

TÀI LIỆU TẶNG KÈM

Xây hệ thống chăm sóc KH tự động — Cẩm nang triển khai

Tài liệu tặng kèm — checklist, lỗi thường gặp & mẫu copy-paste để bạn tự dựng.

 **Đăng ký kênh + comment 'TÀI LIỆU' để nhận bản đầy đủ.**

Bốn khối bạn sẽ dựng

24/7 chăm khách không nghỉ — bạn ngủ, hệ thống vẫn chạy

Điểm hay nhất: nó chạy hai mươi bốn trên bảy. Bạn đi ngủ, hệ thống vẫn đọc tin, vẫn soạn trả lời, vẫn đăng bài và vẫn báo về cho bạn. <#0.3#> Và đừng lo, chúng ta không viết một dòng thần chú phức tạp nào, tất cả gói gọn trong bốn khối rất dễ hiểu.

- App tư vấn: AI soạn tin, người duyệt
- Tự động đăng chéo bài qua nhiều trang
- Tự bình luận và trả lời khách
- Thông báo Telegram hai chiều

Đây là bản đồ đường đi. Khối một, app tư vấn, nơi trí tuệ nhân tạo soạn tin còn con người bấm duyệt. Khối hai, tự động đăng chéo một bài qua nhiều trang. Khối ba, tự bình luận và trả lời khách ngay dưới bài. Khối bốn, thông báo về Telegram theo hai chiều. <#0.3#> Xong bốn khối này, bạn có một trợ lý chăm khách không bao giờ mỏi tay.

Ba tầng, một dòng chảy

Hiểu đường đi của một tin nhắn trước khi code

Trước khi xây, hãy nhìn tổng thể. Hệ thống chia làm ba tầng. <#0.3#> Tầng một là các kênh mạng xã hội, nơi khách thực sự nhấn tin và bình luận. Tầng hai là một máy chủ trung gian luôn bật, đóng vai người gác cổng đứng ở giữa. Tầng ba là app điều khiển, nơi bạn và nhân viên ngồi làm việc.

Đường đi của một tin nhắn

Khách nhấn

Máy chủ nhận & lưu

AI soạn nháp

Người duyệt

Gửi trả khách

Cụ thể là năm bước. Khách nhấn tin. Máy chủ trung gian nhận được gần như tức thì và lưu lại. Trí tuệ nhân tạo đọc ngữ cảnh rồi soạn một câu trả lời nháp. Nhân viên nhìn bản nháp, sửa nếu cần, rồi bấm duyệt. Cuối cùng câu trả lời được gửi về đúng kênh mà khách đang chờ. <#0.3#> Nhớ kỹ chữ duyệt, đó là linh hồn của cả hệ thống.

“Máy soạn, người quyết. Đừng bao giờ để bot tự bấm gửi khi chưa ai nhìn qua.” — Kim chỉ nam thiết kế

Đây là nguyên tắc số một tôi muốn bạn khắc cốt: máy soạn, người quyết. <#0.5#> Trí tuệ nhân tạo rất giỏi, nhưng nó vẫn có thể hiểu sai ý khách. Một câu trả lời vô duyên gửi thẳng đi có thể làm mất một đơn hàng. Vì thế, luôn để một con người bấm nút cuối cùng, ít nhất là trong giai đoạn đầu.

App tư vấn: AI soạn, người duyệt

Biến hộp thư hỗn loạn thành hàng chờ gọn gàng

Vào khối một, trái tim của cả hệ thống, app tư vấn khách hàng. <#0.3#> Nhiệm vụ của nó nghe đơn giản mà quan trọng: biến một hộp thư hỗn loạn thành một hàng chờ gọn gàng, nơi mỗi tin của khách đều đã có sẵn một câu trả lời nháp chờ bạn duyệt.

