
Chatbot Category

cÃi c hÆ° á»»ng dá^o«n liÃ^an quan tá»»i chat bot

Contents

Chatbot	1
<i>Hng dn cu hình chatbot - robot chat</i>	1
<i>Hng dn s dng smartchat thu thp thông tin khách hàng t ng</i>	4
<i>Hng dn thêm chatbot khi ang chat vi khách hàng [Version 2]</i>	6

Chatbot

Cách hướng dẫn quản lý chat bot

Hướng dẫn cấu hình chatbot - robot chat

Chức năng Chat Bot cho phép Quý khách thiết lập các câu trả lời tự động, Quý khách có thể thiết lập các rule robot nhận diện câu hỏi và trả lời chat tự động Khách hàng.

I. Cấu hình Chat Bot

Quý khách nhập vào tài khoản mục cấu hình Chat Bot, Quý khách vào Menu, tìm mục Quản lý Chat bot >> Chat bot

*** Cách vào Menu :

Để Quý khách sử dụng giao diện cũ, menu nằm phía bên trái, quý khách chỉ cần kéo xuống và chọn ứng dụng cũ vào cấu hình

Để Quý khách sử dụng giao diện mới, Quý khách click vào biểu tượng 3 dấu gạch (

) nằm phía trên cùng bên trái để mở ra menu chính

Click nút Thêm chat bot tiến hành tạo rule mới cho Chat bot, Quý khách có thể tạo nhiều tùy chọn, càng nhiều tùy chọn thì Chat bot trả lời càng chính xác.

Khi thêm Chat bot cần khai báo 3 mục :

Tiêu đề : Tên rule để nhận

Chat bot trả lời : đây sẽ là nội dung chat bot trả lời chat với Khách hàng khi thả tùy chọn

Từ khóa : khai báo các từ khóa và rule Chat bot nhận diện câu hỏi.

Tiêu đề:

Hướng dẫn đăng ký tên miền

Chat bot trả lời:

vui lòng vào pavietnam.vn để đăng ký

Từ khóa:

hướng dẫn[*](đăng ký|register)[*](domain|tên miền)

mục t khóa h thng cho phép khai báo filter nh sau:

[s] : Bt u câu hi bng cm t

[*] : Bt k cm t

| : khp vi 1 trong các cm t. Vi nhieu cm t xin vui lòng thêm ()

[e] : kt thúc câu hi cm t

VD 1: khách hàng hi 1 s câu nh sau

1. xin chào, xin vui lòng hng dn tôi gii quy t vn này

2. hello, please help me some thing

3. chào bn, xin bn có th hng dn giúp tôi gii quy t vn này c không

thì có th khai báo 1 rule filter nhn din cho 3 câu hi trên nh sau :

[*](xin chào|hello|chào bn)[*](hng dn|help me)[*]

Sau khi khai báo xong filter , Quý khách có th kim tra li xem filter va set hot ng có úng không bng chc ng "Th chat bot".

Danh sách chat bot

#	Tên Chat Bot	Cú Pháp	Độ ưu tiên	Xóa
1	hướng dẫn đăng ký	hướng dẫn[*]đăng ký	<input type="text" value="0"/> (0->9)	X
2	cài app như thế nào,chỉ tôi cài app,cài app thế nào,tôi không biết cài app	cai app nhu the nao,chi toi cai app,cai app the nao,toi khong biet cai app	<input type="text" value="0"/> (0->9)	X
3	Hướng dẫn đăng ký tên miền	hướng dẫn[*](đăng ký register)[*] (domain tên miền)	<input type="text" value="0"/> (0->9)	X

Thêm chat bot

Thủ chat bot hướng dẫn tôi đăng ký tên miền

Send

- hướng dẫn[*](đăng ký|register)[*](domain|tên miền): anh/chị muốn đăng ký dịch vụ gì
- hướng dẫn[*]đăng ký: vui lòng vào pavietnam.vn để đăng ký

