Hướng dẫn sử dụng · Vai trò: MARKETING, trưởng phòng kinh doanh, giám đốc

Insight: biết khách cần gì, vì sao chưa mua, vì sao hoàn, ai quay lại

Màn Insight gom chat, cuộc gọi có ghi âm, đơn chốt, đơn hoàn và khách mua lại vào một chỗ. Phần chữ (khách cần gì, gợi ý nội dung) do AI viết từ tóm tắt hội thoại; phần bảng số lấy thẳng từ đơn hàng.

Đường đi: **Marketing** → **Insight** (nhóm Phân tích)

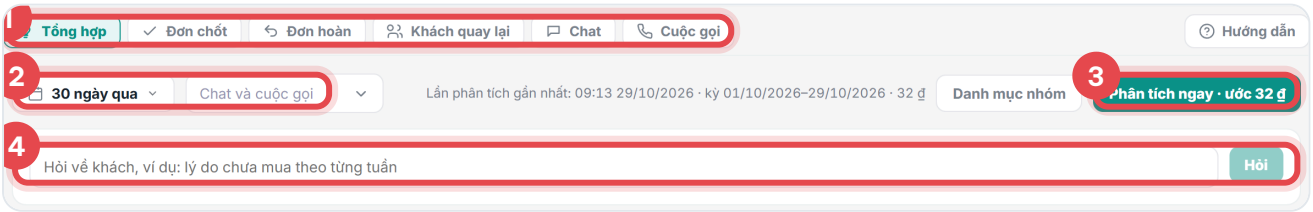
Chat, cuộc gọi → Tóm tắt (AI) → **Insight** → Sửa quảng cáo, kịch bản sale, chăm lại

Nút nào tốn tiền ví AI

- **Phân tích ngay**, **Tóm tắt** (tab Chat, Cuộc gọi) và các nút **Gợi ý …** (Gợi ý nội dung & tư vấn, Gợi ý giảm hoàn, Gợi ý giữ chân khách hàng) gọi AI, trừ tiền ví AI của đơn vị. Nút Phân tích ngay ghi sẵn giá ước (demo: *ước 32 ₫*); cột **Ước tiền** ở tab Chat ghi giá ước từng cuộc (demo 12–13 ₫).
- Ô **Hỏi** cũng gửi câu hỏi cho AI. Mức trừ của ô này chưa kiểm.
- Xem bảng số, đổi kỳ, đổi tab thì không tốn tiền.

1 Sáu tab và hàng nút trên cùng

① Sáu tab: **Tổng hợp**, **Đơn chốt**, **Đơn hoàn**, **Khách quay lại**, **Chat**, **Cuộc gọi**. ② Chọn kỳ xem (Hôm nay, 7 ngày qua, 30 ngày qua, Tháng trước, Quý này, Năm nay…); ô kế bên chọn nguồn (mặc định *Chat và cuộc gọi*). ③ **Phân tích ngay** cho AI đọc lại các tóm tắt trong kỳ; dòng chữ bên trái ghi lần phân tích gần nhất, kỳ đã phân tích và số tiền đã tốn. ④ Ô **Hỏi**: gõ câu hỏi tự do về khách, VD "lý do chưa mua theo từng tuần".

