

Zalo

Hướng dẫn cài đặt
ZALO OFFICAL ACCOUNT
Cơ quan nhà nước



QUY TRÌNH THỰC HIỆN

Đăng ký tài khoản

Gửi công văn xác thực tài khoản

Zalo xác thực tài khoản

Đăng ký sử dụng Chatbot (khuyến khích)

Cài đặt nội dung cho OA

Vận hành và phản hồi

Quảng bá

MỤC LỤC

ĐĂNG KÝ

- 1.1. Tạo tài khoản mới
- 1.2. Xác thực

VẬN HÀNH

- 2.1. Đăng nhập vào tool admin
- 2.2. Đăng ký sử dụng Chatbot
- 2.3. Cài đặt Chatbot
- 2.4. Quản lý nội dung
- 2.5. Broadcast
- 2.6. Thống kê
- 2.7. Quản lý

QUẢNG BÁ OFFICIAL ACCOUNT CHO NGƯỜI DÂN

- Cách 1: Mời người quan tâm từ OA
- Cách 2: Chia sẻ lên nhật ký, bạn bè
- Cách 3: Hướng dẫn người dân tra cứu trên điện thoại

KẾT NỐI KỸ THUẬT

ĐĂNG KÝ OA

1. ĐĂNG KÝ

1.1. TẠO TÀI KHOẢN

Truy cập: <https://oa.zalo.me/chuyendoiso/dangky>

Đăng nhập bằng tài khoản Zalo (của cá nhân cán bộ phụ trách hoặc tài khoản riêng của cơ quan/ đơn vị)

- 1) Chọn loại tài khoản
 - 2) Nhập thông tin bắt buộc
 - 3) Chọn ảnh bìa và ảnh đại diện
 - 4) Nhập địa chỉ cơ quan
- => Hoàn tất

Tham khảo quy định chung về đặt tên, ảnh đại diện,... tại <https://oa.zalo.me/chuyendoiso/hoidap>

Đăng ký Official Account

Bước 1/4

Chọn loại tài khoản

- 1 Chọn loại tài khoản
- 2 Nhập thông tin
- 3 Chọn ảnh
- 4 Nhập địa chỉ



Cơ quan nhà nước

Là bộ phận cấu thành của Bộ máy nhà nước, đây là tổ chức (hoặc cá nhân) mang quyền lực nhà nước được thành lập và có thẩm quyền theo quy định của pháp luật với mục đích nhằm thực hiện nhiệm vụ và chức năng của nhà nước.



Tiện ích công

Là các công trình hạ tầng kỹ thuật dành cho dịch vụ công cộng, ví dụ giao thông, thông tin liên lạc, điện, nước, rác... Ở Việt Nam còn có tên gọi thông dụng là cơ sở hạ tầng hoặc tên gọi dân dã là điện, đường, trường, trạm.

Tiếp tục

1. ĐĂNG KÝ

1.2. XÁC THỰC

- Quý đơn vị cần chuẩn bị **Công văn xác thực tài khoản Zalo Official Account**. Tham khảo công văn mẫu tại link <https://zalo.me/app/link/anmaxcojs1>
- Công văn phải được ký bởi chữ ký tươi mực xanh kèm theo dấu mộc tròn đỏ hoặc chữ ký điện tử có xác thực.
- Công văn phải đúng tên OA và OA ID. Lấy **OA ID** tại: **Quản lý => Quản lý tài khoản** theo ảnh)
- Đăng tải bản scan màu của công văn (định dạng .png, .jpg hoặc .pdf) lên mục **Quản lý => Xác thực OA** tại <https://oa.zalo.me/manage/cert>
- Gửi công văn bản cứng về địa chỉ sau:
Bộ phận hỗ trợ Zalo Official Account CQNN
Công ty cổ phần VNG, Z06 Đường số 13, Phường Tân Thuận Đông, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

The screenshot displays the Zalo Official Account (OA) management dashboard. At the top, there are navigation tabs for Broadcast, Chat, Chatbot, Quản lý nội dung, Thống kê, and Quản lý. The main heading is "Xác thực Official Account Chuyển Đổi Số".

Hướng dẫn (Instructions):

- Tài liệu tải lên phải là ảnh chụp/scan từ bản gốc. Không chấp nhận các tài liệu photo, kể cả bản công chứng.
- Tài liệu cần rõ ràng, không bị mờ.
- Định dạng JPG, PNG, PDF. Dung lượng tập tin tối đa 5MB.
- Có thể tải lên nhiều tài liệu cùng lúc.
- Công văn cần điền đầy đủ, chính xác tất cả các thông tin yêu cầu (Tên OA, OA ID, có chữ ký tay đi kèm dấu mộc của đơn vị, hoặc chữ ký số). Quý đơn vị được đề xuất sử dụng công văn có chữ ký số.
- Đối với nhóm Tiềm ích công/ Doanh nghiệp nhà nước: yêu cầu bổ sung thêm Giấy phép đăng ký kinh doanh.
- Thông tin OA của Quý đơn vị như sau:

Tài liệu yêu cầu (Required documents):

1. Công văn xác thực tài khoản
Tải mẫu tại đây.
Chọn tài liệu

The interface shows the "Quản lý tài khoản" (Manage account) section with the following details:

- Official Account ID: 2182538193734822843
- Đường dẫn Official Account: <https://zalo.me/zaloconnect>
- Danh mục: Khác
- QR Code: A QR code with the Zalo logo in the center.
- Link: zalo.me/zaloconnect
- Buttons: Làm mới (Refresh), Tải mã QR (Load QR code)

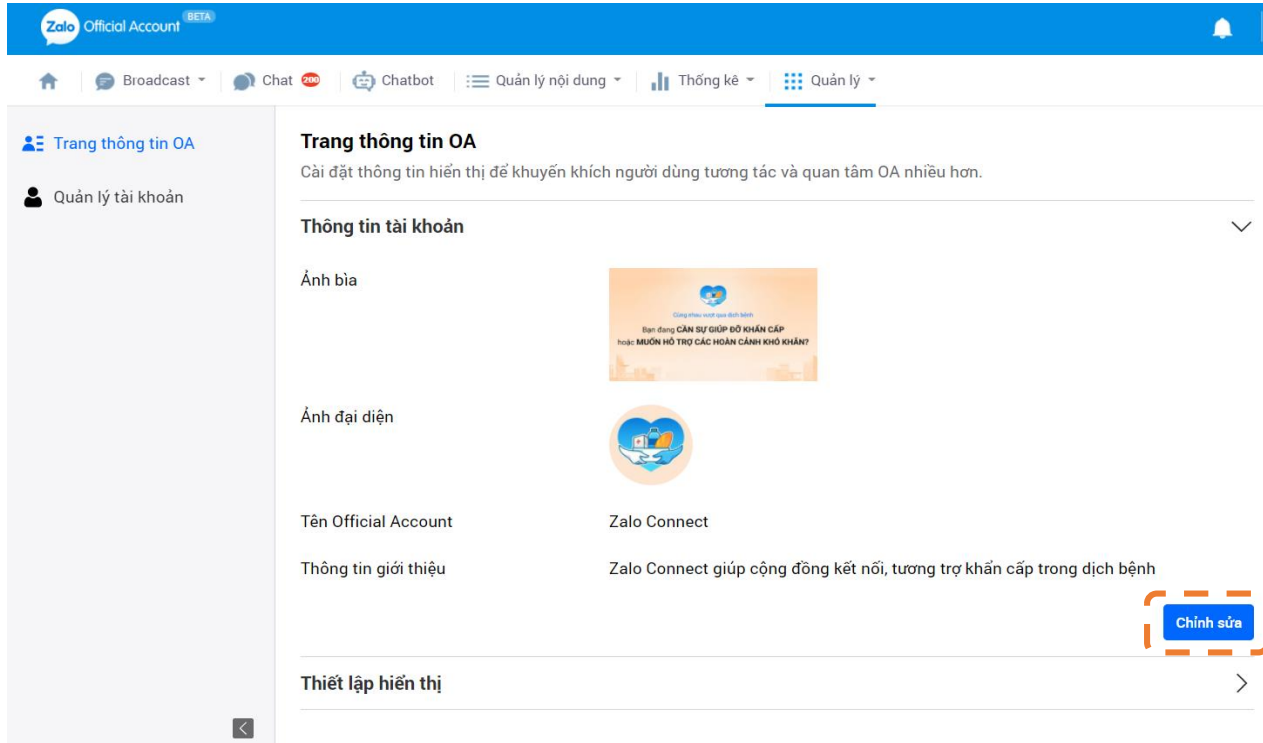
At the bottom, there is a "Quản lý xác thực OA" (Manage OA verification) section. It features a table with columns for #, Ngày xác thực (Verification date), Tên tài liệu (Document name), and Thao tác (Action). Below the table, it states: "Official Account của bạn đang chưa được xác thực. Bấm vào đây để nộp xác thực ngay." (Your Official Account has not been verified yet. Click here to submit verification immediately.)

