

CẨM NANG HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG BOX CHAT BAYDEP

Dành cho Nhân viên Tư vấn, Chăm sóc Khách hàng & Bán vé Hàng không

Công ty Cổ phần Baydep
Online

Website: [baydep.vn](#)

Ban hành: Tháng 10/2026

Mục đích Tài liệu:

Tài liệu này chuẩn hóa toàn bộ quy trình chăm sóc khách hàng qua Box Chat Baydep, quy định rõ kịch bản phản hồi tự động của Trợ lý AI, phân luồng khách trong và ngoài giờ làm việc, nguyên tắc xử lý màu line hội thoại, cách sử dụng tính năng "Xem Live thao tác" và công cụ dịch thuật hàng không OTA.

1. QUY ĐỊNH GIỜ LÀM VIỆC & PHÂN CÔNG CA TRỰC

Hệ thống Box Chat Baydep hoạt động 24/7 theo 2 khung giờ với cơ chế điều phối tự động:

Khung giờ	Trạng thái Vận hành	Cơ chế Điều phối & Vai trò Nhân viên
08:00 – 23:59 (Tất cả các ngày)	TRONG GIỜ LÀM VIỆC	- Có nhân viên trực ca trực tiếp tiếp nhận chat. - Khách hàng được quyền chọn Chat với AI hoặc Gặp Nhân viên. - Nhân viên bắt buộc phản hồi trong vòng 30–60 giây khi line báo đỏ. - Có Cán bộ trực ca chính phụ trách từng ngày (Quyết, Cường,...).
00:00 – 07:59 (Ca đêm & sáng sớm)	NGOÀI GIỜ LÀM VIỆC	- Nhân viên không ngồi trực ca. Trợ lý AI tự động phục vụ 100%: Hỗ trợ tra cứu giá vé, lịch bay, hành lý. - Khách có thể để lại Họ tên + SĐT + Email để ca sáng (8h00) liên hệ lại. - Khách thanh toán đêm vẫn được kích hoạt chuông và Telegram khẩn.

2. KỊCH BẢN LỜI CHÀO & PHÂN LUỒNG TƯƠNG TÁC CỦA AI

Ngay khi khách truy cập website Baydep, hệ thống sẽ tự động xác định ngôn ngữ (Tiếng Việt / Tiếng Anh) và áp dụng kịch bản phù hợp:

A. Kịch bản Trong giờ làm việc (08:00 – 23:59)

Khách mới vào sẽ nhận được lời chào lịch sự kèm **2 nút bấm lựa chọn nhanh**:

LỜI CHÀO MỞ ĐẦU (TIẾNG VIỆT - MẶC ĐỊNH):

"Xin chào Anh/Chị, Baydep có thể giúp gì cho mình ạ? Anh/chị vui lòng chọn nút dưới đây để được hỗ trợ nhanh nhất nhé:"

Chat với AI **Chat với Nhân viên**

LỜI CHÀO MỞ ĐẦU (TIẾNG ANH - KHÁCH QUỐC TẾ):

"Hello! Welcome to Baydep. Please choose an option below for the quickest support:"

2. KỊCH BẢN LỜI CHÀO & PHÂN LUỒNG (TIẾP THEO)

B. Diễn biến 3 Luồng Xử lý Trong Giờ Làm Việc

🕒 LUỒNG 1: Khách bấm " Chat với AI"

- Trợ lý AI gửi tin nhắn xác nhận sẵn sàng và hướng dẫn khách tra cứu:

AI PHẢN HỒI:

"Dạ em là Trợ lý AI Baydep. Em đã sẵn sàng hỗ trợ Anh/Chị tra cứu chuyến bay, giá vé và điều kiện hành lý. Anh/Chị cần bay chặng nào và ngày nào cứ nhắn em nhé!"

- Line chat trên Dashboard nhân viên hiển thị **Màu Xanh Dương** ( Chat với AI). Nhân viên theo dõi ngầm, không cần can thiệp.

🕒 LUỒNG 2: Khách bấm " Chat với Nhân viên" (Cơ chế Giữ chân Thông minh 3 Bước)

Hệ thống tự động **TẮT AI**, chuyển chế độ sang agent_requested, gắn tên **Cán bộ trực ca hôm nay** (ví dụ: Quyết / Cường) và thực hiện quy trình giữ chân khách:

BƯỚC 0 (TỨC THÌ - 0 GIÂY): LỜI CHÀO TIẾP NHẬN

"Dạ vâng. Anh/Chị đợi chút để nhân viên bên em sẽ trả lời ngay."

BƯỚC 1 (SAU 15 GIÂY NẾU NV CHƯA CHAT): LỜI GIỮ CHÂN DANH NGHĨA CÁN BỘ TRỰC CA

"Cảm ơn Anh/Chị đã chờ đợi. Em là [Tên Cán bộ trực ca] của Baydep hỗ trợ cho Anh/Chị đây ạ. Em đang xử lý thông tin mà Anh/chị vừa cung cấp."

