Onsites AI

HƯỚNG DẪN SẢN PHẨM · BẢN 2.0

Hướng dẫn sản phẩm

6 sản phẩm, một cơ sở dữ liệu

Chat, Mail, CRM và Docs dùng chung một bản ghi khách hàng; Copilot soạn nháp, Desk thực thi. Từ cuộc trò chuyện đầu tiên đến báo giá, đơn hàng, hợp đồng và hóa đơn — không phải nhập lại, cũng không thất lạc giữa các hệ thống.



Phiên bản
Bản 2.0

Phát hành
Tháng 11 năm 2026

Phạm vi
Cloud · Cloud riêng · Self-hosted

Mã tài liệu
ONS-PM-VI-2.0

© 2026 Onsites AI · Tài liệu này được cập nhật theo từng phiên bản sản phẩm; bản mới nhất tại onsitesai.com/vn/download.html

Mục lục

CONTENTS

PHẦN 1 · SẢN PHẨM VÀ KIẾN TRÚC

01 **Tổng quan sản phẩm** Định vị, giá trị cốt lõi và ma trận sáu sản phẩm 03

02 **Kiến trúc hệ thống** Lớp kênh, bàn làm việc, lớp dữ liệu và lớp AI 04

03 **Mô hình dữ liệu thống nhất** Nhập một lần, tham chiếu toàn chuỗi 06

PHẦN 2 · CHI TIẾT SẢN PHẨM

04 **Onsites Chat** Hộp thư dùng chung đa kênh 07

05 **Onsites Mail** Hộp thư, chứng từ bán hàng và tự động hóa email 08

06 **Onsites CRM** Hồ sơ khách hàng, phễu bán hàng và chứng từ 09

07 **Onsites Docs** Kho tài liệu, chỉnh sửa trực tuyến và kiểm soát chia sẻ 10

08 **Copilot và lớp năng lực AI** Soạn thảo, tìm kiếm, gọi công cụ và tính phí 11

09 **Agent Onsites Desk** Lập kế hoạch, thực thi, phê duyệt và lưu vết 12

PHẦN 3 · TRIỂN KHAI VÀ MUA SẮM

10 **Tình huống kinh doanh điển hình** Ngoại thương, xuyên biên giới và helpdesk nhà máy 13

11 **Hình thức triển khai** Cloud, cloud riêng và self-hosted 14

12 **Bảo mật và tuân thủ** Mã hóa, kiểm soát truy cập, kiểm toán và ranh giới dữ liệu 15

13 **Gói và giá** Ba bậc gói, mua thêm và cơ cấu chi phí 16

14 **Lộ trình đưa vào vận hành** 30 / 60 / 90 ngày và di chuyển dữ liệu 17

15 **Câu hỏi thường gặp** Mười câu trả lời về chọn gói, tính phí và di chuyển dữ liệu 18

PHỤ LỤC

A **Thuật ngữ** Thống nhất cách gọi, thuận tiện đối chiếu nội bộ 19

B **Danh mục kênh, lịch sử phiên bản và hỗ trợ** Đối chiếu kết nối và lịch sử sửa đổi 20

MỤC ĐÍCH TÀI LIỆU

Dùng cho chọn sản phẩm, đánh giá nội bộ và lập đề xuất mua sắm. Nội dung bao gồm cấu thành sản phẩm, kiến trúc, ranh giới năng lực, cách triển khai, kiểm soát bảo mật và cấu trúc giá.

ĐỘC GIẢ PHÙ HỢP

Lãnh đạo nghiệp vụ, quản lý hỗ trợ khách hàng và kinh doanh, đội IT và bảo mật, cùng những người ra quyết định kỹ thuật cần đánh giá nhà cung cấp.

CƠ SỞ GIÁ

Giá trong tài liệu đều tính bằng USD, theo hình thức trả hàng năm. Báo giá cuối cùng theo hợp đồng và đơn hàng; điều chỉnh giá được cập nhật đồng thời trên website và tài liệu này.

PHIÊN BẢN VÀ GÓP Ý

Bản 2.0, phát hành tháng 11 năm 2026. Gửi đính chính và góp ý tới support@onsitesai.com.

01

OVERVIEW

Một không gian làm việc, sáu sản phẩm, không nhập lại

Onsites AI đặt hỗ trợ khách hàng, kinh doanh, chứng từ và tài liệu vào cùng một hệ thống. Chat, Mail, CRM và Docs dùng chung một bản ghi khách hàng; Copilot lo soạn thảo và tìm kiếm, Desk lo thực thi công việc đến cùng. Đội ngũ không phải chuyển thông tin qua bốn năm công cụ, và bàn giao cũng không mất ngữ cảnh.

1.1 Định vị sản phẩm

Thông tin khách hàng ở phần lớn đội ngũ bị chia cắt: hội thoại nằm trong công cụ hỗ trợ, email trong hộp thư, báo giá trong bảng tính, hợp đồng trong máy của một đồng nghiệp nào đó. Onsites AI cho rằng đây vốn là những chặng khác nhau của cùng một chuỗi nghiệp vụ, nên cần dùng chung một bộ dữ liệu. Vì vậy sáu sản phẩm không phải sáu mô-đun rời rạc, mà là sáu góc nhìn và cách thao tác trên cùng một cơ sở dữ liệu.

Với người dùng, điều đó nghĩa là ba việc: hồ sơ khách hàng chỉ nhập một lần, các chặng sau tham chiếu trực tiếp; khách đến từ bất kỳ kênh nào, người tiếp nhận đều thấy đầy đủ lịch sử; chứng từ sinh ra từ hội thoại, kế thừa từng mục số hiệu, số tiền và thuế suất.

6 sản phẩm	**10** kênh	**1** bản ghi	**15** giây
Chung một mô hình dữ liệu và phân quyền	Kênh khách đổ về một hàng đợi phục vụ	Xuyên suốt hội thoại đến lúc thu tiền	Mở không gian cloud trong 15 giây

1.2 Ma trận sáu sản phẩm

01 · Hỗ trợ

Onsites Chat

Mọi kênh đổ về một hộp thư, AI trực và dịch trực tiếp đa ngôn ngữ.

02 · Khách hàng

Onsites CRM

Hồ sơ khách hàng tự hình thành, phễu, cơ hội bán hàng và theo dõi rõ ràng.

03 · Chứng từ

Onsites Mail

Hộp thư cùng báo giá, đơn hàng, hợp đồng, hóa đơn trong một trình soạn.

04 · Tài liệu

Onsites Docs

Xem trước và cộng tác trực tuyến 100+ định dạng, kiểm soát liên kết ngoài.

05 · Năng lực AI

Onsites Copilot

Xuyên suốt bốn sản phẩm: soạn, viết lại, dịch, tìm kiếm và ghi nguồn.

06 · Thực thi AI

Onsites Desk

Agent đa dụng: lập bước, gọi công cụ, thực thi việc xuyên sản phẩm.

Hình 1-1 Quan hệ sáu sản phẩm: bốn sản phẩm đầu là nơi làm nghiệp vụ, hai sản phẩm sau là lớp AI giúp nghiệp vụ nhanh hơn. Tất cả cùng đọc và ghi trên một bộ dữ liệu.

1.3 Đội ngũ nào phù hợp, đội ngũ nào không

Phù hợp

Đội ngũ có khách đến từ nhiều kênh, mỗi đơn hàng phải qua báo giá và hợp đồng: đơn vị ngoại thương và bán xuyên biên giới, hỗ trợ website riêng và thương mại điện tử, nhà sản xuất và dịch vụ thiết bị, dịch vụ B2B và đại lý. Điểm chung là **hội thoại gắn chặt với chứng từ**, và việc chuyển thông tin giữa các công cụ gây hao phí rõ rệt.

Có thể không phù hợp

Đội ngũ chỉ cần một cửa sổ trò chuyện trên website, không tích lũy khách hàng; hệ ERP lõi đã tùy biến sâu và khó di chuyển dữ liệu; cùng những tình huống buộc phải dựa vào chứng nhận chuyên ngành (như bộ tuân thủ riêng của ngành). Với nhu cầu này, hãy trao đổi trực tiếp để cùng đánh giá.

1.4 Cách đọc cẩm nang này

Phần 2 giới thiệu từng chương bốn bàn làm việc và hai lớp AI; phần 3 trình bày triển khai, mua sắm và những điểm cần lưu ý. Nếu ít thời gian, nên đọc theo thứ tự **Chương 3 → Chương 4 → Chương 13**.

