Hướng dẫn sử dụng · Vai trò: MARKETING, chăm sóc khách hàng, quản trị đơn vị

Zalo OA: cài tin tự động cho khách và gửi chiến dịch theo nhóm

Gửi tin Zalo (ZNS) tới số điện thoại khách: xác nhận đơn, báo giao hàng, chúc sinh nhật, mời đánh giá... chạy tự động theo kịch bản; khuyến mại thì gửi một lần theo chiến dịch.

Đường đi: **Marketing** → **ZaloOA** (nhóm Kênh)

Kết nối OA → Mẫu tin được Zalo duyệt → **Kịch bản / Chiến dịch** → Theo dõi

Tin gửi thật, tốn tiền thật

- Mỗi tin ZNS gửi tới khách thật và Zalo tính phí theo OA của đơn vị. Bật kịch bản hoặc bấm gửi chiến dịch là gửi thật.
- Chỉ **mẫu tin đã được Zalo duyệt** mới gửi được. Mẫu đang chờ duyệt hay bị từ chối vẫn hiện để theo dõi.
- Trên đơn vị demo chưa kết nối OA, nên ảnh trong bản này dừng ở bước chọn mẫu và chưa có mẫu thật.

1 Kết nối OA của đơn vị

① Dải trên cùng báo **Chưa kết nối Zalo OA**: mỗi đơn vị gửi bằng OA riêng của mình. Bấm **Kết nối OA của bạn**, đăng nhập Zalo bằng tài khoản **quản trị OA** của đơn vị, chọn đúng OA và bấm **Cho phép**; Zalo đưa bạn quay lại màn này.

② Ba tab: **Kịch bản** (tin tự động), **Tạo chiến dịch** (gửi một lần), **Danh sách chiến dịch**. ③ **Tạo kịch bản**. ④ Lọc kịch bản theo tình trạng: *Đã bật · chờ chạy*, *Đang tắt*, *Nháp — chưa chọn mẫu*.

