



GIẢI PHÁP



CONTACT CENTER

ĐỊNH HÌNH TƯƠNG LAI DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

TRỢ LÝ ẢO TỔNG ĐÀI

OmiBot



OmiCX

TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG
ĐA KÊNH HỢP NHẤT

TRỢ LÝ ẢO TỔNG ĐÀI
OmiBot



omiCX

TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG
ĐA KÊNH HỢP NHẤT



MỤC LỤC

01

AI CONTACT CENTER LÀ GÌ?

02

TRỢ LÝ ẢO TỔNG ĐÀI OMI BOT

03

OMICX – AI CONTACT CENTER

04

GIẢI PHÁP VẬN HÀNH
CONTACT CENTER TOÀN DIỆN



AI Contact Center là nền tảng bao gồm các công cụ và giải pháp tích hợp công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) để tự động hóa và tối ưu hóa tương tác với khách hàng tại **Contact Center** (Trung tâm dịch vụ khách hàng/Tổng đài chăm sóc khách hàng). Nền tảng được phát triển nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng, từ việc xử lý các yêu cầu thông thường đến cung cấp các hỗ trợ chuyên sâu, cá nhân hóa.

Tự động hóa các nhiệm vụ lặp đi lặp lại nhờ trợ lý ảo AI, giải phóng tổng đài viên (agent) để họ tập trung xử lý các vấn đề đòi hỏi chuyên môn cao.

Ứng dụng AI như một trợ lý đồng hành, hỗ trợ tổng đài viên xử lý các nghiệp vụ nâng cao một cách nhanh chóng, hiệu quả hơn.

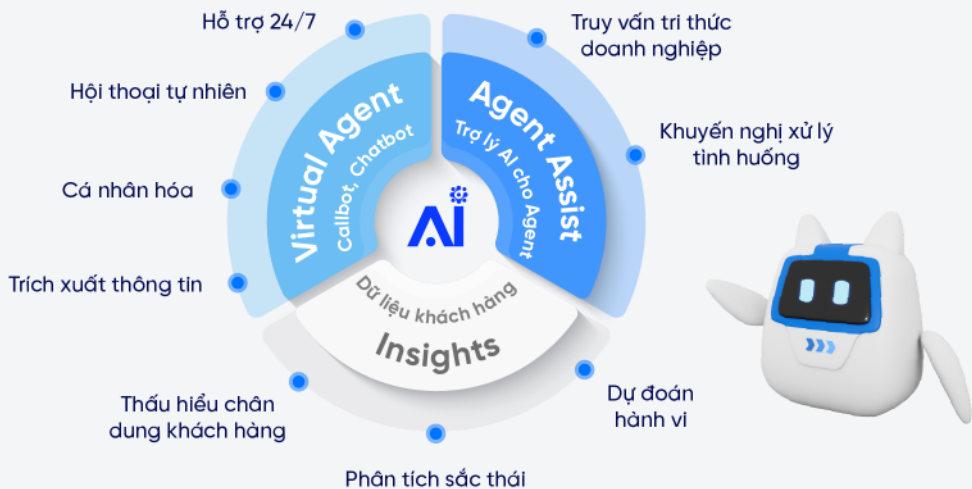
Khi ngày càng nhiều tổ chức ưu tiên ứng dụng AI trong hoạt động Contact Center, lợi thế cạnh tranh sẽ thuộc về những tổ chức kết hợp tốt nhất giữa con người và công nghệ AI.

CORE AI

03 YẾU TỐ CỐT LÕI

- Trợ lý ảo (Virtual Agent)
- Trợ lý Agent (Agent Assist)
- Dữ liệu chuyên sâu về khách hàng (Insights)

AI CONTACT CENTER CORE





LỢI ÍCH VƯỢT TRỘI CHO DOANH NGHIỆP

- ☉ Tăng sự hài lòng của khách hàng
- ☉ Nâng cao hiệu suất hoạt động Contact Center
- ☉ Cải thiện trải nghiệm của tổng đài viên
- ☉ Tối ưu chi phí nhân sự, vận hành
- ☉ Giải phóng nguồn lực