BƯỚC 2 (SAU 20 GIÂY TIẾP THEO NẾU NV VẪN BẬN): LỜI TRẦN AN LẦN 2

"Xin lỗi đã để Anh/Chị phải chờ đợi. Em [Tên Cán bộ trực ca] sẵn sàng phục vụ anh chị đây."

⚡ Điểm cốt lõi:

Ngay khi Nhân viên thật gửi bất kỳ tin nhắn phản hồi nào,
toàn bộ các bước giữ chân tự động lập tức bị hủy bỏ
, bot dừng vĩnh viễn và nhường quyền tư vấn 100% cho nhân viên!

🕒 LUỒNG 3: Khách không bấm nút mà gõ tin nhắn luôn (Bypass Choice)

Hệ thống hiểu khách đang cần hỗ trợ người thật ngay lập tức -> Tự động chuyển thẳng sang chế độ agent_requested, gắn Cán bộ trực ca và **báo ĐỎ trên Dashboard** để nhân viên trả lời câu hỏi của khách.

C. Kịch bản Ngoài giờ làm việc (00:00 – 07:59)

Hệ thống không hiển thị 2 nút bấm mà gửi thẳng thông báo lịch sự của Trợ lý AI trực đêm 24/7:

LỜI CHÀO NGOÀI GIỜ (TIẾNG VIỆT):

"Dạ em chào Anh/Chị! Em là trợ lý Baydep. Hiện tại ngoài giờ làm việc của nhân viên tư vấn, em luôn sẵn sàng hỗ trợ Anh/Chị 24/7 kiểm tra giá vé, lịch bay và thông tin hành trình. Anh/Chị cần em hỗ trợ chặng nào cứ nhắn hoặc bấm Micro  nhé!"

LỜI CHÀO NGOÀI GIỜ (TIẾNG ANH):

"Hello! I am Baydep AI Assistant. Our human agents are currently offline, but I am available 24/7 to help you search for flights, ticket prices, and travel itineraries. Feel free to send a message or use the microphone 🎤 anytime!"

 **Khách để lại liên hệ ngoài giờ:**
Khách có thể nhấn lại Tên, SĐT, Email hoặc yêu cầu đặc biệt. Hệ thống lưu thành ghi chú và chuyển sang màu Đỏ trên Dashboard ca sáng (8h00) để nhân viên liên hệ xử lý ngay đầu ngày.

3. QUY TẮC MÀU SẮC HỘI THOẠI TRÊN DASHBOARD

Cột danh sách bên trái phân định màu viền thẻ cực kỳ chuẩn xác giúp nhân viên nắm bắt ưu tiên:

Màu thẻ	Tên Trạng thái	Ý nghĩa Thực tế	Yêu cầu Hành động
 ĐỎ RỰC	CẦN TRẢ LỜI GẤP	Khách vừa gửi tin nhắn mới hoặc đang chờ nhân viên phản hồi.	Bắt buộc bấm vào trả lời ngay lập tức! (Mục tiêu < 45 giây)
 ĐỎ CHỚP	ĐANG THANH TOÁN	Khách đang dừng ở trang thanh toán vé (/payment).	Ưu tiên số 1! Chủ động nhấn hỗ trợ STK, QR ngân hàng để giữ chỗ.
 XÁM	Đang chat (Tên NV)	Đồng nghiệp đang trực tiếp mở line này và tư vấn cho khách.	Không vào can thiệp để tránh gửi trùng tin gây phiền khách.
 LAM	Chat với AI	Khách đang hỏi đáp tự động với AI Bot.	Theo dõi ngầm, khi khách cần người thì line sẽ tự đổi sang Đỏ.
 VÀNG	Chờ khách	Khách mới vào web, AI vừa chào xong, khách chưa nhấn gì.	Bấm nút Show/Ẩn (0) đầu cột để thu gọn nếu muốn tập trung.
 XANH	Đã xong (Tên NV)	Nhân viên đã tư vấn xong, khách chưa hỏi thêm câu nào mới.	Phiên đã hoàn thành, chuyển sang chăm sóc khách khác.
 VÀNG KIM	Khách VIP	Khách hàng thân thiết hoặc khách đã xuất vé thành công.	Chăm sóc ưu tiên đặc biệt với thái độ ân cần, chu đáo.