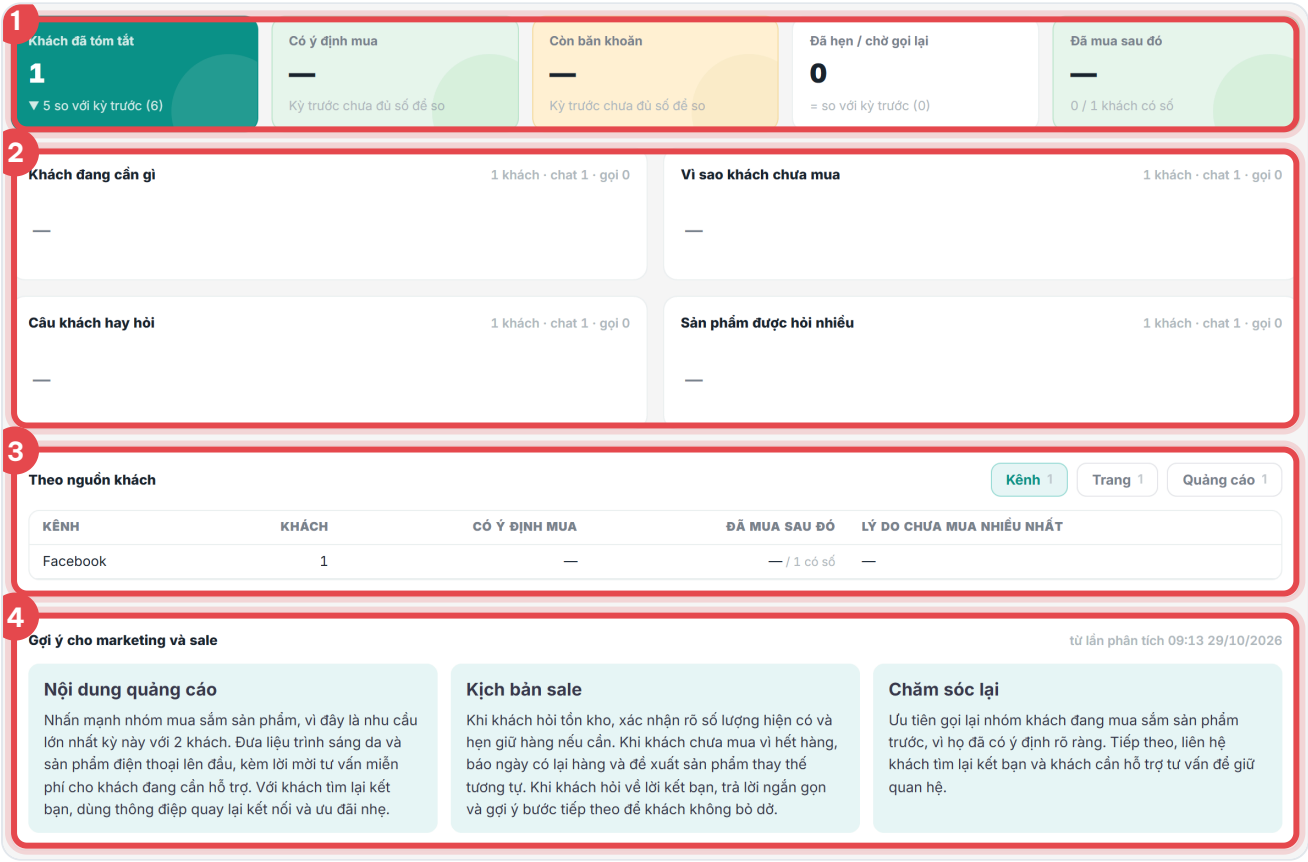


Insight, tab Tổng hợp

2 Đọc tab Tổng hợp

- ① Năm thẻ số: **Khách đã tóm tắt**, **Có ý định mua**, **Còn băn khoăn**, **Đã hẹn / chờ gọi lại**, **Đã mua sau đó**. Mỗi thẻ có dòng so với kỳ trước.
- ② Bốn ô chữ: **Khách đang cần gì**, **Vì sao khách chưa mua**, **Câu khách hay hỏi**, **Sản phẩm được hỏi nhiều**. Góc phải mỗi ô ghi số khách, số chat, số cuộc gọi đã dùng để tính.
- ③ **Theo nguồn khách**: chia theo **Kênh**, **Trang** (fanpage), **Quảng cáo**; cột cuối là lý do chưa mua nhiều nhất của từng nguồn.
- ④ **Gợi ý cho marketing và sale**: ba ô *Nội dung quảng cáo*, *Kịch bản sale*, *Chăm sóc lại*, lấy từ lần Phân tích ngay gần nhất.

> **Vì sao demo nhiều ô "—"**
> Các ô ở tab này chỉ có số khi hội thoại đã được tóm tắt. Demo mới có 1 khách đã tóm tắt nên phần lớn ô còn trống. Đơn vị thật nên tóm tắt đều mỗi tuần rồi mới đọc.

