng video tải lên tối đa là 50 MB
- Đối với Ảnh: Định dạng .png hoặc .jpg với kích thước 500x320 pixel, dung lượng tối đa 1MB

**Bước 3:** Chọn "Xuất bản" để hoàn tất việc tạo bài viết

- Để chỉnh sửa/ quản lý bài viết đã xuất bản, chọn "Sửa"

Lưu ý:

- Bài viết đã xóa sẽ không thể khôi phục.
- Hiện tại không có giới hạn về số lượng ảnh. Tuy nhiên để tránh lỗi, chỉ nên sử dụng tối đa 10 ảnh/ bài.

Quản lý bài viết

Đã xuất bản | Nhập | Đặt lịch |  |  | [Xuất thống kê](#)

#	Ngày xuất bản	Hình đại diện	Tên bài viết	Lượt xem	Trạng thái	Thao tác	Quảng cáo
1	14/05/2021 15:39 bởi Huyền		Ứng phó dịch Covid-19, Đà Nẵng tăng cường công nghệ trong bầu cử	43	Hiện	<a href="#">Sửa</a>   Khác	<a href="#">Thu hút người xem</a>
2	14/05/2021 15:37 bởi Huyền		Zalo nhận bằng khen của Sở Thông tin và Truyền thông Hà Nội	13	Hiện	<a href="#">Sửa</a>   Khác	<a href="#">Thu hút người xem</a>
3	14/05/2021 15:35 bởi Huyền		Hơn 3.000 lượt phản ánh, tổ giác qua Zalo sau 2 tháng triển khai	1	Hiện	<a href="#">Sửa</a>   Khác	<a href="#">Thu hút người xem</a>

Gửi broadcast | Lịch sử | Nhập | Đặt lịch gửi |

GIAO DIỆN BROADCAST SẼ GỬI

Chọn bài viết để gửi broadcast

Bài viết | Video | [Soạn bài viết mới](#)

|

#	Ngày xuất bản	Hình đại diện	Tên bài viết	Trạng thái
1	14/05/2021 15:39		Ứng phó dịch Covid-19, Đà Nẵng tăng cường công nghệ trong bầu cử	Hiện
2	14/05/2021 15:37		Zalo nhận bằng khen của Sở Thông tin và Truyền thông Hà Nội	Hiện

Được phép chọn tối đa 5 nội dung

## 2. VẬN HÀNH

### 2.2. QUẢN LÝ NỘI DUNG – TẠO BÀI VIẾT

Soạn bài viết mới

Tiêu đề (\*) 0/150

Trích dẫn (\*) 0/300

Tác giả 0/50 Thời gian 02/06/2021 08:43 PM

Nội dung (\*)

**B I Aa**

**Chèn Video/ Ảnh đại diện**

Video / Ảnh đại diện (\*)

Hiện thị cover

Video Ảnh

Click để chọn video

Chọn Video làm đại diện. [Tìm hiểu thêm](#)

Tin liên quan (0/6)

Tìm tin liên quan

**Chèn ảnh/ video trong bài viết**

Xuất bản Lưu nháp Hủy

Hỗ trợ OA Chuyển Đổi Số

63 tỉnh thành cả nước ứng dụng Zalo trong quá trình chuyển đổi số:

1.973 trang Zalo của các cấp Bộ/ Tỉnh/ Địa phương

624 trang Zalo tiện ích: Y tế, Giáo dục, Điện, Nước,...

3.586 trang Zalo an ninh

Video/ Ảnh đại diện

Zalo Hỗ trợ OA Chuyển Đổi Số

**63 tỉnh thành trên cả nước ứng dụng Zalo trong quá trình chuyển đổi số**

Tiêu đề

Hương Thảo | 15:06 10/01/2022

Tính đến hiện tại, tất cả tỉnh thành phố trên cả nước cùng nhiều bộ ngành đã sử dụng Zalo trong công tác truyền thông, cải cách hành chính và xây dựng chính quyền điện tử đem đến sự thuận tiện nhanh chóng cho người dân, doanh nghiệp.

Tóm tắt

Năm 2021, cả nước chịu ảnh hưởng nặng nề từ dịch bệnh Covid-19. Tuy nhiên...

Nội dung

Gửi cho bạn Đăng nhật ký

## 2. VẬN HÀNH

### 2.3. GỬI BÀI VIẾT ĐẾN NGƯỜI QUAN TÂM - BROADCAST

- Sau khi tạo bài viết, để gửi cho người quan tâm OA, vào mục **Broadcast – Gửi Broadcast**.
- Bấm **Chọn** vào bài viết cần gửi (tối đa 5 bài viết/ 1 broadcast) → nhấn **“Gửi Broadcast”**

Lưu ý:

- Không bắt buộc “Chọn đối tượng gửi” hoặc “Đặt lịch gửi”
- Đối tượng gửi: Cho phép lựa chọn đối tượng nhận tin theo các yếu tố vị trí, độ tuổi, giới tính, nền tảng thiết bị...
- Đặt lịch gửi: Cho phép lựa chọn thời gian cụ thể để tin được gửi đến khách hàng. Sau khi nhấn Gửi, hệ thống xử lý khoảng 30 phút trước khi tin đến với người quan tâm.

The screenshot shows the Zalo Broadcast interface. At the top, there are navigation icons for Broadcast, Chat, Chatbot, and content management. Below this, there's a section for "Gửi broadcast" with tabs for "Lịch sử", "Nhập", and "Đặt lịch gửi". A status indicator shows "Đã gửi 0/40 broadcast trong tháng". The main area is titled "Chọn bài viết để gửi broadcast" and includes a search bar and a "Lọc theo thời gian" filter. A table lists available articles for selection:

#	Ngày xuất bản	Hình đại diện	Tên bài viết	Trạng thái	Chọn
1	26/01/2022 10:49		Thông báo lịch nghỉ Tết Nguyên Đán 2022	Ẩn	Chọn
2	10/01/2022 15:06		63 tỉnh thành trên cả nước ứng dụng Zalo trong quá trình chuyển đổi số	Hiện	Chọn
3	17/08/2021 19:01		Gỡ đường dẫn vào menu nhanh như thế nào?	Hiện	Chọn

On the left side, there is a "GIAO DIỆN BROADCAST SẼ GỬI" section with a preview area and a note: "Được phép chọn tối đa 5 nội dung".

The screenshot shows a broadcast message from "Công an tỉnh Hà Nam" dated 6:00, 21/04/2021. The message content includes:

**Công an tỉnh Hà Nam trân trọng thông báo**

Trong dịp nghỉ Lễ Giỗ Tổ Hùng Vương 10/3 Âm lịch và Ngày Giải phóng miền Nam và Quốc tế Lao động (30/4 - 1/5), Công an tỉnh vẫn duy trì làm căn cước công dân điện tử gắn chip tại Công an các huyện, thị xã, thành phố và các điểm lưu động (phục vụ Nhân dân 24/24h) cụ thể như sau:

Kinh nghiệm để làm Căn cước công dân điện tử được nhanh hơn, tiết kiệm thời

Công an Hà Nam: Những điều cần biết về thẻ căn cước công dân gắn điện tử gắn

Chi đoàn Khối Xây dựng lực lượng - Chi đoàn Phòng Tham mưu (Công an tỉnh)

Mẫu tin broadcast trên thiết bị di động (tối đa 5 bài viết/ tin)



## 2. VẬN HÀNH

### 2.3. GỬI BÀI VIẾT ĐẾN NGƯỜI QUAN TÂM - BROADCAST

#### Lưu ý khi gửi tin broadcast

- ***Vi sao tin broadcast của tôi bị báo gửi thất bại?***

Thông báo này xuất hiện khi bạn gửi số lượng tin quá hạn mức cho phép. Theo quy định, tài khoản OA Cơ quan nhà nước được phép gửi 40 tin/tháng, nếu gửi tin nhắn vượt số lượng này, hệ thống sẽ tự động từ chối tin của bạn và thông báo tin gửi thất bại.

- ***Vi sao số lượng người nhận tin broadcast lại thấp?***

Trường hợp này xuất phát do sự khác biệt giữa hạn mức gửi và nhận tin broadcast. Tài khoản xác thực có hạn mức gửi tin là 40 tin/tháng và hạn mức người quan tâm nhận tin là 4 tin/tháng

Do đó, khi người gửi thực hiện gửi tin broadcast đến những người nhận đã nhận đủ tin trong tháng thì tin broadcast này sẽ không được gửi đến nữa, dẫn đến số lượng người nhận tin broadcast thấp.

- ***Tôi có thể thu hồi tin broadcast được không?***

Khi đã thực hiện gửi tin lên hệ thống thì bạn không thể thu hồi tin broadcast.

- ***Vi sao tôi nhận được thông báo từ chối tin broadcast?***

Khi bạn nhận được 1 trong 2 thông báo sau:

“Nội dung tin nhắn không phù hợp với danh mục đã đăng ký”: Tin broadcast có nội dung không liên quan với loại hình kinh doanh/ sản phẩm mà OA đã đăng ký với Zalo Official Account.

“Nội dung tin nhắn không phù hợp với điều khoản hoạt động của Zalo Official Account”: Tin broadcast vi phạm quy định OA.

