

HƯỚNG DẪN VẬN HÀNH ZALO OFFICIAL ACCOUNT

Dành cho người dùng mới,
Đã tạo thành công Zalo Official Account (OA) Doanh nghiệp

Mục lục

1

Bắt đầu

- Đăng nhập
- Điều hướng trang quản lý OA

2

Tính năng cơ bản

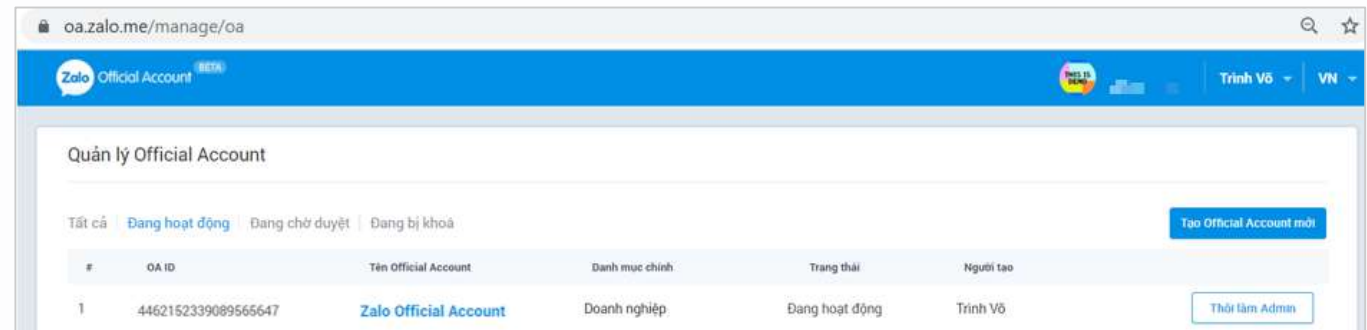
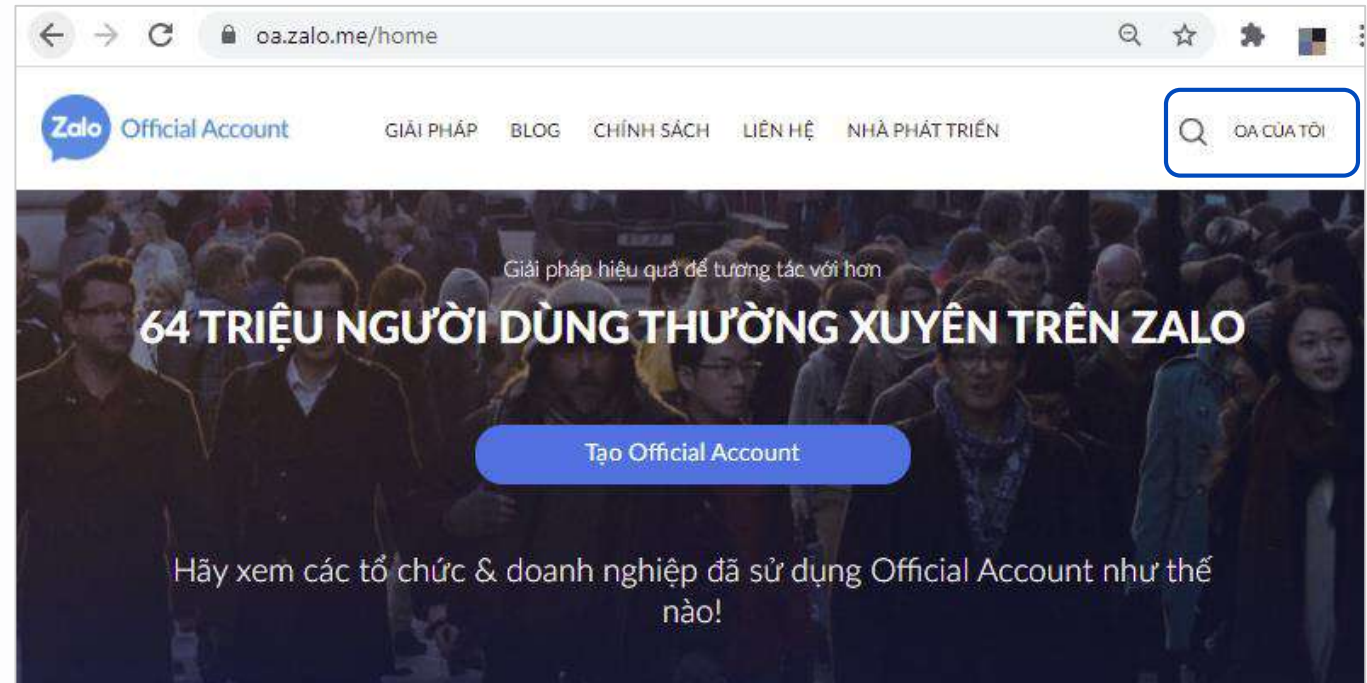
- Quản lý admin
- Thiết lập thông tin OA
- Chat
- Trả lời tự động đơn giản
- Thanh menu
- Tạo bài viết
- Gửi broadcast

