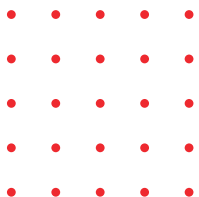
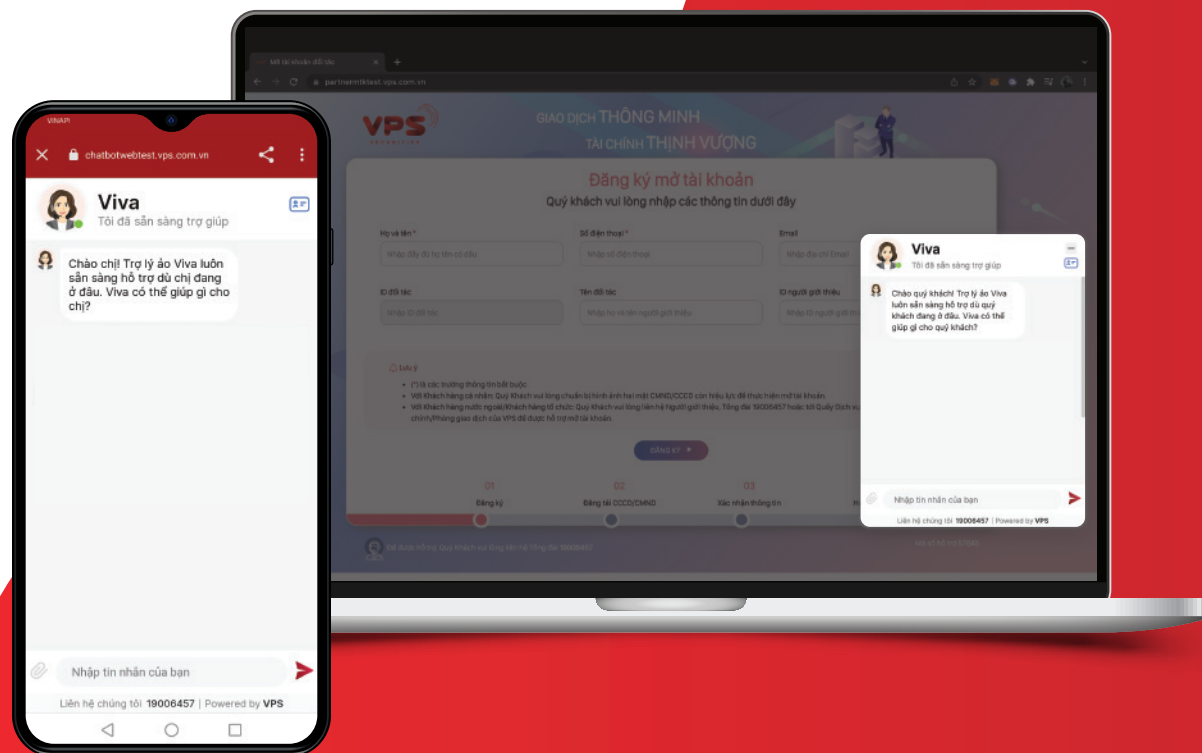




# Hướng dẫn sử dụng Trợ lý ảo Viva



## 1. TRỢ LÝ ẢO VIVA LÀ GÌ?

Trợ lý ảo Viva là kênh chăm sóc Khách hàng của Công ty Cổ phần Chứng khoán VPS (VPS), được áp dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo với mục đích tối ưu hóa việc hỗ trợ Khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm dịch vụ.