## 2. VẬN HÀNH

### 2.4. TƯƠNG TÁC (CHAT 1-1) VỚI NGƯỜI QUAN TÂM

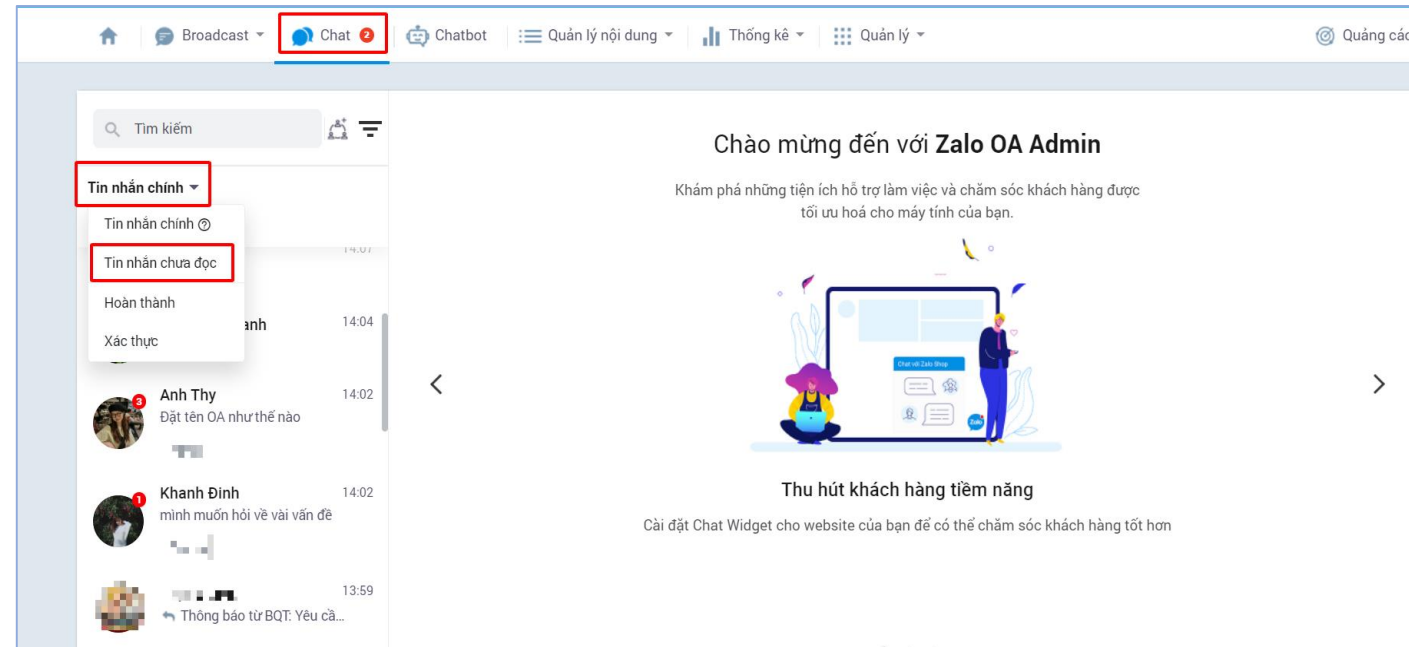
Tính năng chat cho phép Quản trị viên tương tác 1-1 với người quan tâm OA. Tính năng này phục vụ cho việc tư vấn, giải đáp thắc mắc, tiếp nhận thông tin phản ánh của người dân,...

Để quản lý tin nhắn Chat, quản trị viên có thể thao tác lọc hoặc gắn nhãn cho các hội thoại.

#### 2.4.1. Lọc tin nhắn chưa đọc

Mục Chat của OA được mặc định chứa tin nhắn tự động (do hệ thống gửi cho người dùng) và tin nhắn thủ công (do người dùng gửi đến OA hoặc do Quản trị viên gửi cho người dùng). Việc lọc tin nhắn sẽ nhằm tách riêng các tin nhắn thủ công mà người quan tâm gửi đến OA khỏi các tin nhắn tự động của hệ thống. Bằng cách này, cửa sổ chat sẽ chỉ hiện những tin nhắn chưa được trả lời (hoặc đã trả lời bằng Chat bot).

Hướng dẫn lọc tin nhắn chưa đọc: **Tại mục Chat -> Chọn Tin nhắn chính => Chọn Tin nhắn chưa đọc**



## 2. VẬN HÀNH

### 2.4. TƯƠNG TÁC (CHAT 1-1) VỚI NGƯỜI QUAN TÂM

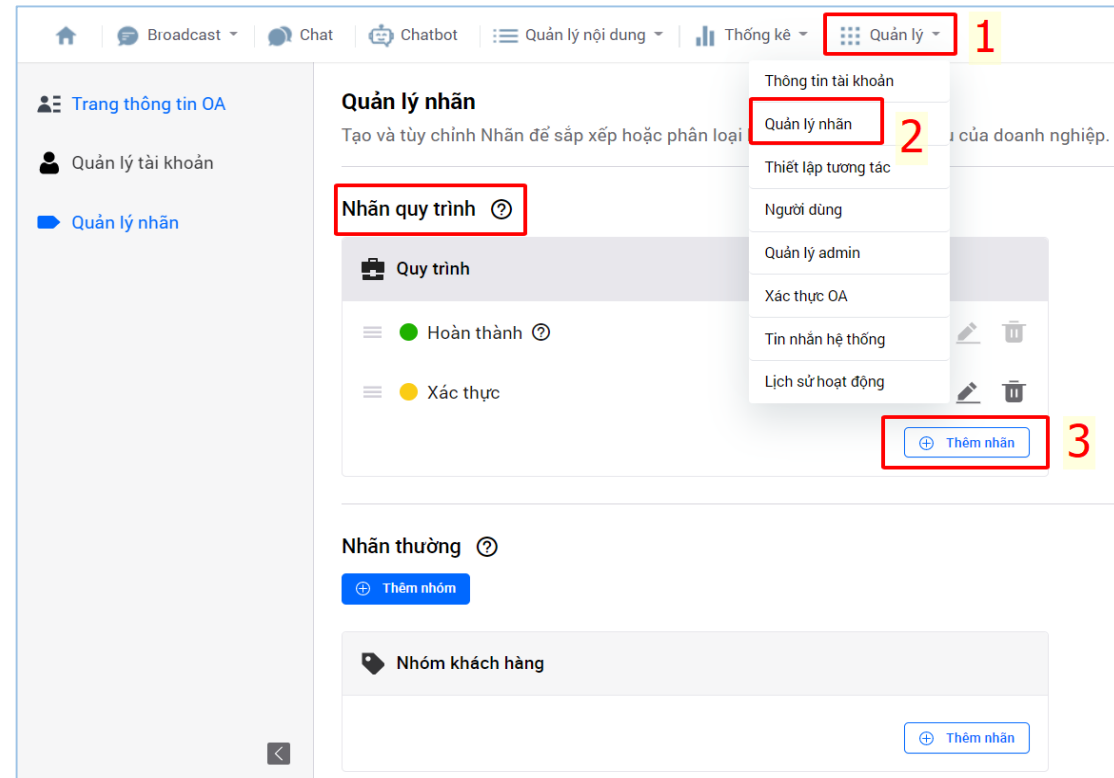
#### 2.4.2. Gắn nhãn tin nhắn

Sau khi đã lọc tin nhắn, với những trường hợp cần theo dõi thêm, Quản trị viên có thể thực hiện gắn nhãn cho hội thoại. Hiện có 02 loại nhãn sau: **Nhãn quy trình** và **nhãn thường**.

##### a. Nhãn Quy trình

Là các nhãn do OA tự định nghĩa quy trình xử lý hội thoại. Nhãn hiển thị tại mục “Tin nhắn chính” trong cửa sổ chat. Ngoài nhãn “Hoàn thành” do hệ thống có sẵn, Quản trị viên có thể thêm các nhãn quy trình bằng cách:

- Tại mục **Quản lý** -> Nhấn **Quản lý nhãn** -> tại mục Nhãn quy trình, chọn **Thêm nhãn** -> Nhập tên Nhãn mới -> nhấn **Tạo nhãn** (*hình trên*).
- Sau khi tạo, tiến hành gắn nhãn cho hội thoại tại phần Tin nhắn chính (*hình dưới*). Lưu ý: Nhãn Quy trình chỉ có thể gắn 1 nhãn cho mỗi hội thoại, và khi có tin nhắn mới, nhãn sẽ tự động mất.



## 2. VẬN HÀNH

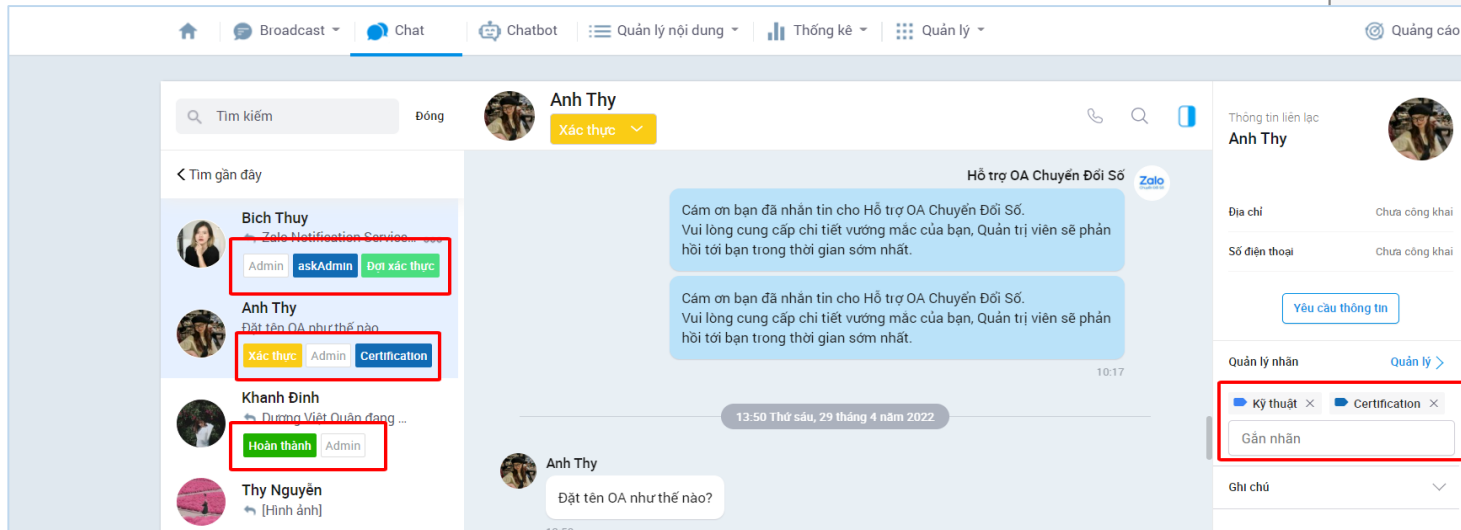
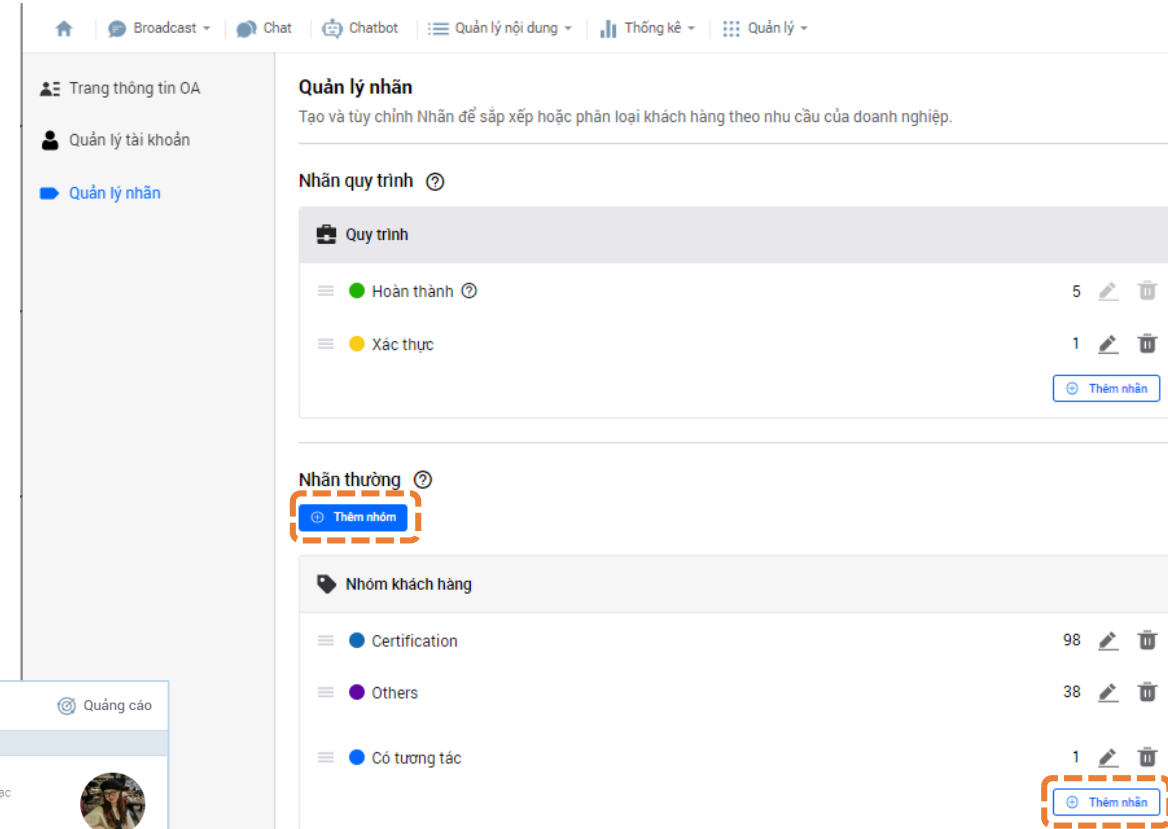
### 2.4. TƯƠNG TÁC (CHAT 1-1) VỚI NGƯỜI QUAN TÂM