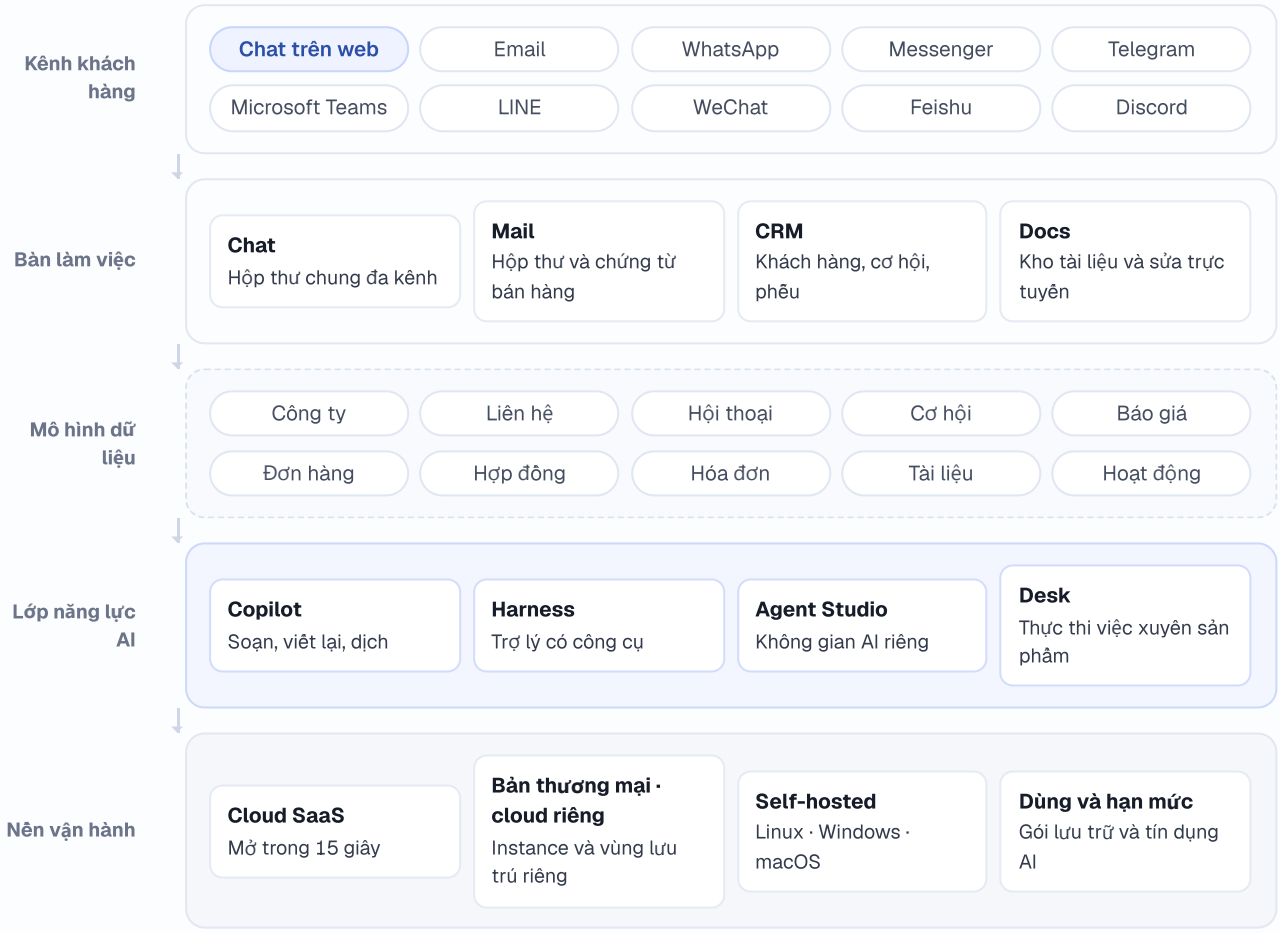
02

ARCHITECTURE

Bốn bàn làm việc, một lớp dữ liệu, hai lớp AI

Toàn bộ hệ thống chỉ có một trục chính: kênh đưa khách vào, bàn làm việc tiếp nhận con người, lớp dữ liệu đọng lại thành bản ghi, lớp AI đọc và ghi trên bản ghi đó. Hiểu trục này là hiểu vì sao một tính năng nhất định phải nằm ở một sản phẩm nhất định.

2.1 Góc nhìn phân lớp



Hình 2-1 Phân lớp hệ thống. Mũi tên chỉ chiều phụ thuộc: lớp dưới không phụ thuộc ngược lớp trên; bốn bàn làm việc không có cơ sở dữ liệu riêng, lớp AI cũng không giữ bản sao độc lập.

2.2 Ba trục chính

Trục 1

Kênh → Hội thoại → Khách hàng

Mười kênh đều chuyển thành hội thoại, gộp vào liên hệ theo email, điện thoại và ID kênh. Khách đến lần đầu đã có hồ sơ, nguồn và hành trình khách truy cập được lưu kèm.

Trục 2

Hội thoại → Cơ hội bán hàng → Chứng từ

Cơ hội bán hàng sinh ra từ hội thoại; báo giá, đơn hàng, hợp đồng và hóa đơn tham chiếu dữ liệu của chặng trước. Số hiệu, số tiền và điều khoản được kế thừa, không nhờ sao chép.

Trục 3

Bản ghi → AI → Hành động

AI đọc cùng một bản ghi: Copilot soạn ngay cạnh ô nhập, Desk nhận việc rồi thực thi xuyên sản phẩm. Mỗi bước đều vào log, xem lại và kiểm toán được.

2.3 Mỗi lớp phụ trách gì

Lớp	Trách nhiệm	Điểm chính
Kênh khách hàng	Chuyển tin nhắn bên ngoài thành hội thoại một định dạng	Kết nối gốc, không phụ thuộc phần mềm trung gian.
Bàn làm việc	Giao diện và quy trình cho người và AI phối hợp	Bốn sản phẩm dùng độc lập được, ghép lại thì chung bản ghi khách hàng và phân quyền.
Mô hình dữ liệu	Định nghĩa thực thể, quan hệ và luồng trạng thái	Thay đổi trạng thái có lưu vết; xuất theo định dạng chuẩn, rời đi bất cứ lúc nào.
Lớp năng lực AI	Soạn thảo, tìm kiếm, dịch, gọi công cụ	Chỉ đọc dữ liệu của không gian làm việc này; câu trả lời ghi nguồn; không dùng để huấn luyện.
Nền vận hành	Hình thức triển khai, lưu trữ và hạn mức	Cùng một bộ image chạy trên cloud, cloud riêng hoặc phòng máy của khách hàng.

2.4 Bốn nguyên tắc thiết kế

- **Một nguồn dữ liệu duy nhất.** Khách hàng, cơ hội bán hàng, chứng từ chỉ có một bản; sửa ở một chỗ, nơi khác thấy cùng kết quả — không tồn tại bước "đồng bộ một chút".
- **Áp dụng dần dần.** Có thể chỉ dùng Chat để nhận hỗ trợ, rồi bật dần Mail, CRM, Docs; AI tắt được toàn bộ hoặc chỉ mở cho một số thành viên.
- **AI thay thế được.** Copilot và Desk trỏ được tới endpoint mô hình của riêng bạn; ở chế độ self-hosted, mô hình, khóa và lưu trữ hoàn toàn do khách hàng cung cấp.
- **Dữ liệu rời đi được.** Hội thoại, liên hệ, tài liệu đều xuất được theo định dạng chuẩn; bản miễn phí không giữ sao lưu phía máy chủ, xuất định kỳ chính là bản sao của bạn.

2.5 Bề mặt mở rộng và tích hợp

Mặc định hệ thống không gắn chặt với hệ thống ngoài, nhưng vẫn dành bốn điểm kết nối rõ ràng cho tổ chức cần liên thông. Tất cả đều tùy chọn: không tích hợp gì thì sản phẩm vẫn đầy đủ.

Điểm kết nối	Cách dùng	Ghi chú
Giao thức email	Gửi nhận IMAP / SMTP	Kết nối hộp thư tên miền riêng bất kỳ, nhập email cũ; không giới hạn số tài khoản (bản thương mại).
API và nhập dữ liệu	Đọc ghi khách hàng, cơ hội, chứng từ	Dùng để nối ERP, kế toán hoặc hệ thống tự xây; dữ liệu nhập xuất theo lô.
Giao diện tương thích OpenAI	Mở năng lực Copilot cho hệ thống ngoài	Công cụ và dữ liệu mở qua giao diện tương thích; hệ thống ngoài gọi được, cũng có thể để nó thao tác thay bạn trong bốn sản phẩm.
Công cụ MCP	Mở rộng hành động cho Desk	Nối hệ thống nội bộ và mô hình riêng; ranh giới năng lực mở rộng theo điểm kết nối.

> **Gợi ý triển khai** Nếu chỉ muốn nối chat trên website, ngày đầu chưa cần chạm vào CRM và chứng từ. Cho Chat chạy trước, khi đội ngũ đã quen "một hàng đợi xử lý mọi kênh" thì mở CRM và Mail, sức cản sẽ nhỏ hơn nhiều.

2.6 Toàn bộ đường đi của một tin nhắn

Ghép năm lớp trên lại, một tin nhắn WhatsApp đi vào sẽ diễn ra như sau:

STEP 01
Tiếp nhận
Tin kênh chuyển thành hội thoại thống nhất, kèm nguồn, UTM và hành trình khách; ngoài giờ vẫn ghi vào hệ thống như thường.

STEP 02
Gộp hồ sơ
Khớp liên hệ theo số điện thoại, email và ID kênh; không khớp thì tạo mới, xung đột vào hàng đợi chờ xác nhận.

STEP 03
Trực ca
Nhân viên AI tiếp nhận theo kênh và ca, dịch trực tiếp và đưa bản nháp trả lời; người thật tiếp quản bất cứ lúc nào.

STEP 04
Chốt đơn
Cơ hội bán hàng sinh ra từ hội thoại; báo giá, hợp đồng, hóa đơn tham chiếu cùng một bản ghi, đổi trạng thái tự ghi ngược.

STEP 05
Lưu vết
Mỗi bước ghi vào hoạt động và log kiểm toán; hành động của Desk cũng ghi người thao tác, thời điểm và nội dung.

Hình 2-2 Năm chặng của một tin nhắn kênh. Hai chặng đầu hệ thống tự làm, ba chặng sau do người và AI phối hợp.

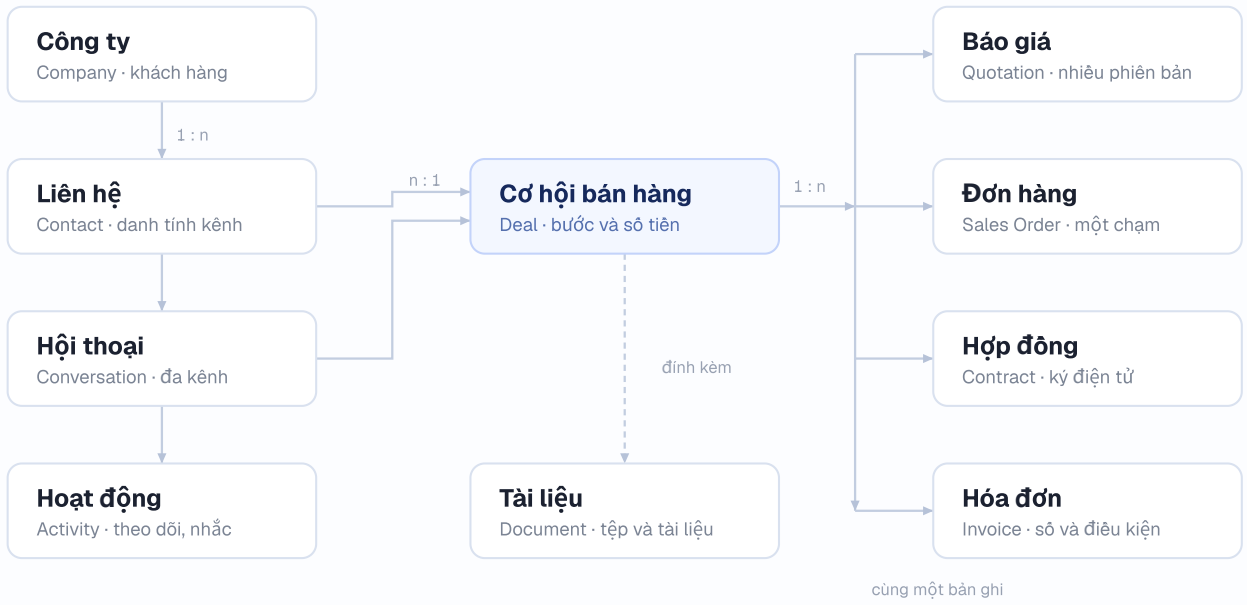
03

DATA MODEL

Nhập một lần, tham chiếu toàn chuỗi

"Một cơ sở dữ liệu" không phải khẩu hiệu, mà là quan hệ tham chiếu cố định giữa mười thực thể. Quan hệ cố định thì nghiệp vụ đi theo quan hệ: hội thoại gắn vào liên hệ, cơ hội bán hàng gắn vào liên hệ, chứng từ gắn vào cơ hội bán hàng — không cần người chuyển tay ở giữa.