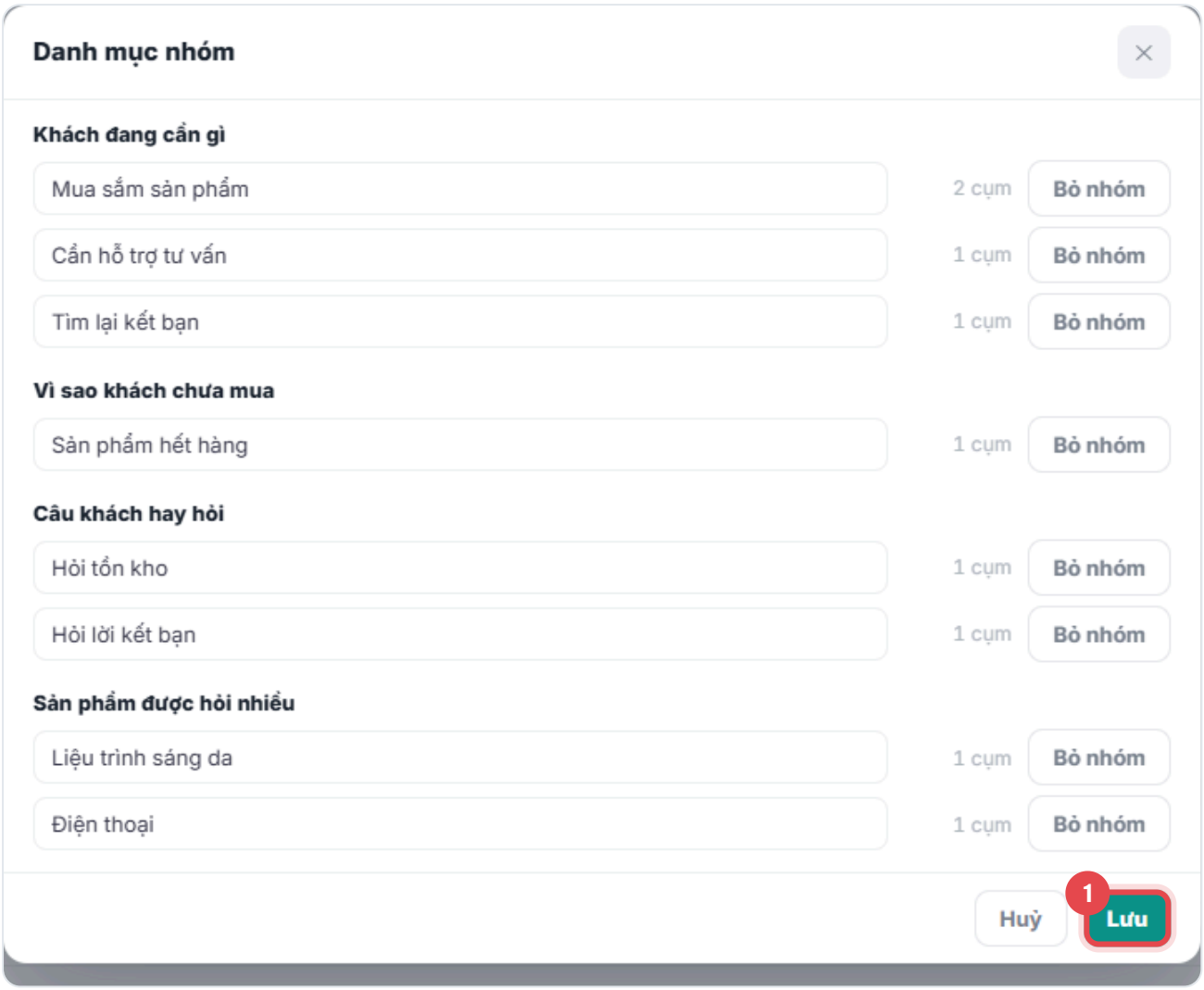


Thẻ số, bốn ô chữ, theo nguồn khách và gợi ý (demo, 30 ngày qua)

3 Gọn lại nhóm AI đã chia: Danh mục nhóm

Bấm **Danh mục nhóm** (cạnh nút Phân tích ngay). AI tự đặt tên nhóm cho từng ô ở bước 2, VD *Mua sắm sản phẩm*, *Hỏi tồn kho*, *Sản phẩm hết hàng*. Sửa tên