#### b. Nhãn thường

Là các nhãn dùng để phân loại hội thoại theo nhu cầu của Quản trị viên. Nhãn thường có thể có tối đa 10 nhóm. Mỗi nhóm tối đa 30 nhãn.

Quản trị viên có thể thêm nhóm và nhãn bằng cách:

- Tại mục **Quản lý** -> chọn **Quản lý nhãn** -> phần Nhãn thường, chọn **Thêm nhóm** -> chọn **Thêm nhãn**.
- Sau khi tạo, tiến hành gắn nhãn cho hội thoại tại phần **Thông tin liên lạc** - mục **Quản lý nhãn** - **Gắn nhãn** (hình dưới). Có thể gắn nhiều nhãn cho 1 hội thoại nhưng khuyến khích Quản trị viên chỉ gắn từ 1 - 3 nhãn để tối ưu hiển thị trên thanh chat.

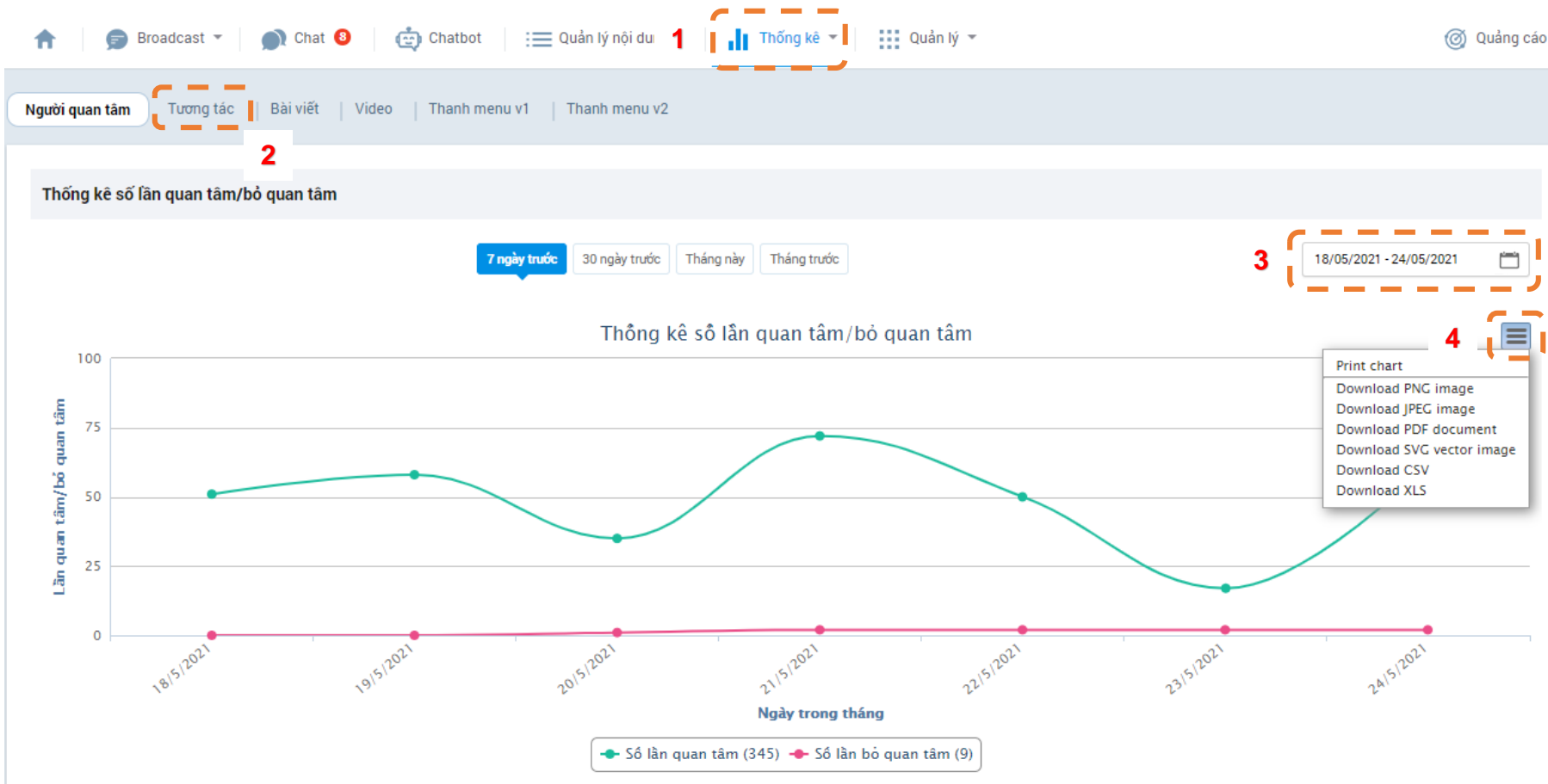


## 2. VẬN HÀNH

### 2.5. THỐNG KÊ

Trang Thống kê giúp tổng hợp báo cáo hiệu quả của OA theo từng giai đoạn

Chọn **Thống kê** → Chọn nội dung cần thống kê (**Người quan tâm/ Tương tác/ Bài viết...**) → Chọn giai đoạn cần lấy báo cáo → Chọn định dạng file theo nhu cầu



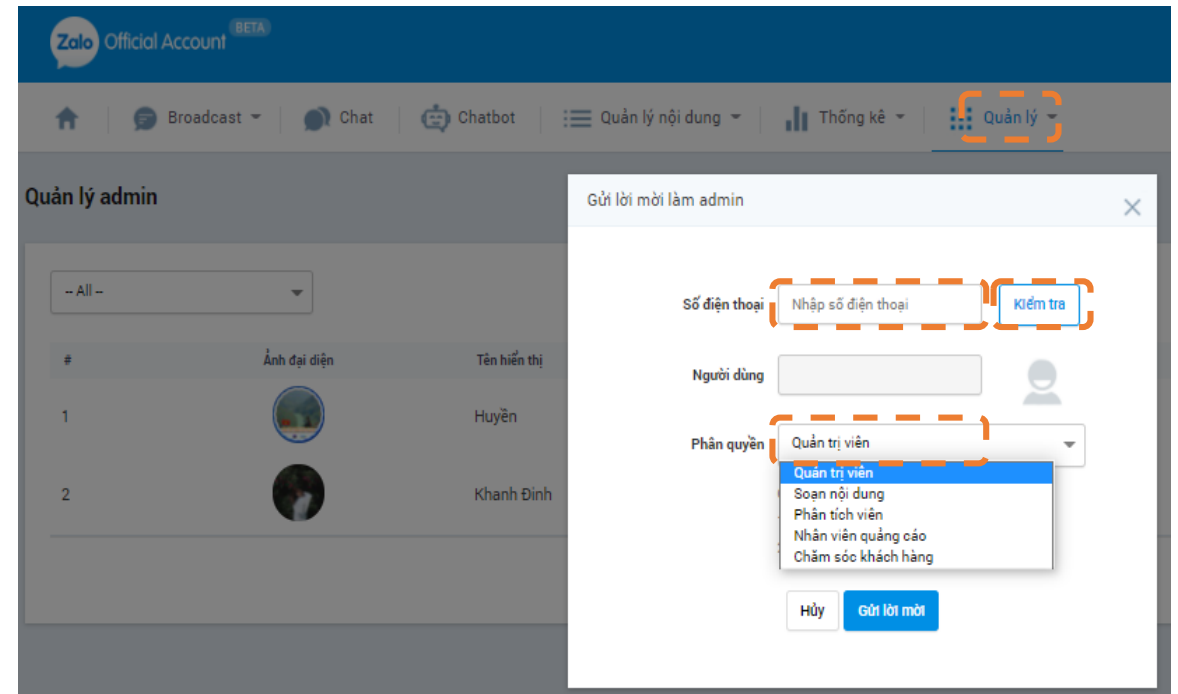
## 2. VẬN HÀNH

### 2.6. QUẢN LÝ

**Phân quyền quản trị viên cho các chuyên viên quản lý OA:**  
 Chọn **Quản lý** → **Quản lý Admin** → **Mời làm Admin** → Nhập số điện thoại → Kiểm tra → **Phân quyền**