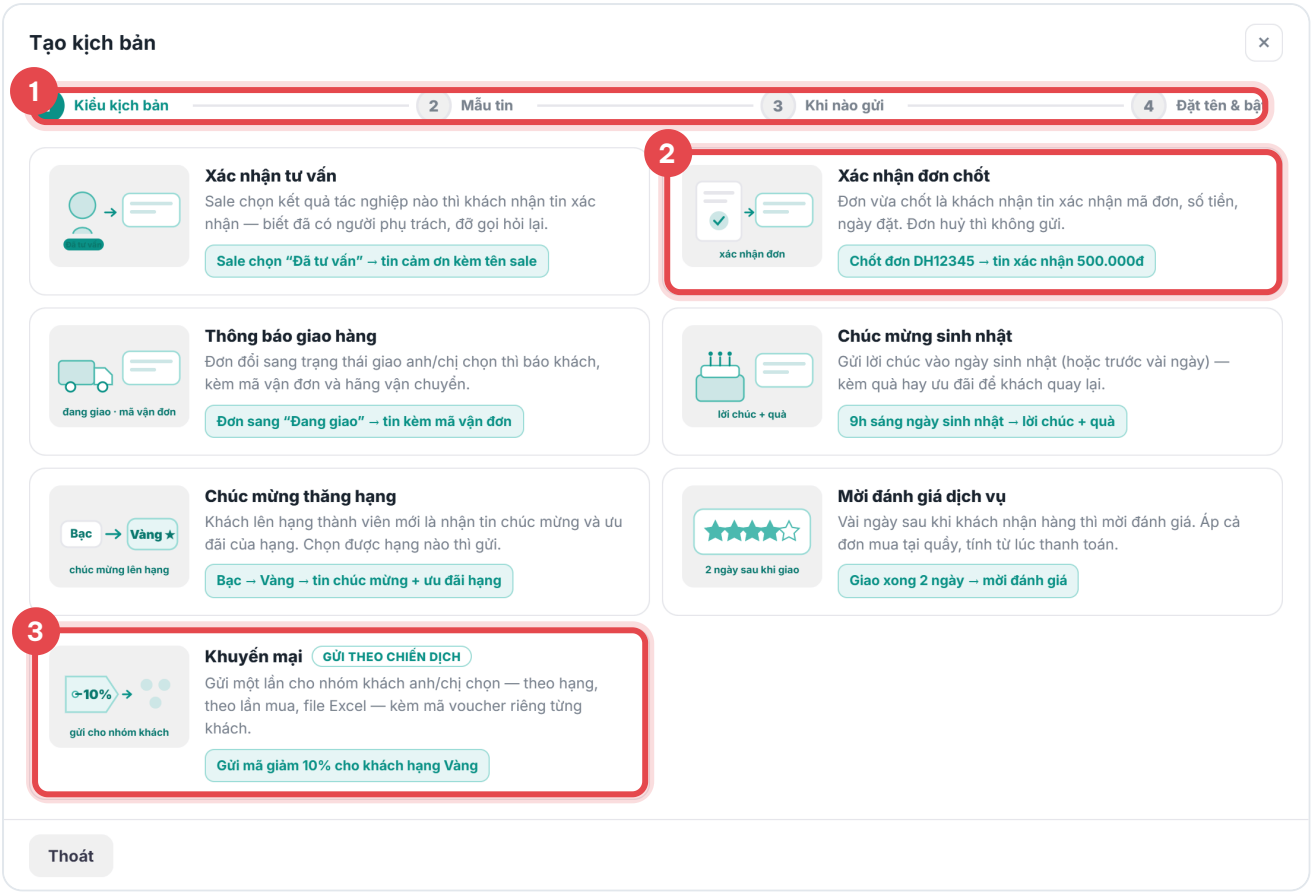


Marketing → ZaloOA, tab Kịch bản

2 Tạo kịch bản: chọn kiểu có sẵn

Bấm **Tạo kịch bản**. Cửa sổ có ① bốn bước: **Kiểu kịch bản** → **Mẫu tin** → **Khi nào gửi** → **Đặt tên & bật**. Bảy kiểu có sẵn:

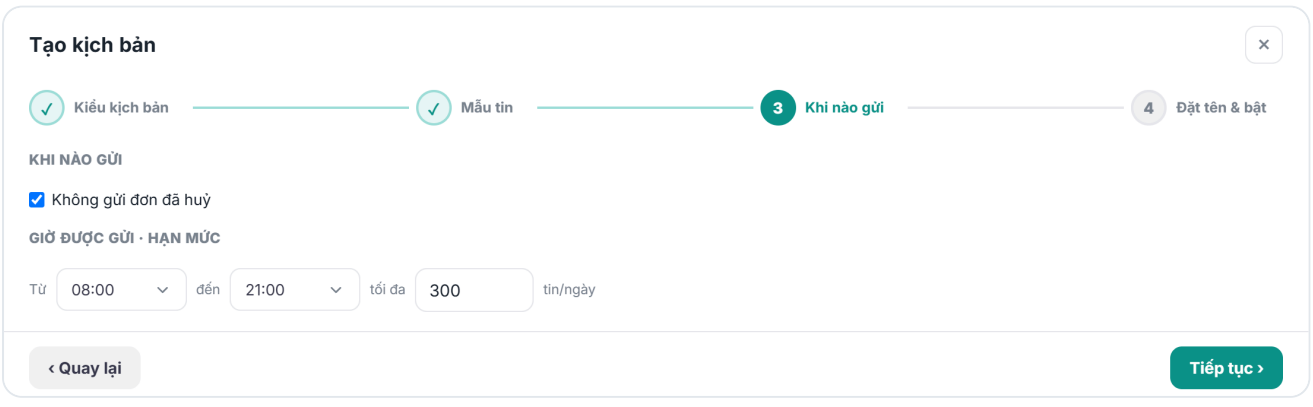
Kiểu	Khi nào khách nhận tin
Xác nhận tư vấn	Sale chọn kết quả tác nghiệp (VD "Đã tư vấn") → tin cảm ơn kèm tên sale
② Xác nhận đơn chốt	Đơn vừa chốt → tin xác nhận mã đơn, số tiền, ngày đặt. Đơn huỷ thì không gửi
Thông báo giao hàng	Đơn đổi sang trạng thái giao đã chọn → tin kèm mã vận đơn, hãng vận chuyển
Chúc mừng sinh nhật	Ngày sinh nhật (hoặc trước vài ngày) → lời chúc kèm quà, ưu đãi
Chúc mừng thăng hạng	Khách lên hạng thành viên → tin chúc mừng và ưu đãi của hạng
Mời đánh giá dịch vụ	Vài ngày sau khi nhận hàng (đơn tại quầy tính từ lúc thanh toán)
③ Khuyến mại	Gửi **theo chiến dịch**, một lần cho nhóm khách chọn theo hạng, theo lần mua, file Excel, kèm mã voucher riêng từng khách