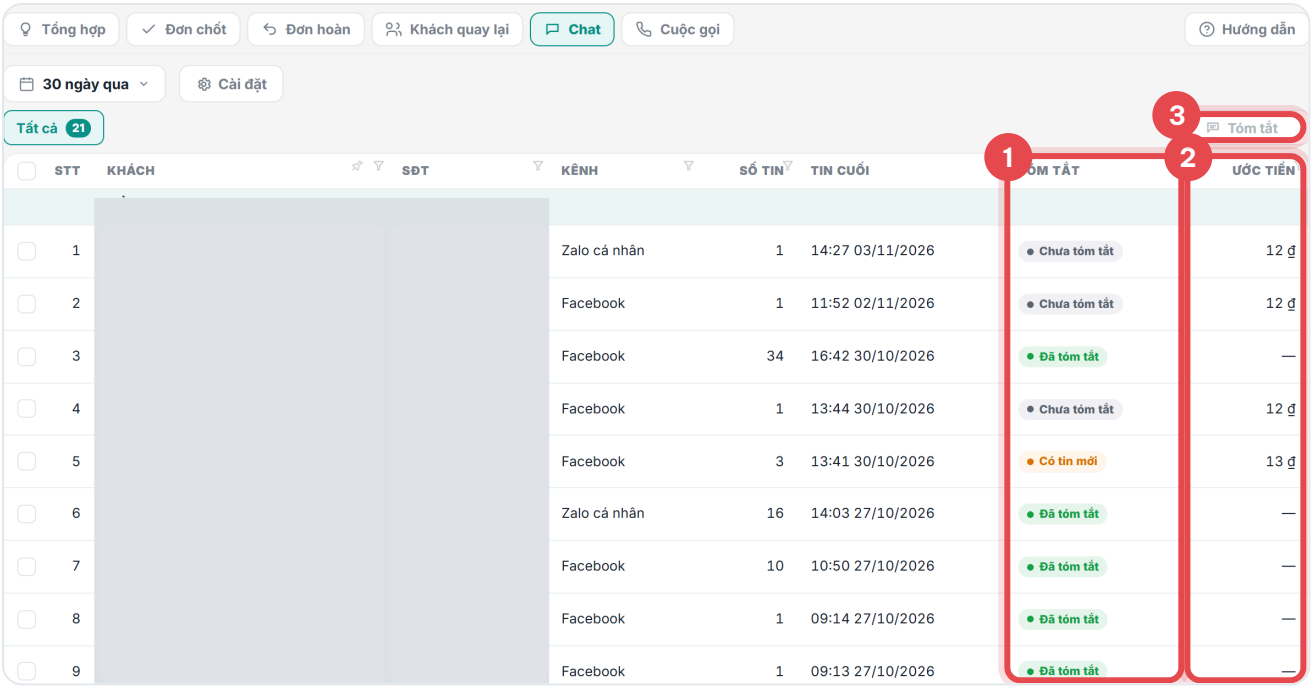
cho đúng cách gọi của công ty, hoặc bấm **Bỏ nhóm** với nhóm vô nghĩa. ① Bấm **Lưu** mới có hiệu lực, **Huỷ** để bỏ.



Cửa sổ Danh mục nhóm (chỉ mở xem, không lưu)

4 Tab Chat và Cuộc gọi: chọn hội thoại cần tóm tắt

- Mỗi dòng là một cuộc chat: khách, số điện thoại, kênh (Facebook, Zalo cá nhân…), số tin, tin cuối.
- ① Cột **Tóm tắt**: *Chưa tóm tắt*, *Đã tóm tắt*, *Có tin mới* (đã tóm tắt nhưng khách nhắn thêm).
- ② Cột **Ước tiền**: giá ước nếu tóm tắt cuộc đó.
- ③ Tích chọn dòng rồi bấm **Tóm tắt**. Chỉ chọn cuộc có nội dung (khách hỏi hàng, hỏi giá), bỏ qua cuộc một tin chào.
- Tab **Cuộc gọi** chỉ hiện cuộc gọi **có ghi âm**. Không có tổng đài ghi âm thì tab này trống.