Phân quyền Admin cho phù hợp

- **Quản trị viên:** là Quyền quản trị cao nhất, bao gồm:
  1. Quản lý danh sách admin
  2. Xóa OA và tất cả các quyền khác
- **Soạn nội dung:** Có thể thay đổi thông tin chung, thiết lập cấu hình/thanh menu, soạn bài viết, gửi broadcast, nhắn tin trả lời khách hàng và người quan tâm OA
- **Phân tích viên:** Xem các số liệu thống kê, báo cáo của OA
- **Chăm sóc khách hàng:** Trả lời chat với người quan tâm
- **Nhân viên quảng cáo:** Sử dụng các chức năng hỗ trợ cho việc tự chạy quảng cáo cho OA trên Zalo



## 2. VẬN HÀNH

### 2.7. ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG CHATBOT

Zalo Chatbot là tính năng **hội thoại tự động** có thể cho phép tra cứu tự động và trả lời các câu hỏi phổ biến từ người quan tâm, tùy theo cài đặt của Quản trị viên.

- Bước 1: Truy cập website: <https://chatbot.oa.zalo.me/>
- Bước 2: Kéo xuống cuối trang, điền thông tin vào bảng Đăng ký dùng thử → Gửi đăng ký → Đợi hệ thống xét duyệt (Ảnh 1)
- Bước 3: Nhận tin nhắn đăng ký thành công từ Zalo Chatbot – Beta (Ảnh 2)
- Bước 4: Tại trang quản lý OA <https://oa.zalo.me/manage/dashboard> → Chọn Chatbot → Hiện thị pop-up như Ảnh 3 → Chọn “Đồng ý cho phép ứng dụng quản lý Official Account” → Chọn “Cho phép” → Tiến hành cài đặt nội dung cho Chatbot

### Đăng ký dùng thử Zalo Chatbot

Nhập địa chỉ email

Nhập số điện thoại

Nhập Official Account ID

**GỬI ĐĂNG KÝ**

Ảnh 1



Ảnh 2

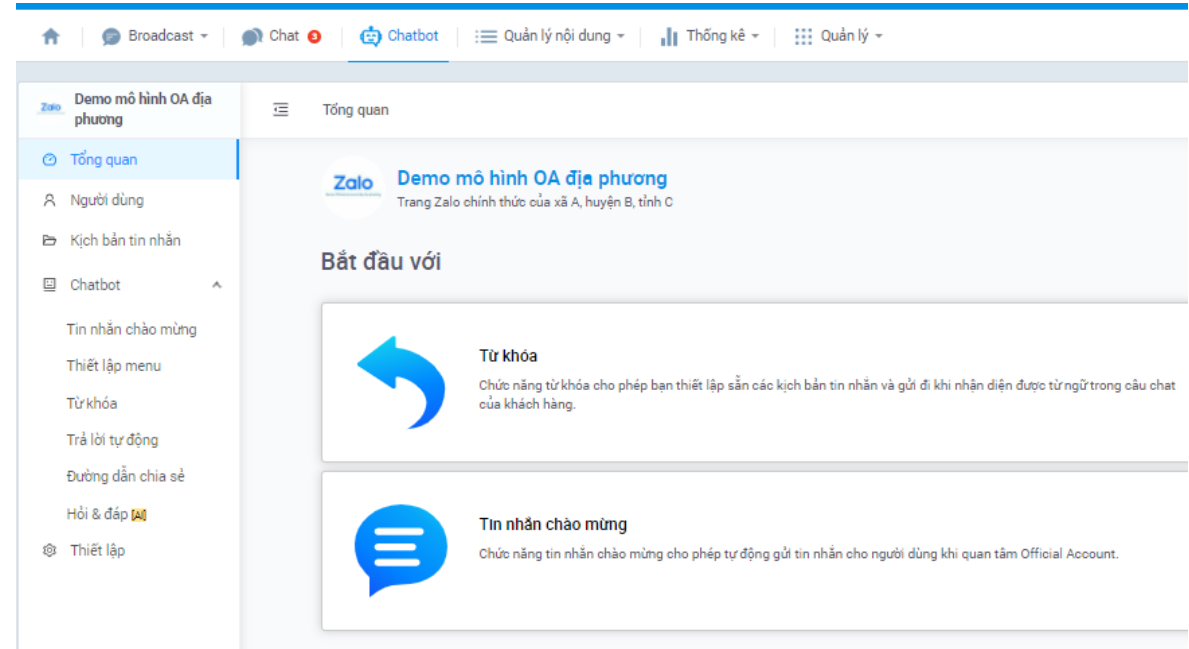
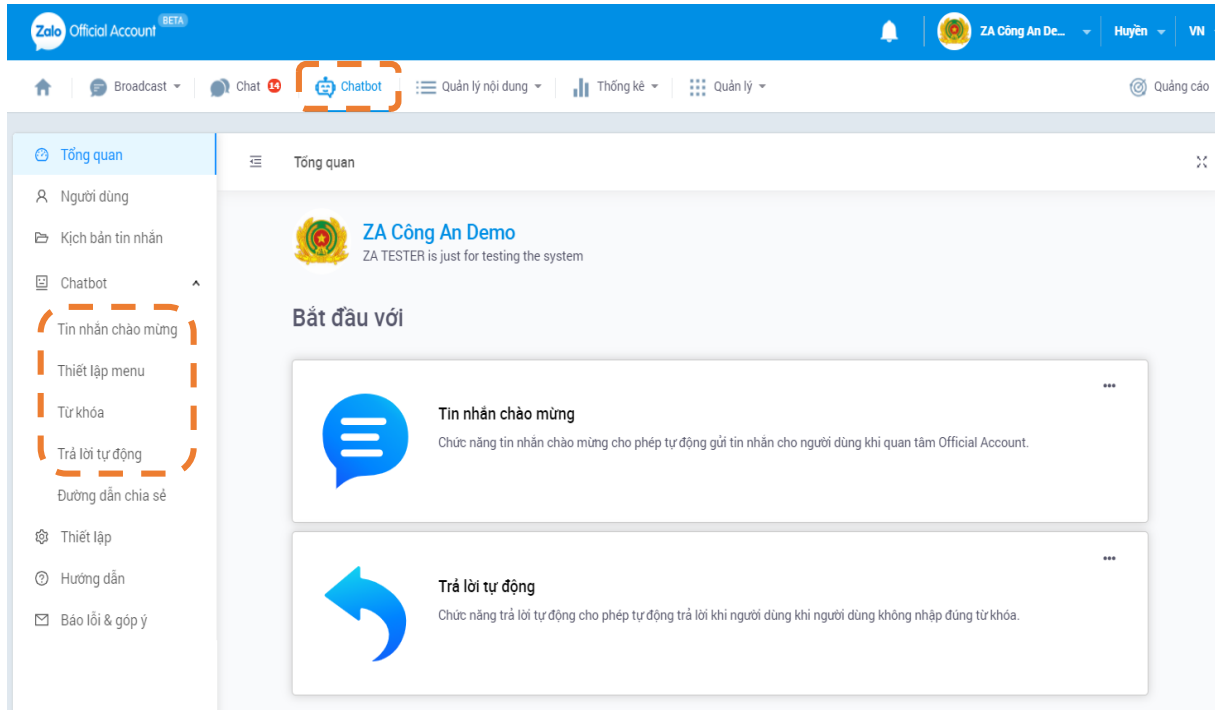
Đối với lần đầu truy cập Zalo Chatbot thì bạn sẽ thấy pop-up cấp quyền này.

Ảnh 3

## 2. VẬN HÀNH

### 2.7. CÀI ĐẶT CHATBOT

Các nội dung cần cài đặt cho Chatbot

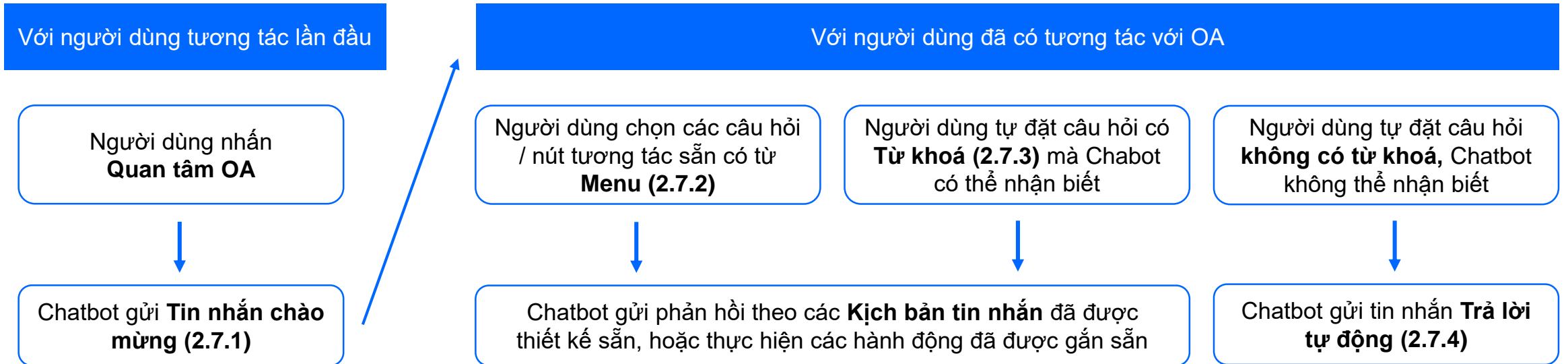




## 2. VẬN HÀNH

### 2.7. CÀI ĐẶT CHATBOT

Chatbot tương tác với người dùng theo kịch bản hội thoại do Quản trị viên thiết kế sẵn.  
Mỗi tính năng của chatbot phục vụ cho các tình huống tương tác khác nhau.