1. ĐĂNG KÝ

1.3. XÁC THỰC

Trường hợp Quý đơn vị muốn đổi tên OA:

- B1: Tiến hành đổi tên OA tại Quảng lý =>Trang Thông tin OA => Chỉnh sửa
- B2: Đăng tải công văn đổi tên tại **Quản lý => Xác thực OA**: <https://oa.zalo.me/manage/cert>
- Tham khảo quy định đặt tên OA: <https://oa.zalo.me/chuyendoiso/hoidap>
- Tham khảo công văn đổi tên mẫu tại <https://zalo.me/app/link/tonegyord>



UBND TỈNH VINH LONG
SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 844/STTTT-CNTT
V/v đề nghị hỗ trợ phê duyệt tài khoản
Zalo Official Account

Vinh Long, ngày 21 tháng 7 năm 2021

Kính gửi: Bộ phận hỗ trợ Zalo Official Account

Nhằm đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính, tạo thêm kênh tương tác với người dân, Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Vinh Long đã tạo tài khoản Zalo Official Account có thông tin như sau:

- Tên Official Account: **Chính quyền số Vinh Long**
- Official Account ID: **227859439855**
- Số điện thoại Zalo tạo Official Account

Nay Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Vinh Long có nhu cầu thay đổi thông tin như sau:

- Tên Official Account (mới): **Chuyển đổi số Vinh Long**

Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Vinh Long đề nghị Bộ phận hỗ trợ Zalo Official Account xem xét, sớm phê duyệt thay đổi thông tin cho tài khoản trên để Sở Thông tin và Truyền thông cung cấp thông tin tuyên truyền các văn bản chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước, các hoạt động tăng cường công tác quản lý nhà nước và thông tin liên quan đến hoạt động cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

Thông tin liên hệ đến Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Vinh Long

- Ông/bà: ?
- Chức vụ: ?
- Số điện thoại: ?
- Email: ntt

Trân trọng cảm ơn.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lưu: VT, CNTT.

GIÁM ĐỐC

Đoàn Hồng Hạnh

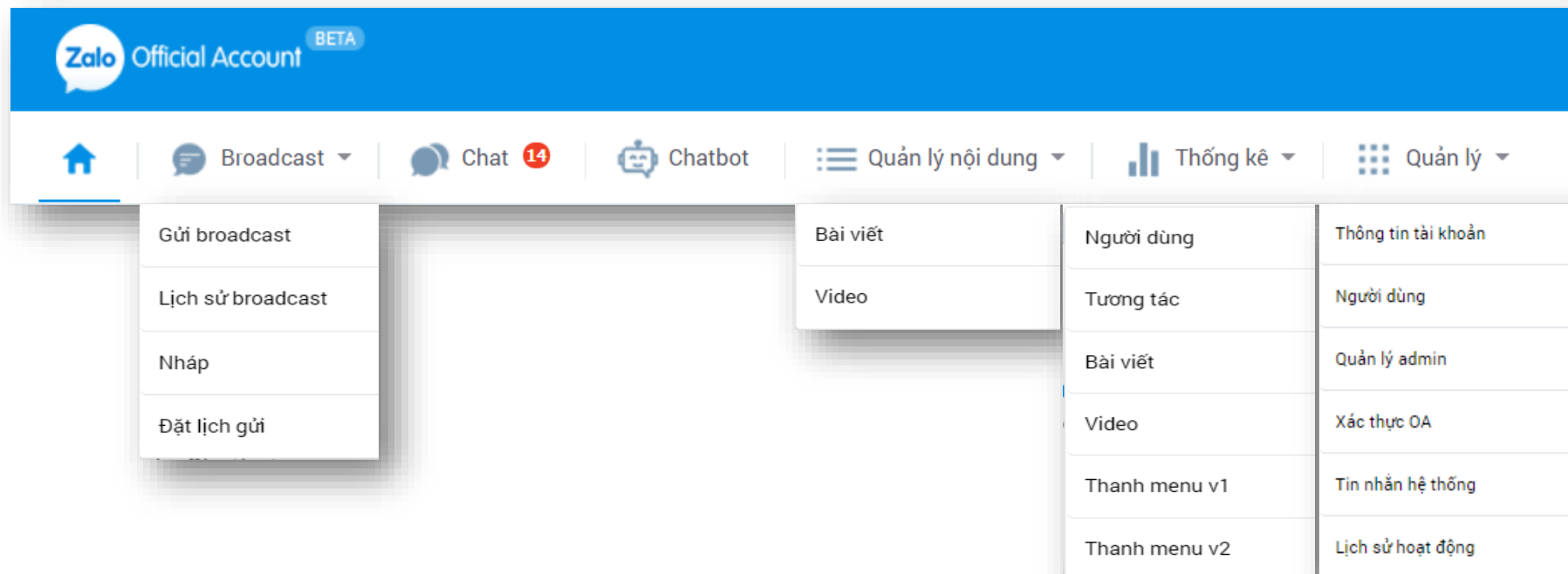
VẬN HÀNH OA

2. VẬN HÀNH

2.1. ĐĂNG NHẬP VÀO TOOL ADMIN

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** – tuyên truyền các bài viết, thông tin, chính sách của CQNN đến người quan tâm theo hạn mức quy định
- Chat** – trang tương tác 1-1 giữa Người quan tâm OA và Admin
- Chatbot** – phần cài đặt thay thế Admin để trả lời thắc mắc tự động tới từ Người quan tâm
- Quản lý nội dung** – tạo, chỉnh sửa bài viết (article) trên OA
- Thống kê** – báo cáo số liệu tổng hợp
- Quản lý** – cài đặt chung



2. VẬN HÀNH

2.2. ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG CHATBOT

Zalo Chatbot là một chuỗi các cuộc **hội thoại tự động** có thể trả lời các câu hỏi phổ biến từ người dùng Zalo.

