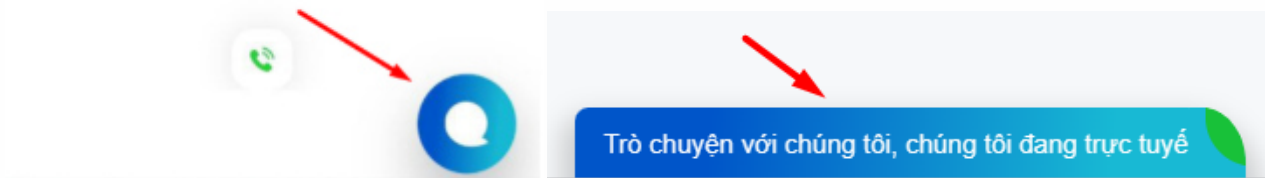




Trong chatbot, bạn có thể nhanh chóng tìm thấy câu trả lời cho các câu hỏi thường gặp hoặc liên hệ trực tiếp với chuyên gia hỗ trợ kỹ thuật.

Làm thế nào để sử dụng chatbot?

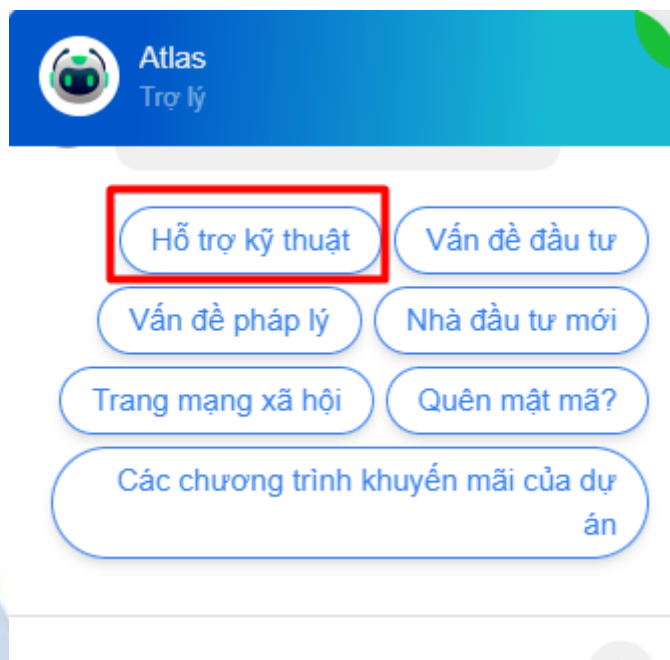
1. Nhấp vào cửa sổ bật lên ở góc dưới bên phải màn hình trong văn phòng cá nhân hoặc trên trang web MLC.Health, trong chat hỗ trợ kỹ thuật.



2. Sau khi nhấp, một cửa sổ sẽ mở ra với các nút cho các mục

- Hỗ trợ kỹ thuật
 - Các câu hỏi đầu tư (câu hỏi về dự án)
 - Các vấn đề pháp lý (thông tin pháp lý về dự án)
 - Nhà đầu tư mới (thông tin dành cho nhà đầu tư mới)
 - Chúng tôi có trên mạng xã hội (mạng xã hội của chúng tôi)
 - Chương trình khuyến mãi của dự án
 - Quên mật khẩu? (cần làm gì nếu bạn quên mật khẩu)
- (cũng có thể thêm các mục khác nếu cần)