A decorative graphic consisting of two solid blue rectangles. One rectangle is vertical and positioned on the left side of the slide, extending from the top to the bottom. The other rectangle is horizontal and positioned at the top, extending from the left edge to the right edge. They meet at the top-left corner, forming an L-shape.

01 Bắt đầu

Đăng nhập
Điều hướng trang quản lý OA

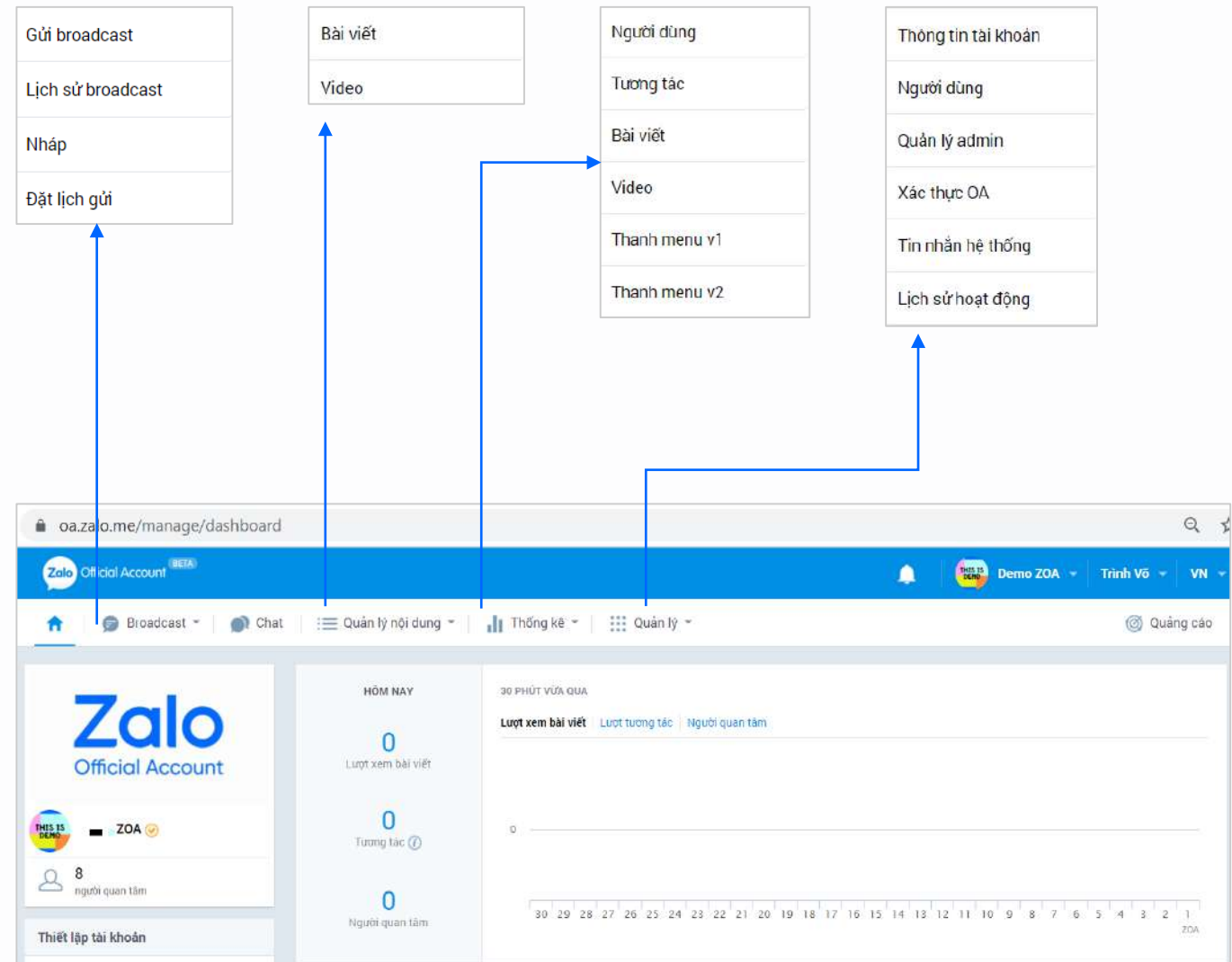
- Truy cập oa.zalo.me
 - Chọn **OA CỦA TÔI**
 - Đăng nhập tài khoản Zalo (nếu được yêu cầu)
- Chọn OA cần quản lý
 - Mặc định khi đăng nhập, hệ thống sẽ hiển thị tab **Đang hoạt động**.
 - Để xem danh sách OA mới tạo và chưa được duyệt, chọn tab **Đang chờ duyệt**.
- Lưu ý
 - Dãy số **OA ID** là duy nhất và cố định với mỗi OA
 - Thông tin “Người tạo” là thông tin tài khoản Zalo tạo OA ban đầu và không thể thay đổi.



