

A. Liên kết các kênh truyền thông

1. Chuẩn bị trước khi kết nối

Cần chuẩn bị:

- Tài khoản có quyền quản trị Facebook Page.
- Instagram Business/Professional đã liên kết với Facebook phù hợp.
- Tài khoản quản trị LinkedIn Company Page.
- Tài khoản X/Twitter doanh nghiệp.
- Tài khoản hoặc kênh YouTube.
- Quyền quản trị Social Marketing trên Odoo.
- Chọn đúng Company nếu hệ thống đang chạy Multi-company.

Odoo Social Marketing quản lý **tài khoản doanh nghiệp**, không dùng Profile cá nhân làm Stream. Facebook Page chỉ kết nối được khi tài khoản cấp quyền có quyền quản trị Page; Instagram được xác thực thông qua Facebook và phải được liên kết phù hợp.

2. Kết nối từ màn hình Social Marketing

Vào:

Social Marketing → Add a Stream → Link a new account

Thực hiện lần lượt:

1. Chọn nền tảng: Facebook, Instagram, LinkedIn, X/Twitter hoặc YouTube.
2. Odoo chuyển sang màn hình đăng nhập của nền tảng.
3. Đăng nhập bằng tài khoản quản trị.
4. Chấp thuận các quyền Odoo yêu cầu.
5. Chọn đúng Page hoặc tài khoản doanh nghiệp.
6. Hoàn tất xác thực.
7. Quay lại Odoo.
8. Kiểm tra Stream vừa được tạo trên Dashboard.

Sau khi cấp quyền thành công, Odoo đưa người dùng về Social Marketing Dashboard và tạo cột Stream hiển thị nội dung của tài khoản vừa liên kết.

Có thể kết nối theo đường dẫn khác:

Social Marketing → Configuration → Social Media → Link account

Tại đây Odoo hiển thị Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter/X, YouTube và Push Notifications.

3. Kiểm tra sau khi liên kết

Kiểm tra tài khoản

Vào: **Social Marketing** → **Configuration** → **Social Accounts**

Kiểm tra:

- Name
- Handle/Short Name
- Social Media
- Created by
- Company

Kiểm tra Stream

Vào: **Social Marketing** → **Configuration** → **Social Streams**

Kiểm tra:

- Social Media
- Title
- Type
- Created by
- Company

Nếu đã liên kết nhưng khi tạo bài không thấy kênh, kiểm tra theo thứ tự:

1. Kênh có xuất hiện trong Social Accounts không?
2. Đã tạo Stream chưa?
3. Company của tài khoản có đúng không?
4. Người dùng có quyền truy cập Company đó không?
5. Token kết nối có còn hiệu lực không?
6. Người cấp quyền còn là quản trị viên Page không?

Các Social Account và Social Stream đều có thông tin Company, người tạo và nền tảng để phục vụ kiểm tra cấu hình.

4. Lưu ý với Multi-company

Nếu hệ thống có nhiều công ty:

- Chọn đúng Company trước khi kết nối.
- Không dùng một Page cho nhiều Company nếu chưa kiểm tra quyền.
- Khi cấp lại quyền, nên cấp đủ các Page cần dùng.
- Nếu mất xác thực, xóa Stream lỗi rồi kết nối lại.
- Không nên kết nối thử từng Page rời rạc trên môi trường production.

Odoo cảnh báo cấu hình Page không đồng nhất trong Multi-company có thể gây lỗi quyền hoặc mất xác thực Analytics/Insights.

B. Thiết lập lịch đăng bài Social Marketing

1. Tạo Campaign quản lý nội dung

Vào: **Social Marketing** → **Campaigns** → **New/Create**

Nhập:

- Campaign Name
- Responsible
- Tags

Ví dụ:

- Campaign Name: **Khuyến mãi tháng 11**
- Responsible: **Nhân viên 1**
- Tags: **Facebook, Instagram, Lead Generation**

Campaign Social Marketing có thể tập hợp Social Post, Email Marketing, SMS Marketing và Push Notification nếu các ứng dụng, tính năng liên quan đã được cài đặt và cấu hình.

2. Tạo bài đăng

Vào: **Social Marketing** → **New Post**

Hoặc: **Social Marketing** → **Posts** → **New**

Thiết lập:

- **Company:** chọn công ty sở hữu nội dung.
- **Post on:** chọn Facebook, Instagram, LinkedIn hoặc các kênh đã liên kết.
- **Message:** nhập nội dung.
- **Attach Images:** tải ảnh.
- **Campaign:** chọn Campaign vừa tạo.
- **When:** chọn **Send Now** hoặc **Schedule later**.

Nếu chọn **Schedule later**:

1. Chọn Scheduled Date.
2. Chọn giờ đăng.

3. Kiểm tra múi giờ hệ thống.
4. Bấm **Schedule**.

Hệ thống cho phép chọn nhiều Social Account trong trường Post on; chỉ các tài khoản đã liên kết mới xuất hiện. Bài đăng có thể gửi ngay hoặc lên lịch theo ngày giờ cụ thể.