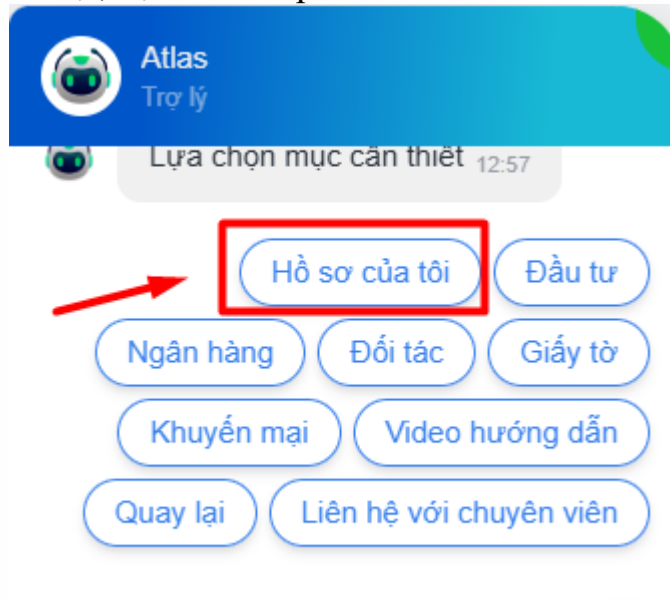
Nếu bạn có câu hỏi về văn phòng cá nhân, hãy nhấp vào nút “Hỗ trợ kỹ thuật”.





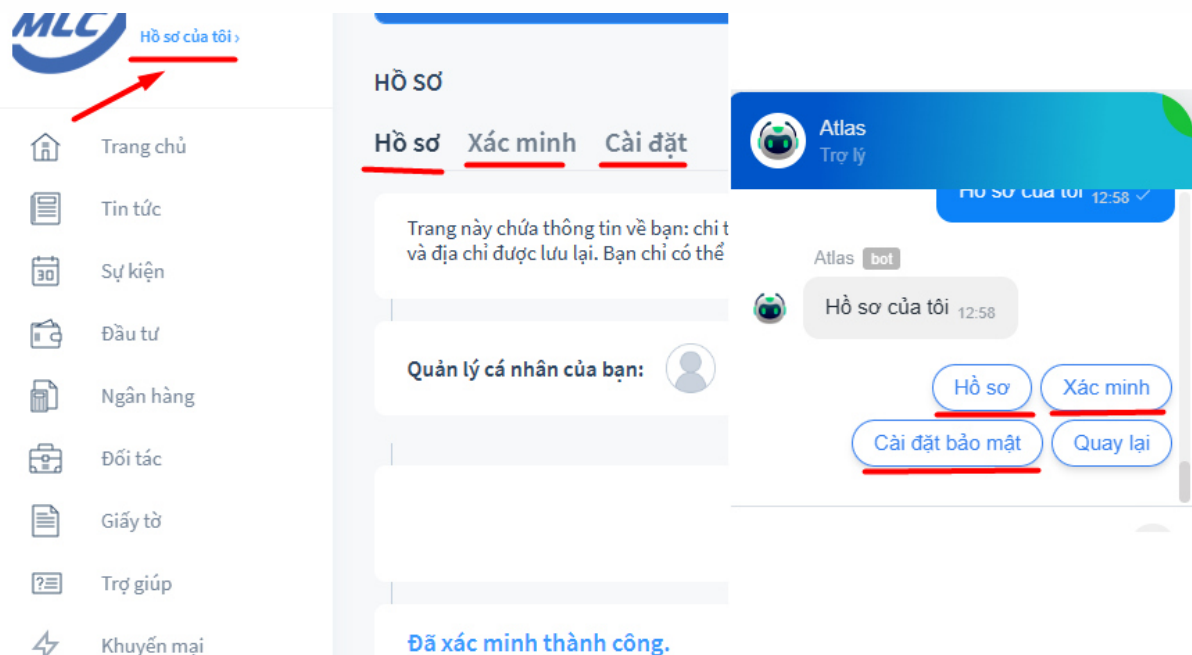
3. Sau khi nhấp vào nút “ Hỗ trợ kỹ thuật”, các nút sau sẽ xuất hiện. Bot được cấu trúc giống như văn phòng cá nhân: bạn nhấp vào nút trong bot ở phần bạn có thắc mắc trong văn phòng cá nhân.

Ví dụ, nếu bạn gặp sự cố khi xác minh tài khoản, muốn thay đổi mật khẩu hoặc thay đổi số điện thoại, bạn cần nhấp vào “Hồ sơ của tôi”.