- 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

2.3. CÀI ĐẶT CHATBOT

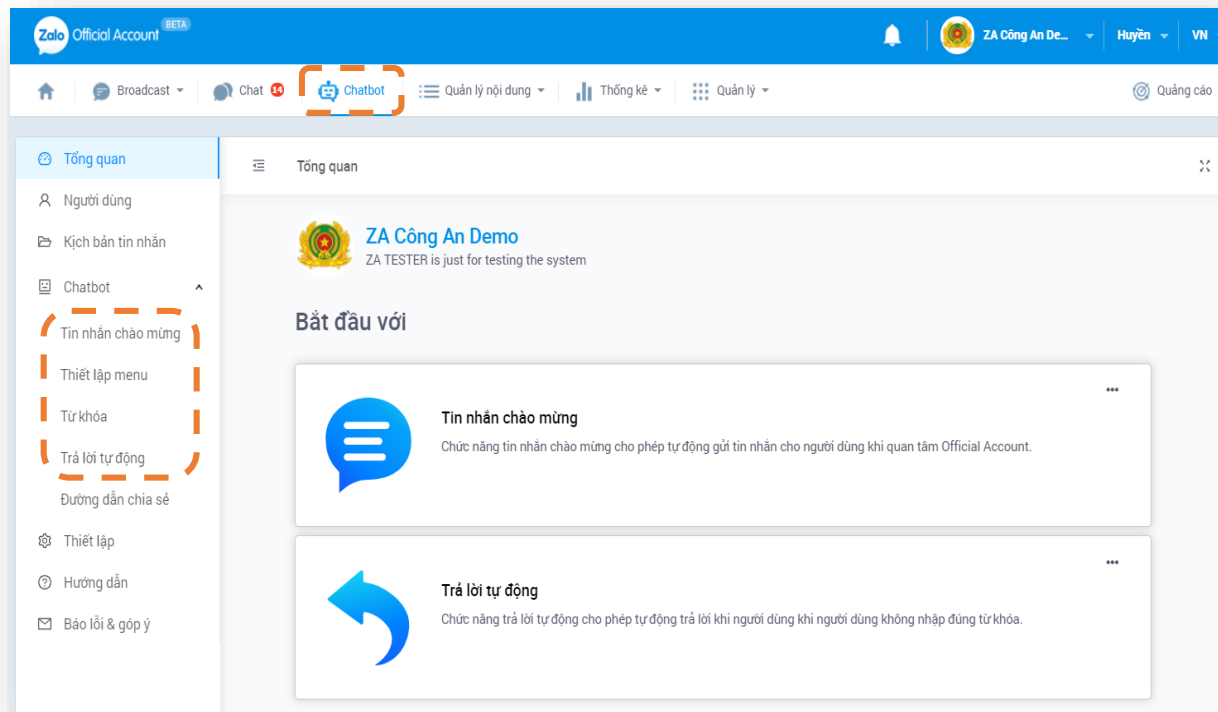
Các nội dung cần cài đặt cho Chatbot

2.3.1. Tin nhắn chào mừng

2.3.2. Thiết lập menu

2.3.3. Từ khóa

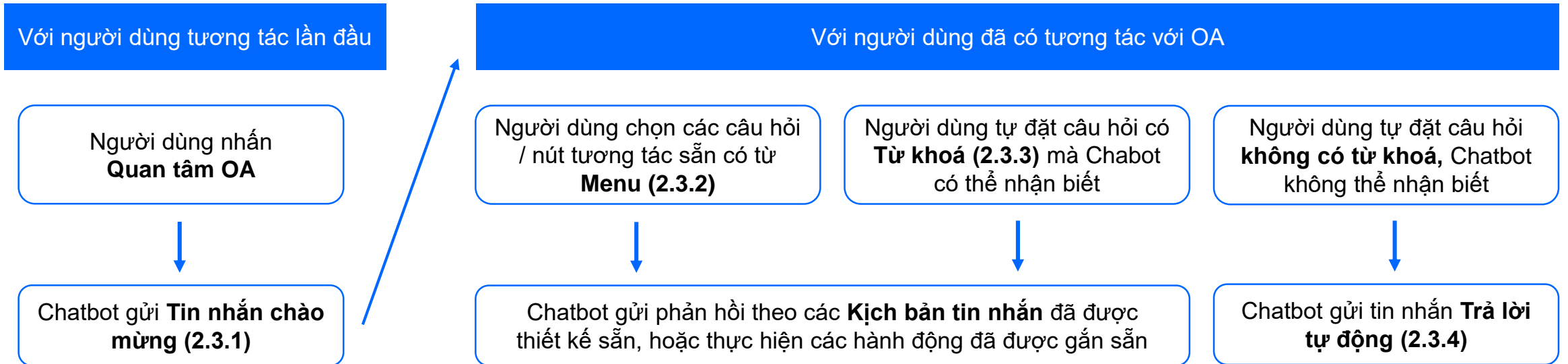
2.3.4. Trả lời tự động



2. VẬN HÀNH

2.3. 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>

2. VẬN HÀNH

2.3.1. 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 in blue and enclosed in a dashed orange box. The main area shows the configuration for the 'Tin nhắn bắt đầu' (Start message). A preview of the message is shown in a mobile phone frame, containing the text: 'Chào mừng Bích Thuy đã đến với Công an ABC test trên Zalo. Chúng tôi có thể hỗ trợ bạn điều gì? Vui lòng chọn danh mục bên dưới!'. The top right of the interface features a 'Chỉnh sửa' (Edit) button, also highlighted with a dashed orange box, along with a toggle for 'Tắt/Bật' (On/Off) and a menu icon.

Thống kê lượt tương tác

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

2. VẬN HÀNH

2.3.1. Tin nhắn chào mừng

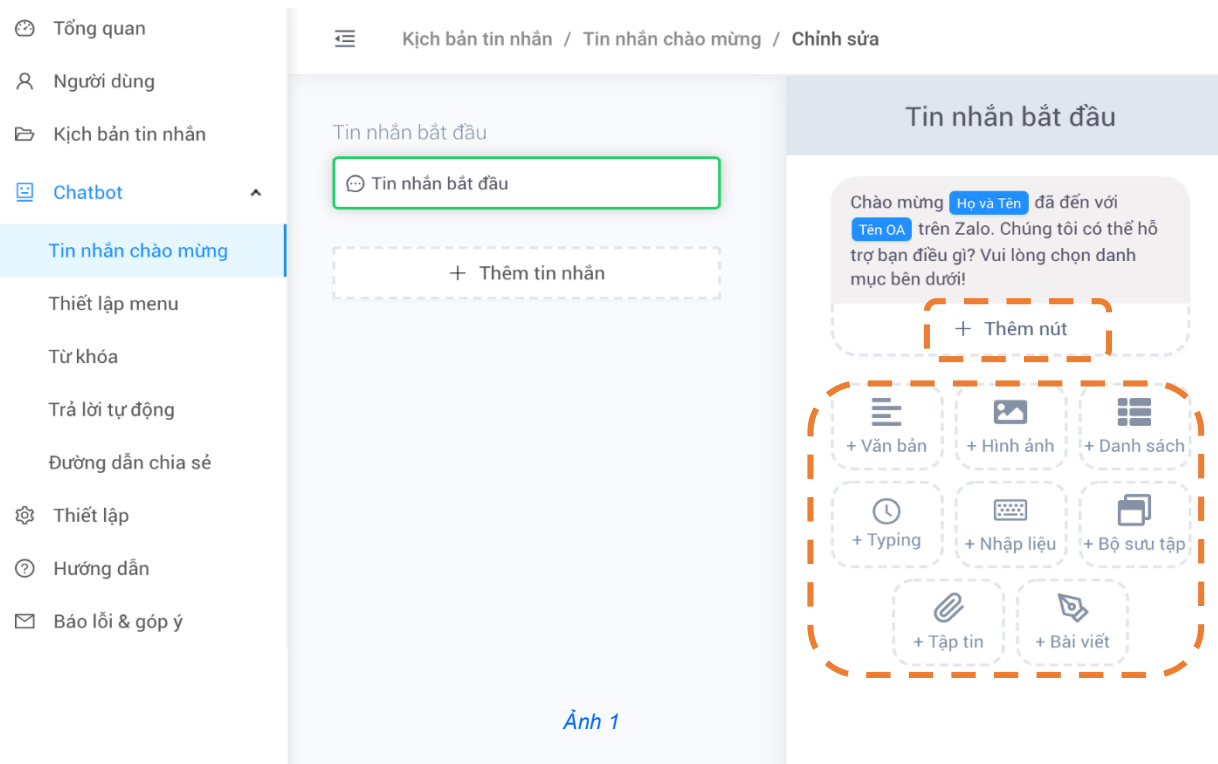
Sau 2 bước thiết lập cơ bản trên, có thể thêm các thiết lập khác để Chatbot gửi kèm theo Tin nhắn bắt đầu, gồm thêm **Nút** hoặc thêm **Các nội dung độc lập**.