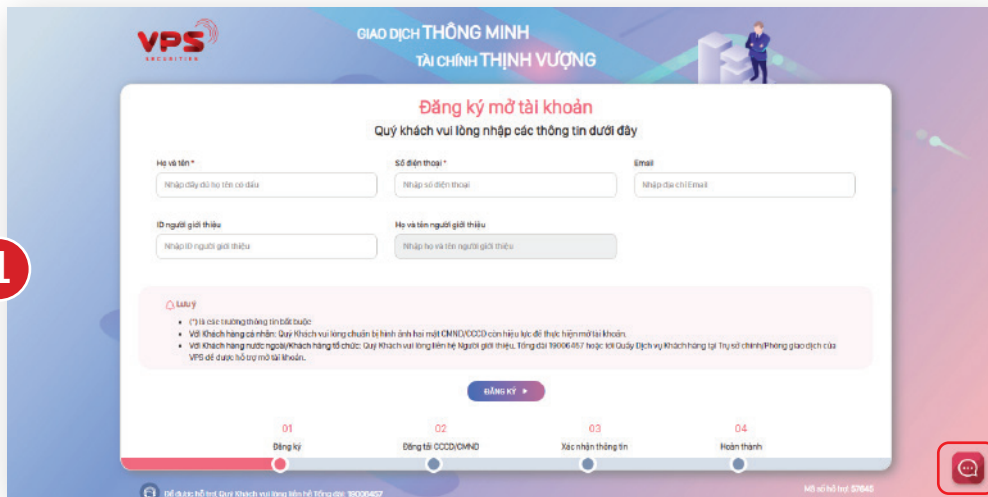
- ▶ Viva được đào tạo để có thể trả lời tất cả các câu hỏi về VPS, thông tin kiến thức về sản phẩm dịch vụ, hướng dẫn từ mở, đóng tài khoản tới các quy trình thực hiện các giao dịch của khách hàng, cung cấp các kiến thức và hỗ trợ đầu tư chứng khoán cho Nhà đầu tư.
- ▶ Viva hỗ trợ khách hàng 24/7, mọi lúc mọi nơi.
- ▶ Viva dễ dàng kết nối trên mọi nền tảng website, ứng dụng của VPS.

## 2. TÔI CÓ THỂ TRÒ CHUYỆN VỚI TRỢ LÝ ẢO VIVA TRÊN CÁC KÊNH NÀO?

### 2.1. Trên các kênh website

Truy cập một trong các website sau để trò chuyện cùng Viva:

- 1 Trang mở tài khoản tại VPS: <https://openaccount.vps.com.vn>
- 2 Trang website chính thức của VPS: <https://www.vps.com.vn>
- 3 Trang website chính thức của VPS SmartOne: <https://smartone.vps.com.vn>