Tham khảo video Hướng dẫn tại: <https://chatbot.oa.zalo.me/huong-dan.html?id=welcome-message>

## 2. VẬN HÀNH

### 2.7.1. Tin nhắn chào mừng

- Bước 1: Chọn “Tin nhắn chào mừng” → “Chỉnh sửa”
- Bước 2: Tạo nội dung cho “Tin nhắn bắt đầu”. Có thể đính kèm thêm các trường thông tin tại dấu tia chớp (VD: Họ và Tên, Tên OA ...)

The screenshot displays the Zalo chatbot configuration interface. On the left, a sidebar menu lists various settings, with 'Tin nhắn chào mừng' (Welcome message) highlighted. The central area shows a preview of the chatbot's initial message: 'Chào mừng Bích Thủy đã đến với OA mẫu Công an trên Zalo. Để tra cứu thông tin, vui lòng nhấn vào các menu bên dưới hoặc nhắn tin cho chúng tôi nhé.' The right sidebar features a 'Thống kê lượt tương tác' (Interaction statistics) table with the following data:

Thời gian	Tổng
Hôm nay :	0
Tuần này :	0
Tháng này :	0
Tất cả :	0

## 2. VẬN HÀNH

### 2.7.1. Tin nhắn chào mừng

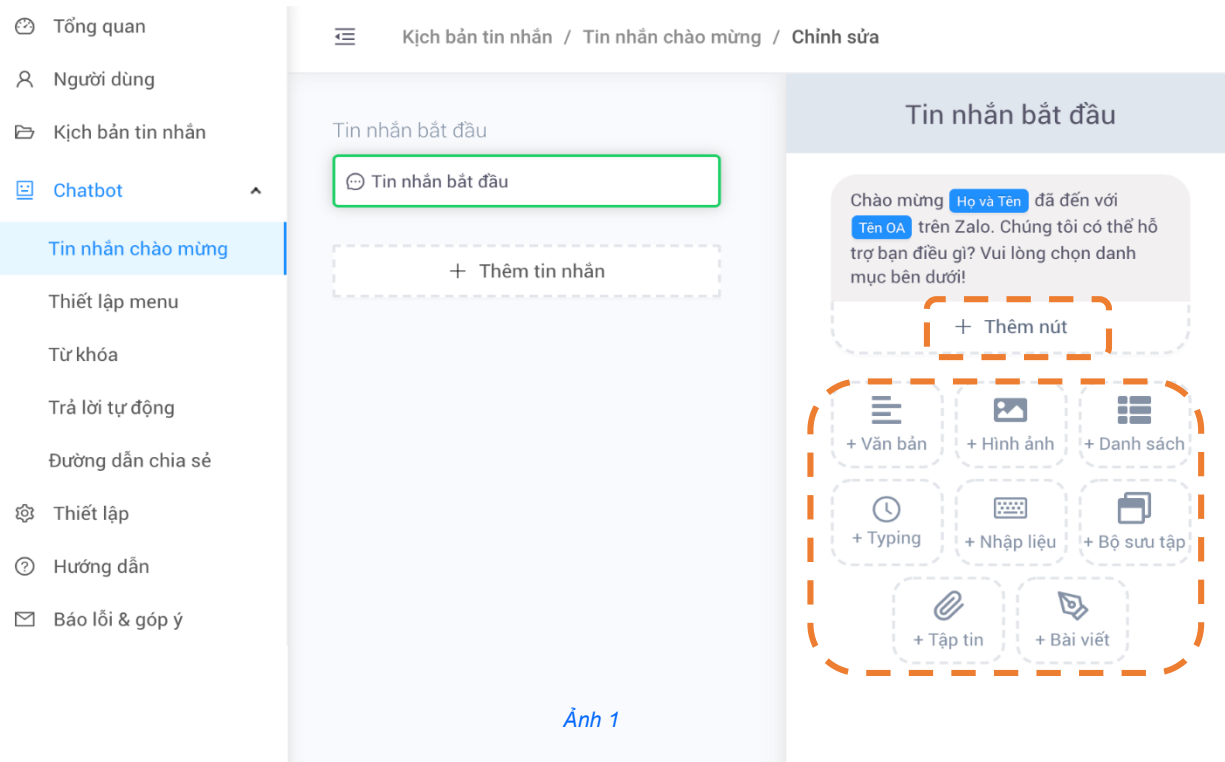
Sau 2 bước thiết lập cơ bản trên, có thể thêm các thiết lập khác để Chatbot gửi kèm theo Tin nhắn bắt đầu, gồm thêm **Nút** hoặc thêm **Các nội dung độc lập**.

#### Thêm Nút:

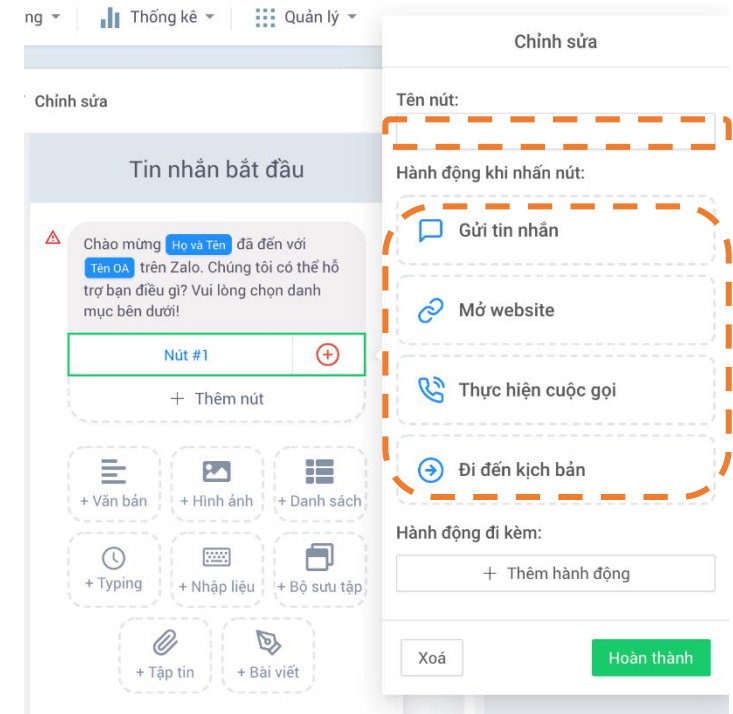
- Chọn “Thêm nút”. Có thể thêm số lượng Nút tùy ý (Ảnh 1)
- Đặt tên nút (Ảnh 2) (tên nút sẽ hiển thị ngay bên dưới tin nhắn bắt đầu)
- Gắn hành động cho từng Nút: Gửi tin nhắn, Mở website, Thực hiện cuộc gọi, Đi đến kịch bản tin nhắn đã có sẵn (Ảnh 2)

#### Thêm Các nội dung độc lập:

- Chọn nội dung muốn đính kèm: Văn bản, Hình ảnh, Tập tin, Bài viết,... (Ảnh 1)



Ảnh 1



Ảnh 2

## 2. VẬN HÀNH

### 2.7.1. Tin nhắn chào mừng

- Khi đã hoàn tất các thiết lập, tin nhắn chào mừng sẽ được hiển thị để Xem trước như ảnh.
- Chọn “Xuất bản” để hoàn tất thiết lập.

*Lưu ý: Các thiết lập nên được cân nhắc lựa chọn để phù hợp với mục đích sử dụng của từng OA.*

The screenshot displays the Zalo OA management interface for 'OA mẫu Công an'. The top navigation bar includes 'Menu / Kịch bản tin nhắn / Bấm STT làm CCCD / Chính sửa', 'Xem trước', and 'Xuất bản'. The left sidebar lists various settings, with 'Thiết lập menu' selected. The main configuration area is titled 'Tin nhắn bắt đầu' and contains:

- Tin nhắn bắt đầu:** A text input field containing 'Tin nhắn bắt đầu'.
- Tin nhắn đã được gắn:** A list of buttons: 'Tạm trú', 'Đã đăng ký tạm trú', and 'Chưa đăng ký tạm trú'.
- Thêm tin nhắn:** A dashed box with a '+ Thêm tin nhắn' button.
- Grid of elements:** A collection of icons for adding content: Văn bản, Hình ảnh, Danh sách, Typing, Nhập liệu, Bộ sưu tập, Tập tin, Bài viết, Dynamic, and Sticker.

The right-side preview shows the message as it will appear to users on a mobile device. The message content is: 'Chào Bích Thủy, để thực hiện bấm số làm CCCD trên trang Zalo Official OA mẫu Công an, bạn vui lòng cho chúng tôi biết bạn thuộc diện nào sau đây.' Below the message are the buttons 'Tạm trú' and 'Thường trú'. Arrows point from labels 'Tin nhắn bắt đầu' and 'Nút' to the corresponding elements in the preview.

## 2. VẬN HÀNH

### 2.7.2. Thiết lập menu tra cứu tự động

- Bước 1: Thiết lập menu chính
- Bước 2: Thiết lập menu nhanh
- Bước 3: Nhấn nút “Thiết lập” để lưu cài đặt. *Lưu ý, sau khi thực hiện bất kỳ thay đổi gì ở các mục Kích bản tin nhắn, Thiết lập menu, Từ khóa, Trả lời tự động,... đều cần nhất nút “Thiết lập” mới có thể đi vào hoạt động.*

OA mẫu Công an

Thiết lập menu / Chính sửa

Thiết lập

Thiết lập menu nhanh

- Đăng ký STT làm CCCD
- Lấy mã định danh cá nhân
- Tin tức mới nhất
- Hỏi đáp CCCD
- Khai báo y tế
- Cấp CCCD tạm trú

Tối đa 6 menu nhanh.