AI soạn một câu trả lời thế nào

Đọc lịch sử chat

Ghép luật + bảng giá riêng

Gọi mô hình ngôn ngữ

Trả bản nháp cho NV

Bên trong, việc soạn tin đi qua bốn bước. Đầu tiên nó đọc lại lịch sử trò chuyện để hiểu khách đang hỏi gì. Sau đó nó ghép thêm bộ luật nghiệp vụ và bảng giá của riêng bạn vào lời nhắc. Rồi nó gọi tới một mô hình ngôn ngữ để viết câu trả lời. Cuối cùng, bản nháp hiện lên màn hình cho nhân viên. <#0.3#> Chính bộ luật và bảng giá riêng là thứ khiến bot trả lời đúng ngành, chứ không chung chung.

Để bản nháp nghe như người thật

- Cho AI xem ví dụ tin thật đã trả lời tốt
- Viết luật rõ: khi nào báo giá, khi nào chuyển người
- Nhồi giọng thương hiệu vào lời nhắc
- Cấm bot tự xưng mình là bot

Muốn bản nháp hay, có mấy mẹo. Cho trí tuệ nhân tạo xem vài chục ví dụ tin thật mà nhân viên giỏi đã trả lời, nó sẽ bắt chước rất nhanh. Viết luật thật rõ: khi nào được báo giá, khi nào phải chuyển cho người thật. Nhồi giọng thương hiệu vào lời nhắc để câu văn nghe đúng chất bạn. Và một điều nhỏ mà quan trọng: dặn nó tuyệt đối không tự xưng mình là bot.

Ba chế độ duyệt

Duyệt tay — An toàn

người xem mọi tin trước khi gửi

Tự động — Nhanh

bot gửi tin dễ, ca khó thì chuyển

Người trực — Linh hoạt

trang nhạ cảm để NV tự trả lời

Khi đã tin tưởng, bạn có thể chọn một trong ba chế độ duyệt. Duyệt tay, an toàn nhất, người xem mọi tin trước khi gửi. Tự động, nhanh, bot tự gửi những câu đơn giản, gặp ca khó mới chuyển cho người. Hoặc người trực, với những trang nhạ cảm thì tắt hẳn bot cho nhân viên tự trả lời. <#0.3#> Lời khuyên của tôi: bắt đầu bằng duyệt tay, rồi nới dần khi thấy bot đủ chín.

Một bài — phủ nhiều trang

Đăng chéo · tự comment · tự trả lời khách

Sang khối hai và ba, phần khiến nhiều người thích nhất: tự động đăng chéo và bình luận. <#0.3#> Ý tưởng rất gọn: bạn soạn một bài một lần, hệ thống tự nhân bản nó ra nhiều trang, tự thả bình luận đầu tiên, rồi tự trả lời khi khách hỏi bên dưới.

Một bài lan ra nhiều trang

Chọn bài gốc

Tải cả ảnh & video kèm tiếng

Đăng lại qua từng trang

Hẹn giờ tự comment

Đăng chéo đi qua bốn bước. Chọn bài gốc bạn muốn lan toả. Hệ thống tải về đầy đủ ảnh và video kèm theo. Và đây là một cái bẫy: nếu chỉ lấy đường dẫn video qua cửa chính thức, nhiều khi video bị bóc mất tiếng, nên mẹo là tải nguyên đoạn video kèm âm thanh rồi đăng lại. Sau đó bài được đăng lần lượt qua từng trang. Cuối cùng, hẹn giờ ít phút sau để tự thả bình luận đầu tiên.

Tự trả lời comment — 5 lớp an toàn

- Bỏ qua bình luận của chính mình
- Chặn trùng bằng khoá trong cơ sở dữ liệu
- Không trả lời nối tiếp chuỗi của mình
- Từ nhạy cảm → báo người, không tự đáp
- Bỏ qua comment quá ngắn hoặc chỉ emoji

Phần tự trả lời bình luận nguy hiểm hơn bạn nghĩ, vì bot rất dễ tự nói chuyện với chính nó thành một vòng lặp vô tận. Nên tôi dựng năm lớp chống lặp. Bỏ qua bình luận của chính mình. Chặn trùng bằng một khoá trong cơ sở dữ liệu. Không bao giờ trả lời nối vào chuỗi mà mình vừa nói. Gặp từ nhạy cảm thì báo cho người thật thay vì tự đáp. Và bỏ qua những bình luận quá ngắn hay chỉ có emoji. <#0.3#> Thiếu mấy lớp này, bot sẽ bình luận loạn xạ cả đêm.