Trang quản lý OA

Tổng quan các tab:

- Broadcast: Gửi tin hàng loạt đến người quan tâm (OA → nhiều khách hàng đã quan tâm OA).
- Chat: Gửi tin 1:1 với khách hàng (OA → 1 khách hàng).
- Quản lý nội dung: Soạn nội dung & đăng tải bài viết/video.
- Thống kê: Tổng quan các thông số hoạt động/tương tác của OA.
- Quản lý: Thiết lập, cập nhật thông tin giới thiệu của OA, quản lý admin & người quan tâm.



02 Tính năng cơ bản

Quản lý admin

Thiết lập trang thông tin OA

Chat

Trả lời tự động đơn giản

Tạo bài viết

Gửi broadcast

Quản lý admin

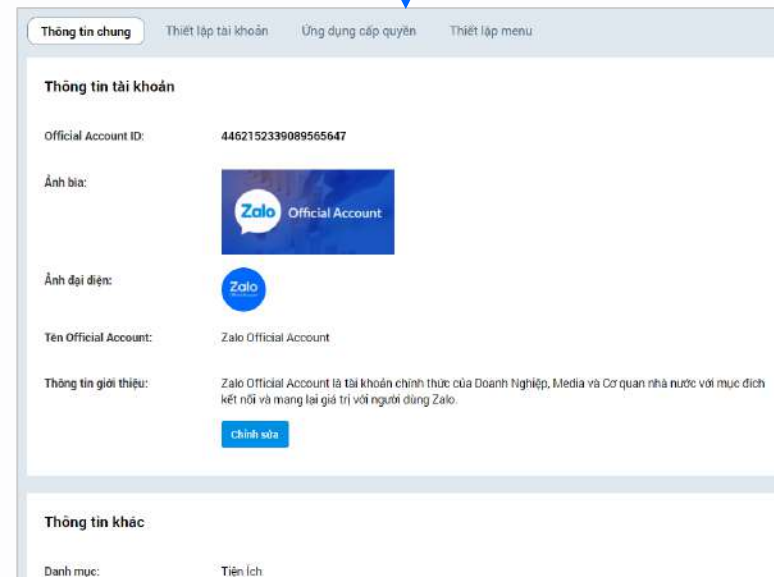
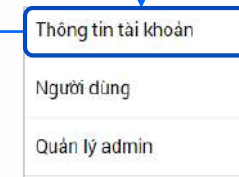
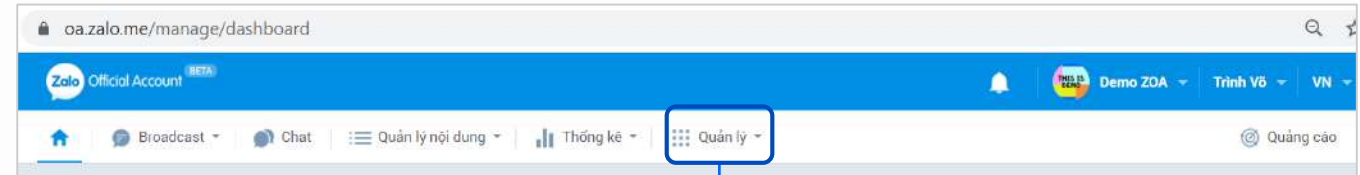
- Đây là tính năng giúp OA quản lý nhiều nhân viên (admin) bằng cách:
 - Cho phép nhiều tài khoản Zalo (nhiều số điện thoại khác nhau) cùng quản lý 1 OA.
 - Thêm mới/ Xóa/ Cập nhật quyền truy cập OA đối với từng admin.
- Có 5 loại phân quyền và mỗi admin (SĐT) chỉ được phân 1 quyền duy nhất
 - Quản trị viên
 - Soạn nội dung
 - Chăm sóc khách hàng
 - Phân tích viên
 - Nhân viên quảng cáo
- Lưu ý
 - Đối với OA tạo mới, người tạo sẽ có phân quyền đầu là **Quản trị viên**.
 - Xem thêm hướng dẫn chi tiết về chức năng phân quyền tại [đây](#).

The image shows two screenshots of the Zalo Official Account management interface. The top screenshot shows the main dashboard with a navigation menu where 'Quản lý' (Manage) is highlighted. A dropdown menu is shown with options: 'Người dùng' (Users), 'Quản lý admin' (Admin Management), and 'Xác thực OA' (Verify OA). The bottom screenshot shows the 'Quản lý admin' page, which contains a table listing the current administrators.