4. Sau khi nhấp vào “Hồ sơ của tôi” bạn sẽ thấy ba nút với tiêu đề của các mục trong phần đó:

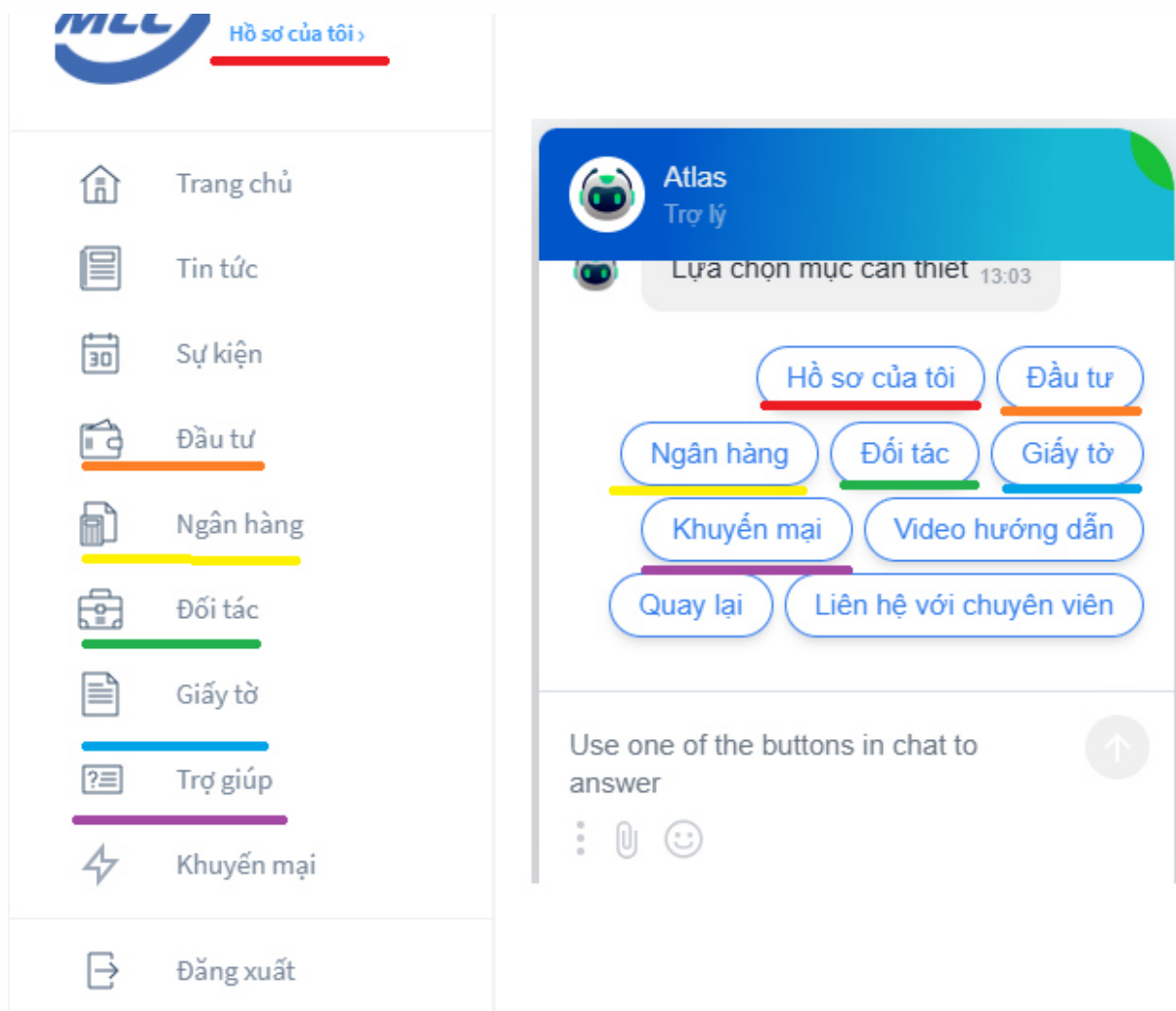
- Hồ sơ
- Xác minh
- Cài đặt an toàn





Tiếp theo, giống như trong văn phòng cá nhân, nếu bạn có thắc mắc về việc xác minh, bạn cần nhấp vào “Xác minh”. Nếu bạn muốn thay đổi thông tin của mình, chẳng hạn như số điện thoại hoặc email, bạn cần nhấp vào nút “Hồ sơ”. Nếu bạn muốn thay đổi mật khẩu hoặc bật xác thực hai yếu tố, bạn cần nhấp vào “Cài đặt an toàn”.