3.1 Mười thực thể cốt lõi



Hình 3-1 Mười thực thể cốt lõi. Nét liền là tham chiếu mạnh (xóa bị ràng buộc), nét đứt là tham chiếu yếu (tài liệu tồn tại độc lập được). Các chứng từ không sao chép dữ liệu, chỉ tham chiếu cùng một cơ hội bán hàng.

3.2 Bốn hệ quả của quan hệ tham chiếu

- **Không phải tạo khách hàng trùng.** Cùng một người chat trên web rồi gửi thêm email, hệ thống gộp vào một liên hệ theo email, điện thoại và ID kênh; công ty khớp theo tên miền và tên, xung đột thì chuyển sang chờ xác nhận, không gộp âm thầm.
- **Chứng từ không lệch nhau.** Báo giá chuyển thành đơn hàng kế thừa dòng hàng và giá; hợp đồng, hóa đơn lại kế thừa số hiệu và điều kiện thanh toán của đơn hàng. Mỗi lần sửa đều sinh phiên bản mới, bản cũ giữ lại để tra.
- **Bàn giao không mất ngữ cảnh.** Khi đổi người tiếp nhận hay chuyển ca khác múi giờ, người mới thấy hội thoại, chứng từ cũ và ghi nhận sau bán; AI cũng đọc cùng bản đó, không phải hỏi lại khách.
- **Một cách tính duy nhất.** Giá trị phễu, chu kỳ chốt đơn, tình hình thu tiền đều tổng hợp từ cùng một tập bản ghi; các báo cáo không đưa ra hai bộ số khác nhau.

Khác biệt so với cách ghép quen thuộc

"Công cụ hỗ trợ + bảng tính + email"

Ba hệ thống mỗi bên một danh sách khách hàng, căn chỉnh bằng cách người ngồi sao chép. Đơn hàng đổi giá, báo giá trong bảng tính và email không đổi theo; câu thường nghe nhất khi bàn giao là "để tôi gửi riêng bạn bản mới nhất".

Onsites AI

Một bộ bản ghi, nhiều góc nhìn

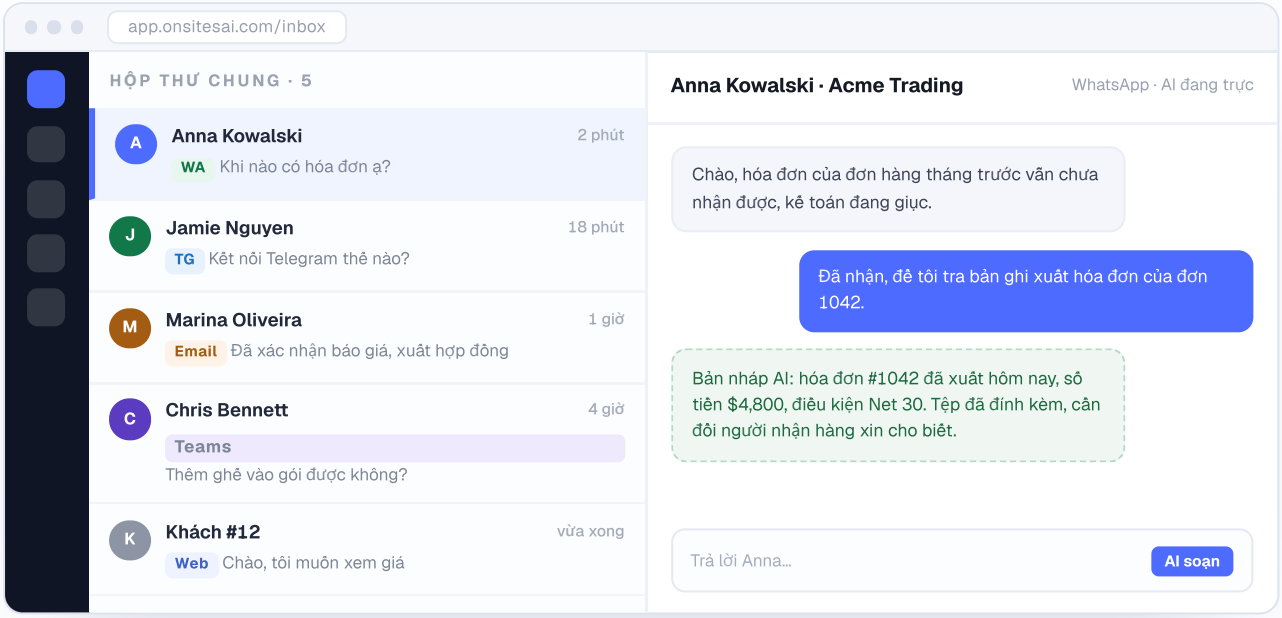
Cùng một cơ hội bán hàng: trong Chat là bảng khách hàng cạnh hội thoại, trong CRM là thẻ trên bảng kanban, trong Mail là tờ báo giá đó. Sửa một chỗ, mọi nơi khớp; phân quyền quyết định ai thấy mặt nào.

04

SẢN PHẨM 01 · HỖ TRỢ

Onsites Chat: mọi kênh về một hộp thư

Khách hàng không chỉ đến từ một nơi. Widget website, email, WhatsApp, Messenger, Telegram, Teams, LINE, WeChat, Feishu và Discord đều đổ về một hàng đợi: ai đang chờ, chờ bao lâu, trước đây đã mua gì — người tiếp nhận thấy ngay.



Hình 4-1 Minh họa hộp thư hỗ trợ: bên trái mười kênh chung một hàng đợi, bên phải hồ sơ khách hàng và bản nháp AI luôn hiện cạnh hội thoại, bản nháp tham chiếu đơn hàng cũ.

4.1 Hộp thư và cộng tác

- **Một hàng đợi, mười lối vào.** Tin từ các kênh xếp hàng thống nhất, nhóm được theo kênh, nhãn, người phụ trách và độ ưu tiên; đổi kênh không phải tìm khách ở chỗ khác.
- **Bảng khách hàng luôn hiện.** Một bên hội thoại hiển thị cố định hội thoại cũ, hồ sơ CRM liên quan, chứng từ qua lại và ghi nhận sau bán, không phải mở cửa sổ khác.
- **Cộng tác nhóm.** Phân công, nhãn, ghi chú nội bộ, theo dõi SLA và phím tắt; ghi chú nội bộ không vào vùng khách thấy, chỉ ở phía đội ngũ.
- **Hành trình khách truy cập.** Kênh nguồn, tham số UTM và đường đi trong site hiện kèm hội thoại; thấy được cả những gì xảy ra trước lần nói đầu tiên.

4.2 AI trực và dịch trực tiếp

Nhân viên AI tiếp nhận hội thoại theo kênh và ca: khách hỏi bằng tiếng mẹ đẻ, AI dịch trực tiếp và đưa câu trả lời đúng giọng điệu; việc cần người quyết thì khi chuyển máy vẫn giữ đủ ngữ cảnh, người tiếp nhận không phải để khách kể lại. Dịch và soạn thảo tính theo tín dụng AI, không thu thêm theo ghế; chuyển sang người thật thì người tiếp nhận thấy đúng đoạn hội thoại đó.

4.3 Kênh và phiên bản

Chat trên web	**Email**	WhatsApp	Messenger	Telegram
Microsoft Teams	LINE	WeChat	Feishu	Discord

Hình 4-2 Hai mục đậm dùng được ở bản miễn phí (chat trên web, tối đa 3 hộp thư tên miền riêng); tám kênh còn lại mở từ bản thương mại, không thu phí riêng. Chi tiết kết nối xem Phụ lục B.

Tìm kiếm Tìm toàn văn trên hội thoại, khách hàng và tài liệu, dùng được cả từ khóa và ngôn ngữ tự nhiên. Ví dụ hỏi thẳng "ai đã hỏi về điều kiện thanh toán", kết quả liệt kê kèm hội thoại nguồn.

05

SẢN PHẨM 02 · CHỨNG TỪ

Onsites Mail: hộp thư và chứng từ trong một trình soạn

Báo giá, đơn hàng, hợp đồng và hóa đơn thương mại không phải bốn tệp trong bốn công cụ, mà là bốn trạng thái của cùng một bản ghi trong cùng một trình soạn. Email lo trao đổi, chứng từ lo chốt đơn, giữa hai bên không có thao tác sao chép.

5.1 Bốn trạng thái của chứng từ

Trạng thái 01

Báo giá

Gọi tiêu đề thư, mẫu và danh mục sản phẩm chung ngay cạnh hội thoại, vài bước ra bản báo giá; nhiều phiên bản, bản cũ giữ lại.

Trạng thái 02

Đơn hàng

Khách xác nhận thì chuyển đơn một chạm; số hiệu, số tiền, chiết khấu và điều khoản kế thừa từng mục, không nhập lại.

Trạng thái 03

Hợp đồng

Sinh văn bản hợp đồng theo đơn hàng, ký trực tuyến được; trạng thái ký và tệp tự ghi về hồ sơ khách hàng.

Trạng thái 04

Hóa đơn thương mại

Số hiệu và thuế suất tiếp tục kế thừa, điều kiện thanh toán theo đơn hàng; đổi trạng thái lưu vết toàn bộ, dùng làm căn cứ kiểm toán.

Hình 5-1 Bốn trạng thái của chứng từ. Mỗi chặng chỉ tham chiếu chặng trước, không sao chép dữ liệu; mỗi lần sửa đều sinh phiên bản mới, bản cũ tra được.