#	Ảnh đại diện	Tên hiển thị	Loại admin
1		Tuyết Nhi	Chăm sóc khách hàng
2		Le Minh Quoc	Quản trị viên

Thiết lập trang thông tin OA

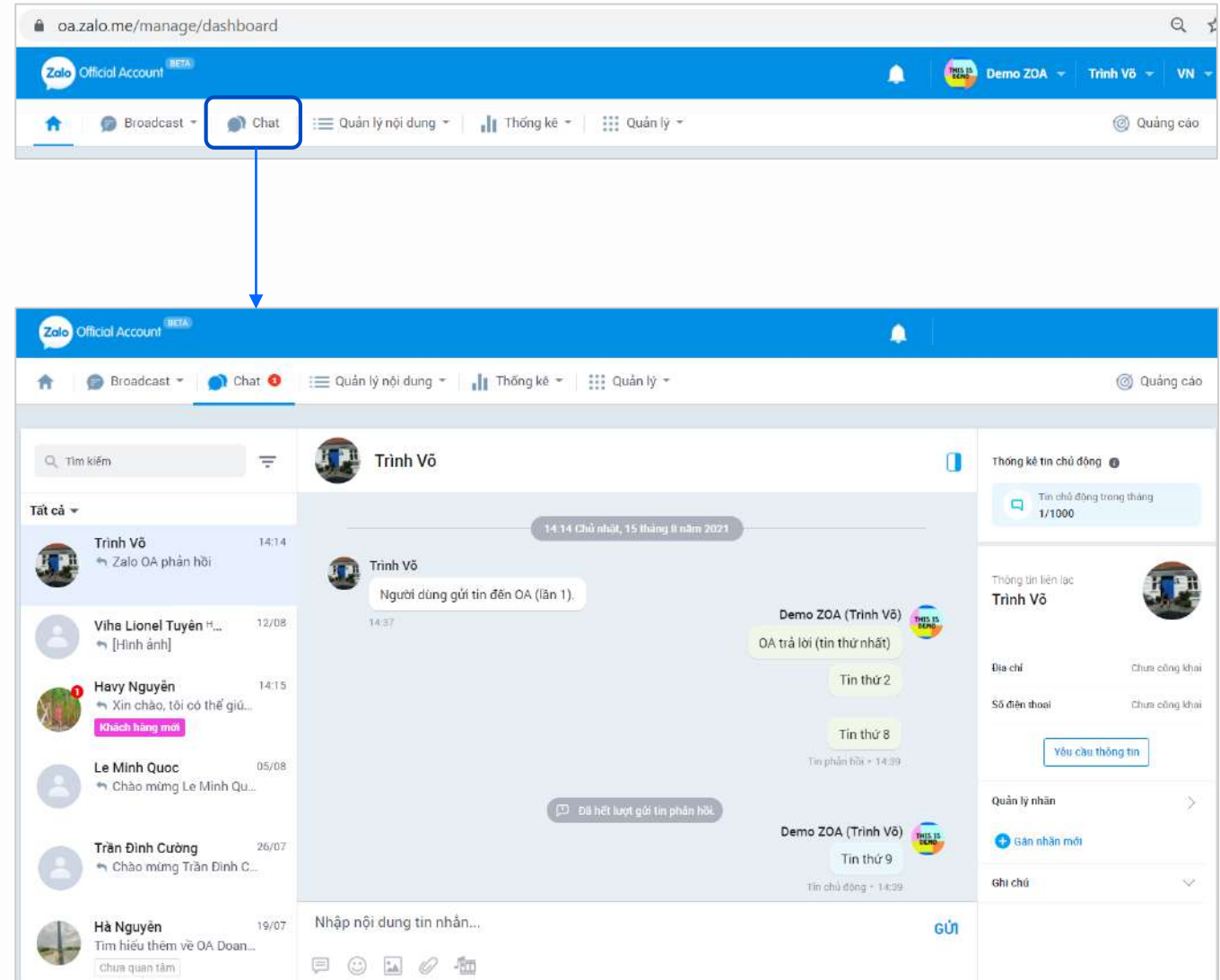
- Trang thông tin OA là nơi khách hàng mới tìm hiểu về OA, bao gồm:
 - Tên, hình ảnh, mô tả OA
 - Tình trạng xác thực
 - Các thông tin khác: địa chỉ, thời gian hoạt động, bài viết.
- Để thực hiện cập nhật nội dung tại trang này, truy cập Quản lý → Thông tin chung.
- Lưu ý:
 - Đối với các nội dung tại mục **Thông tin tài khoản**, thông tin cập nhật sẽ cần được duyệt bởi Zalo OA.
 - Để được xác thực, vui lòng xem thêm hướng dẫn chi tiết tại [đây](#).



Giao diện trang thông tin OA khi người dùng truy cập



- OA có thể truy cập mục Chat để tương tác/ trả lời khách hàng.
- Khi OA trả lời, hệ thống sẽ tự động phân loại tin OA gửi theo 2 nhóm:
 - Tin phản hồi (miễn phí): Là các tin OA trả lời trong vòng 48h kể từ thời điểm gần nhất người dùng gửi tin, nhưng không quá 8 tin.
 - Tin chủ động: Là các tin từ tin thứ 9 hoặc tin gửi sau 48h.
- Lưu ý:
 - Xem thêm các loại tin của OA tại [đây](#).



Trả lời tự động đơn giản



- Đây là tính năng giúp OA trả lời nhanh khách hàng dựa trên 1 số kịch bản đơn giản, bao gồm:

- Lời chào: Gửi tin chào mừng đến khách hàng khi quan tâm OA (người quan tâm mới).
- Trả lời tự động: Gửi tin trả lời tự động khi khách hàng nhắn tin đến OA, thích hợp khi OA đang trong kì nghỉ và không thể phản hồi chat.
- Truy vấn tự động: Thiết lập trả lời tự động dựa theo từ khóa truy vấn (ví dụ #lienhe).