1 → N soạn một lần, phủ khắp các trang — thời gian đăng bài gần như bằng không

Kết quả của khối này: một lần soạn, phủ khắp mọi trang. Thời gian bạn bỏ ra để đăng bài gần như về không, mà độ phủ thì nhân lên nhiều lần. <#0.3#> Đây chính là đòn bẩy giúp một người làm được việc của cả một đội.

Điện thoại rung — bạn biết ngay

Thông báo Telegram hai chiều

Khối bốn là sợi dây nối hệ thống với túi quần của bạn: thông báo Telegram. <#0.3#> Dù đang ở đâu, khi có việc cần, điện thoại bạn sẽ rung lên với đúng thông tin quan trọng, và bạn có thể xử lý ngay trên đó.

Đúng việc, đúng lúc

- Có khách mới nhắn tới

- Ca khó cần chuyển cho người thật
- Kèm tóm tắt: hàng gì, đi đâu, số điện thoại
- Nút duyệt / từ chối ngay trong khung chat

Con bot Telegram sẽ báo cho bạn mấy việc. Có khách mới vừa nhắn tới. Có ca mà bot thấy khó, cần một con người tiếp quản. Mỗi thông báo kèm một bản tóm tắt gọn: khách hỏi hàng gì, gửi đi đâu, số điện thoại là bao nhiêu. <#0.3#> Và ngay dưới tin nhắn là hai cái nút, duyệt hoặc từ chối, bạn bấm là câu trả lời bay đi, không cần mở máy tính.

Khi Telegram im lặng thất bại

- Máy chủ có thể bị chặn gọi thẳng Telegram
- Thông báo hồng âm thầm, không báo lỗi
- Giải pháp: định tuyến qua một trạm chuyển tiếp

Một cái bẫy tôi từng dính, xin chia sẻ để bạn né. Nhiều nhà cung cấp máy chủ âm thầm chặn kết nối thẳng ra Telegram. Hậu quả rất khó chịu: thông báo thất bại trong im lặng, không một dòng báo lỗi, còn bạn thì cứ tưởng mọi thứ vẫn chạy ngon. <#0.3#> Cách chữa là định tuyến thông báo qua một trạm chuyển tiếp trung gian đặt ở nơi không bị chặn. Nhớ điều này, bạn tiết kiệm được cả buổi mò mẫm.

Đừng để lộ chìa khoá

Sai một ly, mất cả nhà

Bây giờ tới phần mà tôi xin bạn đừng bỏ qua, dù nó không hào nhoáng: bảo mật. <#0.5#> Toàn bộ sức mạnh vừa rồi đều dựa trên những chiếc chìa khoá bí mật, tức là mã truy cập các nền tảng. Để lộ một chiếc, người khác có thể chiếm trang, đọc tin của khách, hoặc gửi bậy dưới danh nghĩa của bạn.

Giữ chìa khoá đúng chỗ

- Không viết chìa khoá thẳng trong mã nguồn
- Cất riêng vào tệp cấu hình ngoài, mã hoá
- Không đẩy tệp bí mật lên kho mã chung
- Chia sẻ: che đường dẫn, cấu trúc, mã khoá thật

Bốn luật vàng để giữ chìa khoá. Một, tuyệt đối không gõ mã bí mật thẳng vào mã nguồn, dán vào đó là quên mất rồi lộ. Hai, cất chúng vào một tệp cấu hình riêng nằm ngoài, tốt nhất là mã hoá lại. Ba, không bao giờ đẩy tệp bí mật đó lên kho mã dùng chung. Bốn, khi làm video hay chia sẻ như thế này, che hết đường dẫn thật, cấu trúc thư mục và mã khoá. <#0.3#> Đúng như video này, bạn học được cách làm mà không hề thấy một chìa khoá nào của tôi.