Thêm Nút:

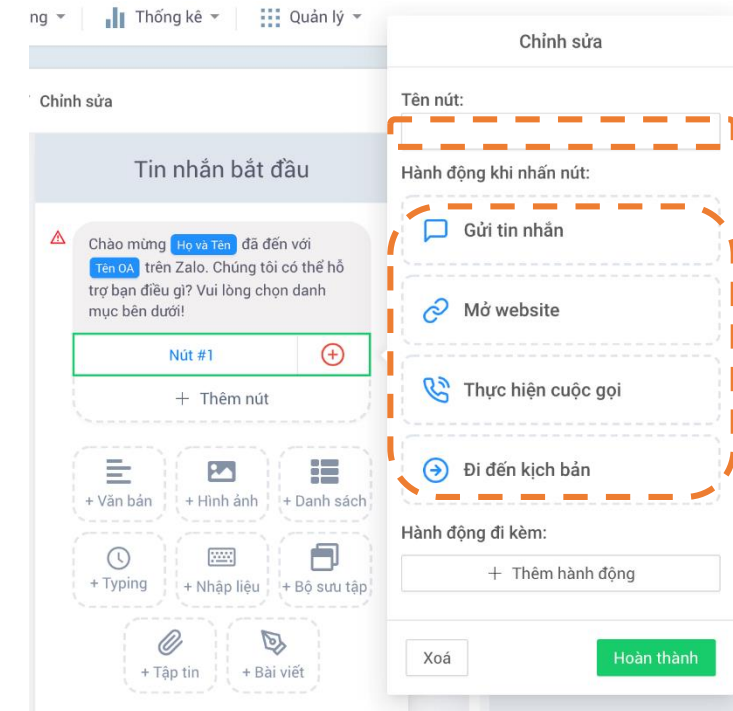
- Chọn “Thêm nút”. Có thể thêm số lượng Nút tùy ý (Ảnh 1)
- Đặt tên nút (tên nút sẽ hiển thị ngay bên dưới tin nhắn bắt đầu)
- Gắn hành động cho từng Nút: Gửi tin nhắn, Mở website, Thực hiện cuộc gọi, Đi đến kịch bản tin nhắn đã có sẵn (Ảnh 2)

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

2.3.1. 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 chatbot configuration interface. On the left is a sidebar with navigation options: Tổng quan, Người dùng, Kịch bản tin nhắn, Chatbot, Tin nhắn chào mừng, Thiết lập menu, Từ khóa, Trả lời tự động, Đường dẫn chia sẻ, Thiết lập, Hướng dẫn, and Báo lỗi & góp ý. The main area is titled 'Kịch bản tin nhắn / Tin nhắn chào mừng / Chính sửa'. It features a 'Tin nhắn bắt đầu' section with a text input field containing 'Tin nhắn bắt đầu' and a 'Tin nhắn đã được gắn' section with a button labeled 'Nút #1'. A '+ Thêm tin nhắn' button is also present. The 'Tin nhắn bắt đầu' section shows a preview of the welcome message: 'Chào mừng **Ho và Tên** đã đến với **Tên OA** trên Zalo. Chúng tôi có thể hỗ trợ bạn điều gì? Vui lòng chọn danh mục bên dưới!'. Below this are two buttons: 'Thắc mắc CCCD' and 'Khai báo y tế', and a '+ Thêm nút' button. A PDF document 'Huong dan khai bao y te.pdf' is also attached. The 'Xem trước' (Preview) window shows a simulated chat conversation with a welcome message, the two buttons, the PDF document, and an image of police officers. Arrows point from labels on the right to these elements: 'Tin nhắn bắt đầu' points to the welcome message, 'Nút' points to the buttons, 'Tập tin' points to the PDF document, and 'Bài viết' points to the image.

2. VẬN HÀNH

2.3.2. Thiết lập menu

- Bước 1: Thiết lập menu chính
- Bước 2: Thiết lập menu nhanh
- Bước 3: Nhấn nút “Thiết lập” để lưu cài đặt

The screenshot displays the 'Thiết lập menu / Chỉnh sửa' (Menu Settings / Edit) interface in the Zalo chatbot management system. The interface is divided into a left sidebar with navigation options and a main content area for configuring menus.

Left Sidebar (Navigation):

- Tổng quan
- Người dùng
- Kịch bản tin nhắn
- Chatbot
- Tin nhắn chào mừng
- Thiết lập menu** (highlighted)
- Từ khóa
- Trả lời tự động
- Đường dẫn chia sẻ
- Thiết lập
- Hướng dẫn
- Báo lỗi & góp ý

Main Content Area (Menu Settings):

- Thiết lập menu nhanh** (Quick menu settings):
 - Tin cảnh giác: (toggle)
 - Tổ giác tội phạm: (toggle)
 - Khai báo y tế: (toggle)
 - Thêm mới (+) button
 - Tối đa 6 menu nhanh.
- Thiết lập menu chính** (Main menu settings):
 - Chọn cách hiển thị: Menu rút gọn | **Toàn bộ menu** | Menu v1
 - Thông tin chung: (toggle)
 - Giới thiệu: (toggle)
 - Tin tức mới nhất: (toggle)

Preview (Mobile View):

The preview shows a mobile chat interface for 'ZA Công An Demo'. The top navigation bar contains buttons for 'Tin cảnh giác', 'Tổ giác tội phạm', and 'Khai b...'. Below this is a 'Tin nhắn' (Message) input field. The main content area is divided into sections:

- Thông tin chung** (General Information):
 - Giới thiệu
 - Tin tức mới nhất
 - Tin truy nã
 - An ninh trật tự
 - Người tốt, việc tốt
 - An toàn giao thông
 - Test
- Thủ tục hành chính** (Administrative Procedures):
 - Cần cước công dân
 - Đăng ký, QL cư trú
 - Quản lý Xuất nhập cảnh
 - Đăng ký, QL xe cơ giới
 - Đăng ký, QL con dấu

Annotations:

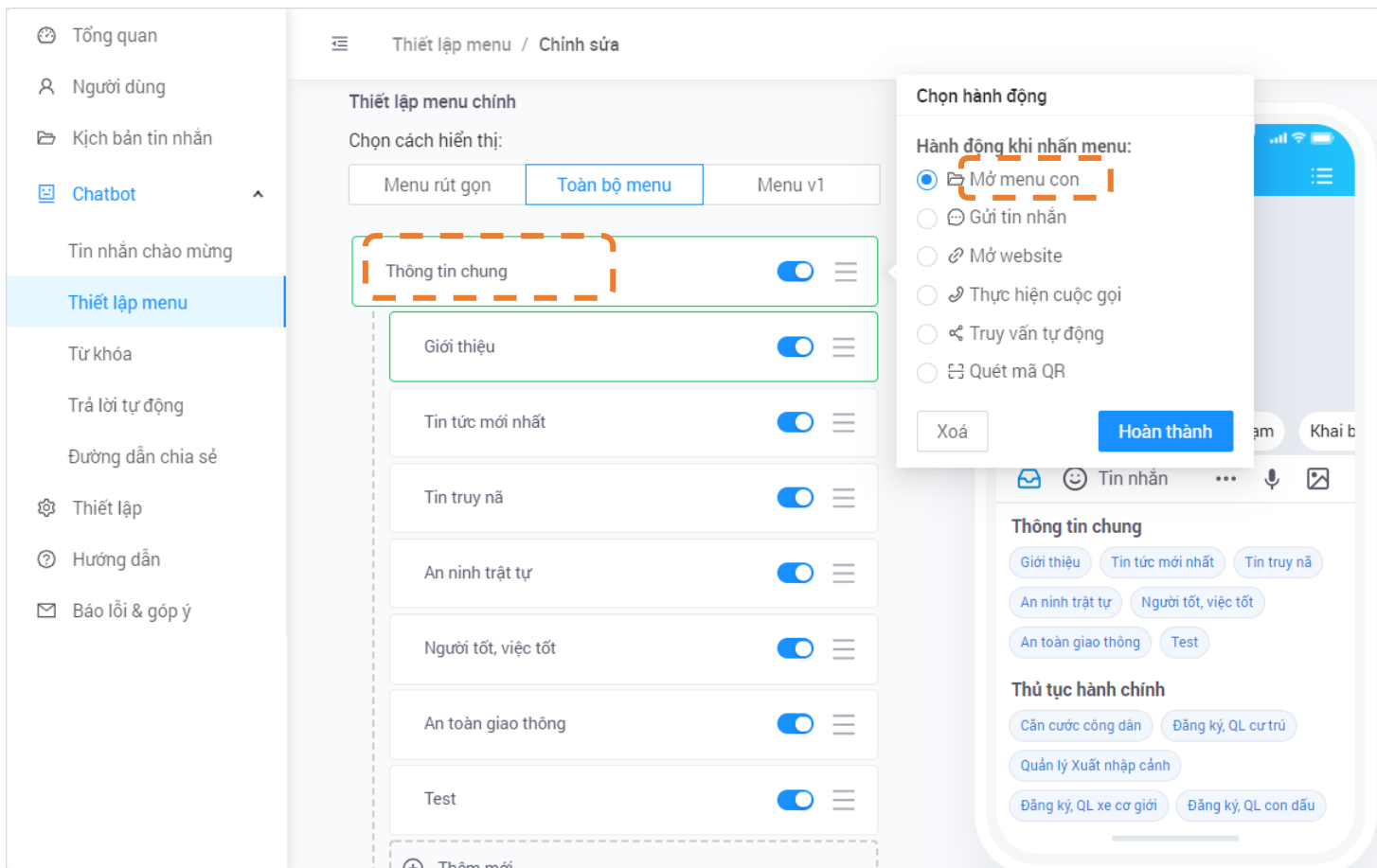
- An orange box labeled 'Thiết lập' (Settings) is located in the top right corner of the main content area.
- An orange box labeled 'Menu cha' (Parent menu) points to the 'Thông tin chung' (General Information) section in the main menu settings.
- An orange box labeled 'Menu con' (Child menu) points to the 'Tin tức mới nhất' (Latest News) section in the main menu settings.