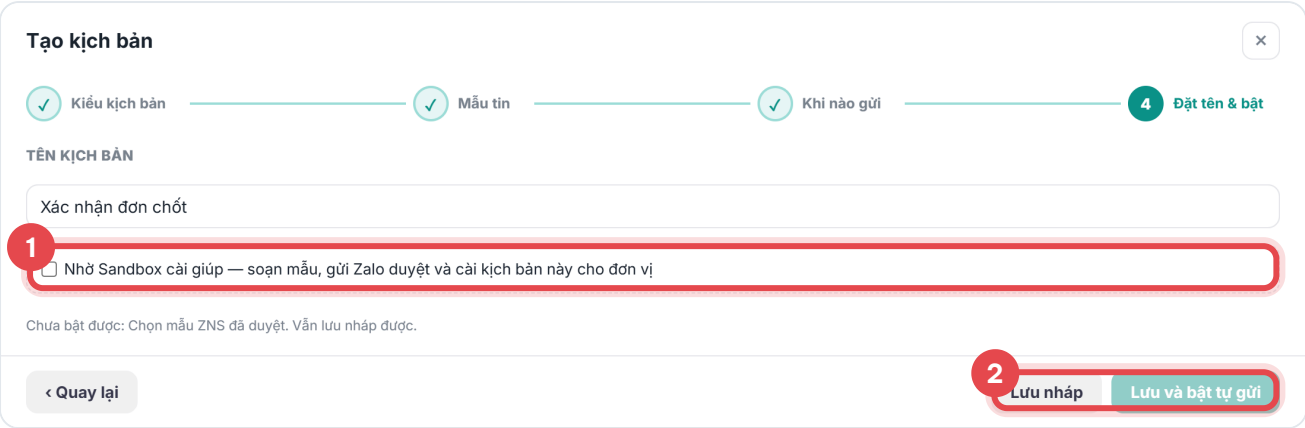
Bước 1 của Tạo kịch bản

3 Chọn mẫu, giờ gửi, rồi lưu

- **Mẫu tin**: chọn một mẫu ZNS đã duyệt. Chưa kết nối OA thì chỉ thấy nút *Xem mẫu gợi ý*.
- **Khi nào gửi**: điều kiện của kiểu đã chọn (VD *Không gửi đơn đã huỷ*), khung **giờ được gửi** (mặc định 08:00 đến 21:00) và **tối đa bao nhiêu tin/ngày**.
- **Đặt tên & bật**: đặt tên kịch bản. ① Tích *Nhờ Sandbox cài giúp* nếu muốn đội Sandbox soạn mẫu, gửi Zalo duyệt và cài kịch bản. ② **Lưu nháp** (chưa gửi gì) hoặc **Lưu và bật tự gửi** (bắt đầu gửi thật). Chưa có mẫu đã duyệt thì chỉ lưu nháp được.