5.2 Bản thân hộp thư cũng đầy đủ

- **Kết nối tự do.** Nối hộp thư tên miền riêng qua IMAP / SMTP và nhập email cũ; không giới hạn số tài khoản, bản thương mại hỗ trợ thêm tài khoản cá nhân kiểu Gmail.
- **Hộp thư dùng chung.** Cả nhóm dùng một hộp thư, có phân công, cộng tác và ghi chú nội bộ; bản miễn phí tối đa 3 tài khoản chung một hộp.
- **Chữ ký và mẫu.** Thống nhất chữ ký và mẫu trả lời, giảm khác biệt định dạng giữa các thành viên.
- **Lọc thư rác và lừa đảo.** Bộ lọc AI có sẵn, thư bị chặn vào vùng cách ly, không vào thẳng hàng đợi chính.
- **Trạng thái và kiểm toán.** Luồng trạng thái chứng từ và thao tác email đều ghi người làm, thời điểm và chi tiết.

5.3 Tự động hóa và gửi hàng loạt (bản thương mại)

Năng lực	Ghi chú
Quy tắc email	Tự động chia, gắn nhãn và lưu trữ theo người gửi, tiêu đề, nhãn; hộp thư dọn sạch một lần.
Chuỗi theo dõi nhiều bước	Kích hoạt bước tiếp theo theo giai đoạn và thời gian; khách trả lời là tự dừng, không sót việc cũng không làm phiền.
Bản tin đăng ký	Danh sách đăng ký và email tiếp thị biên soạn thống nhất, gửi hàng loạt; tùy chọn hủy nhận do hệ thống quản lý.
Tự động hóa email bằng AI	Điều kiện kích hoạt, độ trễ và nhánh tạo thành quy trình tự động; AI soạn xong gửi tự động được, dùng bao nhiêu tính theo tín dụng trả trước.

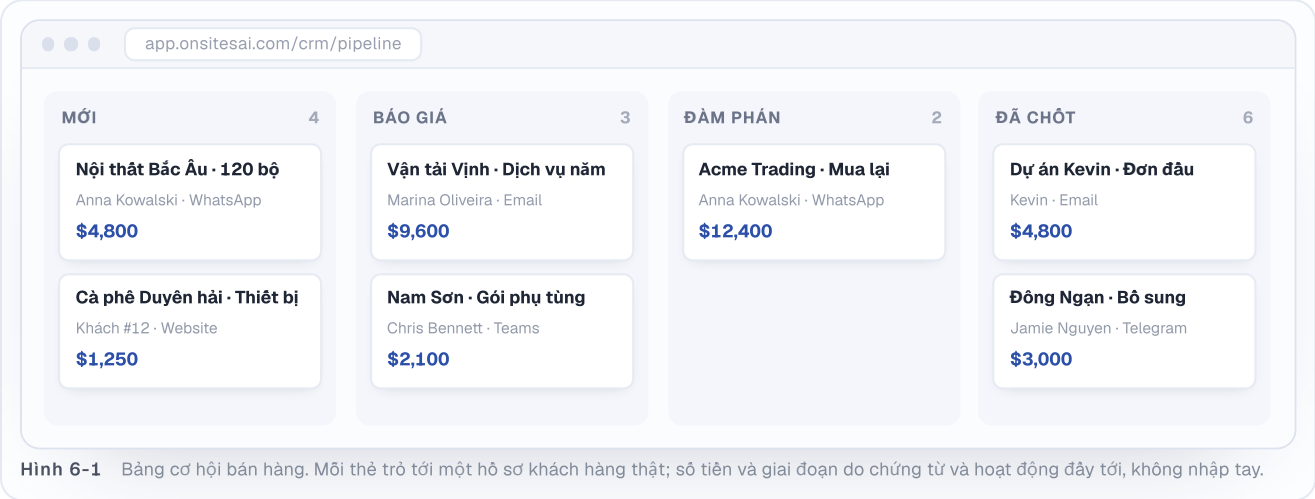
Mức chi phí AI soạn một báo giá từ hội thoại khoảng 3 tín dụng (khoảng $0.03); một lần xử lý nhiều bước có công cụ khoảng 24 tín dụng (khoảng $0.24). Giá tín dụng giống nhau ở cả ba phiên bản, không đổi theo gói.

06

PRODUCT 03 · KHÁCH HÀNG

Onsites CRM: hồ sơ khách hàng hình thành từ hội thoại

Không ai muốn nhập CRM chỉ để nhập CRM. Vì vậy hồ sơ khách hàng ở đây tự hình thành: công ty, người liên hệ và thông tin liên lạc xuất hiện trong hội thoại và email được trích xuất, bổ sung liên tục; pipeline và giá trị dự kiến cập nhật theo. Dùng được ngay.



Hình 6-1 Bảng cơ hội bán hàng. Mỗi thẻ trỏ tới một hồ sơ khách hàng thật; số tiền và giai đoạn do chứng từ và hoạt động đẩy tới, không nhập tay.

6.1 Tự tạo hồ sơ và bổ sung liên tục

Khi khách hàng lần đầu lên tiếng, hệ thống trích xuất công ty, người liên hệ, email, điện thoại và quốc gia từ tin nhắn, rồi đối chiếu tên miền và tên với hồ sơ sẵn có; không khớp thì tạo mới, xung đột thì đưa vào diện chờ xác nhận, không tự động gộp. Mỗi lần trao đổi sau đó đều bổ sung trường còn thiếu; nhóm chỉ sửa tay khi thật cần.

6.2 Pipeline và các chế độ xem

- **Hai chế độ xem: danh sách và bảng.** Bảng kéo thả theo giai đoạn, danh sách sắp xếp và lọc theo cột; cùng một dữ liệu, hai cách nhìn.
- **Trường tùy chỉnh và bảng làm việc.** Bổ sung trường theo ngành (quy cách, kiểu tủ, thời gian giao…), và mang các trường đó vào mẫu báo giá và đơn hàng.
- **Hội thoại tự liên kết.** Mọi kênh đổ về đều gắn dưới cơ hội bán hàng tương ứng; xem lại lịch sử không phải nhảy giữa các công cụ.
- **AI tra cứu và tóm tắt.** Theo khách hàng mà tra toàn bộ trao đổi, một chạm tạo tóm tắt hội thoại và tiến độ dự án; câu trả lời ghi rõ bản ghi nguồn.

6.3 Báo giá, hợp đồng và thu tiền trên cùng một trang

Đối tượng	Gắn với	Mô tả
Báo giá	Cơ hội bán hàng	Hỗ trợ nhiều phiên bản và phê duyệt; gửi đi thì trạng thái ghi ngược, khách xác nhận là thành đơn.
Đơn bán hàng	Cơ hội bán hàng	Kế thừa dòng hàng và giá của báo giá, thành đơn chạy được.
Hợp đồng	Cơ hội bán hàng	Ký trực tuyến; trạng thái ký và tệp tự lưu vào hồ sơ khách hàng.
Hóa đơn thương mại	Cơ hội bán hàng	Số, số tiền, thuế suất và điều kiện thanh toán tiếp tục kế thừa; mốc thu tiền nhìn thấy được.

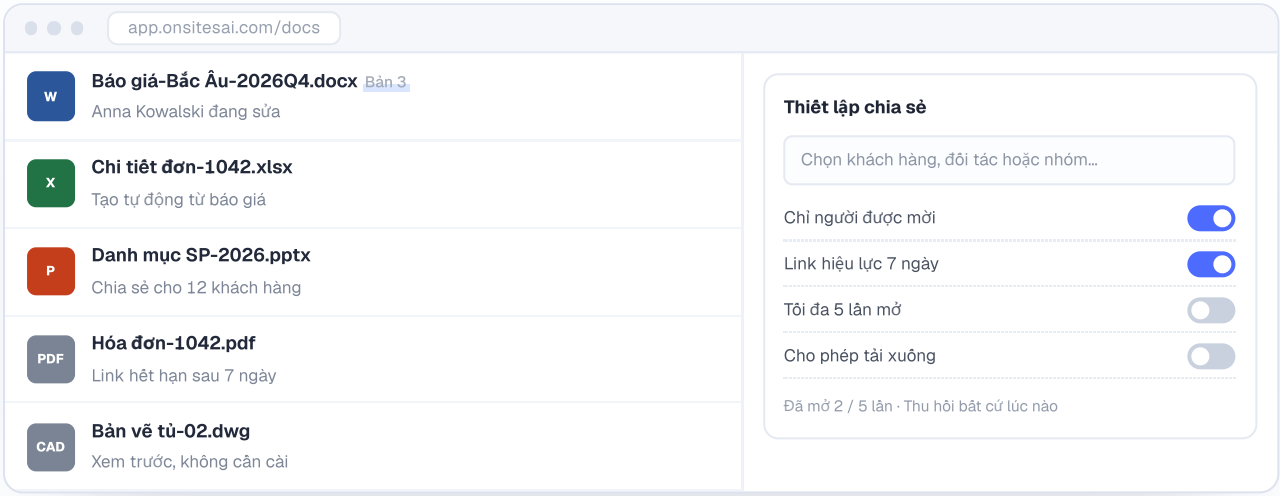
Quan hệ với Chat Mở bảng khách hàng trong Chat là thấy đúng bản ghi tạo ở đây; sửa một trường trong CRM thì phía Chat khớp ngay. Hai bên không có bản sao riêng, cũng không có "đang đồng bộ".

07

PRODUCT 04 · TÀI LIỆU

Onsites Docs: thư viện tệp và chia sẻ có kiểm soát

Tệp đính kèm báo giá, bản quét hợp đồng, bản vẽ của khách và ảnh sản phẩm rồi cũng phải nằm ở một chỗ. Onsites Docs là chỗ đó: mỗi không gian làm việc một thư viện tệp, hơn 100 định dạng xem trực tiếp, sửa được thì sửa tại chỗ, link ngoài có thể giới hạn thời hạn, số lần mở và thu hồi bất cứ lúc nào.



Hình 7-1 Thư viện tệp và bảng chia sẻ. Xem trước Office, PDF, ảnh, video, âm thanh, CAD và tệp nén; link chia sẻ kiểm soát theo người nhận, thời hạn và số lần mở.

7.1 Bốn cách dùng thường ngày

- **Xem trước hơn 100 định dạng.** Video, âm thanh, ảnh, bản vẽ CAD, tệp nén đều xem được ngay, không phải tải về hay cài thêm; định dạng lạ do đồng nghiệp gửi cũng có người xem trước.
- **Sửa trực tuyến.** Word, Excel, PowerPoint và tệp văn bản sửa trực tiếp; nhiều người cùng sửa một tệp, thay đổi thấy ngay.
- **Lưu trữ mọi định dạng.** Tệp không mở trực tuyến được vẫn lưu và chia sẻ được, quy trình không bị chặn vì thiếu định dạng.
- **Tệp và thư mục riêng.** Chia sẻ theo người nhận cho khách hàng, đối tác hoặc nhóm; link ngoài đặt được thời hạn, số lần mở tối đa và thu hồi bất cứ lúc nào.