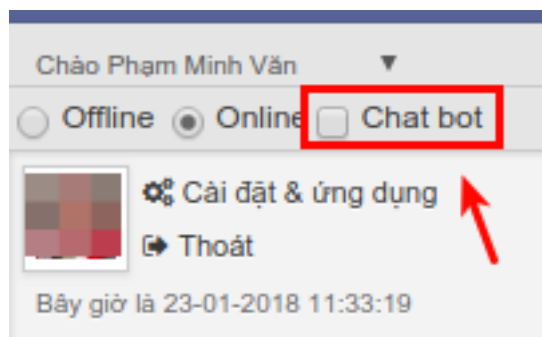
nh hình trên sau khi khai báo các filter và test thì h thng s cho bit câu chat s khp vi rule filter nào. Trong trng hp 1 câu chat khp vi nhiu rule thì h rule th hin trên cùng s c s dng tr robot tr li.

u tiên ca rule s cn c vào 2 yu t

Thông s u tiên (set ct " u tiên"). Giá tr t 0->9, 0 là u tiên thp nht, 9 là u tiên cao nht. Ch s dài ca rule. Trong trng hp nhiu rule (khp vi câu chat) có cùng u tiên thì rule nào dài hn s u tiên hn

II. S dng Chat Bot

s dng c chat bot, Quý khách cn kích hot chat bot bng cách ng nhp vào user -> sau ó góc phía trên bên trái, Quý khách check vào mc "Chat bot" chat bot hot ng, khi không mun s dng nã Quý khách b check



i vi giao din mi (V2), Quý khách vào menu và tích on tính nng chatbot lên



Khi chat bot ang c kích hot, và có cuc chat c h thng chuyn cuc chat cho nhân viên này thì chat bot s hot ng và t ng tr li ngay c khi nhân viên này cha kt ni chat vi Khách hàng.

Hướng dẫn sử dụng smartchat thu thập thông tin khách hàng tự động

Smart Chat là 1 bot cho phép bạn thu thập thông tin Khách hàng trực khi kết nối chat vì nhân viên một cách tự nhiên.

Hệ thống bot sẽ chat hỏi khách hàng một số thông tin bạn cần như nhu cầu của khách, tên, email, số điện thoại.

Sau đó dựa vào nhu cầu của Khách hàng mà bot có thể kích hoạt kênh bán hàng trực tiếp khách hàng hoặc chuyển thành chat với nhân viên tiếp tục hỗ trợ.

Sử dụng, trước tiên bạn cần tạo 1 bot mới trong mục smart chat. : Vào Menu >> Quản lý Chat Bot >> Smart Chat >> Click nút "Thêm Smart Chat"

*** Cách vào Menu :

Đối với Quý khách sử dụng giao diện cũ (V1), click menu sẽ nằm phía bên trái, quý khách chỉ cần kéo xuống và chọn ứng dụng cần vào cụ thể hình ảnh

Đối với Quý khách sử dụng giao diện mới (V2), Quý khách click vào biểu tượng 3 dấu gạch (

) nằm phía trên cùng bên trái để mở ra menu chính

B1 : Bước đầu tiên, bạn nhập các thông tin cần thiết của bot

Smart Chat (*) : Tên bot

Sử dụng chat bot nhận định câu hỏi (*) : có thực tính "kết hợp chat bot sau khi kết thúc "

Không tích chọn : Sau khi smart chat hỏi thông tin khách hàng xong sẽ chuyển chat ngay cho nhân viên hỗ trợ

Tích chọn : Sau khi kết thúc smart chat, bot sẽ nhận định câu trả lời ưu tiên của khách hàng xác định nhu cầu và thực thi chat bot. Lưu ý : chat bot phải có cụ thể hình ảnh trước, xem hướng dẫn

B2 : Tip theo, bn s cài t các ni dung câu hi bot s dng hi thông tin khách hàng

H thng cung cp sn 5 loi câu hi c nh bào gm :

welcome : câu chào hi khách hàng u tiên, cng dùng s dng xác nh nhu cu ca khách. Khi khách tr li câu hi u tiên này, câu tr li ca khách s c s dng kích hot chat bot (thuc tính "kt hp chat bot sau khi kt thúc" B1 phi c chn)

fullname : câu hi xin thông tin tên y ca khách hàng

email : câu hi xin thông tin a ch email khách hàng

tel : câu hi xin thông tin s in thoi khách hàng

address : câu hi xin thông tin a ch khách hàng

- Trên mi câu hi h thng cung cp 3 ô nhp liu. Bn có th nhp ti a 3 câu hi bot la chn ngu nhiên s dng.