- Lưu ý:

- Xem thêm hướng dẫn thiết lập truy vấn tự động tại [đây](#).

The screenshot shows the 'oa.zalo.me/manage/dashboard' interface. A blue navigation bar at the top contains 'Zalo Official Account BETA', a search icon, and user information 'Demo ZOA', 'Trình Võ', and 'VN'. Below the navigation bar are icons for 'Broadcast', 'Chat', 'Quản lý nội dung', 'Thống kê', and 'Quản lý'. A blue box highlights the 'Quản lý' icon, with an arrow pointing to a dropdown menu containing 'Thông tin tài khoản', 'Người dùng', and 'Quản lý admin'. Another arrow points from 'Thông tin tài khoản' to a sub-menu with 'Thiết lập tài khoản', 'Ứng dụng cấp quyền', and 'Thiết lập menu'. The 'Thiết lập tài khoản' option is highlighted with a blue box. Below this, the 'Lời chào' (Greeting) is set to 'Chào mừng bạn đến với OA của chúng tôi trên Zalo.' and the 'Trả lời tự động' (Automatic reply) is set to 'Xin lỗi, tôi đang trong kì nghỉ lễ.' The 'Truy vấn tự động' (Automatic query) section contains a table with three entries:

#	Cú pháp	Nội dung	Theo tác
1	#cuphaptruyvan_lienket	 Tiêu đề (tối đa 150 ký tự) - Mô tả (tối đa 300 ký tự). - Trong lúc thiết lập, OA có thể nhấn vào nút Lấy thông tin để tự động điền phần tiêu đề và mô tả. - Tỷ lệ ảnh bìa an toàn là 14:9	Sửa Xóa
2	#cuphaptruyvan_hinhanh	 [OA-Truy vấn] Nội dung mô tả đi kèm hình ảnh (tối đa 150 ký tự)	Sửa Xóa
3	#cuphaptruyvan_vanban	[OA-Truy vấn] Nội dung văn bản (tối đa 500 ký tự) khi thiết lập Truy vấn dạng Tin nhắn văn bản.	Sửa Xóa

Thanh menu

- Đây là tính năng giúp khách hàng tương tác nhanh với OA thông qua khung chat trên ứng dụng Zalo.
- Để thiết lập thanh menu, truy cập Quản lý → Thông tin tài khoản → Thiết lập menu.
- Chọn Thiết lập menu v2 để tối ưu hóa các lựa chọn hiển thị.
- Lưu ý:
 - Xem thêm hướng dẫn thiết lập thanh menu tại [đây](#).

The screenshot shows the Zalo Official Account management interface. At the top, there's a navigation bar with 'Quản lý' (Management) highlighted. A dropdown menu from 'Quản lý' shows 'Thông tin tài khoản' (Account Information), 'Người dùng' (Users), and 'Quản lý admin' (Admin Management). Below this, the 'Thiết lập menu' (Menu Setup) option is selected. The main content area shows 'Thiết lập menu v2' as the active version. It includes a warning about version compatibility and a table for 'Thiết lập menu nhanh' (Quick Menu Setup).

Tên Mục	Loại tương tác	Chi tiết	Thao tác
Menu nhanh 2	Mở trang web	https://oa.zalo.me	Sửa Ẩn Xóa

Below this, there's a 'Thiết lập menu chính' (Main Menu Setup) section with a 'Chọn Template' dropdown set to 'Hiện thị menu rút gọn' (Compact menu display). A second table shows the main menu items:

Tên Mục	Loại tương tác	Chi tiết	Thao tác
OA Doanh nghiệp	Menu cha		Sửa Ẩn Xóa Menu con
Tính năng	Mở trang web	https://oa.zalo.me	Sửa Ẩn Xóa
Liên hệ	Mở trang web	https://oa.zalo.me	Sửa Ẩn Xóa

To the right, three mobile app screenshots show the resulting menu in a chat interface. The first shows a compact menu with 'OA Doanh...', 'Tính năng', and 'Liên hệ'. The second shows a similar menu with 'Menu nhanh 2'. The third shows a more detailed menu with 'OA Doanh nghiệp', 'Giới thiệu OA', 'Đặt tên OA', 'Xác thực OA', 'Tính năng', and 'Liên hệ'.