“Chìa khoá để trong két, không dán lên cửa. Chia sẻ ý tưởng — giấu bí mật.” — Nguyên tắc bảo mật

Gói lại trong một câu: chìa khoá để trong két, không dán lên cửa. <#0.3#> Bạn hoàn toàn có thể chia sẻ ý tưởng, khoe kết quả, dạy người khác cách làm, miễn là những bí mật vẫn nằm im trong két

của riêng bạn.

Bạn vừa dựng xong bốn khối

- App tư vấn: AI soạn, người duyệt
- Đăng chéo bài qua nhiều trang
- Tự bình luận, tự trả lời có chống lặp
- Telegram hai chiều — và giữ bí mật an toàn

Vậy là xong. Nhìn lại, bạn vừa đi qua bốn khối. App tư vấn nơi máy soạn và người duyệt. Đăng chéo một bài ra nhiều trang. Tự bình luận và trả lời khách có chống lặp. Và thông báo Telegram hai chiều, tất cả bọc trong một lớp bảo mật chắc chắn. <#0.3#> Ghép lại, đó là một cỗ máy chăm khách chạy gần như tự động.

Phần Bonus — Cẩm nang triển khai từng bước

Phần này để bạn **in ra và làm theo** mà không cần tua lại video. Mọi ví dụ dùng giá trị giả (placeholder) — hãy thay bằng dữ liệu thật của bạn và **không bao giờ** để lộ chúng ra ngoài.

✅ Checklist khối 1 — App tư vấn (AI soạn, người duyệt)

- Gom tất cả tin nhắn khách về *một hàng chờ* duy nhất (không mở nhiều tab/hộp thư rời rạc).
- Chuẩn bị **bộ luật nghiệp vụ**: khi nào được báo giá, khi nào phải chuyển người thật.
- Chuẩn bị **bảng giá / dữ liệu riêng** của bạn để ghép vào lời nhắc (prompt).
- Thu thập **20–50 tin thật** nhân viên giỏi đã trả lời tốt → làm ví dụ mẫu cho AI học.
- Thêm câu chốt trong prompt: *“Tuyệt đối không tự xưng là bot / trợ lý ảo.”*
- Bật chế độ **Duyệt tay** trước — chỉ nới sang Tự động khi đã tin tưởng chất lượng nháp.

✅ Checklist khối 2 & 3 — Đăng chéo + bình luận

- Chọn 1 bài gốc chất lượng làm nguồn lan toả.
- Tải **cả video kèm âm thanh** (đừng chỉ lấy đường dẫn “cửa chính thức” — dễ mất tiếng).
- Đăng lần lượt qua từng trang, chèn **delay ngẫu nhiên** giữa các lần để tránh bị đánh spam.
- Hẹn giờ tự thả **bình luận đầu tiên** sau vài phút (mồi tương tác).
- Bật đủ **5 lớp chống vòng lặp** cho auto-reply (xem bảng bên dưới) trước khi cho chạy thật.

✅ Checklist khối 4 — Thông báo Telegram

- Tạo bot Telegram, lấy *token* và *chat ID* của bạn (giữ bí mật tuyệt đối).
- Định nghĩa các sự kiện đáng báo: **khách mới, ca cần chuyển người**.
- Mỗi thông báo kèm tóm tắt: *hàng gì · đi đâu · số điện thoại*.
- Thêm 2 nút bấm **Duyệt / Từ chối** ngay trong khung chat (inline button).
- Nếu máy chủ bị chặn gọi thẳng Telegram → định tuyến qua **một trạm chuyển tiếp trung gian**.