- ng vi mi câu hi s có 3 ct cu hình:

Th t : u tiên câu hi nào s xut hin trc, s càng nh càng u tiên.

Nhp sai : cho phép khách nhp sai ti a bao nhiêu ln. nu khách nhp sai thông tin bot s yêu cu khách nhp li, ni dung bot s ly mc khai báo "Thông báo khi nhp sai" . Thuc tính này set bng 0 thì h thng không kim tra nhp sai

không hin th : Tích chn bot không a ra câu hi ti mc này.

Thông tin thêm :

Nhóm giúp câu hỏi của bot tự nhiên hơn. Phần nội dung câu hỏi hệ thống hỗ trợ sử dụng các từ khóa sau: [DAY], [DATE], [DATETIME], [FULLNAME], [EMAIL]

1. [DAY]: buổi sáng, buổi trưa, buổi chiều, buổi tối
+ 3h - 10h: Buổi sáng
+ 11h - 13h: Buổi trưa
+ 14h - 17h: Buổi chiều
+ 18h - 02h: Buổi tối

2. [DATE]: hiển thị dd-mm-YYYY
VD: 14-05-2019

3. [DATETIME]: hiển thị dd--mm-YYYY H:i:s
VD: 14-05-2019 11:18:25

4. [FULLNAME]: hiển thị tên của khách hàng

5. [EMAIL]: hiển thị email của khách

Lưu ý : sử dụng tính năng Smartchat, Quý khách khi cài đặt hình thức chat là Smartchat trong phần cấu hình "Cài đặt giao diện & màu sắc"

Sau đây là demo tính năng Smart chat kết hợp với chatbot khách hàng

Hướng dẫn thêm chatbot khi đăng chat với khách hàng [Version 2]

Tính năng này chỉ có trên giao diện V2. Cho phép Quý khách và chat với khách hàng và có thể thêm

chatbot. Trong quá trình chat các câu hỏi nào thông qua Quý khách có thể click add ngay để chatbot cho các tình huống tương tự sau.

