

GIẢI PHÁP

# TRỢ LÝ ẢO TỔNG ĐÀI OMIBOT

*Định hình tương lai tổng đài  
thông minh*

OmiBot là giải pháp trợ lý ảo tổng đài do MP Transformation phát triển, ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) tiên tiến, đặc biệt là AI tạo sinh (Generative AI), tiên phong giải quyết bài toán vận hành tổng đài cho doanh nghiệp.



OmiBot cung cấp giải pháp giao tiếp thông minh, tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng và nâng cao hiệu suất hoạt động của doanh nghiệp thông qua tự động hóa quy trình tổng đài, bao gồm thực hiện các cuộc gọi đi (outbound calls), tiếp nhận các cuộc gọi đến (Inbound calls), hoặc chuyển tiếp cuộc gọi thông minh.

**AI Contact  
Center**

# TRỢ LÝ ẢO TỔNG ĐÀI OMIBOT

Đột phá trải nghiệm khách hàng trên mọi điểm chạm

## Phản hồi nhanh dưới 1 giây

Tối ưu hóa để độ trễ (tính từ thời điểm khách hàng dừng nói và AI phản hồi) được giảm xuống mức thấp nhất dưới 01 giây, đảm bảo cuộc hội thoại không bị gián đoạn.

## Giọng nói tự nhiên

Mô phỏng giọng vùng miền, hiểu và tương tác tự nhiên như người thật, giúp khách hàng cảm thấy thoải mái khi được thấu hiểu.

## Tương tác thông minh

Nhận diện ngắt quãng, xử lý linh hoạt nói xen, nói ngập ngừng, tương tác tự nhiên với các tình huống phát sinh.

## Hiệu suất không giới hạn

Đồng thời tiếp nhận hàng nghìn cuộc gọi đến và cuộc gọi đi mỗi ngày, điều hướng thông minh đến tổng đài viên.

## Phản hồi cá nhân hóa

Thông tin khách hàng chính xác, không nhầm lẫn, cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng.

## Nền tảng No-code

Đễ dàng tùy chỉnh kịch bản, tạo kịch bản hội thoại linh hoạt theo nhu cầu doanh nghiệp.

> 80%

Cuộc gọi được giải quyết tự động

< 1%

Tỷ lệ cuộc gọi rớt

70%

Tiết kiệm chi phí vận hành

## ĐỊNH HÌNH DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG THẾ HỆ MỚI



### Đối với Doanh nghiệp

- Tiết kiệm chi phí vận hành, nhân sự
- Tự động hóa quy trình nghiệp vụ với chất lượng đồng nhất
- Dễ dàng mở rộng quy mô với khả năng xử lý không giới hạn
- Giảm thiểu các rủi ro về bảo mật dữ liệu
- Giải phóng một phần công việc của tổng đài viên, giúp họ tập trung các công việc cần chuyên môn cao



### Đối với Khách hàng

- Nâng cao trải nghiệm khách hàng, không mất thời gian chờ đợi, sẵn sàng hỗ trợ 24/7
- Thấu hiểu khách hàng dựa trên phân tích dữ liệu cá nhân để tư vấn và hỗ trợ chính xác nhất



50+

Doanh nghiệp



1.000.000+

Khách hàng



5.000.000+

Cuộc gọi

## TỰ ĐỘNG HÓA ĐỘT PHÁ KINH DOANH



## ỨNG DỤNG CHO MỌI LĨNH VỰC, NGÀNH NGHỀ, QUY MÔ DOANH NGHIỆP



Tài chính



Ngân hàng



Bảo hiểm



Khách sạn, Du lịch



Y tế



Giáo dục



Bán lẻ



Thương mại điện tử

## CÔNG NGHỆ VƯỢT TRỘI, SÁNG TẠO



### Tận dụng sức mạnh của LLM và "Agentic Workflow"

OmiBot khai thác sức mạnh của các mô hình ngôn ngữ lớn (LLM) và công nghệ "Agentic Workflow" để xây dựng và phát triển quy trình Bot một cách tự động hóa. Kết hợp với NLP truyền thống, OmiBot tạo ra các kịch bản vừa linh hoạt, vừa đảm bảo tính kiểm soát cao.



### Human-like conversational

**Real-time and Continuous Turn-taking:** Công nghệ này cho phép OmiBot phản hồi nhanh chóng, xử lý nói xen một cách tự nhiên, tương tác mượt mà ngay cả khi khách hàng ngập ngừng, mang lại trải nghiệm gần gũi hơn bất kỳ trợ lý ảo nào hiện nay.

### Giọng đọc tự nhiên với công nghệ Multi-style Training:

Cho phép mô phỏng giọng đọc tự nhiên và linh hoạt, bao gồm khả năng điều chỉnh ngữ điệu và giọng vùng miền. Điều này giúp OmiBot không chỉ nói như con người mà còn thể hiện được cảm xúc, tạo ra sự kết nối cảm xúc sâu sắc với khách hàng.



Xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP)

AI tạo sinh (Generative AI)

# OMIBOT

Chuyển giọng nói thành văn bản (Speech to Text)

Chuyển văn bản thành giọng nói (Text to Speech)

# VÌ SAO NÊN CHỌN MP TRANSFORMATION?



22+ năm cung cấp  
giải pháp Contact  
Center toàn diện



50+ kỹ sư công nghệ  
nghiên cứu,  
phát triển sản phẩm



Nền tảng công nghệ  
lỗi tiên tiến, cơ sở  
dữ liệu quy mô lớn



Quy trình chuẩn,  
tuân thủ an toàn  
& bảo mật dữ liệu

## GIẢI THƯỞNG



## KHÁCH HÀNG



### CÔNG TY CỔ PHẦN MINH PHÚC TRANSFORMATION

#### Liên hệ

Hotline: 1900585853  
Email: contact@mpt.com.vn

#### Trụ sở chính

Tầng 10 tòa Sudico, Đường Mỹ Đình,  
P. Mỹ Đình 1, Quận Nam Từ Liêm, Hà Nội