Phù hợp với các doanh nghiệp

ĐANG GẶP VẤN ĐỀ VỚI CONTACT CENTER

Chi phí vận hành tổng đài cao

Chi phí nhân sự, quản lý, đào tạo, trang thiết bị rất lớn

Chất lượng hỗ trợ khách hàng không đồng nhất

Chất lượng nhân sự không ổn định, dẫn tới chất lượng dịch vụ khách hàng thấp

Năng lực xử lý & khả năng mở rộng hệ thống thấp

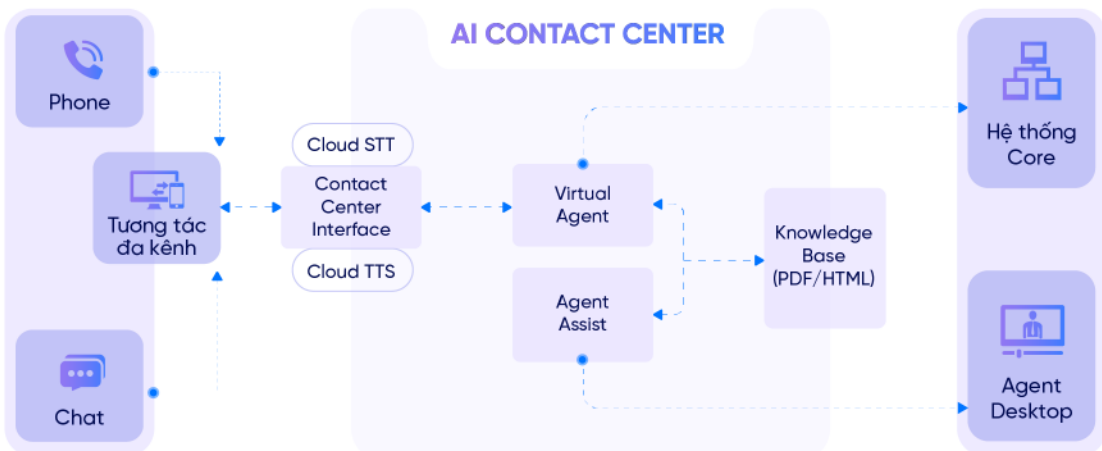
Thường xuyên quá tải, không đáp ứng được 100% cuộc gọi inbound, không triển khai được số lượng cuộc gọi outbound mong muốn

Trải nghiệm của nhân sự thấp

Tổng đài viên stress do KPI cao, quy trình thủ công, thiếu công cụ hiện đại hỗ trợ, nhàm chán với tác vụ đơn giản lặp đi lặp lại



AI CONTACT CENTER HOẠT ĐỘNG NHƯ THẾ NÀO?





AI CONTACT CENTER – MP TRANSFORMATION



Với 22 năm kinh nghiệm trong quản trị và vận hành Contact Center, 15 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực AI, MP Transformation phát triển với tầm nhìn trở thành công ty hàng đầu Việt Nam cung cấp hệ giải pháp AI Contact Center, kết hợp hài hòa giữa AI và con người, mang đến trải nghiệm khách hàng vượt trội.



TẦM NHÌN

- Giúp doanh nghiệp nâng cao chất lượng dịch vụ, tối ưu chi phí, thúc đẩy doanh thu.
- Giúp khách hàng luôn được thấu hiểu và hài lòng với dịch vụ.
- Giúp giao dịch viên gia tăng hiệu suất & trải nghiệm làm việc.



TRỢ LÝ ẢO TỔNG ĐÀI

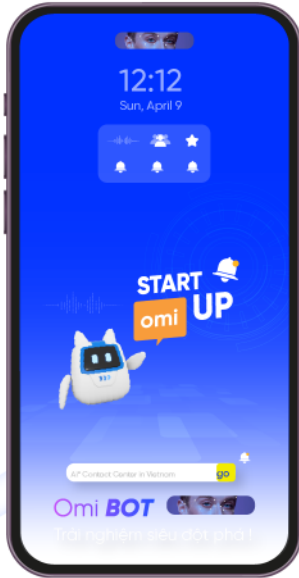
OMIBOT

Xin chào



Minh là Petron





Giải pháp Trợ lý ảo tổng đài OmiBot là một hình thái của Virtual Agent, 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.