Thiết lập menu chính

Chọn cách hiển thị:

Menu rút gọn **Toàn bộ menu** Menu v1

- Tin tức
- Tin An ninh trật tự
- Văn bản pháp luật

Menu cha

Menu con

2:01 PM

OA mẫu Công an

Đăng ký STT làm CCCD

Lấy mã định danh

Tin nhắn

Tin tức

- Tin An ninh trật tự
- Văn bản pháp luật
- CCCĐ-CHCN
- Truy nã
- An toàn giao thông
- Người tốt việc tốt

Thủ tục hành chính

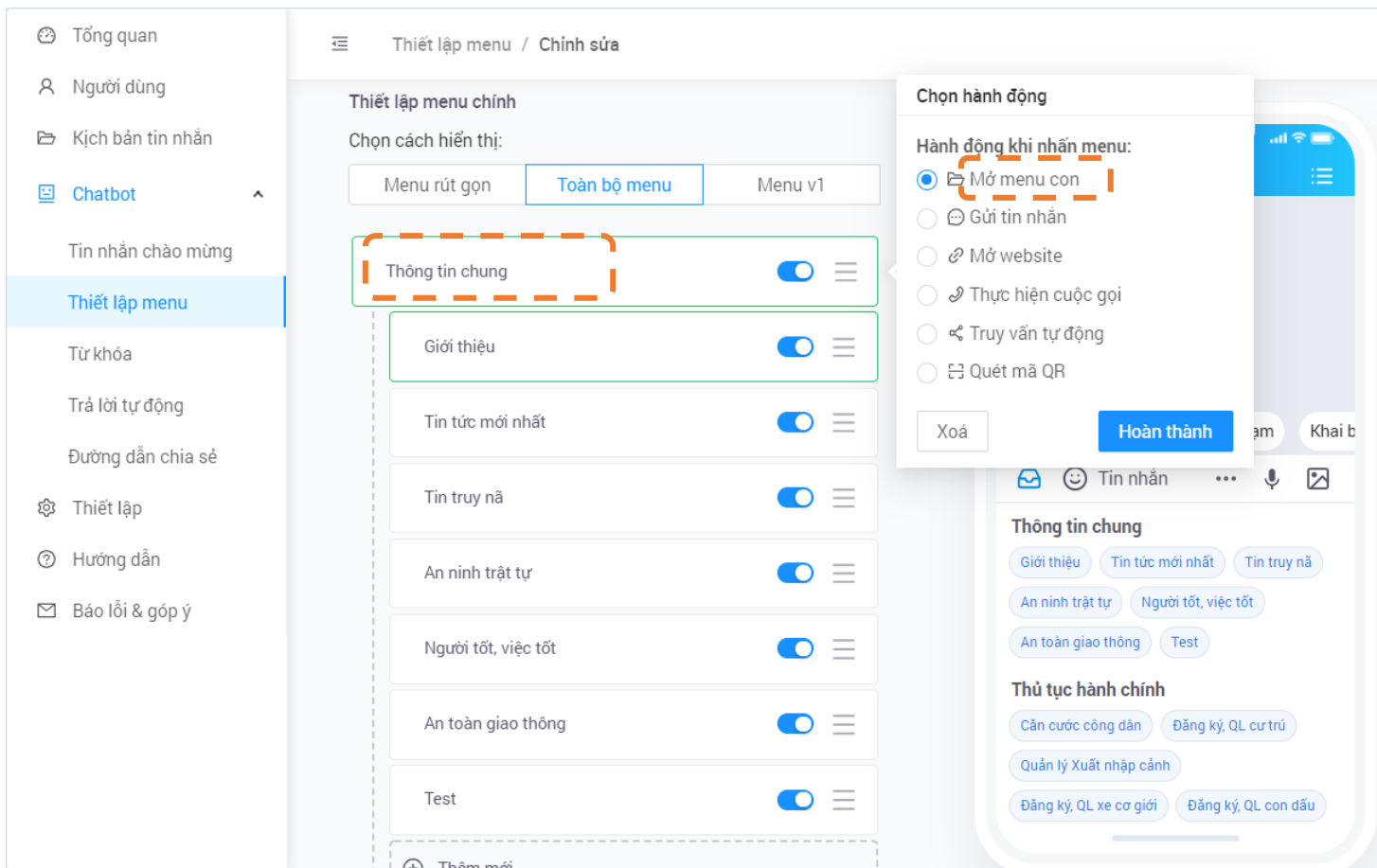
- Hỏi đáp về CCCĐ
- Cấp CCCĐ tạm trú
- Đăng ký lấy STT làm CCCĐ
- Tra cứu Dịch vụ công
- Lĩnh vực PCCC

## 2. VẬN HÀNH

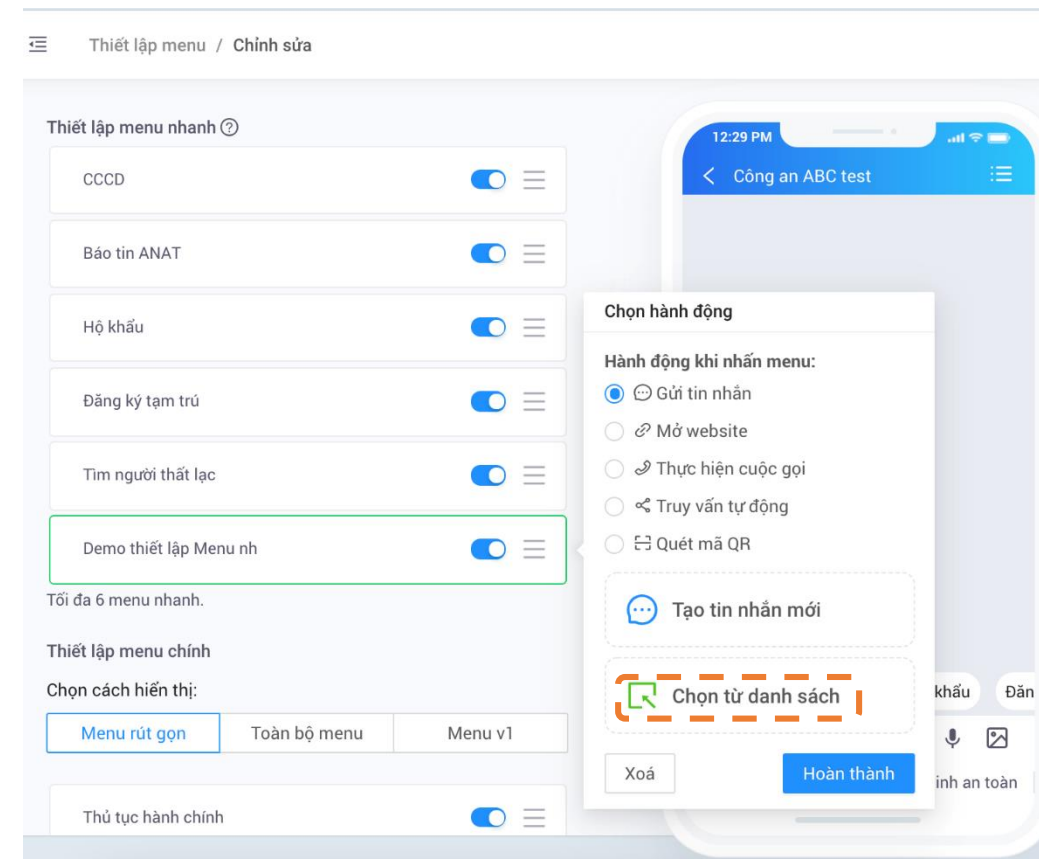
### 2.7.2. Thiết lập menu tra cứu tự động

- Đặt tên cho Menu Chính → Click chọn hành động khi nhấn menu: “Mở Menu con” (Ảnh 1)
- Đặt tên cho Menu Con → Chọn hành động khi nhấn menu tùy theo nhu cầu như: Gửi tin nhắn, Mở website, Thực hiện cuộc gọi...

**Tips:** Thông thường, các cơ quan sẽ sử dụng hành động “Gửi tin nhắn” nhiều nhất. Để thiết lập nhanh chóng hơn, hãy tạo trước các **Kịch bản tin nhắn**, sau đó trong phần “Gửi tin nhắn”, chọn “Chọn từ danh sách” (Ảnh 2)



Ảnh 1



Ảnh 2

## 2. VẬN HÀNH

### 2.7.2. Thiết lập menu tra cứu tự động

#### Hướng dẫn tạo các Kịch bản tin nhắn

- Bước 1: Chọn “Kịch bản tin nhắn” → Chọn “Thêm mới”

The screenshot shows the Zalo Chatbot management interface. The top navigation bar includes options like Broadcast, Chat, Chatbot, Quản lý nội dung, Thống kê, and Quản lý. The left sidebar has a menu with 'Kịch bản tin nhắn' highlighted. The main content area is titled 'Kịch bản tin nhắn' and contains a table of scenarios.

#	Tên	Số lần chạy	Sửa lần cuối	Bật / Tắt
1	● Demo tạo kịch bản tin nhắn	0	12:33 12/08/2021	<input checked="" type="checkbox"/>
2	● Vui lòng nhấn vào menu câu hỏi	0	12:25 12/08/2021	<input checked="" type="checkbox"/>
3	● Thủ tục đăng ký CCCD gồm những gì?	3	14:52 10/08/2021	<input checked="" type="checkbox"/>
4	● Tôi muốn tìm người thất lạc	4	14:30 10/08/2021	<input checked="" type="checkbox"/>
5	● Tôi muốn tố giác tội phạm	3	14:57 10/08/2021	<input checked="" type="checkbox"/>
6	● Thủ tục đăng ký hộ khẩu thường trú	4	15:22 10/08/2021	<input checked="" type="checkbox"/>
7	● Thủ tục đăng ký tạm trú	2	15:25 10/08/2021	<input checked="" type="checkbox"/>

## 2. VẬN HÀNH

### 2.7.2. Thiết lập menu tra cứu tự động

#### Hướng dẫn tạo Kịch bản tin nhắn

- Bước 2: Tạo nội dung cho Kịch bản tin nhắn, gồm: Nội dung **Tin nhắn bắt đầu**, các **Nút** và **Các nội dung độc lập khác** đi kèm với tin nhắn bắt đầu.
- Bước 3: Gắn hành động cho các **Nút**.  
*Lưu ý: Nếu hành động gắn cho Nút là “Gửi tin nhắn”, cần tiếp tục tạo nội dung tin nhắn trong phần “Tin nhắn đã được gắn”. Quy trình này có thể được lặp lại nhiều lần nếu Kịch bản tin nhắn có nhiều tầng, lớp nội dung.*
- Bước 4: Chọn “Xuất bản” để hoàn tất thiết lập.
- Bước 5: Tiếp tục tạo các Kịch bản tin nhắn khác

The screenshot displays the Zalo chatbot configuration interface. The main area is titled "Kịch bản tin nhắn / Thủ tục đăng ký hộ khẩu thường trú / Chính sửa". It shows the configuration for a "Tin nhắn bắt đầu" (Start message). The configuration includes a "Tên nút:" (Button name) field with the value "Đối tượng được đăng ký hộ khẩu thường trú". Below this is the "Hành động khi nhấn nút:" (Action when button is pressed) section, which contains a button with the text "Đối tượng được đăng ký hộ khẩu thường trú : Thủ tục đăng ký hộ khẩu thường trú". The "Hành động đi kèm:" (Accompanying action) section has a "+ Thêm hành động" (Add action) button. At the bottom, there are several content type options: "+ Văn bản" (Text), "+ Hình ảnh" (Image), "+ Danh sách" (List), "+ Typing", "+ Nhập liệu" (Form), "+ Bộ sưu tập" (Collection), "+ Tập tin" (File), and "+ Bài viết" (Article). Three callout boxes with orange arrows point to specific elements: "Tin nhắn bắt đầu" points to the start message text field, "Nút" points to the button in the action section, and "Các nội dung có thể gửi kèm" points to the content type options at the bottom.