2. VẬN HÀNH

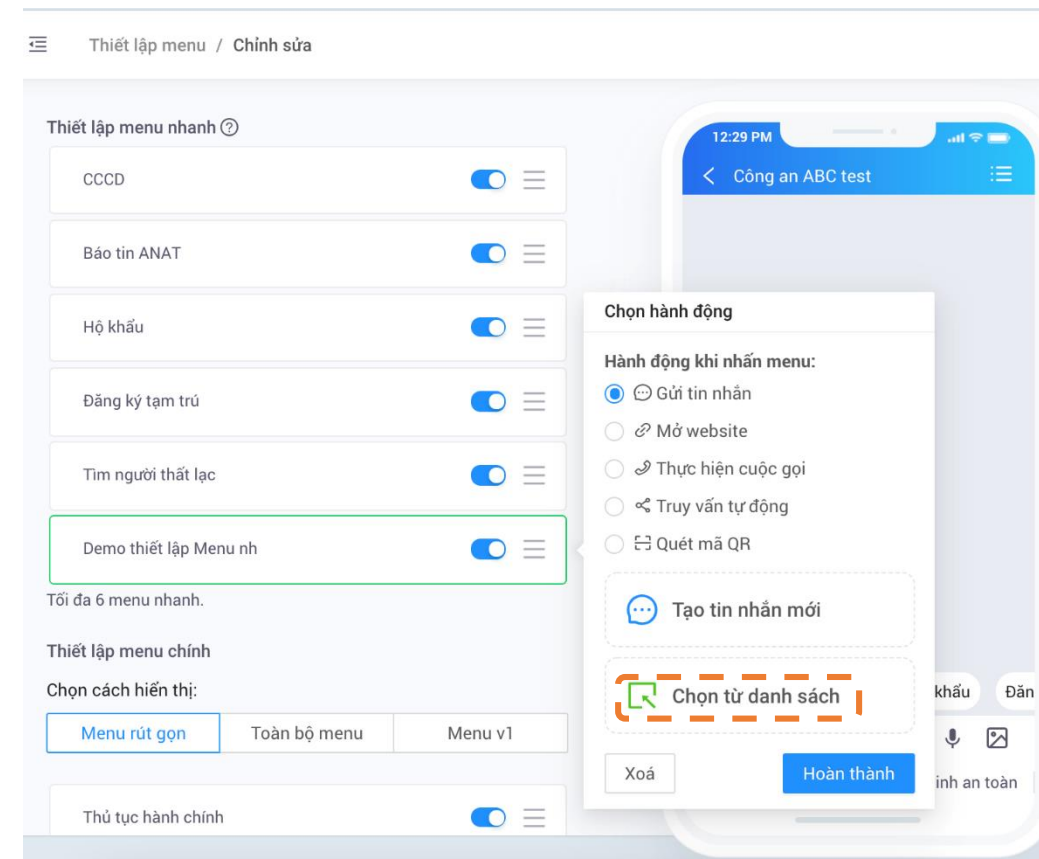
2.3.2. Thiết lập menu

- 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

2.3.2. Thiết lập menu

Hướng dẫn tạo các Kịch bản tin nhắn

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

Quản lý nội dung | Thống kê | Quản lý | Quảng cáo

Tổng quan | Người dùng | **Kịch bản tin nhắn** | + Thêm mới

Danh sách kịch bản tin nhắn

#	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"/>

Tin nhắn chào mừng | Thiết lập menu | Từ khóa | Trả lời tự động | Đường dẫn chia sẻ | Thiết lập | Hướng dẫn | Báo lỗi & góp ý

2. VẬN HÀNH

2.3.2. Thiết lập menu

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 illustrates the Zalo Chatbot configuration interface. On the left, a sidebar contains navigation options: 'Tổng quan', 'Người dùng', 'Kịch bản tin nhắn', 'Chatbot', 'Tin nhắn chào mừng', 'Thiết lập menu', 'Từ khóa', 'Trả lời tự động', 'Đường dẫn chia sẻ', 'Thiết lập', 'Hướng dẫn', and 'Báo lỗi & góp ý'. The main workspace shows a 'Kịch bản tin nhắn' (Message Flow) for 'Thủ tục đăng ký hộ khẩu thường trú' (Household registration procedure). It features a 'Tin nhắn bắt đầu' (Start message) and a 'Tin nhắn đã được gắn' (Attached messages) section. A 'Chỉnh sửa' (Edit) modal is open, displaying fields for 'Tên nút' (Button name), 'Hành động khi nhấn nút' (Action when button is pressed), and 'Hành động đi kèm' (Accompanying action). Annotations with arrows point to specific elements: 'Tin nhắn bắt đầu' (Start message), 'Nút' (Button), and 'Các nội dung có thể gửi kèm' (Content that can be sent with).

2. VẬN HÀNH

2.3.2 Thiết lập menu

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 image illustrates the process of configuring a menu item in the Zalo Official Account interface. The main window shows the 'Thiết lập menu' (Menu Setup) section, where a button is being configured. The modal window for editing the button shows the following settings:

- Chỉnh sửa** (Edit)
- Kiểu trả lời:** Văn bản (Response type: Text)
- Lưu phản hồi vào thông tin người dùng:** Chưa được chọn (Save response to user info: Not selected)
- Hành động khi nhập câu trả lời hợp lệ:** Thông báo cho quản trị viên (Action when valid response is entered: Notify administrator)
- Gắn tag:** phananh (Attach tag: phananh)
- Thông báo nếu phản hồi không hợp lệ:** Thông tin không hợp lệ. Vui lòng nhập lại (Notify if response is invalid: Invalid information. Please re-enter)
- Hoàn thành** (Complete)

The secondary screenshot on the right shows the 'Chat' section of the interface, where the search filter is set to 'phananh' and 'togiactoiapham', demonstrating the result of the tagging configuration.

2. VẬN HÀNH

2.3.3. Từ khóa

- Tạo kịch bản với từ khóa thường gặp để tối ưu hệ thống tự động trả lời cho Người quan tâm.
- 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, cấp mới, cấp đổi...
- 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 Zalo chatbot configuration interface for keywords. The main content area is titled "Từ khóa" and contains a table with the following columns: "Bật / Tắt", "Từ khóa", "Phản hồi", and "Hành động".