5. Hãy quay lại menu chính “Hỗ trợ kỹ thuật” và so sánh các nút của bot và văn phòng cá nhân



Như bạn đã thấy, các nút Văn phòng cá nhân và các nút chatbot là giống nhau. Việc này được thực hiện đặc biệt để thuận tiện, giúp tất cả nhà đầu tư có thể dễ dàng điều hướng bot.



6. Nếu bạn có câu hỏi hoặc vấn đề, hãy chọn mục cần thiết trong bot, tại đó, bạn sẽ có thể xem các câu hỏi thường gặp và câu trả lời, cũng như các phần của mục đã chọn và xem thông tin về chúng. Bạn cũng có thể liên hệ với nhân viên hỗ trợ trực tuyến, nhưng chỉ trong những mục thực sự cần sự hỗ trợ kỹ thuật từ nhân viên hỗ trợ trực tuyến.

Ví dụ, bạn có một câu hỏi: Tôi có thể xem tất cả các cổ phần đầu tư đã mua của mình ở đâu? Nhấp vào các nút:

Hỗ trợ kỹ thuật, tiếp theo Đầu tư, tiếp theo chọn Cổ phần ghi có và bạn sẽ thấy câu hỏi này trong danh sách. Nhấp vào đó và bot sẽ cung cấp câu trả lời chi tiết cho câu hỏi của bạn.

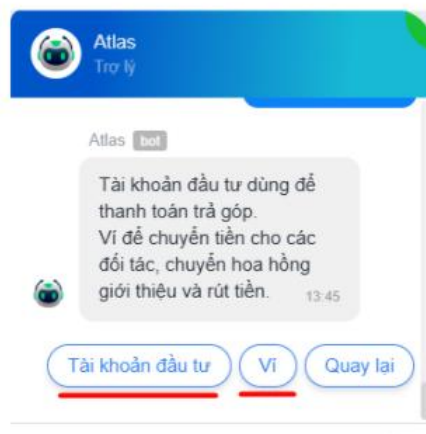
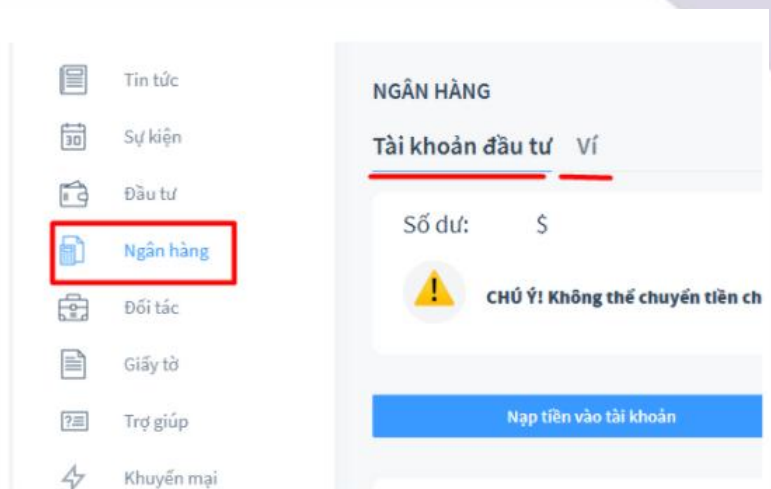
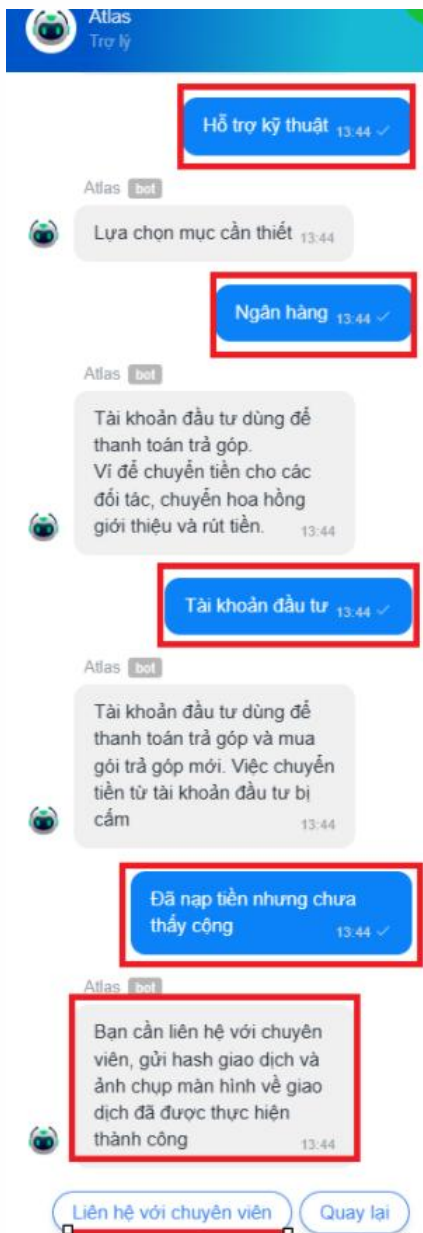
The screenshot illustrates the navigation process within the Atlas bot interface. On the left, a chat window shows the user's interactions: selecting 'Hỗ trợ kỹ thuật' (Technical support), then 'Đầu tư' (Investment), and finally 'Cổ phần ghi có' (Savings shares). The bot responds with a link to view the user's shares: my.mlc.health/vi/site/shares-list. On the right, a menu lists various services, with 'Đầu tư' (Investment) highlighted in a red box. Below the menu, a section titled 'ĐẦU TƯ' (INVESTMENT) shows options: 'Đầu tư' (Investment), 'Cổ phần ghi có' (Savings shares), and 'Trả góp của tôi' (My installment). The 'Cổ phần ghi có' option is selected, leading to a page that displays the user's shares and provides a link to view the details of the shares.