Tab Chat (tên khách và số điện thoại đã được che)

5 Tab Đơn chốt: kênh nào, sale nào, tỉnh nào ra đơn

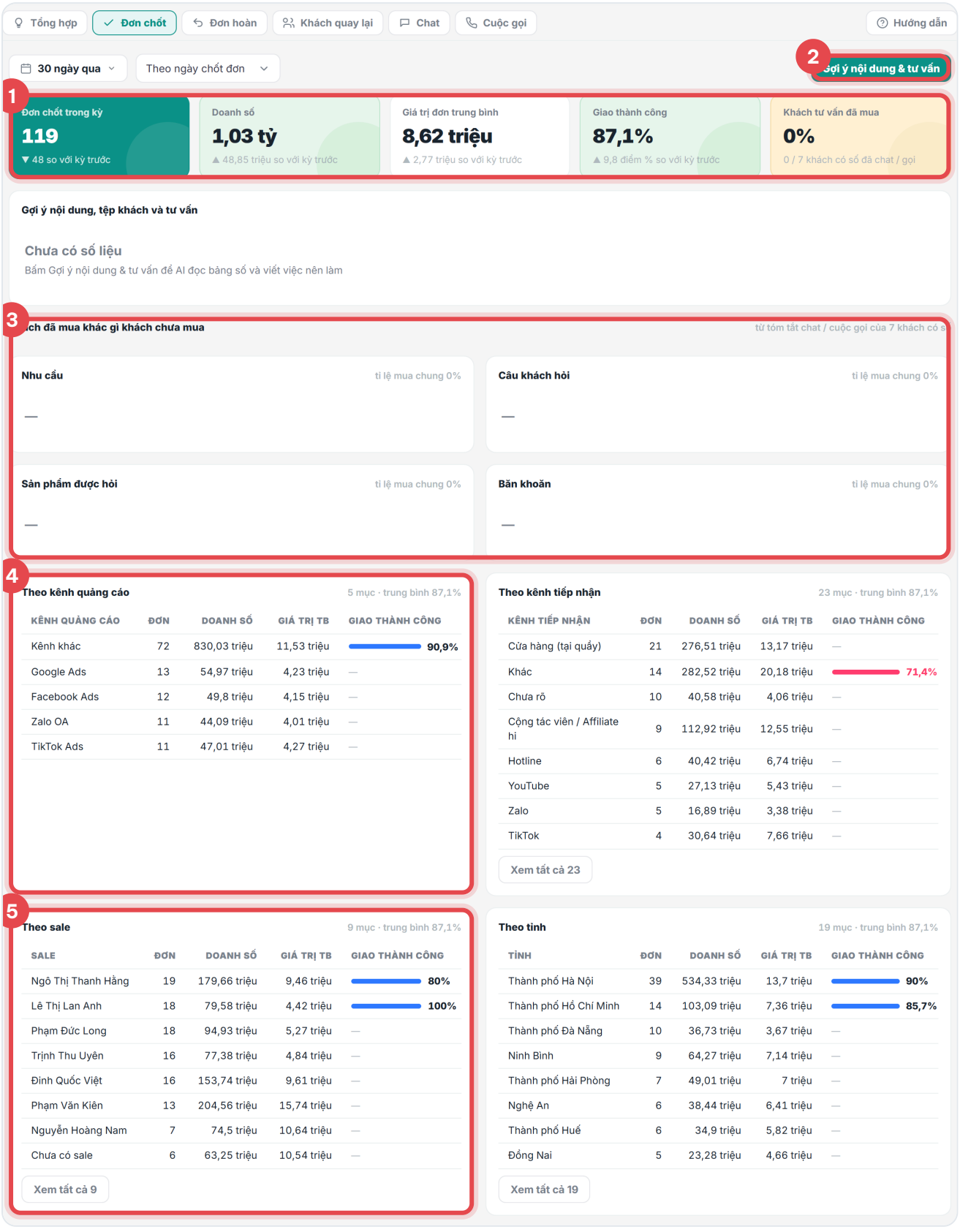
Kỳ tính theo **ngày chốt đơn**. ① Năm thẻ: demo 30 ngày có **119 đơn**, doanh số **1,03 tỷ**, giá trị đơn trung bình **8,62 triệu**, giao thành công **87,1%**, khách tư vấn đã mua **0%** (0/7 khách có số đã chat, gọi).