7.2 Kết nối với Chat và Mail

Tài liệu gửi thẳng cho khách ngay trong hội thoại hoặc email: chọn tệp ở ô trả lời của Chat, hoặc đính kèm trong trình soạn chứng từ của Mail — khách nhận được một link có phân quyền, không phải tệp trần có thể bị chuyển tiếp. Thư viện không tính theo số tệp, cũng không chiếm thêm ghế — dung lượng tính theo không gian làm việc, vượt thì mua thêm $1/GB/tháng.

Đã bao gồm

Mỗi không gian một thư viện

Thư viện tệp, sửa cộng tác, xem trước hơn 100 định dạng và kiểm soát link ngoài có ở mọi gói, không chia tầng tính năng.

Cách tính dung lượng

Tính theo ghế, không theo số tệp

Gói miễn phí 100 MB; gói doanh nghiệp 5 GB mỗi ghế; cloud riêng 10 GB mỗi ghế. Tin nhắn văn bản chiếm rất ít, tệp đính kèm mới là phần chính.

08

PRODUCT 05 · NĂNG LỰC AI

Copilot và lớp năng lực AI: soạn, tra cứu, thực thi

AI ở đây không phải tính năng phụ, mà là ba năng lực ở ba độ chi tiết: soạn một câu ngay cạnh ô nhập, tra một việc trong bảng điều khiển riêng có công cụ, và cấu hình một trợ lý làm việc dài hạn trong không gian làm việc. Cả ba dùng chung một quỹ tín dụng trả trước.

8.1 Bốn lớp năng lực, bốn tình huống dùng

L1	**Copilot · ngay trong ô soạn thảo** Tạo bản nháp, trau câu chữ, chỉnh giọng điệu, dịch sang ngôn ngữ của khách, nén hội thoại dài thành tóm tắt. Chọn đoạn là sửa được, không ngắt việc đang làm.	**3–6 tín dụng / lần** ≈ $0.03–0.06
L2	**Harness · trợ lý độc lập có công cụ** Nắm CRM, sổ tay và các hội thoại đang chạy trong không gian làm việc này, gọi được công cụ để tra dữ liệu; quá trình chạy hiện từng bước, câu trả lời ghi rõ bản ghi nguồn.	**15 tín dụng / lần** Có công cụ 24
L3	**Agent Studio · không gian AI riêng** Tự chọn mô hình và công cụ, phạm vi quyền giới hạn trong không gian làm việc này; nhóm có thể dựng trợ lý dùng được ngay và nối vào endpoint mô hình của mình.	**Đã bao gồm** Không tính thêm
L4	**Desk · lớp điều phối, biến năng lực thành hành động** Nhận nhiệm vụ bằng ngôn ngữ tự nhiên, tự lập kế hoạch bước, chạy xuyên Chat / Mail / CRM / Docs, tính theo tín dụng, cần người duyệt trước khi chạy.	**Tính theo mức dùng** Xem chương 9

Hình 8-1 Năng lực AI chia bốn lớp từ dưới lên: càng gần hành động cụ thể, quyền càng hẹp, duyệt càng chặt. Hai lớp đầu chỉ gợi ý, hai lớp sau mới làm.

8.2 Cách tính tín dụng

Hành động	Tín dụng	≈ USD	Cách dùng điển hình
Soạn / dịch	3	≈ $0.03	Nháp trả lời, viết lại email, dịch chéo ngôn ngữ
Gợi ý trả lời	6	≈ $0.06	Trả lời gửi được, dựa trên ngữ cảnh và lịch sử
Hỏi Harness	15	≈ $0.14	Tra khách hàng, tra sổ tay, tóm tắt hội thoại
Harness có công cụ	24	≈ $0.24	Câu hỏi cần tra nhiều bản ghi hoặc nhiều bước
Agent Studio	Đã bao gồm	—	Trợ lý tự dựng, chỉ tốn lượng mô hình nó gọi

Giá tín dụng như nhau ở cả ba gói, quy đổi $0.0091 đến $0.0077 mỗi tín dụng; tín dụng không hết hạn.

8.3 Ranh giới dữ liệu và nguồn trích

- **Chỉ đọc không gian làm việc này.** Copilot, Harness, Agent Studio và Desk ở cả hai gói đều chỉ đọc dữ liệu của không gian hiện tại, không tra chéo không gian khác.
- **Câu trả lời có nguồn.** Mỗi câu trả lời ghi rõ đã dẫn hội thoại nào, trường khách hàng nào hay tệp nào để tiện đối chiếu; không dẫn được nguồn thì không đưa vào câu trả lời.
- **Không dùng để huấn luyện, tắt được toàn bộ.** Dữ liệu khách hàng không dùng để huấn luyện mô hình dùng chung hay công khai; khi self-hosted, mô hình và khóa do khách tự cung cấp, mặc định không ra ngoài mạng nội bộ. Năng lực AI tắt được theo không gian làm việc hoặc theo thành viên, các tính năng khác vẫn chạy.

Hạn mức sử dụng Mặc định là hạn mức mềm: gần đạt thì nhắc, không ngắt; đổi sang hạn mức cứng thì đạt là dừng gọi. Hết tín dụng thì tạm dừng trừ phí, hộp thư dùng chung vẫn dùng bình thường.

09

PRODUCT 06 · THỰC THI BẰNG AI

Onsites Desk: giao việc, rồi xem nó làm xong

Copilot trả lời "nên hồi âm tin này thế nào", Desk trả lời "làm xong việc này đi". Nó cùng loại với Cursor hay OpenCode: tự lập kế hoạch bước, gọi công cụ, chạy liên tục — chỉ khác là đối tượng thao tác là khách hàng, chứng từ và tài liệu, không phải kho mã.

9.1 Năm giai đoạn của một nhiệm vụ

01 Tiếp nhận

Giao bằng ngôn ngữ tự nhiên

"Đòi từng hóa đơn quá hạn", "soạn thư trả lời Anna", "hóa đơn #1042 ở đâu" đều nói thẳng được.

02 Lập kế hoạch

Tách thành bước chạy được

Tra bản ghi nào trước, gọi công cụ nào sau, ghi lại trường nào — các bước mở dần trên giao diện.

03 Phê duyệt

Thao tác ghi phải hỏi người

Đọc thì tự làm được; thao tác ghi như gửi email, sửa chứng từ thì xin xác nhận trước khi chạy.

04 Thực thi

Chạy xuyên sản phẩm

Gửi tin trong Chat, ra chứng từ trong Mail, sửa trường trong CRM, lưu trữ trong Docs — một nhiệm vụ có thể qua nhiều sản phẩm.

05 Lưu vết

Nhật ký đầy đủ

Đọc gì, ghi gì, tốn bao nhiêu tín dụng, ghi lại từng dòng; xem lại và xuất được bất cứ lúc nào.

Hình 9-1 Chuỗi thực thi của Desk. Bước phê duyệt là bắt buộc: không xác nhận thì thao tác ghi không xảy ra.

9.2 Ba loại việc nên giao

Loại việc	Ví dụ
Tra cứu và xếp lại hàng loạt	"Liệt kê khách đã báo giá trong tháng này mà chưa chốt", "tuần trước hội thoại nào nhắc tới thời gian giao"
Hành động xuyên bản ghi	"Sắp theo số ngày quá hạn, soạn cho mỗi nhà một thư nhắc nợ", "đồng bộ trạng thái ký hợp đồng này sang cơ hội bán hàng"
Quy trình có lối mòn cố định	"Có lead mới thì tra xem đã từng có đơn chưa, có thì đánh dấu mua lại và giao cho người phụ trách cũ"

9.3 Những gì nó không làm

Ranh giới 1

Không vượt phê duyệt

Mọi việc gửi ra ngoài, xóa hay đổi trạng thái đều phải người xác nhận. Bản ghi phê duyệt lưu cùng nhật ký thực thi, sau này truy được ai đã bấm xác nhận.

Ranh giới 2

Không ra ngoài không gian làm việc

Phạm vi truy cập do quyền không gian làm việc và công cụ nối vào quyết định; hệ thống chưa nối thì nó không thấy, cũng không sửa được.

9.4 Ứng dụng desktop và cloud

Desk dùng được trên trình duyệt và có ứng dụng desktop cho Windows, hợp với việc treo nhiệm vụ dài hoặc nối hệ thống nội bộ. Ứng dụng chỉ là cửa ngõ thực thi tại máy; dữ liệu vẫn nằm theo hình thức triển khai: không gian SaaS và bản nội bộ doanh nghiệp thông nhau qua cùng một bộ API, dữ liệu nhạy cảm có thể không ra khỏi mạng nội bộ.

Mục	Mô tả	Ghi chú
Ứng dụng desktop	Windows 10 / 11	Bản 0.1.14, gói cài 276 MB, công bố mã SHA-256, nâng cấp tại chỗ.
Dùng trên cloud	Dùng trực tiếp trên trình duyệt	Không cần cài, hợp với cộng tác hằng ngày qua Chat / Mail.
Mở rộng công cụ	Công cụ MCP và hệ thống riêng	Phạm vi mở rộng theo hệ thống nối vào; trước khi nối không ảnh hưởng tính năng hiện có.

Mức dùng tín dụng Desk tính tín dụng theo lần gọi thực tế, truy vấn đơn giản thường trong vài chục; nên đặt hạn mức mềm và theo dõi hai tuần trước.

10

SCENARIOS

Ba nhóm, ba điểm đứt

Giá trị của sản phẩm không nằm trong danh sách tính năng, mà ở chỗ một khâu cụ thể bị đứt. Ba tình huống dưới đây đều là dạng điển hình của "thông tin hao hụt khi chuyển giữa các công cụ" — nếu nhóm của bạn cũng có một khúc tương tự, đó là chỗ đáng bù trước tiên.

10.1 Nhà xuất khẩu: báo giá và hợp đồng nằm trong tay từng người

Điểm đứt. Khách hỏi giá trên WhatsApp, nhân viên tính trong Excel, báo giá là một mẫu cũ, hợp đồng do người khác sửa theo đơn trước. Sửa xong thì bản nào là bản cuối, chỉ còn cách lật lại lịch sử nhóm. Khách hỏi lại "giá lần trước còn hiệu lực không", phải tra ba chỗ.