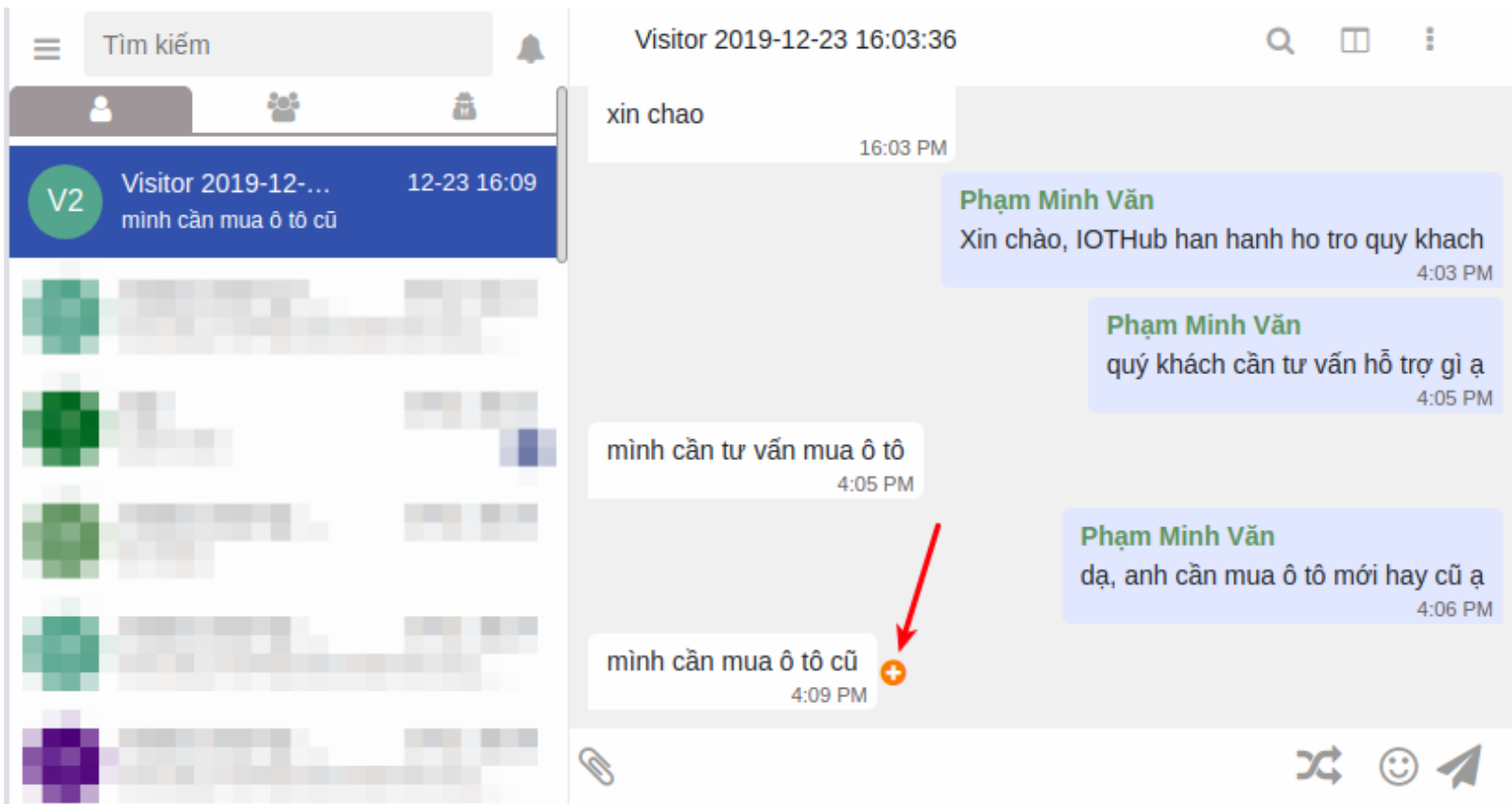
Sử dụng. Quý khách cần phải bật chatbot trên tài khoản cá nhân. Vào Menu, kéo xuống dưới và tích chọn mục Chatbot



Có 2 cách thao tác thêm chatbot khi đang chat với khách hàng

Cách 1 :

- Nhấn chuột vào vùng tin nhắn của khách hàng sẽ xuất hiện icon dấu +, Quý khách click vào để thêm chatbot



- Hệ thống sẽ tự động lấy nội dung tin nhắn làm tiêu đề cho chatbot

- Quý khách cần nhập thêm keyword (có thể copy toàn nội dung tin nhắn làm keyword), và rule do Quý khách tạo ra cho trường hợp này.