- ② **Gợi ý nội dung & tư vấn**: AI đọc các bảng dưới rồi viết việc nên làm (tốn tiền ví).
- ③ **Khách đã mua khác gì khách chưa mua**: so nhu cầu, câu hỏi, sản phẩm được hỏi, băn khoăn của hai nhóm. Cần có tóm tắt hội thoại.
- ④ Bảng theo **kênh quảng cáo**, theo **kênh tiếp nhận**; ⑤ theo **sale**, theo **tỉnh**, theo **hãng vận chuyển**, theo **sản phẩm**. Mỗi bảng có đơn, doanh số, giá trị trung bình, tỉ lệ giao thành công.

Kênh quảng cáo (demo)	Đơn	Doanh số
Kênh khác	72	830,03 triệu
Google Ads	13	54,97 triệu
Facebook Ads	12	49,8 triệu
Zalo OA	11	44,09 triệu
TikTok Ads	11	47,01 triệu

Đọc thế nào

Hơn nửa số đơn nằm ở *Kênh khác*: đơn chưa được gắn kênh quảng cáo, nên chưa so được kênh nào hiệu quả. Sửa từ gốc: khai nguồn data đúng kênh (xem bản *marketing-lead-ads-v2*).

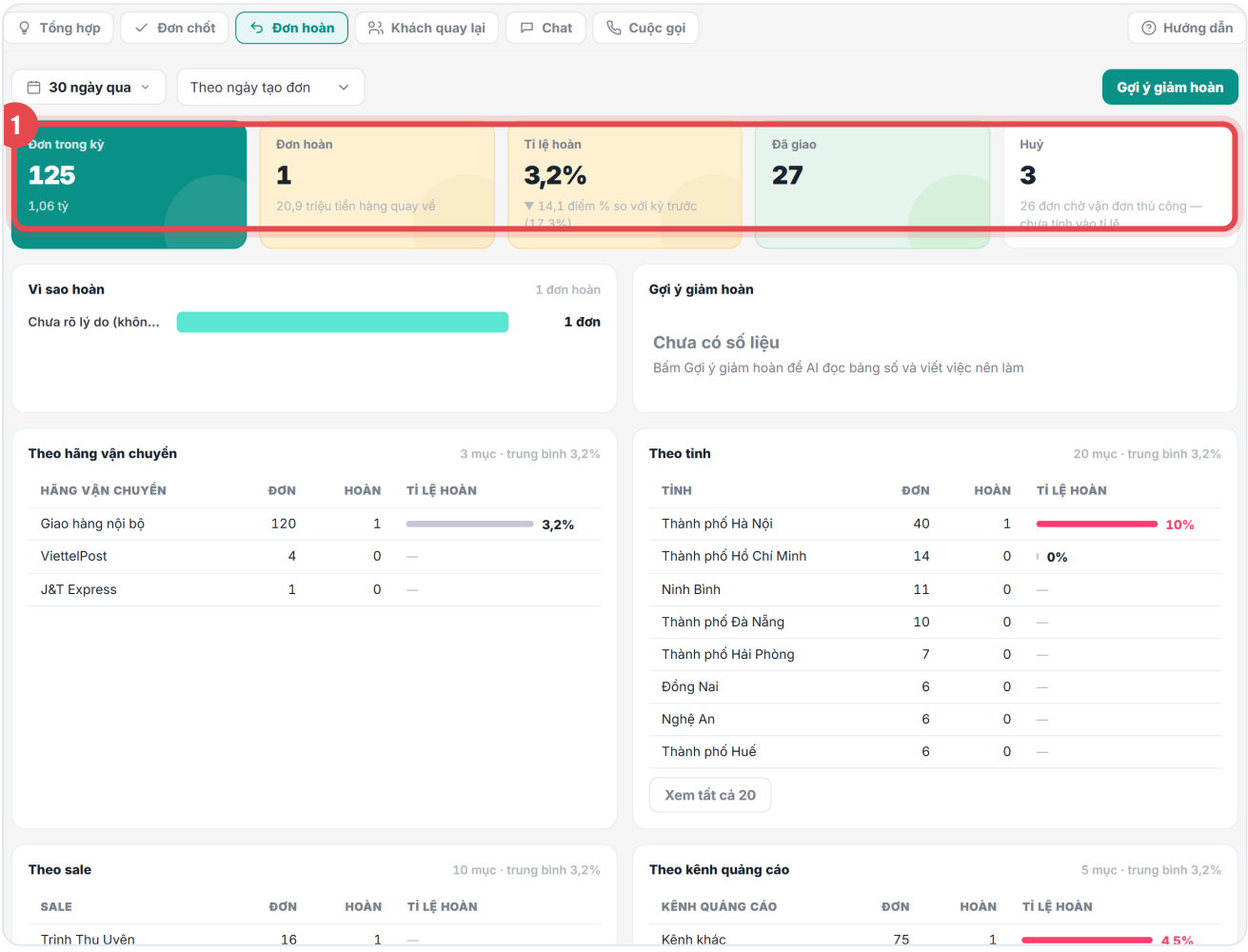


Tab Đơn chốt, demo 30 ngày qua

6 Tab Đơn hoàn: tỉ lệ hoàn và lý do

Kỳ tính theo **ngày tạo đơn**. Demo 30 ngày: 125 đơn (1,06 tỷ), **1 đơn hoàn** (20,9 triệu tiền hàng quay về), tỉ lệ hoàn **3,2%**, đã giao 27, huỷ 3.

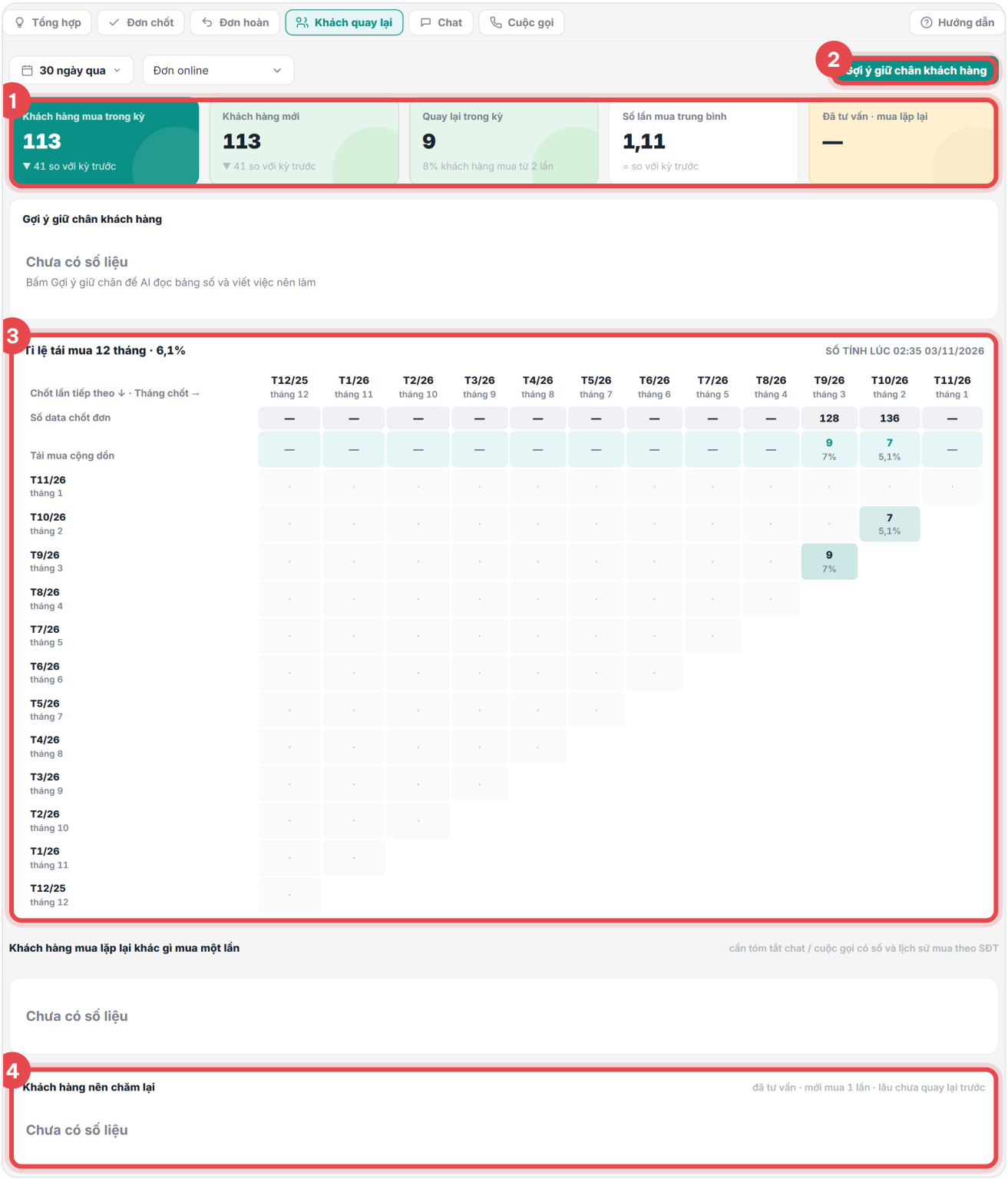
- Dòng "*26 đơn chờ vận đơn thủ công — chưa tính vào tỉ lệ*": đơn giao bằng vận đơn thủ công chưa cập nhật trạng thái thì chưa được tính, tỉ lệ hoàn có thể thấp hơn thực tế.
- **Vì sao hoàn** lấy từ ghi chú trên đơn. Demo ghi "Chưa rõ lý do (không có ghi chú)": dặn kho/sale ghi lý do mỗi lần hoàn.
- Các bảng theo hãng vận chuyển, tỉnh, sale, kênh quảng cáo, kênh tiếp nhận, sản phẩm cho biết hoàn dồn ở đâu.
- **Gợi ý giảm hoàn**: AI viết việc nên làm (tốn tiền ví).