## 2.2. Trên ứng dụng VPS SmartOne

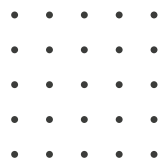
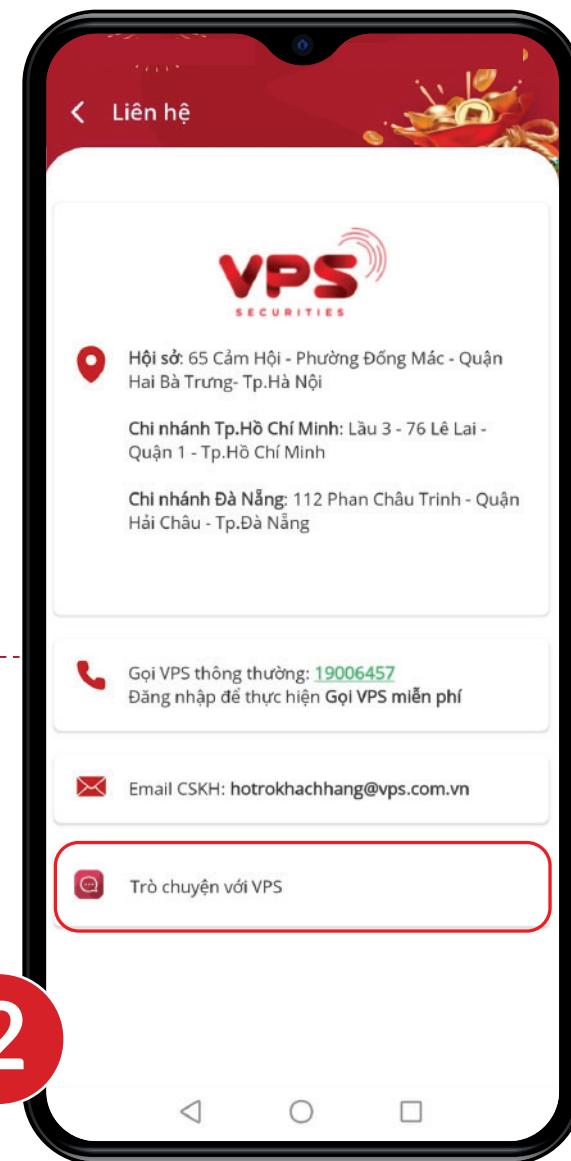
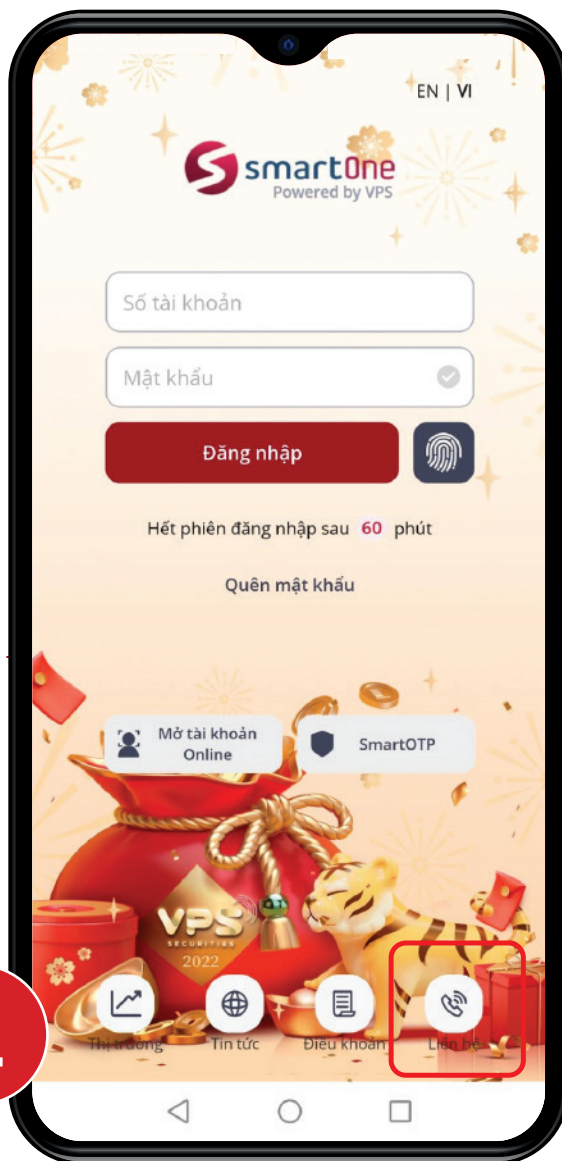
Cách 1: Truy cập tại màn hình ngoài đăng nhập

Bước 1:

Ấn vào mục “Liên hệ”.

Bước 2:

Chọn “Trò chuyện với VPS”.