Khi nhấp vào đó và chuyển đến đường link do bot đề xuất, bạn sẽ được chuyển hướng đến văn phòng cá nhân, nơi hiển thị các cổ phần đầu tư đã mua.

7. Hãy xem xét một vấn đề thường gặp khác khi nạp tiền vào tài khoản: bạn đã nạp tiền vào tài khoản, nhưng tiền vẫn chưa vào trong thời gian quy định khi chọn hệ thống thanh toán.

Hãy nhấp vào các nút: Hỗ trợ kỹ thuật, tiếp theo là Ngân hàng, tiếp theo là Tài khoản đầu tư hoặc Ví (tùy thuộc bạn gửi tiền đến đâu), sau đó, bạn sẽ thấy câu hỏi về vấn đề của mình - Tôi đã gửi tiền, nhưng tiền chưa vào. Sau đó bot sẽ đề xuất bạn nhấp vào “Liên hệ với nhân viên”.



Lưu ý, bot sẽ đề xuất bạn “gửi mã hash của giao dịch hay hình ảnh giao dịch thành công”, để yêu cầu của bạn được xử lý nhanh chóng và bạn không phải mô tả chi tiết vấn đề. Sau khi bạn đã chuẩn bị tất cả thông tin cần thiết cho nhân viên hỗ trợ trực tuyến, yêu cầu của bạn sẽ được xử lý trong vòng một phút.



Tóm tắt lại:

1. Bot được thiết kế với các mục tương tự như trong văn phòng cá nhân để thuận tiện cho bạn
2. Bot cung cấp tất cả thông tin về các câu hỏi thường gặp theo từng mục
3. Bot thông báo cho bạn những thông tin nào cần cung cấp cho nhân viên hỗ trợ
4. Bot dễ sử dụng và thuận tiện

QUAN TRỌNG: Bộ phận hỗ trợ kỹ thuật chỉ có thể hỗ trợ bạn các câu hỏi về văn phòng cá nhân và sẽ chấp nhận yêu cầu của bạn để chuyển đến bộ phận thích hợp. Bạn cũng có thể hỏi bất kỳ câu hỏi khác về dự án qua email support@mlc.health