## 2. VẬN HÀNH

### 2.7.2 Thiết lập menu tra cứu tự động

Khi gắn hành động cho Nút, với các nội dung quan trọng, cần hệ thống thông báo để Quản trị viên trả lời Người quan tâm, chọn **“Gắn tag”**, hoặc **“Thông báo cho quản trị viên”** trong **“Hành động đi kèm”**. Các nội dung đã được gắn tag sẽ được lọc trong tính năng **“Chat”**.

The screenshot illustrates the process of setting up a search menu action in the Zalo Official Account interface. The interface is divided into several sections:

- Navigation Menu (Left):** Includes options like Tổng quan, Người dùng, Kịch bản tin nhắn, Chatbot, Thiết lập menu, Từ khóa, Trả lời tự động, Đường dẫn chia sẻ, Thiết lập, Hướng dẫn, and Báo lỗi & góp ý.
- Main Content Area:** Shows the 'Tin nhắn bắt đầu' (Start message) configuration. A text box contains the message content, and a 'Thêm tin nhắn' (Add message) button is visible.
- Settings Modal (Right):** A modal window titled 'Chỉnh sửa' (Edit) is open, showing the configuration for the action. It includes:
  - Kiểu trả lời:** Văn bản (Text)
  - Lưu phản hồi vào thông tin người dùng:** Chưa được chọn (Not selected)
  - Hành động khi nhập câu trả lời hợp lệ:** Thông báo cho quản trị viên (1 quản trị viên thông qua Zalo)
  - Gắn tag:** phananh (Selected)
  - Thông báo nếu phản hồi không hợp lệ:** Thông tin không hợp lệ. Vui lòng nhập lại (Invalid information. Please re-enter)
  - Buttons:** Huỷ (Cancel) and Hoàn thành (Complete)
- Chat Interface (Right):** Shows the 'Chat' section with a search bar and a list of users. The user 'phananh' is highlighted, indicating that the search results are filtered based on the tag.

## 2. VẬN HÀNH

### 2.7.3. Thiết lập trả lời tự động khi tin nhắn đến chứa Từ khóa

- Tạo kịch bản trả lời tự động với từ khóa thường gặp, khi người quan tâm nhắn tin có chứa từ khóa tới OA, Chat bot sẽ tự động trả lời theo kịch bản cài đặt sẵn.
- Từ khoá là những từ thông dụng mà Người quan tâm hay sử dụng trong tương tác.
- Nhập các từ khóa được phân cách nhau bởi dấu phẩy, ví dụ: CCCD, hộ tịch, tổ giác tội phạm,...
- Lưu ý nhấn nút “Bật / Tắt” từ khóa cần sử dụng sau khi tạo.
- Có thể gắn kèm thêm “hành động” cho từ khóa

The screenshot shows the 'Từ khóa' (Keywords) configuration interface in Zalo. The interface is divided into a sidebar on the left and a main content area. The sidebar includes options like 'Tổng quan', 'Người dùng', 'Kịch bản tin nhắn', 'Chatbot', 'Tin nhắn chào mừng', 'Thống kê', 'Từ', 'Trả', 'Đường dẫn chia sẻ', 'Thiết lập', 'Hướng dẫn', and 'Báo lỗi & góp ý'. The main content area is titled 'Từ khóa' and features a '+ Tạo từ khóa' button in the top right corner. Below this, there is a table with four columns: 'Bật / Tắt', 'Từ khóa', 'Phản hồi', and 'Hành động'. Three keyword entries are listed:

Bật / Tắt	Từ khóa	Phản hồi	Hành động
<input checked="" type="checkbox"/>	Nội dung có chứa: xin chào, hello hoặc admin ơi	Tin nhắn bắt đầu : Kịch bản chào hỏi	+ Hành động
<input checked="" type="checkbox"/>	Nội dung là: CCCD, cấp mới hoặc cấp đổi	Tin nhắn bắt đầu : CCCD, cấp mới, cấp đổi	+ Hành động
<input checked="" type="checkbox"/>	Nội dung bắt đầu với: ma túy, cờ bạc, tụ tập, đua xe, trình báo hoặc nghiện hút	Tạo tin nhắn mới hoặc Chọn từ danh sách đã có	+ Hành động

A dropdown menu is open for the third keyword entry, showing the following actions: 'Gắn tag', 'Xóa tag', 'Thiết lập thông tin người dùng', and 'Hủy thiết lập thông tin người dùng'. A tooltip is also visible for the 'Bật / Tắt' toggle, listing 'Nội dung có chứa:', 'Nội dung là:', and 'Nội dung bắt đầu với:'.

## 2. VẬN HÀNH

### 2.7.3. Thiết lập trả lời tự động khi tin nhắn đến chứa Từ khóa

Có 3 quy tắc trong việc cài đặt 1 từ khóa mới:

➤ **“Nội dung là”:**

- Chỉ hoạt động với những tin nhắn có nội dung giống hoàn toàn với từ khóa bạn đặt ra, không phân biệt chữ viết hoa/ thường.

*Ví dụ: bạn đặt nội dung là “xin chào”, thì tin nhắn của người gửi bắt buộc phải là “xin chào” thì mới hoạt động.*

➤ **“Nội dung có chứa”:**

- Tùy chọn này linh hoạt hơn, vì chỉ cần trong nội dung tin nhắn có chứa từ khóa là sẽ hoạt động.

*Ví dụ: bạn đặt nội dung có chứa “xin chào”. Giả sử người gửi nội dung: “xin chào, hôm nay công an phường có cấp CCCD hay không?” thì chức năng này sẽ hoạt động.*

- Đặc biệt lưu ý: Cần thận với các từ khóa ngắn, vì chúng có thể được kích hoạt trong 1 số trường hợp các tin nhắn có chứa các từ khóa này.

➤ **“Nội dung bắt đầu với”:**

- Đây là 1 giải pháp thông minh để tự động hóa việc trả lời các câu hỏi phổ biến.
- Theo như quy tắc này, thì từ khóa bạn đặt phải nằm đầu tiên trong nội dung chat thì mới hoạt động.

Bạn thử tưởng tượng 1 loạt các câu trả lời cho câu hỏi có chứa cụm từ “Bạn có thể” ở đầu, và soạn 1 loạt các câu trả lời đó cho người dùng chọn.

Bật / Tắt	Từ khóa
<input checked="" type="checkbox"/>	Nội dung có chứa: <u>xin chào, hello hoặc admin ơi</u>
<input checked="" type="checkbox"/>	Nội dung là: <u>CCCD, cấp mới hoặc cấp đổi</u>
<input checked="" type="checkbox"/>	Nội dung bắt đầu với: <u>ma túy, cờ bạc, tụ tập, đua xe, trình báo hoặc nghiện hút</u>

Nội dung có chứa:

Nội dung là:

Nội dung bắt đầu với:

## 2. VẬN HÀNH

### 2.7.4. Thiết lập trả lời tự động khi tin nhắn đến KHÔNG chứa Từ khóa

- Cài đặt này giúp Chat bot trả lời tự động khi người dùng KHÔNG nhập đúng từ khóa.
- Nội dung tin nhắn trả lời tự động có thể là đề nghị người dùng chọn tra cứu từ Menu hoặc đợi quản trị viên phản hồi.
- Có thể tạo Hành động đi kèm tin nhắn tự động là “Thông báo cho quản trị viên”. Khi đó, hệ thống sẽ báo cho quản trị viên rằng có tin nhắn mới từ người quan tâm.

The screenshot displays the Zalo Official Account management interface. The main area shows the configuration for automatic replies. A modal window titled "Chỉnh sửa" (Edit) is open, allowing the user to configure the button text and actions for the automatic reply. The button text is set to "Gặp quản trị viên" (Meet administrator). The actions include "Gửi tin nhắn" (Send message), "Mở website" (Open website), "Thực hiện cuộc gọi" (Make a call), and "Đi đến kịch bản" (Go to scenario). The "Hành động đi kèm" (Accompanying actions) section is highlighted with a dashed orange box, showing options like "+ Thêm hành động" (Add action), "Gắn tag" (Attach tag), "Xóa tag" (Remove tag), "Thông báo cho quản trị viên" (Notify administrator), "Thiết lập thông tin người dùng" (Set user information), and "Hủy thiết lập thông tin người dùng" (Cancel user information setup).