Sau khi chuyển sang Onsites. Tin WhatsApp vào cùng một hàng đợi, người liên hệ tự tạo hồ sơ; báo giá sinh ra từ hội thoại, dẫn giá từ danh mục sản phẩm dùng chung; khách xác nhận là chuyển thành đơn, hợp đồng và hóa đơn tiếp tục dẫn cùng một nguồn dữ liệu. Phiên bản cũ tự lưu lại, khách hỏi lại giá thì mở hồ sơ là trả lời được.

10.2 Bán hàng xuyên biên giới: tin nhắn đa nền tảng và hồ sơ hậu mãi rời rạc

Điểm đứt. Website riêng, email và vài kênh mạng xã hội mỗi nơi một hộp thư, nhân viên hỗ trợ ngày nào cũng chuyển qua lại giữa các cửa sổ; hồ sơ hậu mãi nằm lại trong lịch sử chat, ca sau tiếp nhận phải đọc lại từ đầu; cùng một người mua đổi kênh quay lại thì không nhận ra.

Sau khi chuyển sang Onsites. Mười kênh đổ vào một hàng đợi, gắn nhãn theo kênh nhưng dùng chung hồ sơ khách hàng; AI trực trước trả lời một vòng câu hỏi thường gặp và dịch hai chiều ngay, chuyển sang người thì giữ nguyên ngữ cảnh; giao ca dựa vào ghi chú nội bộ và tóm tắt trong hội thoại, không phải kể miệng. Người mua vào bằng kênh khác, hệ thống nhận ra cùng một người theo email và số điện thoại.

10.3 Bàn hỗ trợ sản xuất: báo giá phải hỏi kỹ thuật, trả lời phải chờ lịch sản xuất

Điểm đứt. Khách hỏi cải tạo thiết bị, kinh doanh cần kỹ thuật xác nhận quy cách, kỹ thuật tra bản vẽ ở một hệ thống khác, qua lại vài vòng email mới dám báo giá; báo xong khách chờ hợp đồng, hợp đồng lại kẹt ở pháp chế. Trong cả chuỗi, thứ chậm nhất không phải việc làm mà là chờ tin.

Sau khi chuyển sang Onsites. Ngay trong hội thoại mở ra đơn hàng cũ và bản vẽ của khách (Docs xem trước CAD trực tuyến), báo giá dẫn giá danh mục và ghi rõ quy cách phụ thuộc; hợp đồng sinh từ đơn, trạng thái ký ghi ngược về cơ hội bán hàng; Desk gom "báo giá nào quá ba ngày chưa theo" thành một danh sách cho kinh doanh xử lý từng dòng.

10.4 Quy luật chung

Điểm đứt thường gặp	Cách làm thường thấy	Cách nối trong Onsites AI
Kênh mỗi nơi một kiểu	Mở nhiều cửa sổ, lần lượt xem	Mười kênh một hàng đợi, gắn nhãn theo kênh
Khách bị tạo hồ sơ trùng	Dựa vào trí nhớ, vào ghi chú	Gộp theo email / điện thoại / ID kênh, xung đột chờ xác nhận
Chứng từ lộn phiên bản	Thêm v2 / final vào tên tệp	Phiên bản tự sinh, bản cũ giữ lại để tra
Giao ca bằng lời	Hỏi trong nhóm "đơn này tới đâu rồi"	Hội thoại + chứng từ + hoạt động trên một bản ghi

Lưu ý Trên đây là mô tả cách dùng điển hình, không phải cam kết về hiệu quả. Lợi ích thực tế tùy quy mô nhóm, cấu trúc kênh và quy trình sẵn có; nên dùng gói miễn phí hoặc bản dùng thử 60 ngày để kiểm chứng một hai khâu trước.

11

DEPLOYMENT

Cloud, cloud riêng và self-hosted: cùng một bộ image

Ba hình thức triển khai chạy cùng một bộ phần mềm, tính năng giống hệt, chỉ khác ba điểm: dữ liệu đặt ở đâu, ai vận hành, trả phí thế nào. Vì vậy khi chọn không phải lo "bản self-hosted sẽ thiếu một mảng tính năng".

11.1 Ba hình thức

Cloud SaaS

Hạ tầng dùng chung, tách theo không gian làm việc; mở trong 15 giây, không cần cài. Dữ liệu đặt trên cloud Onsites.

Gói doanh nghiệp · cloud riêng

Một instance riêng trên cloud của bạn, cơ sở dữ liệu và môi trường chạy riêng, vẫn do chúng tôi vận hành; chỉ định được khu vực đặt instance và bản sao lưu.

Triển khai self-hosted

Chạy trong phòng máy hoặc cloud riêng của bạn, có thể offline hoàn toàn; mô hình AI và lưu trữ do bạn cung cấp, cả hai chúng tôi không thu phí.

Cùng một bộ image · cùng một bộ tính năng · cùng một bộ API | nâng cấp, sao lưu và xử lý sự cố như nhau

Hình 11-1 Ba hình thức dùng chung một bộ image. Máy chủ cloud và máy chủ nội bộ cài cùng một gói, nên di chuyển dữ liệu và dùng hỗn hợp không phải làm lại kiến trúc.

11.2 So sánh

Hạng mục	Cloud (SaaS)	Self-hosted
Thời gian mở	15 giây, không cần cài	Khoảng 24 giờ, chúng tôi cài và chỉnh
Vị trí dữ liệu	Cloud Onsites; cloud riêng chọn được khu vực	Phòng máy hoặc cloud riêng của bạn
Chạy offline	—	✓ Offline hoàn toàn, nâng cấp bằng gói offline
Tính phí	$15 / ghế / tháng (trả năm $180)	$20 / ghế / tháng (trả năm $240), từ 10 ghế, thêm $299 phí cài đặt một lần
AI và lưu trữ	Tín dụng mua theo nhu cầu, lưu trữ $1/GB/tháng	Do bạn cung cấp, chúng tôi không thu phí
Bảo trì và nâng cấp	Chúng tôi vận hành	Chúng tôi lo cài, cập nhật và hỗ trợ kỹ thuật

11.3 Bốn bước đưa self-hosted vào vận hành

STEP 01

Đánh giá môi trường

Xác nhận kiến trúc, yêu cầu lưu trú dữ liệu và tách biệt, đưa ra danh sách tài nguyên mua được ngay.

STEP 02

Cài đặt triển khai

$299 một lần, chúng tôi cài, cấu hình và chỉnh di chuyển dữ liệu, khoảng 24 giờ.

STEP 03

Nối AI và lưu trữ

Nhập khóa mô hình hoặc endpoint nội bộ, chỉ định vị trí đĩa; hai khoản này không thu phí.

STEP 04

Dùng thử và mua

Chạy đủ sản phẩm 60 ngày, xong rồi mua giấy phép theo ghế.

Danh sách tài nguyên Hỗ trợ Linux · Windows · macOS; tối thiểu 1 máy ảo · 4 nhân · 8 GB RAM · 3 Mbps. Nối được internet hoặc offline hoàn toàn, môi trường offline nâng cấp bằng gói offline.
Vì sao không tự cài Việc triển khai do chúng tôi làm, không phát gói tự cài — cài sai một lần là hỏng môi trường chạy thật, mạng nội bộ cũng không cần "ra mạng kích hoạt trước".

12

SECURITY

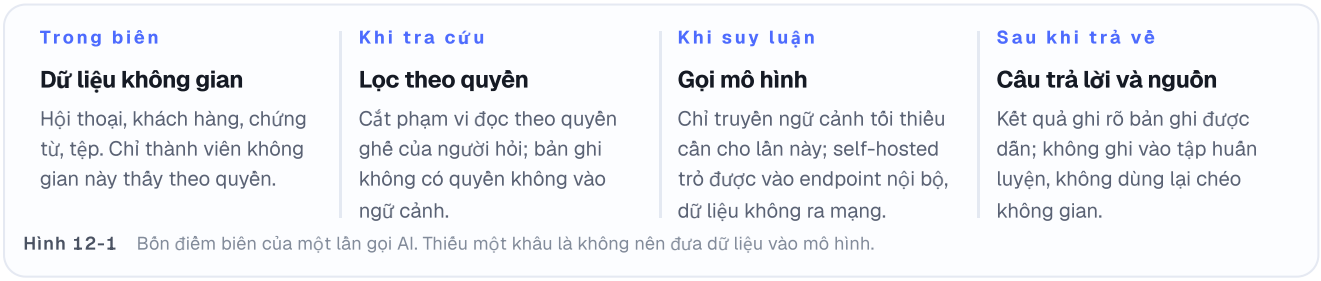
Bảo mật và tuân thủ: dữ liệu trong tay ai, nói rõ

Dữ liệu khách hàng là tài sản khách giao cho chúng tôi. Cả hai hướng (cloud và self-hosted) đều có mã hóa, kiểm soát truy cập và nhật ký kiểm toán; chọn self-hosted thì toàn bộ dữ liệu có thể nằm trong mạng của bạn. Dưới đây nói từng điểm kiểm soát, không dùng những tính từ không kiểm chứng được như "bảo mật cấp doanh nghiệp".

12.1 Chín điểm kiểm soát

Điểm kiểm soát	Cách làm cụ thể
Mã hóa	Toàn bộ truyền tải dùng TLS 1.3; dữ liệu tĩnh trên hạ tầng của chúng tôi cũng mã hóa, khóa để tách khỏi dữ liệu.
Kiểm soát truy cập	Quyền theo ghế quyết định ai thấy gì trong nhóm, vai trò thu hẹp được thành chỉ đọc; bỏ ghế là thu hồi luôn quyền truy cập.
Tách biệt không gian	Các không gian làm việc tách biệt nhau, dữ liệu không chảy ngang, AI tra cứu cũng bị giới hạn.
Nhật ký kiểm toán	Thay đổi trạng thái của tài liệu và hội thoại ghi lại người thao tác, thời gian và chi tiết; nhật ký xuất được cùng dữ liệu, nhiều tháng sau vẫn làm căn cứ phê duyệt.
Kiểm soát chia sẻ tệp	Tệp và thư mục riêng, chia sẻ theo người nhận; link ngoài đặt được thời hạn, số lần mở tối đa và thu hồi bất cứ lúc nào.
Ranh giới dữ liệu AI	Chỉ đọc không gian làm việc này; mỗi câu trả lời hiện nguồn trích; không dùng để huấn luyện mô hình dùng chung hay công khai.
Lưu trú dữ liệu	Dữ liệu cloud nằm trong hạ tầng Onsites; cloud riêng chỉ định được khu vực đặt instance và bản sao lưu, khu vực cố định khi mở.
Sao lưu và xuất	Không gian cloud trả phí tự sao lưu; gói miễn phí không giữ bản phía máy chủ, phải tự xuất. Hội thoại, người liên hệ và tài liệu đều xuất được ở định dạng chuẩn, không thu phí xuất.
Hạ gói và công bố	Hạ gói không xóa dữ liệu đã lưu, dừng gói lưu trữ thì dữ liệu vẫn giữ. Báo cáo sự cố gửi tới support@onsitesai.com, xác nhận trong một ngày làm việc.