Tab Đơn hoàn, demo 30 ngày qua

7 Tab Khách quay lại: ai mua lần hai

- ① Thẻ số: demo 30 ngày có 113 khách mua, 9 khách quay lại (8% khách mua từ 2 lần), số lần mua trung bình 1,11. Ô kế bên kỳ chọn loại đơn (demo *Đơn online*).
- ② **Gợi ý giữ chân khách hàng**: AI viết việc nên làm (tốn tiền ví).
- ③ Bảng **Tỉ lệ tái mua 12 tháng** (demo 6,1%): mỗi cột là một tháng chốt đơn. Hàng *Số data chốt đơn* là số data chốt trong tháng đó; hàng *Tái mua cộng dồn* là bao nhiêu trong số đó đã mua lại. Demo: tháng 9/2026 có 128 data chốt, 9 đã mua lại (7%). Góc phải ghi giờ tính số.
- ④ **Khách hàng nên chăm lại**: khách đã tư vấn, mới mua một lần, lâu chưa quay lại. Cần tóm tắt hội thoại có số điện thoại thì mới có danh sách.



Tab Khách quay lại, demo 30 ngày qua

Để Insight có số đúng

- Chat phải đi qua Chat sales của phần mềm (fanpage, Zalo đã nối) và cuộc gọi phải có ghi âm thì mới tóm tắt được.
- Đơn phải gắn đúng kênh quảng cáo, kênh tiếp nhận, sale ngay lúc tạo; hoàn đơn phải ghi lý do.
- Phần chữ do AI viết: đọc như gợi ý, đối chiếu với bảng số trước khi đổi quảng cáo.

SandBox v2 · sandboxvn.vn · Ảnh chụp từ đơn vị demo ngày 03/11/2026, kỳ 30 ngày qua. Dữ liệu trong ảnh là dữ liệu minh hoạ; tên khách và số điện thoại đã được che.