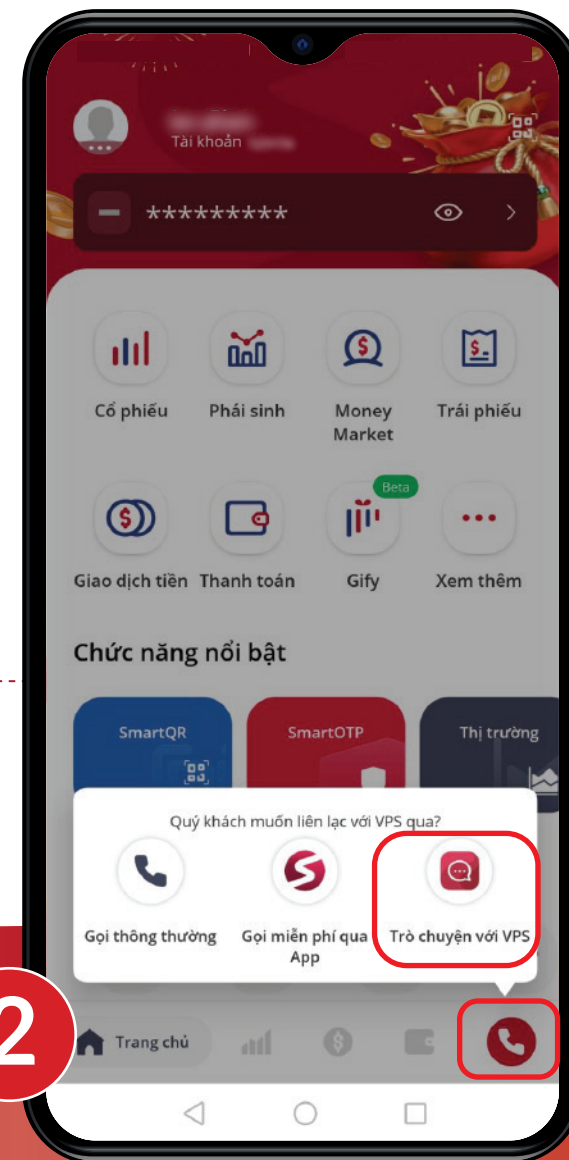
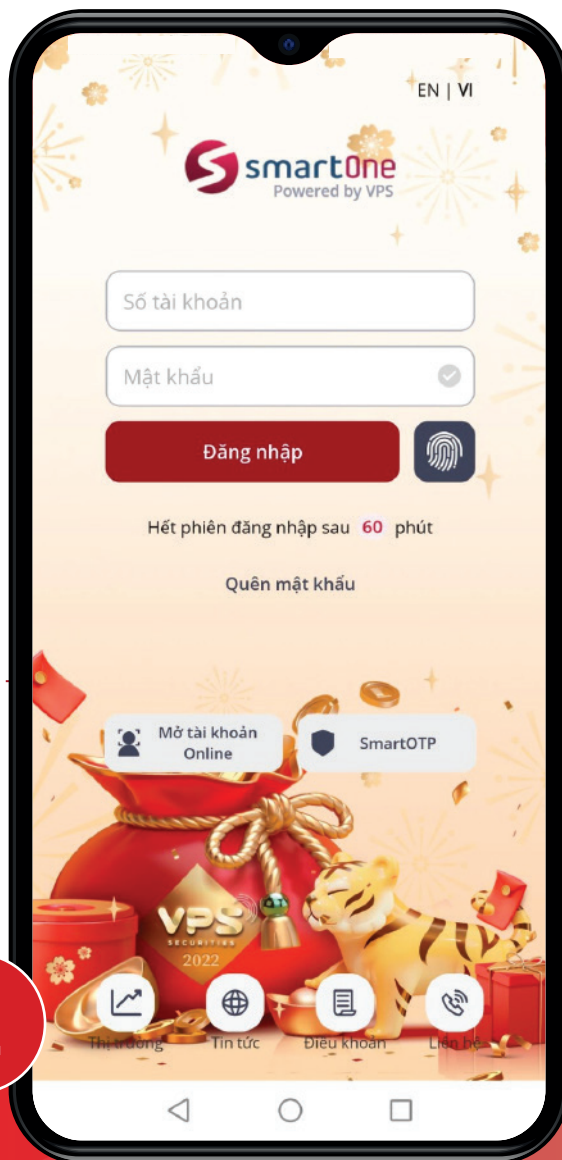
## Cách 2: Truy cập sau khi đăng nhập

### Bước 1:

Đăng nhập ứng dụng  
VPS SmartOne.

### Bước 2:

Chọn biểu tượng điện thoại  
ở góc cuối bên phải màn hình  
và chọn “Trò chuyện với VPS”.

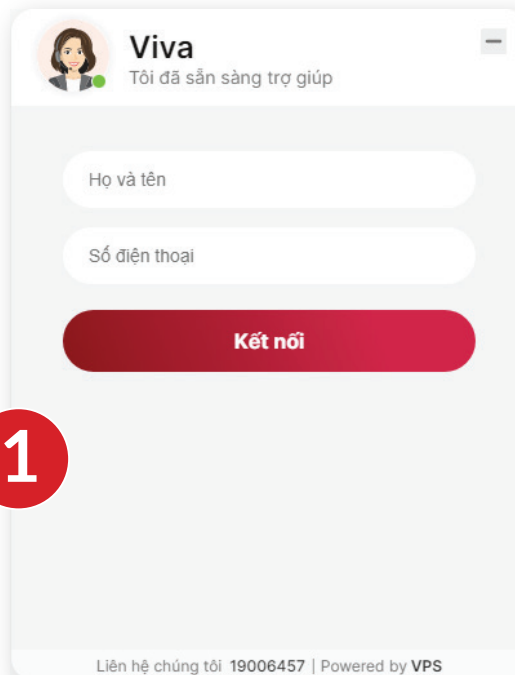


## 3. HƯỚNG DẪN TRÒ CHUYỆN VỚI TRỢ LÝ ẢO VIVA

### 3.1. Trò chuyện với Viva

- Bước 1:** Nhập thông tin “Họ và tên”, “Số điện thoại”, ấn “Kết nối” để trò chuyện.