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

Below the table, a tooltip is displayed for the "Nội dung bắt đầu với:" field, listing the following options:

- Nội dung có chứa:
- Nội dung là:
- Nội dung bắt đầu với:

On the right side of the interface, a dropdown menu is open, showing the following options:

- Gắn tag
- Xóa tag
- Thiết lập thông tin người dùng
- Hủy thiết lập thông tin người dùng

In the top right corner, a blue button labeled "Tạo từ khóa" is highlighted with a dashed orange box.

2. VẬN HÀNH

2.2.3. 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.

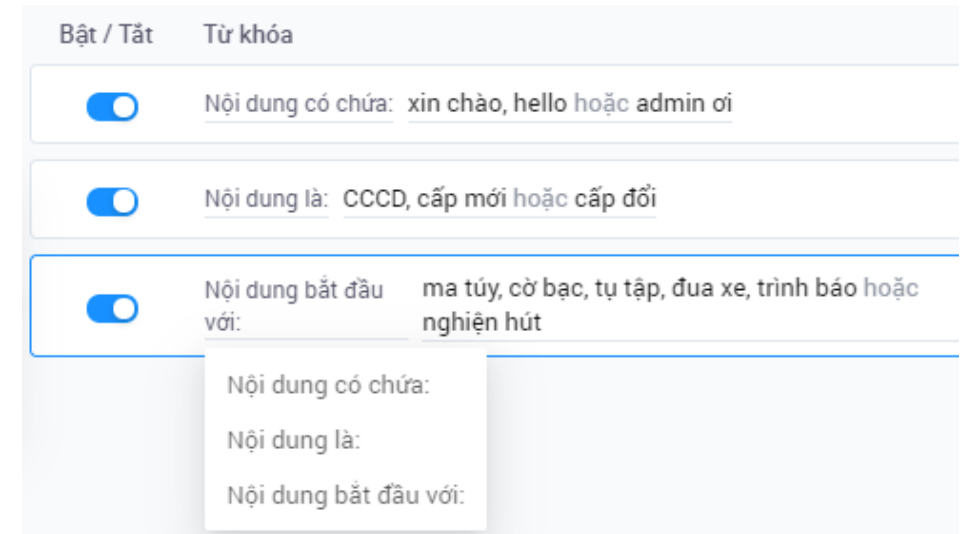
➤ **“Nội dung có chứa”:**

- 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.



2. VẬN HÀNH

2.2.4. Trả lời tự động

Hệ thống trả lời tự động được kích hoạt khi người dùng KHÔNG nhập đúng từ khóa.

Quản trị viên có thể tạo Hành động đi kèm là “Thông báo cho quản trị viên” để nhận được tin nhắn thông báo từ hệ thống khi có người liên hệ.

The screenshot displays the Zalo Official Account management interface. The top navigation bar includes the Zalo logo, 'Official Account BETA', and user information for 'ZA Công An De...'. The main menu on the left lists various management options, with 'Trả lời tự động' (Automatic replies) selected. The central workspace shows the configuration for a chatbot's automatic response, specifically the 'Chỉnh sửa' (Edit) screen for the 'Gặp quản trị viên' (Meet administrator) button. The 'Chỉnh sửa' modal window is open, showing the following configuration options:

- Tên nút:** Gặp quản trị viên
- Hành động khi nhấn nút:**
 - Gửi tin nhắn
 - Mở website
 - Thực hiện cuộc gọi
 - Đi đến kịch bản
- Hành động đi kèm:**
 - + Thêm hành động** (highlighted with a dashed orange box)
 - Gắn tag
 - Xóa tag
 - Thông báo cho quản trị viên (highlighted with a dashed orange box)
 - Thiết lập thông tin người dùng
 - Hủy thiết lập thông tin người dùng

2. VẬN HÀNH

2.4. QUẢN LÝ NỘI DUNG

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: Điền nội dung cho bài viết

Các nội dung có dấu (*) là bắt buộc

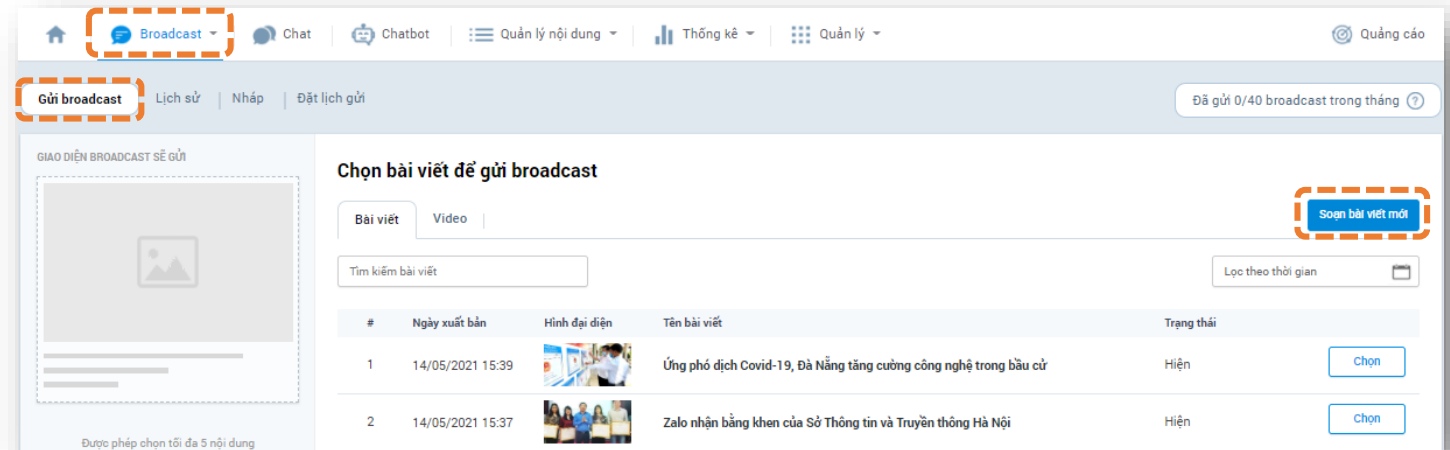
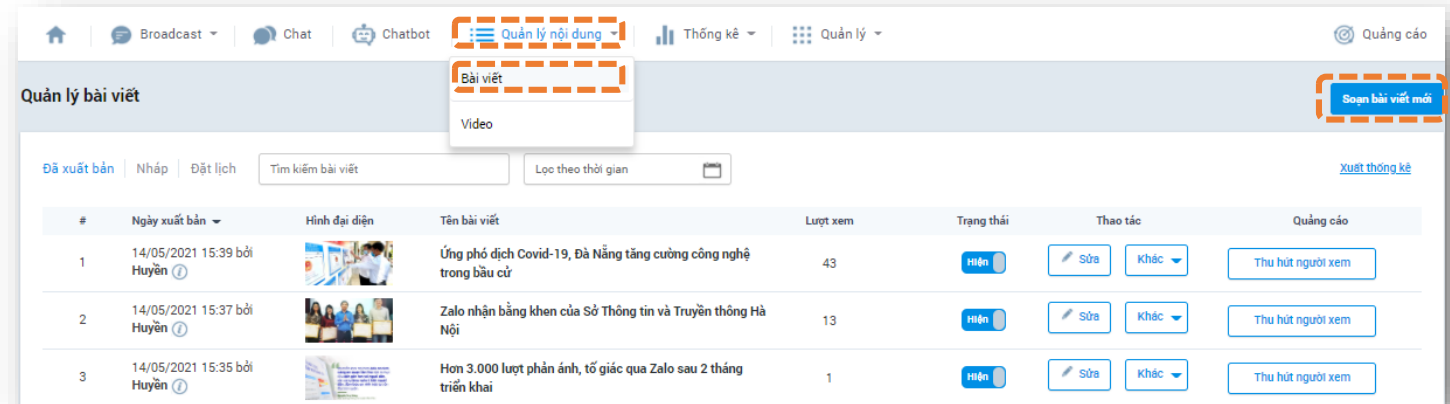
- Đối với Video: Dung lượng video tải lên tối đa là 50 MB
- Đối với Ảnh: Định dạng .png hoặc .jpg với kích thước 500x320 pixel, dung lượng tối đa 1MB

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

Để chỉnh sửa/ quản lý bài viết đã tạo, bạn có thể Chọn Quản lý nội dung → Bài viết / Video

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 không tạo được bài viết, chỉ nên sử dụng tối đa 10 ảnh/ bài.