12.2 Ranh giới dữ liệu



Hình 12-1 Bốn điểm biên của một lần gọi AI. Thiếu một khâu là không nên đưa dữ liệu vào mô hình.

12.3 Phân chia trách nhiệm hai bên

Hạng mục	Cloud / cloud riêng (chúng tôi lo)	Self-hosted (khách lo, chúng tôi hỗ trợ)
Máy chủ và mạng	Hạ tầng, độ sẵn sàng và bản vá	Máy chủ, mạng và hệ điều hành
Sao lưu	Không gian trả phí tự sao lưu	Tự chạy theo script kèm giấy phép
Mô hình và khóa	Nền tảng gọi tập trung	Khách cấp endpoint và khóa, chúng tôi không giữ
Nâng cấp	Chúng tôi phát hành cuốn chiếu	Chúng tôi cung cấp gói offline và hỗ trợ nâng cấp

Lưu ý gói miễn phí Không gian miễn phí không giữ bản phía máy chủ, định kỳ xuất dữ liệu là bản sao duy nhất của bạn. Điểm này dễ bị bỏ qua nhất khi chọn sản phẩm, nên thống nhất nhịp xuất ngay ngày mở.

13

PRICING

Gói và giá: ba khoản phí, giá công khai

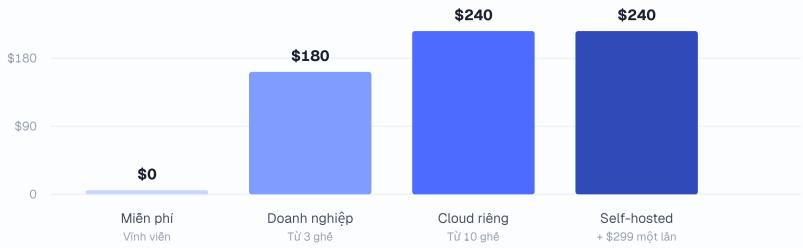
Ghế, lưu trữ và tín dụng AI tính giá riêng, đơn giá công khai. Ba gói chạy cùng một sản phẩm, khác nhau ở số ghế, kênh và instance riêng hay không — không có phí mở khoá tính năng.

13.1 Ba gói dịch vụ

Hạng mục	Miễn phí	Doanh nghiệp	Doanh nghiệp · Cloud riêng
Giá	$0, vĩnh viễn	$15 / ghế / tháng	$20 / ghế / tháng
Ghế	Tối đa 3	Không giới hạn, tính phí từ ghế thứ 1	Không giới hạn, tối thiểu 10 ghế
Kênh Chat	Chỉ chat website	Cả mười kênh	Cả mười kênh
Tài khoản email	Tối đa 3 tên miền riêng	Không giới hạn, gồm cả Gmail	Không giới hạn
Lưu trữ	100 MB	5 GB / ghế	10 GB / ghế, tối đa 1 TB
Tự động hoá email	—	✓	✓
Watermark widget	Có hiển thị	Xoá vĩnh viễn	Xoá vĩnh viễn
Năng lực AI	✓ tín dụng mua riêng	✓ tín dụng mua riêng	✓ tín dụng mua riêng

Quy theo trả năm: Doanh nghiệp $180 / ghế / năm, Cloud riêng $240 / ghế / năm. Self-hosted báo giá riêng: $20 / ghế / tháng (trả năm $240), từ 10 ghế, cộng phí triển khai một lần $299; mô hình AI và lưu trữ do khách hàng cung cấp, hai khoản này chúng tôi không thu phí.

13.2 So sánh phí năm mỗi ghế



Hình 13-1 Phí năm mỗi ghế. Self-hosted và Cloud riêng cùng $240 / ghế / năm; khác biệt ở quyền sở hữu instance và có phí triển khai riêng hay không.

13.3 Mua thêm: lưu trữ và tín dụng AI

Hạng mục mua thêm	Đơn giá	Mức chọn và quy tắc
Lưu trữ (tính theo tháng)	$1 / GB / tháng	10 GB · $10/tháng; 50 · $50; 100 · $100; 500 GB · $500/tháng. Dừng lúc nào cũng được, dữ liệu đã lưu không bị xoá.
Tín dụng AI (một lần)	Từ $25, không hết hạn	Từ $25: 2,500 tín dụng; $50: 5,000; $100: 10,000. Mua được ở mọi gói, không cần nâng cấp.

13.4 Năm đầu của một nhóm 10 người

Hạng mục	Cách tính	Số tiền
Ghế Doanh nghiệp	10 ghế × $180	$1,800 / năm (gồm 50 GB lưu trữ)
Thêm một gói tín dụng $100	Một lần, 10,000 tín dụng	**Tổng $1,900 / năm**, tương đương khoảng $15.8 / ghế / tháng

Quy tắc tính phí Ghế tính phí theo năm; thêm ghế giữa kỳ tính theo thời gian còn lại đến ngày gia hạn; tín dụng không hết hạn, dùng hết thì dừng trừ phí; lưu trữ tính theo tháng, dừng lúc nào cũng được. Không có phí kết nối, cũng không có giá phải hỏi mới biết.

14

ROLLOUT

Lộ trình vận hành: 30 / 60 / 90 ngày

Bật cả sáu sản phẩm cùng lúc thường không phải cách nhanh nhất. Nhịp ổn hơn là: chạy thông một kênh trước, rồi bổ sung khách hàng và chứng từ, cuối cùng để AI nhận việc lặp lại. Dưới đây là lịch trình có thể bám theo ngay.

14.1 Bốn chặng

Tuần 1

Chạy thông một kênh

Mở không gian làm việc, kết nối chat website và 1–2 hộp thư quen dùng; cấu hình form gửi lời nhắn khi offline và trả lời tự động để tin nhắn về được.

Tuần 2–4

Tạo hồ sơ khách hàng

Nhập khách hàng hiện có và email cũ; thống nhất nhãn và quy tắc phân công; bắt đầu dùng bảng khách hàng trong Chat để nhóm quen với việc xem hồ sơ trước khi trả lời.

Tháng 2

Đưa chứng từ vào chuỗi

Cấu hình tiêu đề thư, quy tắc đánh số và danh mục sản phẩm; chạy đơn đầu tiên theo báo giá → đơn hàng → hợp đồng → hóa đơn, xác nhận phiên bản và phê duyệt đều truy vết được.

Tháng 3

AI và tự động hoá

Bật Copilot và AI trực, trước chỉ cho một kênh; dùng hạn mức tín dụng để kiểm soát; sau đó mở dần tự động hoá email và tác vụ Desk.

Hình 14-1 Bốn chặng. Hai chặng đầu gần như không rủi ro; hai chặng sau mới liên quan thay đổi quy trình và ngân sách.

14.2 Danh mục di chuyển dữ liệu

Nguồn	Cách thức	Lưu ý
Email cũ	Kéo qua IMAP, nhập vào hộp thư dùng chung	Nhập thử một tài khoản để kiểm tra tệp đính kèm và mã hoá ký tự, rồi nhập hàng loạt.
Khách hàng và liên hệ	Nhập từ bảng tính hoặc ghi qua API	Loại trùng theo email và điện thoại; để trống trường không có dữ liệu, đừng điền ký tự thay thế.
Sản phẩm và giá	Nhập hàng loạt vào danh mục	Chốt loại tiền và đơn vị trước; báo giá sẽ cố định giá trong danh mục.
Tệp và bản vẽ	Tải lên Docs theo thư mục	Lên kế hoạch chính sách liên kết ngoài cùng lúc, tránh việc tệp cũ tiếp tục được gửi công khai.
Trường tuỳ chỉnh	Bổ sung theo ngành	Trường sẽ vào mẫu chứng từ; thống nhất với tài chính trước khi đặt tên.

14.3 Gợi ý vai trò và quyền

Quản trị viên

1–2 người

Quản lý ghế, kết nối kênh, tiêu đề thư và quy tắc đánh số; không tham gia hội thoại hằng ngày.

Hỗ trợ / Kinh doanh

Theo ghế

Xử lý hội thoại và cơ hội bán hàng; được phát hành chứng từ nhưng không sửa hệ giá và mẫu.

Chỉ đọc

Tài chính / Quản lý

Xem chứng từ và báo cáo; vai trò có thể thu hẹp thành chỉ đọc, bỏ ghế là thu hồi quyền.

Ba tiêu chí kiểm chứng được ① Hội thoại và chứng từ của cùng một khách hàng hiện trên một hồ sơ; ② Sau khi báo giá chuyển thành đơn hàng, số tiền và điều khoản không cần đối chiếu thủ công; ③ Khi giao ca, đồng nghiệp kế tiếp không phải hỏi "đơn này tới đâu rồi". Đủ cả ba, hãy bàn chuyện tăng ghế.

15

FAQ

Câu hỏi thường gặp: mười câu được hỏi nhiều nhất

Q1 Bản miễn phí có phải bản dùng thử? Hết hạn thì sao?

Không phải dùng thử. Bản miễn phí là gói vĩnh viễn, tối đa 3 ghế, đủ tính năng Chat, Mail, CRM, Docs, không cắt bớt, không cần thẻ tín dụng. Chỉ nâng cấp khi cần thêm ghế hoặc kênh ngoài chat website.

Q2 Mười kênh có phải trả thêm từng kênh?

Không. Mỗi ghế gói Doanh nghiệp đã gồm toàn bộ kênh, không thu phí kết nối theo kênh, không có "gói kênh". Bản miễn phí chỉ có chat website; các kênh còn lại mở từ gói Doanh nghiệp.

Q3 AI có tính phí theo đầu người?

Không. AI dùng tín dụng trả trước, giá như nhau ở cả ba gói, không gắn với ghế; tín dụng không hết hạn, dùng hết thì tự dừng trừ phí, hộp thư dùng chung vẫn chạy. Cũng có thể tắt AI hoàn toàn.