- Nhập phần trả lời bên dưới

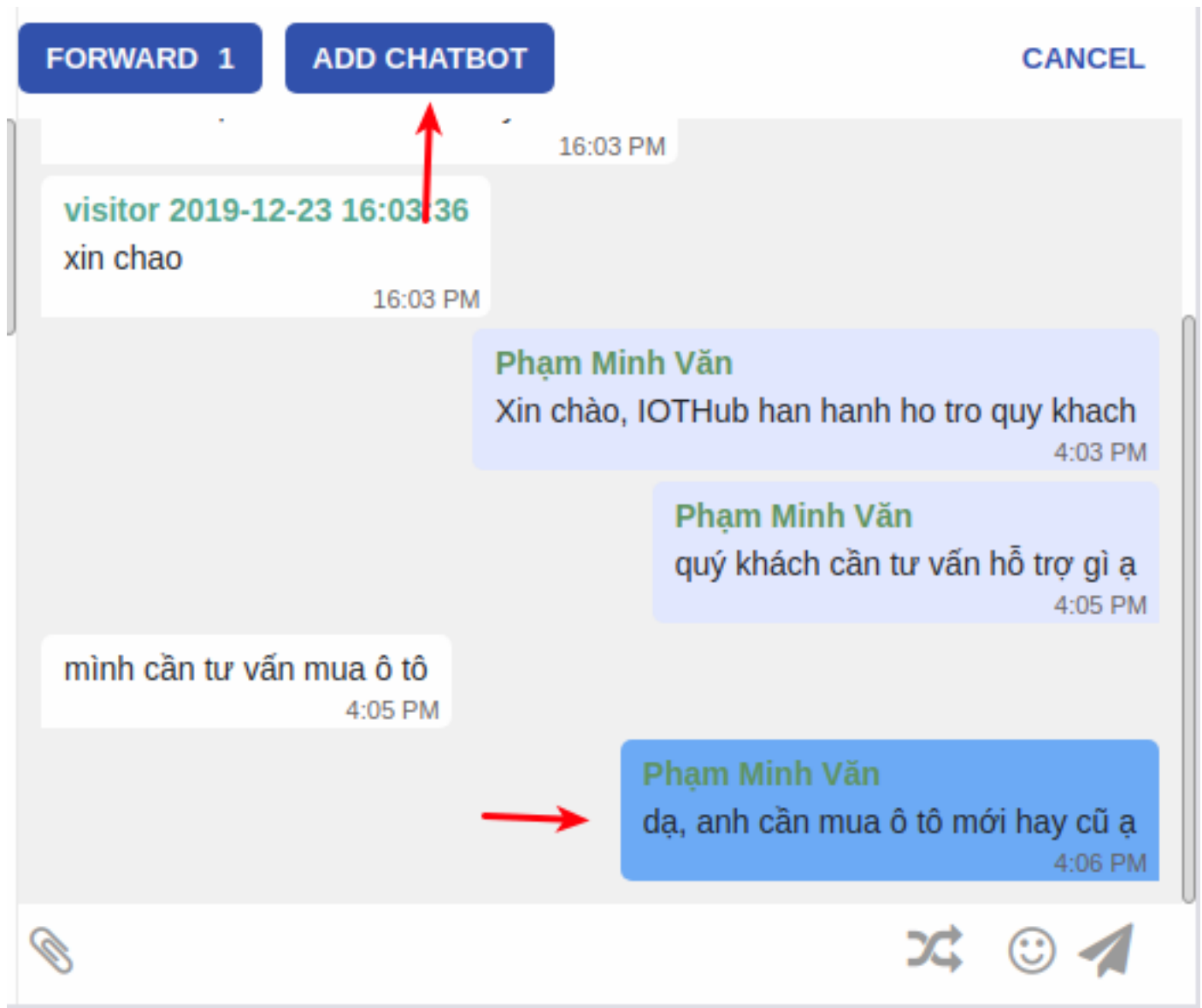
- Nhấn nút Save / Save and Run

Nút Save : hệ thống sẽ lưu thành 1 rule trong chatbot

Nút Save and Run : Hệ thống sẽ lưu thành 1 rule trong chatbot và lấy nội dung đó ra phản hồi chat với khách hàng

Cách 2:

- Quý khách chọn vùng tin nhắn của mình (đã chat với khách hàng), sau đó click nút "Add chatbot" Phía trên



- Hệ thống sẽ tự động lấy nội dung tin nhắn này làm câu trả lời cho chatbot
- Quý khách cần nhập thêm tiêu đề, và keyword cho chatbot theo rule Quý khách đưa ra cho trường hợp này.
- Nhấn nút Save để lưu lại chatbot

Xem video hướng dẫn add chatbot trong lúc chat