2. VẬN HÀNH

2.4. QUẢN LÝ NỘI DUNG






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 ảnh/ video trong bài viết

Xuất bản

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)

← × Hỗ trợ ZOA Cơ Quan Nh...



Video/ Ảnh đại diện

Tiêu đề

Bộ Y tế và các tỉnh thành nâng cao biện pháp phòng chống dịch dị lể

Trích dẫn

15:21 14/05/2021

Tối 27/4, Bộ Y tế và nhiều tỉnh thành như Hà Nội, Đà Nẵng... đồng loạt ra khuyến cáo phòng chống dịch Covid-19 cho người dân trên tài khoản Zalo chính thức.

Nội dung

Theo Bộ Y tế, dịch bệnh Covid-19 trên thế giới đang diễn biến rất phức tạp, số lượng người mắc bệnh và người chết tiếp tục gia tăng đáng báo động, đồng thời đã phát hiện các trường hợp mắc bệnh nhập cảnh trái phép vào Việt Nam.

2. VẬN HÀNH

2.5. BROADCAST

Bấm **Chọn** vào bài viết cần gửi (tối đa 5 bài viết/ mỗi lần broadcast) → “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.

The screenshot shows the Zalo Broadcast management interface. At the top, there are navigation tabs: "Gửi broadcast" (highlighted), "Lịch sử", "Nhập", and "Đặt lịch gửi". A status bar indicates "Đã gửi 0/40 broadcast trong tháng".

On the left, under "GIAO DIỆN BROADCAST SẼ GỬI", there are three article thumbnails:

- "Triển khai quyết liệt các biện pháp phòng, chống dịch bệnh COVID-19..."
- "Tổ truy vết thần tốc giữa tâm dịch Hải Dương"
- "Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đáp ứng yêu cầu xây dựng lực..."

 Below these is a note "Đã chọn 3/5 nội dung".

The main area is titled "Chọn bài viết để gửi broadcast". It has tabs for "Bài viết" and "Video", and a "Sơ soạn bài viết mới" button. A search bar "Tìm kiếm bài viết" and a filter "Lọc theo thời gian" are present.

#	Ngày xuất bản	Hình đại diện	Tên bài viết	Trạng thái	
1	04/03/2021 16:01		Tổ truy vết thần tốc giữa tâm dịch Hải Dương	Hiện	Bỏ chọn
2	04/03/2021 15:36		Triển khai quyết liệt các biện pháp phòng, chống dịch bệnh COVID-19, không để lây lan vào cơ sở giam giữ, quản lý	Hiện	Bỏ chọn
3	14/12/2020 15:11		Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đáp ứng yêu cầu xây dựng lực lượng Công an cách mạng, chính quy, tinh nhuệ, hiện đại vào năm 2030	Hiện	Bỏ chọn

At the bottom, there are checkboxes for "CHỌN ĐỐI TƯỢNG GỬI" and "ĐẶT LỊCH GỬI", and buttons for "Lưu nhập" and "Gửi broadcast" (highlighted).

The screenshot shows a Zalo broadcast message from "Công an tỉnh Hà Nam" sent at 6:00 on 21/04/2021. The message includes a photo of police officers and the following text:

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 cứ 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)

The bottom of the message shows a "Tin nhắn" input field and various icons.

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

2. VẬN HÀNH

2.5. BROADCAST

Lưu ý khi gửi tin broadcast

- ***Vì 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.

- ***Vì 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. Theo quy định mới của Zalo Official Account vào ngày 1/10/2020:

- 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.

- ***Vì 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.