3. Lập lịch nội dung theo tháng

Vào: **Social Marketing** → **Posts** → **Calendar**

Quy trình đề xuất:

- Thứ Hai: nội dung chia sẻ kiến thức.
- Thứ Tư: giới thiệu sản phẩm/dịch vụ.
- Thứ Sáu: chương trình ưu đãi hoặc CTA.
- Cuối tuần: nội dung tương tác, câu hỏi hoặc câu chuyện khách hàng.

Từ Calendar, bấm trực tiếp vào ngày cần đăng để tạo Post. Calendar hiển thị cả bài Draft, Scheduled và Published, giúp kiểm tra lịch nội dung theo ngày, tuần hoặc tháng.

Workflow tự động mẫu

Mục tiêu

Khách hàng để lại nhu cầu từ Facebook/Instagram, nhân viên tạo Lead trong Odoo, sau đó hệ thống tự động:

1. Gửi email xác nhận.
2. Tạo nhiệm vụ gọi điện cho Sales.
3. Nhắc lại nếu khách chưa mở email.
4. Gửi nội dung chuyên sâu nếu khách đã bấm link.
5. Đánh dấu Lead ưu tiên cao.

Activity 1: Gửi email xác nhận ngay

Trong Campaign: **Add new activity**

Thiết lập:

- Activity Name: Email xác nhận nhu cầu

- Activity Type: **Email**
- Mail Template: **Cảm ơn Anh/Chị đã quan tâm**
- Trigger: **Beginning of workflow**
- Interval: **0 Hours**

Hệ thống hỗ trợ thời gian chờ theo Hours, Days, Weeks hoặc Months. Giá trị **0 Hours** có nghĩa Activity được đưa vào thực hiện ngay sau khi trigger xảy ra, tại lần chạy cron kế tiếp.

Nội dung mẫu:

Chào {{ tên khách hàng }},
Cảm ơn Anh/Chị đã quan tâm đến sản phẩm/dịch vụ của chúng tôi. Chuyên viên tư vấn sẽ liên hệ để hỗ trợ chi tiết. Anh/Chị có thể tham khảo thêm thông tin tại liên kết bên dưới.

Nên gắn UTM cho đường link:

Plain Text

utm_source=odoo

utm_medium=email

utm_campaign=social_lead_nurturing

Activity 2: Tạo cuộc gọi cho Sales

Thêm Activity kế tiếp:

- Activity Name: **Tạo lịch gọi tư vấn**
- Activity Type: **Server Action**
- Trigger: **Another activity**
- Parent Activity: **Email xác nhận nhu cầu**
- Interval: **0 Hours**

Server Action:

- Type: **Create Activity**
- Activity Type: **Call**
- Assigned to: Salesperson của Lead
- Summary: **Gọi tư vấn Lead từ Social**
- Due Date: theo quy tắc nội bộ

Server Action trong Hệ thống có thể cập nhật bản ghi, tạo Activity, gửi Email/SMS, thêm người theo dõi, tạo bản ghi, gửi Webhook hoặc thực thi các Action khác.

Activity 3A: Khách đã bấm link

Tại Activity Email đầu tiên, chọn: **Add child activity** → **Clicked**

Thiết lập:

- Activity Name: **Đánh dấu Lead quan tâm**
- Activity Type: **Server Action**
- Trigger: **Mail: clicked**
- Interval: **0 Hours**
- Server Action: cập nhật Priority hoặc thêm Tag **Hot Lead**

Có thể thêm một Activity con nữa:

- Activity Type: Email
- Delay: 1 Day
- Template: tài liệu chuyên sâu, bảng giá hoặc thông tin tư vấn.

Hệ thống hỗ trợ các trigger như Email opened, not opened, replied, not replied, clicked, not clicked và bounced.

Activity 3B: Khách chưa mở email

Tại Email đầu tiên:

Add child activity → **Not Opened**

Thiết lập:

- Activity Name: **Email nhắc lại**
- Activity Type: Email
- Trigger: **Mail: not opened**
- Delay: **2 Days**

Nội dung email thứ hai nên:

- Đổi tiêu đề.
- Rút ngắn nội dung.
- Có một CTA rõ ràng.

- Không gửi lại nguyên văn email trước.

Activity 4: Khách không phản hồi

Thêm Child Activity:

- Trigger: Mail: not replied
- Delay: 3 Days
- Activity Type: Server Action
- Action: tạo Activity cho Sales với nội dung Follow-up Lead chưa phản hồi

Có thể thiết lập **Expiry Duration**, ví dụ hủy Activity nếu không còn hợp lệ sau 2 ngày. Hệ thống cho phép đặt thời hạn hủy theo Hours, Days, Weeks hoặc Months.