Giao diện thanh menu hiển thị trên ứng dụng Zalo

Tạo bài viết

- Bài viết là công cụ giúp OA tạo các nội dung chứa nhiều thông tin và tối ưu hóa trải nghiệm đọc cho khách hàng trên ứng dụng Zalo.
- Để tạo mới & chỉnh sửa bài viết đã tạo, truy cập “Quản lý nội dung” → Bài viết.
- Lưu ý:
 - Xem thêm hướng dẫn tạo bài viết tại [đây](#).

The image shows a screenshot of the Zalo Official Account management dashboard. At the top, there is a navigation bar with 'Quản lý nội dung' (Content Management) highlighted. Below it, a dropdown menu shows 'Bài viết' (Articles) and 'Video'. The main content area displays a table titled 'Quản lý bài viết' (Manage Articles) with columns for ID, Publish Date, Thumbnail, Article Title, Views, Status, Actions, and Advertisements.

#	Ngày xuất bản	Hình đại diện	Tên bài viết	Lượt xem	Trạng thái	Thao tác	Quảng cáo
1	27/07/2021 11:37 bởi Trần Đình Cường		Chọn loại tài khoản Zalo OA phù hợp	23	Hiện	Sửa, Xóa, Nhắc	Yêu hỏi người xem
2	26/07/2021 09:03 bởi Trần Đình Cường		Giới thiệu về Zalo Official Account	27	Hiện	Sửa, Xóa, Nhắc	Đang hoạt động
3	18/07/2021 16:29 bởi Trình Vũ		Chọn loại tài khoản Zalo OA phù hợp	14	Hiện	Sửa, Xóa, Nhắc	Thu hút người xem
4	18/07/2021 13:14 bởi Trình Vũ		Giới thiệu về Zalo Official Account	45	Hiện	Sửa, Xóa, Nhắc	Thu hút người xem

Giao diện xem bài viết trên ứng dụng Zalo



Gửi broadcast

- Broadcast là tính năng giúp OA gửi nội dung hàng loạt đến tất cả khách hàng đang quan tâm OA (người quan tâm).
- Để thực hiện gửi broadcast, Truy cập “Broadcast” → “Gửi Broadcast”.
- Lưu ý:
 - Xem thêm hướng dẫn tạo broadcast tại [đây](#).

The image shows a sequence of screenshots illustrating the broadcast process. At the top, the dashboard at oa.zalo.me/manage/dashboard is shown with the 'Broadcast' menu highlighted. A dropdown menu is shown with 'Gửi broadcast' selected. Below, the 'Gửi broadcast' interface is displayed, showing options for 'Bài viết' and 'Video', a search bar, and a table of recent broadcasts. To the right, a mobile app screenshot shows a broadcast notification from 'Ngân hàng BIDV' with a promotional banner for 'THỎA SỨC MUA SẮM HOÀN TIẾN THẢ GA'.

Giao diện người quan tâm nhận broadcast trên ứng dụng Zalo

#	Ngày xuất bản	Hình đại diện	Tên bài viết	Trạng thái
1	27/07/2021 11:37		Chọn loại tài khoản Zalo OA phù hợp	Hiện
2	26/07/2021 09:03		Giới thiệu về Zalo Official Account	Ẩn
3	18/07/2021 16:29		Chọn loại tài khoản Zalo OA phù hợp	Hiện
4	15/07/2021 13:14		Giới thiệu về Zalo Official Account	Hiện



Scan me for more info

Cảm ơn bạn

Nếu có thắc mắc hoặc cần hỗ trợ, vui lòng quét mã QR hoặc truy cập
oa.zalo.me/lienhe