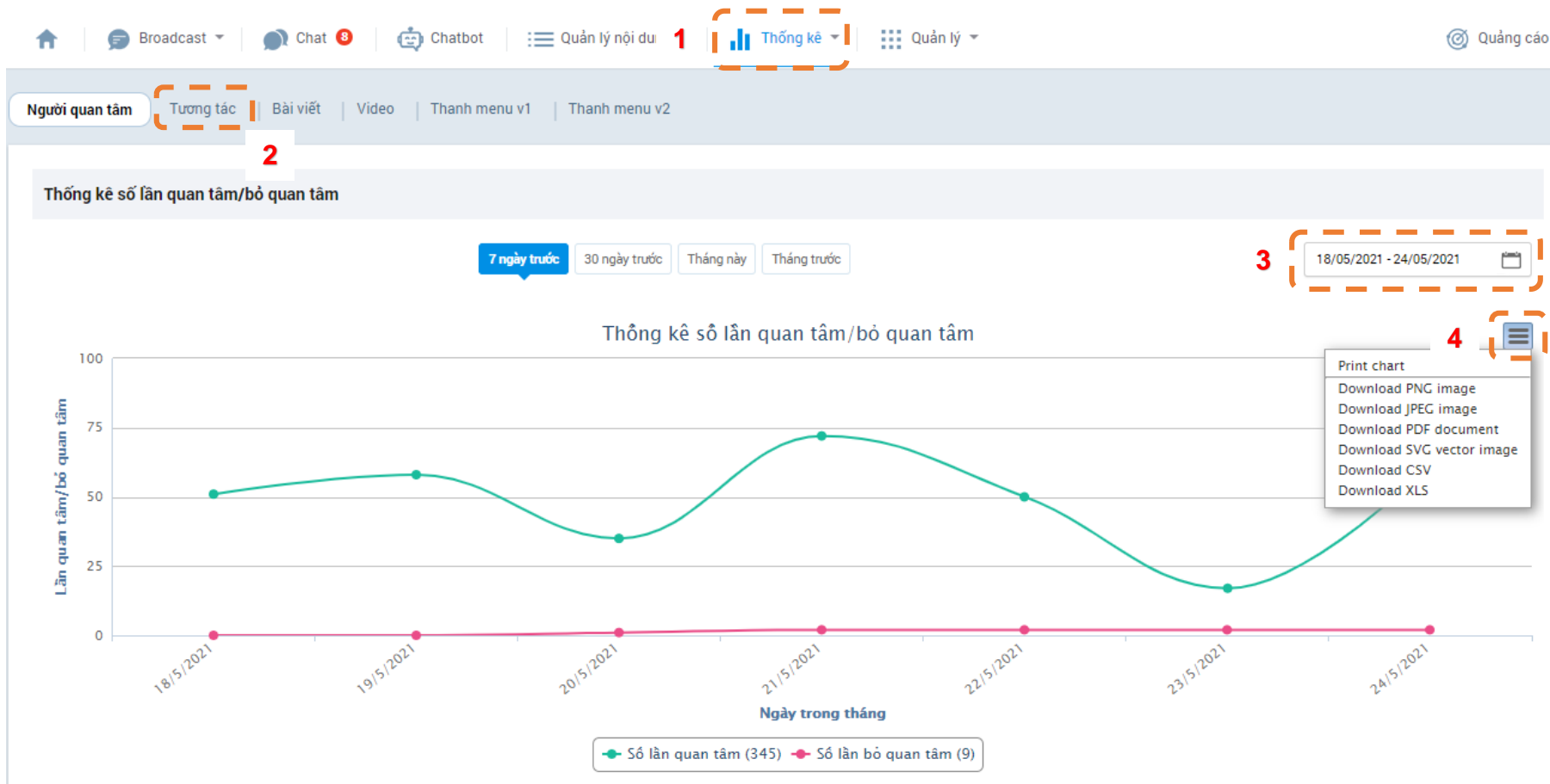
2. VẬN HÀNH

2.6. THỐNG KÊ

Là trang 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



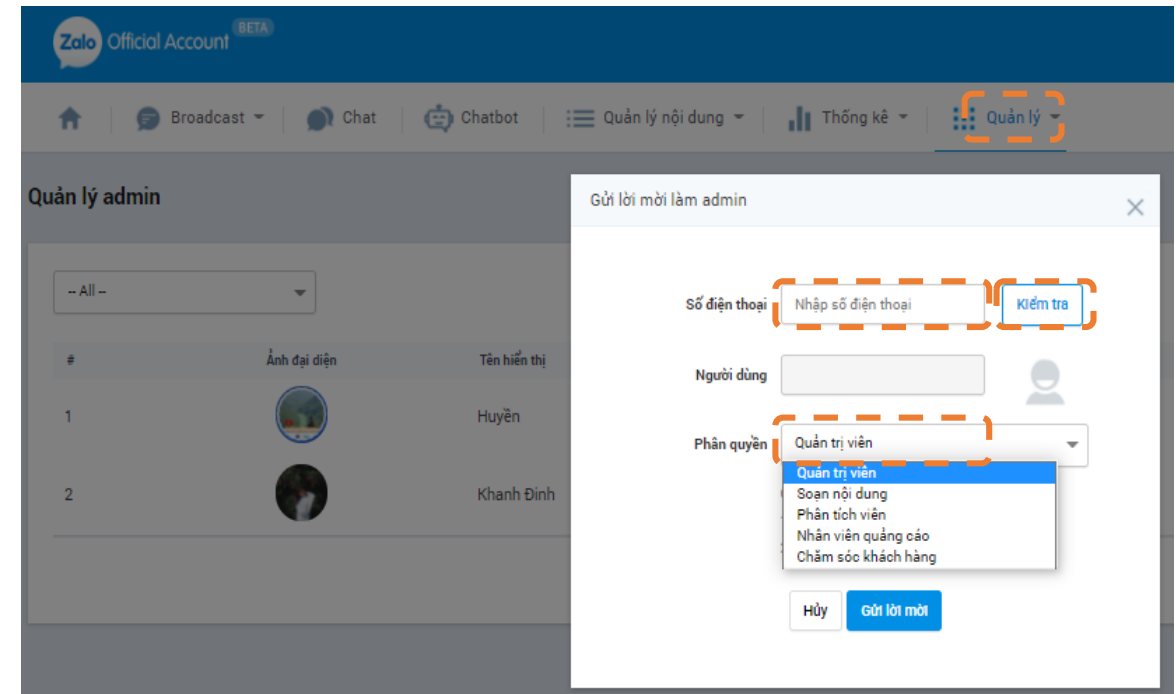
2. VẬN HÀNH

2.7. QUẢN LÝ

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 khách hàng
- **Nhân viên quảng cáo:** Sử dụng các chức năng hỗ trợ cho việc tự chạy quảng cáo cho OA trên Zalo



QUẢNG BÁ OFFICIAL ACCOUNT CHO NGƯỜI DÂN

3. QUẢNG BÁ OFFICIAL ACCOUNT CHO NGƯỜI DÂN

CÁCH 1: MỜI NGƯỜI QUAN TÂM TỪ OA

- Mời bạn bè quan tâm OA: tối đa 20 người/ngày. Admin chỉ được nhập số điện thoại mời quan tâm có trong danh bạ Zalo. Cách này chỉ phù hợp để mời cán bộ trong cơ quan.
- Cách thực hiện: **Quản lý** → **Người quan tâm** → **Mời người quan tâm**

The screenshot displays the Zalo Official Account management dashboard. At the top, there's a navigation bar with 'Zalo Official Account BETA', a notification bell, the account name 'ZA Công An De...', location 'Huyện', and country 'VN'. Below this is a secondary navigation bar with icons for Broadcast, Chat (14), Chatbot, Quản lý nội dung, Thống kê, and Quản lý. The 'Quản lý' menu is highlighted with a dashed orange box. A dropdown menu is open from 'Quản lý', listing options: Thông tin tài khoản, Người dùng (highlighted with a dashed orange box), Quản lý admin, Tin nhắn hệ thống, and Lịch sử hoạt động. On the right side of the dashboard, the 'Mời người quan tâm' button is also highlighted with a dashed orange box. The main content area shows 'Người quan tâm' (Followers) with sub-tabs for 'Danh sách mời' and 'Đã chặn'. A search bar is present with 'Tổng số: 129' and a search icon. Below the search bar is a table of followers.

#	Ảnh đại diện	Tên hiển thị	Thao tác
1		Diêu 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

CÁCH 2: CHIA SẺ LÊN NHẬT KÝ, BẠN BÈ

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

Cách lấy mã QR: Quản lý → Thông tin tài khoản → Thông tin chung → Tải mã QR

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.

The screenshot shows the Zalo Official Account management dashboard. The top navigation bar includes 'Quản lý' (Management) with a red '1' next to it. The main menu on the left has 'Thông tin chung' (General Information) highlighted with a red '2'. The account details section shows the Official Account ID: 2616972554801345801, Name: Hỗ trợ ZOA Cơ Quan Nhà Nước, and a QR code. At the bottom, there are buttons for 'Tải mã QR' (Download QR code) and 'Làm mới' (Refresh), with a red '3' next to the QR code area.

The screenshot shows the Zalo Official Account management dashboard. The top navigation bar includes 'Quản lý' (Management) with a red '1' next to it. The main menu on the left has 'Thiết lập tài khoản' (Account Setup) highlighted with a red '2'. The account setup section shows the Official Account URL: https://zalo.me/hotrocqnn with a red '3' next to it. A dropdown menu is open on the right, listing options: 'Thông tin tài khoản' (Account Information) with a red '1', 'Người dùng' (Users), 'Quản lý admin' (Admin Management), 'Xác thực OA' (OA Verification), 'Tin nhắn hệ thống' (System Messages), and 'Lịch sử hoạt động' (Activity History).

3. QUẢNG BÁ OFFICIAL ACCOUNT CHO NGƯỜI DÂN

CÁCH 3: HƯỚNG DẪN NGƯỜI DÂN TRA CỨU TRÊN ĐIỆN THOẠI

- Tra theo từ khóa tên OA
- Quét mã QR của OA



- Chia sẻ OA này tới bạn bè
- Xem mã QR của OA
- Bỏ quan tâm
- Báo xấu

KẾT NỐI KỸ THUẬT (NÂNG CAO)

4. KẾT NỐI KỸ THUẬT

Phù hợp với các đơn vị cần định danh người dân, cần trả kết quả khác nhau, riêng biệt cho từng người dân.

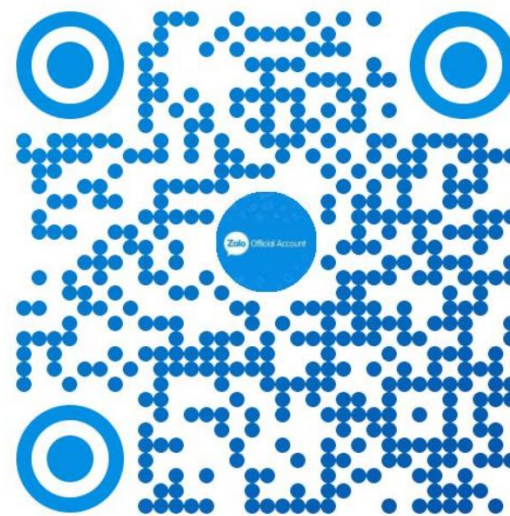
- Cần thực hiện bởi lập trình viên
- Cần webhook, server
- Zalo hướng dẫn tài liệu kỹ thuật, quý cơ quan có nhân viên kỹ thuật thực hiện thao tác kết nối
- Tham khảo thêm tại:
 - <https://developers.zalo.me>
 - <https://developers.zalo.me/docs/api/official-account-api-147>





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.