Q4 Dữ liệu của chúng tôi có bị dùng để huấn luyện mô hình?

Không. AI chỉ đọc dữ liệu của không gian làm việc này, không dùng để huấn luyện mô hình chia sẻ hay công khai; mỗi câu trả lời đều ghi rõ bản ghi nguồn. Với self-hosted, mô hình và khoá do khách hàng cung cấp.

Q5 Có thể chỉ mua CRM mà không mua Chat?

Được. Sáu sản phẩm đều dùng trọn vẹn riêng lẻ, cũng có thể bật dần. Chúng dùng chung một mô hình dữ liệu, nên bật cái nào trước cũng không ảnh hưởng việc bổ sung sau — vì vậy nên chạy thông một kênh trước, rồi bổ sung hồ sơ khách hàng.

Q6 Có thể kết nối mô hình riêng của chúng tôi?

Được. Agent Studio hỗ trợ kết nối endpoint mô hình riêng; self-hosted có thể trỏ tới mô hình trong mạng nội bộ, dữ liệu không ra ngoài. Dùng mô hình riêng, chúng tôi không thu phí mô hình.

Q7 Self-hosted cần chuẩn bị gì? Ai cài đặt?

Tối thiểu 1 máy ảo, 4 nhân 8 GB RAM, băng thông 3 Mbps; Linux / Windows / macOS đều được. Chúng tôi cài đặt, phí một lần $299, khoảng 24 giờ; mạng nội bộ cài và nâng cấp hoàn toàn offline.

Q8 Có thể chạy thử trước khi mua?

Hướng self-hosted có bản chạy thử 60 ngày: bắt đầu sau khi trả phí triển khai $299, sản phẩm đầy đủ, toàn bộ tính năng; chạy xong rồi mua giấy phép theo ghế. Với cloud, bắt đầu từ bản miễn phí và nâng cấp bất cứ lúc nào.

Q9 Xuất dữ liệu ở định dạng nào? Có mang đi được không?

Hội thoại, liên hệ và tài liệu đều xuất được ở định dạng chuẩn, không khoá định dạng, không thu phí. Lưu ý: không gian làm việc miễn phí không giữ bản sao lưu phía máy chủ, nên xuất định kỳ là bản sao duy nhất của bạn.

Q10 Desk có tự ý gửi tin cho khách hàng?

Không. Thao tác đọc được tự thực hiện, nhưng gửi email, sửa chứng từ phải có người xác nhận trước khi chạy; đã đọc gì, ghi gì, tốn bao nhiêu tín dụng, tất cả đều lưu vết tra được.

A

APPENDIX A

Thuật ngữ: thống nhất cách gọi

Lãng phí thường gặp nhất trong các buổi chọn giải pháp là cùng một từ lại mang nghĩa khác nhau ở mỗi người. Các định nghĩa dưới đây được dùng thống nhất trong toàn bộ hướng dẫn này, cũng có thể dùng ngay để thống nhất cách gọi nội bộ.

Thuật ngữ	Định nghĩa
Không gian làm việc	Một không gian thuê riêng, có thành viên, dữ liệu, quyền, kênh và tính phí riêng. Các không gian làm việc tách biệt nhau.
Ghế	Một suất thành viên có thể đăng nhập và giữ quyền. Tính phí theo ghế, quyền được cấp và thu hồi theo ghế.
Kênh	Đầu vào đưa tin nhắn khách hàng vào hệ thống, như chat website, email, WhatsApp, Telegram, hỗ trợ trò chuyện WeChat.
Hội thoại	Tập tin nhắn của một khách hàng trong một khoảng thời gian liên tục. Hội thoại gắn với liên hệ, có thể liên kết cơ hội bán hàng và chứng từ.
Liên hệ / Công ty	Hai cấp của khách hàng: công ty là chủ thể, liên hệ là người trong công ty. Một liên hệ có thể gộp từ nhiều kênh.
Cơ hội bán hàng	Một cơ hội bán hàng có số tiền và giai đoạn. Báo giá, đơn hàng, hợp đồng và hóa đơn đều gắn với cơ hội bán hàng.
Chứng từ	Cách gọi chung của báo giá, đơn hàng bán, hợp đồng và hóa đơn thương mại. Bốn loại tham chiếu theo thứ tự, không sao chép dữ liệu.
Hộp thư dùng chung	Hàng đợi email dùng chung của nhóm, hỗ trợ phân công, phối hợp và ghi chú nội bộ, thay vì mỗi người một hộp thư riêng không thông nhau.
Ghi chú nội bộ	Ghi chú chỉ nhóm thấy, viết trên hội thoại hoặc khách hàng, khách hàng không thấy.
Tín dụng AI	Đơn vị đo trả trước cho mức dùng AI. Trừ theo từng thao tác, không hết hạn, mua được ở mọi gói.
Copilot	Trợ lý AI nhúng trong vùng nhập của từng sản phẩm, phụ trách soạn thảo, viết lại, dịch và tóm tắt.
Harness	Trợ lý AI độc lập có khả năng gọi công cụ, tra cứu CRM, hướng dẫn và hội thoại, đồng thời hiển thị quá trình thực hiện.
Agent Studio	Không gian AI tự chọn mô hình và công cụ, dùng để dựng trợ lý riêng cho nhóm.
Desk	Agent ở tầng điều phối: nhận nhiệm vụ bằng ngôn ngữ tự nhiên, lập kế hoạch và thực hiện xuyên sản phẩm; thao tác ghi cần người phê duyệt.
Cloud riêng	Một instance trên cloud của chúng tôi dành riêng cho bạn, có cơ sở dữ liệu và môi trường chạy riêng, chọn được vùng lưu trú dữ liệu, vẫn do chúng tôi vận hành.
Self-hosted	Toàn bộ hệ thống cài trong trung tâm dữ liệu hoặc cloud riêng của bạn, có thể offline hoàn toàn; mô hình và lưu trữ do khách hàng cung cấp.

Viết tắt IMAP / SMTP: giao thức nhận và gửi email. UTM: tham số nguồn chiến dịch. SLA: cam kết mức dịch vụ, ở đây là theo dõi thời hạn phản hồi đầu tiên và thời hạn xử lý. MCP: giao thức ngữ cảnh mô hình, dùng để nối công cụ bên ngoài cho agent.

B

APPENDIX B

Danh mục kênh, lịch sử phiên bản và hỗ trợ

B.1 Mười kênh trong một bảng

Kênh	Loại	Miễn phí	Điểm cần lưu ý khi kết nối
Chat trực tuyến website	Widget riêng	✓	Chỉ cần dán một đoạn script; có form gửi lời nhắn khi offline.
Email	IMAP / SMTP	✓	Hộp thư tên miền riêng; bản miễn phí tối đa 3 tài khoản.
WhatsApp	Số cá nhân / API chính thức	—	Hỗ trợ cả hai hình thức, cấp quyền theo số.
Facebook Messenger	Cấp quyền trang	—	Cần quản trị viên trang thực hiện cấp quyền.
Telegram	Số cá nhân / bot	—	Bot hợp cho nhóm và thông báo, số cá nhân hợp cho trao đổi một-một.
Microsoft Teams	Kết nối tổ chức	—	Phù hợp nhóm đã dùng Teams làm nền tảng cộng tác nội bộ.
LINE	Tài khoản chính thức	—	Dành cho thị trường Nhật Bản và Đông Nam Á.
Hỗ trợ trò chuyện WeChat	Tài khoản hỗ trợ	—	Dành cho khách hàng Trung Quốc đại lục, cần đủ điều kiện tài khoản hỗ trợ.
Feishu	Cấp quyền ứng dụng	—	Dành cho nhóm dùng Feishu làm nền tảng làm việc.
Discord	Bot máy chủ	—	Phù hợp cộng đồng và cộng đồng lập trình viên.

B.2 Lịch sử phiên bản

Phiên bản	Ngày	Thay đổi chính
2.0	tháng 11 năm 2026	Viết lại thành hướng dẫn sản phẩm đầy đủ: bổ sung kiến trúc hệ thống, mô hình dữ liệu, chi tiết bốn sản phẩm, tăng năng lực AI, chuỗi thực thi Desk, triển khai và bảo mật, cấu trúc giá và lộ trình vận hành; thêm danh mục kênh và bảng thuật ngữ.
1.0	năm 2026	Bản đầu: mô tả ngắn gọn về cấu trúc sản phẩm và ranh giới ba gói (4 trang).

B.3 Nhận hỗ trợ

Nội dung	Cách thức	Mô tả
Hỗ trợ sản phẩm	support@onsitesai.com	Câu hỏi sử dụng, hỗ trợ cấu hình và tư vấn di chuyển dữ liệu.
Đánh giá self-hosted	Form "Yêu cầu triển khai self-hosted" trên website	Trả lời triển khai có thể thực hiện ngay trong một ngày làm việc.
Báo cáo bảo mật	support@onsitesai.com	Đi thẳng tới nhóm phát triển; xác nhận trong một ngày làm việc, cập nhật liên tục đến khi phát hành bản sửa.
Tài liệu và hướng dẫn	onsitesai.com/vn/download.html	Bản mới nhất của hướng dẫn này, cẩm nang self-hosted và sách trắng bảo mật.

Về tài liệu này Giá, năng lực và giới hạn trong hướng dẫn này đúng tại ngày phát hành; chúng tôi sẽ cập nhật khi sản phẩm thay đổi. Nếu tài liệu này khác với điều khoản hợp đồng, hợp đồng được ưu tiên. Các con số không ghi nguồn đều theo cách đo của chính sản phẩm (như số kênh, dung lượng lưu trữ), không bao gồm thống kê của bên thứ ba.

Onsites AI

START IN 15 SECONDS

Toàn bộ quan hệ khách hàng, một không gian làm việc.

Bản miễn phí gồm Chat, Mail, CRM và Docs, tối đa 3 ghế, miễn phí vĩnh viễn. Cần đủ mọi kênh thì nâng cấp theo ghế; khi dữ liệu không được ra ngoài mạng, chọn self-hosted — cùng một bộ phần mềm, bạn quyết định đặt ở đâu.

Bắt đầu miễn phí

onsitesai.com/vn/start.html

Liên hệ chúng tôi

support@onsitesai.com

© 2026 Onsites AI Bảo lưu mọi quyền

ONS-PM-VI-2.0 · Phiên bản 2.0 · tháng 11 năm 2026