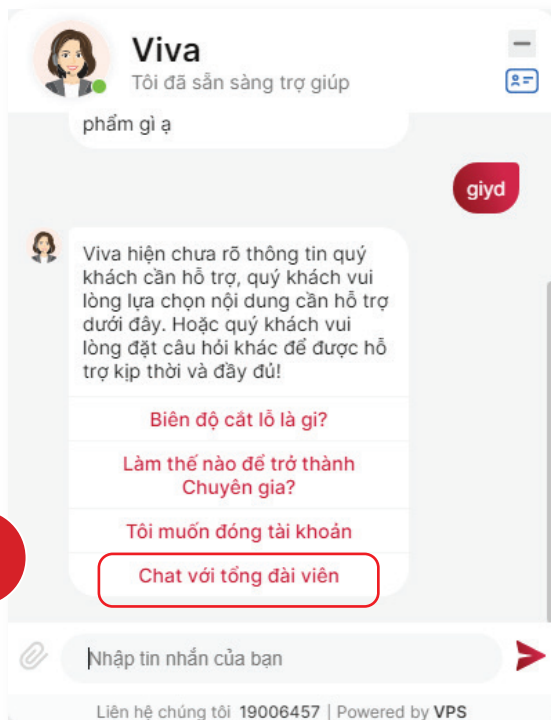
- Bước 2:** Trò chuyện với Viva
- ▶ Cách 1: Nhập trực tiếp tin nhắn trong ô chat “Nhập tin nhắn”.
  - ▶ Cách 2: Đối với những câu có gợi ý từ trợ lý ảo: Ấn trực tiếp vào các gợi ý.





## 3.2. Kết nối với Tổng đài viên

- Bước 1:**  
Chọn yêu cầu  
"Chat với tổng đài viên".



- Bước 2:**  
Chọn nhóm hỗ trợ  
tương ứng với yêu cầu.



- Bước 3:**  
Nhập tin nhắn trò chuyện với  
Tổng đài viên và chọn hình ảnh/  
tệp tin đính kèm (nếu có).

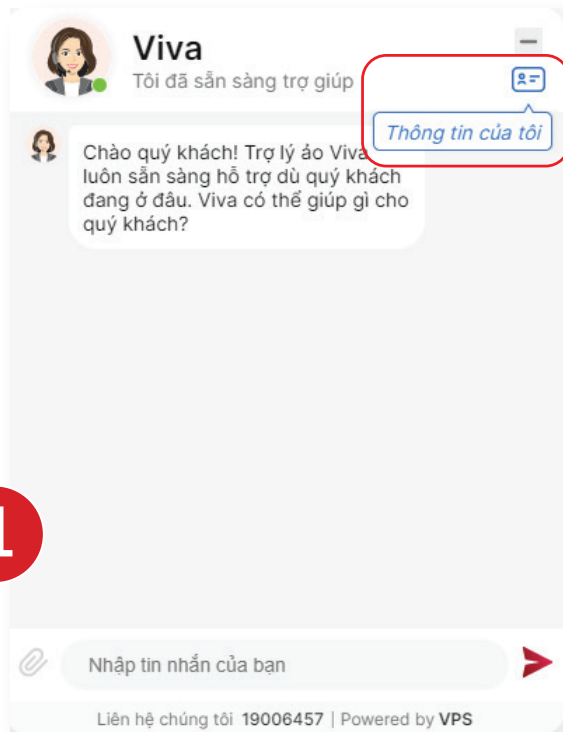


\*Lưu ý: Hình ảnh/tệp tin đính kèm chỉ có thể gửi được khi có Tổng đài viên tiếp nhận cuộc trò chuyện.

- Bước 4:**  
Khi đã kết thúc cuộc trò chuyện với Tổng đài viên: Chọn "Hủy" để tiếp tục trò chuyện với trợ lý ảo.

### 3.3. Thay đổi thông tin liên hệ

- Bước 1:**  
Chọn biểu tượng "Thông tin của tôi"  
và nhập thông tin "Họ và tên",  
"Số điện thoại" muốn chỉnh sửa.



- Bước 2:**  
Ấn "Kết nối" để lưu lại thông tin liên hệ  
và tiếp tục trò chuyện với Viva.