# QUẢNG BÁ OFFICIAL ACCOUNT CHO NGƯỜI DÂN

## 3. QUẢNG BÁ OFFICIAL ACCOUNT CHO NGƯỜI DÂN

### 3.1. MỜI BẠN BÈ QUAN TÂM TỪ OA

- Mời bạn bè trong danh bạ Zalo của quản trị viên quan tâm OA. Tối đa 20 người/ngày.
- Cách thực hiện: **Quản lý** → **Người quan tâm** → **Mời người quan tâm**
- Ngoài ra, có thể chặn người quan tâm tại nút **Chặn**

Quản lý

Thông tin tài khoản

Người dùng

Quản lý admin

Tin nhắn hệ thống

Lịch sử hoạt động

Mời người quan tâm

Người quan tâm

Danh sách mời

Đã chặn

Tổng số: 129

Nhập SĐT hoặc tên hiển thị

Tìm

#	Ảnh đại diện	Tên hiển thị	Thao tác
1		Diệu Nq	Chat Xóa Chặn
2		Hieu	Chat Xóa Chặn
3		Vo Danh	Chat Xóa Chặn
4		Thành Nghĩa	Chat Xóa Chặn
5		Khoa Nguyễn	Chat Xóa Chặn

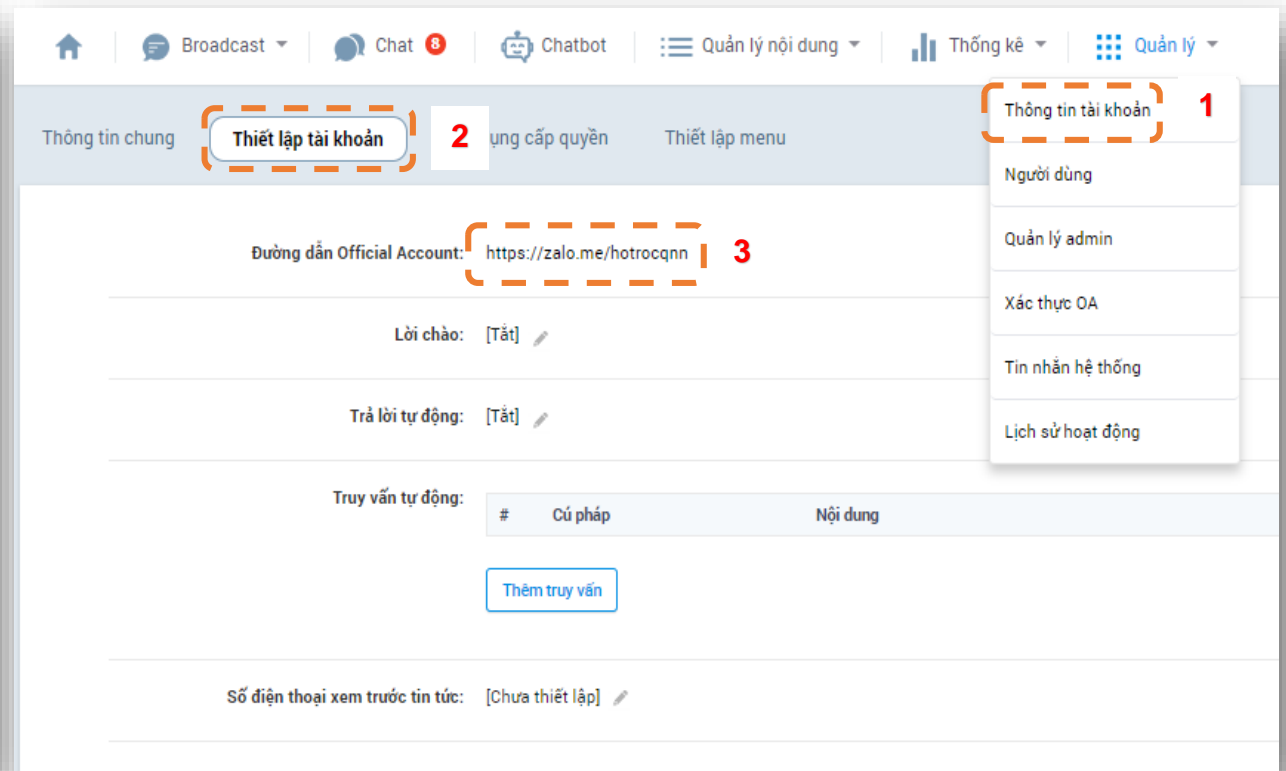
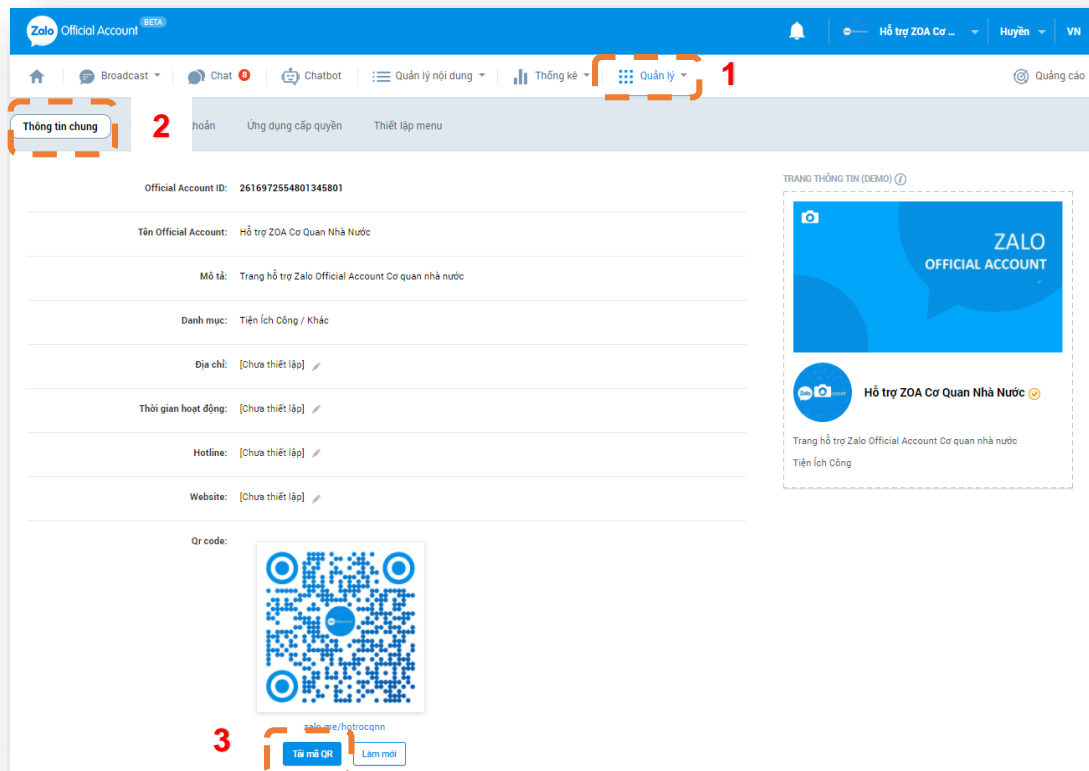
### 3. QUẢNG BÁ OFFICIAL ACCOUNT CHO NGƯỜI DÂN

#### 3.2. CHIA SẺ LÊN NHẬT KÝ ZALO

Chia sẻ mã QR code hoặc đường dẫn OA lên nhật ký, trên các trang mạng xã hội, website

- Cách lấy mã QR của OA từ công cụ quản lý OA: Quản lý → Thông tin tài khoản → Thông tin chung → Tải mã QR
- Cách lấy mã QR của OA từ điện thoại: Nhấn vào dấu ... trong Trang chủ OA (xem minh họa ở trang 33)
- Cách lấy đường dẫn: Quản lý → Thông tin tài khoản → Thiết lập tài khoản → Sao chép đường dẫn

Lưu ý: Người dùng chỉ có thể tìm thấy tài khoản sau khi OA đã được xác thực.

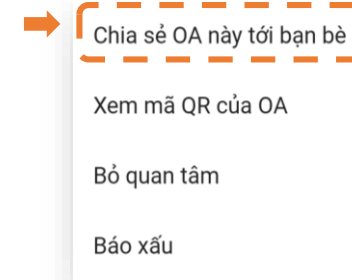


### 3. QUẢNG BÁ OFFICIAL ACCOUNT CHO NGƯỜI DÂN

#### 3.3. QUẢNG BÁ TRÊN CÁC KÊNH TRUYỀN THÔNG

- In mã OA của QR đặt tại các điểm giao dịch, trụ sở UBND, Công an xã/phường, các địa điểm công cộng,...
- Viết bài hướng dẫn truy cập OA bằng mã QR, đăng tải trên mục bài viết của OA, gửi broadcast cho người quan tâm, kêu gọi chia sẻ bài viết
- Viết bài hướng dẫn truy cập OA bằng QR, đăng tải trên website, mạng xã hội, báo chí địa phương
- Tờ rơi, standee hướng dẫn truy cập OA bằng QR cho các cụm dân cư (ảnh 2). Zalo có thể hỗ trợ thiết kế.
- Chia sẻ OA QR qua tin nhắn Zalo cho người quen, bạn bè,...

(Cách lấy mã QR của OA như ảnh bên: Nhấn vào dấu ... trong Trang chủ OA (ảnh 1) )



Ảnh 1: Cách lấy mã QR OA

Ảnh 2: Tờ rơi quảng bá OA



# KẾT NỐI KỸ THUẬT (NÂNG CAO)

## 4. KẾT NỐI KỸ THUẬT

Tính năng này chỉ phù hợp với các đơn vị cần định danh người dân, cần trả kết quả khác nhau, riêng biệt cho từng người dân.

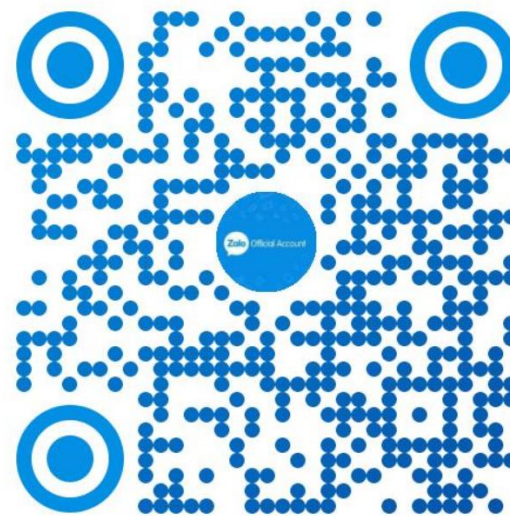
- Cần thực hiện bởi lập trình viên
- Cần webhook, server
- Zalo hướng dẫn tài liệu kỹ thuật, quý cơ quan có nhân viên kỹ thuật thực hiện thao tác kết nối
- Tham khảo thêm tại:
  - <https://developers.zalo.me>
  - <https://developers.zalo.me/docs/api/official-account-api-147>





# Zalo

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN



Quét mã QR để được hỗ trợ qua kênh CSKH  
**Hỗ trợ OA Chuyển Đổi Số**

© Copyright 2021 Zalo. All Rights Reserved.