Bước 3: Khi nào gửi

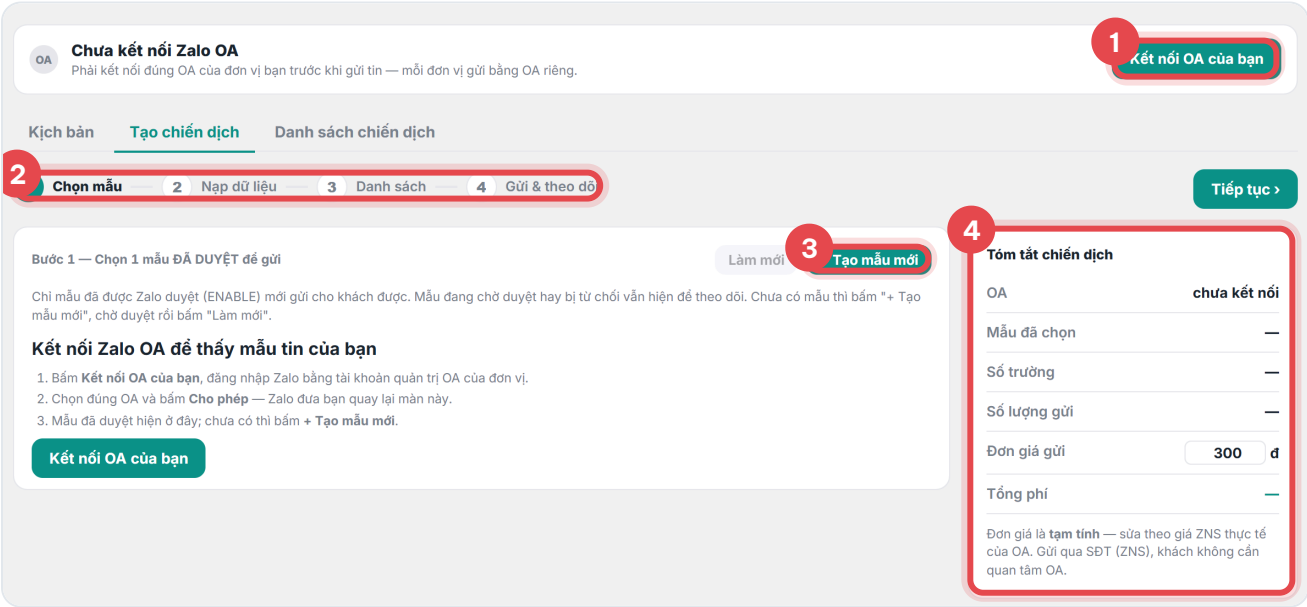


Bước 4: Đặt tên & bật (ảnh chụp xong đã thoát, không lưu)

4 Gửi chiến dịch một lần cho nhóm khách

Sang tab **Tạo chiến dịch**. ② Bốn bước: **Chọn mẫu** → **Nạp dữ liệu** → **Danh sách** → **Gửi & theo dõi**.

- Bước 1 chọn một mẫu đã duyệt. ③ **+ Tạo mẫu mới** khi chưa có mẫu, chờ Zalo duyệt rồi bấm **Làm mới**.
- ④ Khung **Tóm tắt chiến dịch** bên phải: OA, mẫu đã chọn, số trường, số lượng gửi, **đơn giá gửi** và **tổng phí**. Đơn giá là tạm tính (demo để 300 đ): sửa theo giá ZNS thực tế của OA trước khi xem tổng phí.
- Tin gửi qua số điện thoại (ZNS): khách không cần quan tâm OA vẫn nhận được.
- Chiến dịch đã lưu nằm ở tab **Danh sách chiến dịch**. Màn này ghi phần doanh số theo chiến dịch là “sắp có”.



Tab Tạo chiến dịch khi chưa kết nối OA

Cần nhớ

- Cài kịch bản xong nên để *Lưu nháp*, nhờ trưởng phòng xem lại mẫu và giờ gửi rồi mới bật.
- Kịch bản Thông báo giao hàng, Mời đánh giá chỉ đúng khi đơn được cập nhật trạng thái giao đầy đủ.
- Chat Zalo với khách (nhắn 1-1) nằm ở Chat sales, không phải màn này: xem bản *cai-dat-noi-kenh-nhan-khach-v2*.
- Menu **SMS marketing** ngay dưới ZaloOA hiện chỉ là màn mẫu, số trên đó không phải số thật của đơn vị.