4. TÍNH NĂNG ĐỘC QUYỀN: XEM LIVE THAO TÁC (CO-BROWSING)

Tính năng hỗ trợ trực quan mạnh mẽ nhất giúp nhân viên đồng hành cùng khách hàng:

 **Cách kích hoạt:**
Trên thanh tiêu đề khung chat, bấm trực tiếp nút màu tím
` Xem Live`
.

- **Xem màn hình realtime 100%:** Bạn nhìn thấy chính xác trang web khách đang mở: ngày bay nào, chặng nào, danh sách chuyến bay của hãng nào (Vietnam Airlines, Vietjet, Bamboo Airways).
- **Xem con trỏ chuột của khách:** Nhận biết khách đang di chuột vào nút nào hay đang điền dữ liệu nào.
- **Chỉ đường bằng Laser (Laser Pointer):** Nhân viên có thể di chuột hoặc chạm điểm trên màn hình để hướng dẫn: "Anh/Chị bấm vào nút Chọn vé màu cam ở đây nhé".
- **An toàn tuyệt đối:** Chạy ngầm trong trình duyệt, không đọc thông tin bảo mật, khách không cần cài UltraViewer / TeamViewer.

5. HỒ SƠ KHÁCH HÀNG & QUẢN LÝ CÀI ĐẶT (DRAWER)

Bấm nút  **Hồ sơ & AI ▼** trên tiêu đề chat để mở ngăn kéo công cụ chi tiết:

Chức năng	Hướng dẫn Thao tác & Tác dụng
Tên gợi nhớ	Nhập tên thật của khách (ví dụ: <i>Anh Tuấn HAN-SGN 15/10</i>) thay cho tên mặc định "Khách Web..." rồi bấm Lưu .
SĐT & Email	Lưu lại số điện thoại và email của khách để hệ thống tự động ghi nhớ hồ sơ và lịch sử các lần bay sau.
★ Đã xuất vé (VIP)	Tích chọn khi khách hoàn tất mua vé -> Thẻ chuyển sang huy hiệu 🌟 VIP, không bị cảnh báo thanh toán làm phiền.
🤖 Bật / Tắt AI cho phiên	Bấm nút  AI đang Bật để tắt AI khi bạn đang tự tay tư vấn những trường hợp đặc biệt cần câu chữ riêng.
✅ ĐÃ THANH TOÁN	Bấm nút này khi khách đã chuyển khoản thành công để tắt chuông báo động dò nhấp nháy.
Bàn giao cuộc gọi	Chọn tên đồng nghiệp đang online từ danh sách -> Bấm Chuyển để bàn giao toàn bộ lịch sử chat cho bạn mình.
🛡️ Cấm thiết bị & WAF	Chỉ dùng khi gặp đối tượng quấy rối/spam: chặn ngay lập tức thiết bị và IP qua tường lửa Cloudflare WAF.

6. BỘ CÔNG CỤ NHẮN TIN DÀNH CHO NHÂN VIÊN

Khu vực soạn tin nhắn gồm 3 chế độ chuyên biệt:

**1. Trả lời (Mặc định)**
Nhắn tin trực tiếp với khách hàng trên website, Zalo OA hoặc Facebook Messenger.

**2. Note (Nội bộ)**
Ghi chú thông tin cho ca sau (nền vàng). **Khách hàng hoàn toàn KHÔNG nhìn thấy tin nhắn này!**

**3. AI Dịch (Khách Tây)**
Gõ tiếng Việt -> Tự dịch chuẩn văn phong hàng không quốc tế (OTA Standard) gửi cho khách ngoại quốc.

-  **Nhập bằng Giọng nói (Voice):** Bấm vào biểu tượng Micro để nói, AI tự chuyển giọng nói thành văn bản tiếng Việt chuẩn chính tả, có chấm phẩy đầy đủ, hoặc nhấn giữ để gửi tin nhắn thoại.
-  **Gửi tệp & ảnh:** Bấm biểu tượng Kẹp giấy để gửi ảnh mặt vé, QR Code chuyển khoản, hướng dẫn làm thủ tục check-in.

7. TỔNG KẾT: 3 NGUYÊN TẮC VÀNG KHI TRỰC CA

1. ƯU TIÊN SỐ 1 CHO KHÁCH THANH TOÁN (👉 ĐANG THANH TOÁN):

Khách đang ở bước cuối cùng, chỉ cần tư vấn số tài khoản và hỗ trợ xuất vé trong vòng 30 giây là tỷ lệ chốt đơn thành công đạt trên 95%!

2. XỬ LÝ NHANH THẺ ĐỎ (🔴 CẦN TRẢ LỜI GẤP):

Không để khách đợi quá 1 phút trong giờ làm việc. Nếu bạn xử lý chặng bay khó, hãy nhắn 1 câu chào trước để chuyển trạng thái sang Xám.

3. TẬN DỤNG "XEM LIVE" VÀ "AI DỊCH":

Khi khách không rành máy tính hoặc là khách nước ngoài, bấm

`👁️ **Xem Live**`

và dùng tab

`🌐 **AI dịch**`

để hỗ trợ nhanh gấp 3 lần bình thường!