⚠️ Lỗi thường gặp & cách xử lý

Triệu chứng	Nguyên nhân	Cách xử lý
Video đăng chéo bị mất tiếng	Chỉ lấy đường dẫn media qua cửa chính thức (bị bóc audio)	Tải nguyên đoạn video kèm âm thanh rồi tải lên lại dạng nhị phân
Bot bình luận loạn xạ, tự nói chuyện với mình	Thiếu lớp chống vòng lặp	Bật đủ 5 lớp: bỏ self-comment, khoá chống trùng, không nối chuỗi mình, lọc từ nhạy cảm, bỏ comment quá ngắn
Telegram không nhận thông báo, không báo lỗi	Nhà cung cấp máy chủ chặn kết nối ra Telegram	Định tuyến qua trạm chuyển tiếp đặt ở nơi không bị chặn
Bot trả lời chung chung, sai ngành	Prompt thiếu luật + bảng giá riêng	Ghép dữ liệu nghiệp vụ + ví dụ tin thật vào lời nhắc
Khách nhận tin vô duyên, mất đơn	Để bot tự gửi khi chưa ai duyệt	Quay lại chế độ Duyệt tay ở giai đoạn đầu
Lộ chìa khoá / token	Viết thẳng vào mã nguồn hoặc đẩy lên kho mã chung	Cất vào tệp cấu hình ngoài (đã mã hoá) + thêm vào danh sách bỏ qua của kho mã

🔒 5 lớp chống vòng lặp cho auto-reply bình luận

- **Lớp 1 — Bỏ qua chính mình:** nếu người bình luận là chính trang → không trả lời.
- **Lớp 2 — Khoá chống trùng:** lưu ID bình luận đã trả lời vào cơ sở dữ liệu (ràng buộc duy nhất).
- **Lớp 3 — Không nối chuỗi:** nếu bình luận nằm trong chuỗi mình vừa nói → dừng.
- **Lớp 4 — Lọc nhạy cảm:** gặp từ khoá nhạy cảm → báo người thật, không tự đáp.
- **Lớp 5 — Bỏ rác:** bình luận quá ngắn hoặc chỉ có emoji → bỏ qua.

📋 Mẫu prompt AI soạn tin (copy & sửa)

Bạn là nhân viên tư vấn của [TÊN DOANH NGHIỆP]. Giọng: [thân thiện / chuyên nghiệp].
Nhiệm vụ: đọc lịch sử chat và soạn MỘT câu trả lời cho tin mới nhất của khách.
Quy tắc: (1) chỉ báo giá khi đã đủ thông tin [mặt hàng, điểm đến, cân nặng]; (2) nếu khách hỏi ngoài phạm vi → đề nghị chuyển nhân viên; (3) TUYỆT ĐỐI không tự xưng là bot/AI; (4) giữ đúng bảng giá dưới đây: [DÁN BẢNG GIÁ].
Ví dụ tin đã trả lời tốt: [DÁN 20–50 VÍ DỤ THẬT].

Mẫu tệp cấu hình bí mật (để NGOÀI mã nguồn)

```
# file: .env — KHÔNG đẩy lên kho mã chung, thêm vào .gitignore
LLM_API_KEY = "<dán-khoá-của-bạn>"
TELEGRAM_BOT_TOKEN = "<token-bot>"
TELEGRAM_CHAT_ID = "<chat-id>"
PAGE_ACCESS_TOKEN = "<token-trang>"
TELEGRAM_RELAY_URL = "<địa-chỉ-trạm-chuyên-tiếp>"
```

Ghi nhớ: tất cả giá trị trên là "chìa khoá". Để lộ một chiếc là người khác vào được nhà. Giữ trong két, đừng dán lên cửa.

Checklist bảo mật trước khi chia sẻ / quay video

- Không hiện token, mã khoá, mật khẩu trên màn hình.
- Không hiện đường dẫn thật, tên máy chủ, cấu trúc thư mục dự án.
- Không hiện endpoint API nội bộ, tên bảng cơ sở dữ liệu thật.
- Che tên khách, số điện thoại, thông tin cá nhân trong ảnh chụp.
- Chia sẻ **ý tưởng và quy trình** — giữ lại **bí mật và danh tính**.

 **Đăng ký kênh + comment 'TÀI LIỆU' để nhận bản đầy đủ.**

tài liệu đi kèm video "Xây hệ thống chăm sóc KH tự động — Cẩm nang triển khai" ·  phamminhquy.com · 
quyphamminh@gmail.com