THÁCH THỨC CỦA DOANH NGHIỆP VIỆT



80%

**CHI PHÍ
VẬN HÀNH CAO**

Ngân sách để xây dựng, đào tạo đội ngũ nhân sự tổng đài cùng trang thiết bị, hệ thống Contact Center quá cao

70%

**HIỆU SUẤT TỔNG
ĐÀI HẠN CHẾ**

Không đáp ứng được 100% cuộc gọi inbound, không đủ nguồn lực triển khai các chiến dịch outbound

35%

**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
THIẾU ỔN ĐỊNH**

Nhân sự thiếu hụt và thường xuyên thay đổi khiến chất lượng dịch vụ không đồng nhất

60%

**TRẢI NGHIỆM
KHÁCH HÀNG TỆ**

Chậm trễ trong tiếp nhận, xử lý vấn đề và nắm bắt thông tin khách hàng



TRỢ LÝ ẢO TỔNG ĐÀI OMIBOT

ĐỘT PHÁ TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG TRÊN MỌI ĐIỂM CHẠM

<1s

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.



Phản hồi cá nhân hóa

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



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.



Nền tảng No-code

Dễ 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



ÁP DỤNG OMIBOT TRONG INBOUND CALL

Hỗ trợ khách hàng

Chăm sóc khách hàng



ÁP DỤNG OMIBOT TRONG OUTBOUND CALL





PHÙ HỢP CHO DOANH NGHIỆP MỌI LĨNH VỰC, QUY MÔ

ỨNG DỤNG THIẾT THỰC CHO MỌI DOANH NGHIỆP



Tài chính



Ngân hàng



Bảo hiểm



Khách sạn, Du lịch



Y tế



Giáo dục



Bán lẻ



Thương mại điện tử



CÔNG NGHỆ SÁNG TẠO, ĐỘT PHÁ

TẬN DỤNG SỨC MẠNH CỦA LLM VÀ "AGENTIC WORKFLOW"



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

Mô phỏng giọng đọc tự nhiên và linh hoạt, điều chỉnh ngữ điệu và giọng vùng miền.



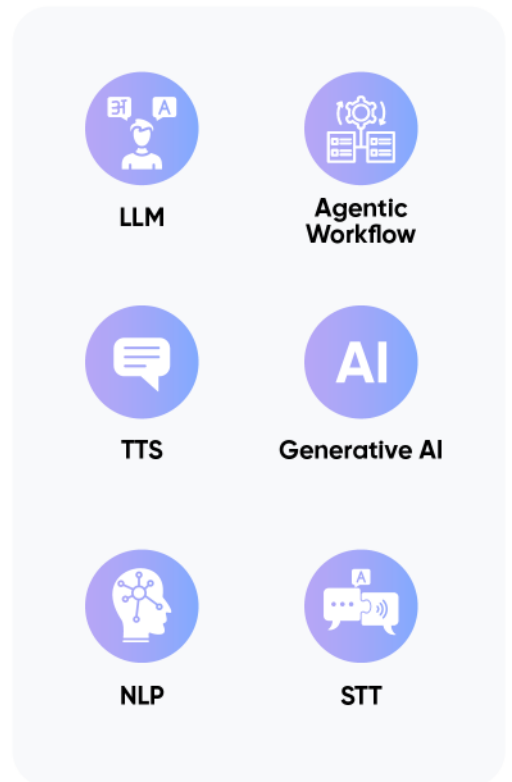
Ảnh hưởng và ý nghĩa đối với ngành AI

Đặt tiêu chuẩn mới cho sự tự nhiên và cá nhân hóa trong tương tác với người - máy.



Real-time and Continuous Turn-taking

Giải quyết vấn đề nói xen và tương tác không liền mạch Tạo trải nghiệm mượt mà.





CASE STUDY THÀNH CÔNG

CASE STUDY 1

ENTERPISE khối BFSI

Nghệp vụ: Customer Service
Nội dung giải pháp: Call Steering, Self-service Bot, Bot sự cố, Bot tiếp nhận cuộc gọi rớt, Bot khảo sát, ...

- PPT trên tập Predue **71% lên 89%**
- Chi phí vận hành tiết kiệm **71%** so với chi phí FTE
- Tỷ lệ thanh toán trên tập Overdue tương đương người

CASE STUDY 3

SME khối EDTECH

Nghệp vụ: Telemarketing
Nội dung giải pháp: Bot Telemarketing khóa học

- Chi phí vận hành tiết kiệm **40%** so với chi phí FTE
- Tỷ lệ chuyển đổi cuối phiếu tương đương so với người



Chi phí vận hành tiết kiệm so với chi phí FTE

62%

Giảm tỉ lệ Abandon Call **15% xuống <1%**

Tăng tỉ lệ tự động hóa **10% lên 65%**

ENTERPISE khối BFSI

Nghệp vụ: Collection
Nội dung giải pháp: Bot thông báo thanh toán trước hạn và quá hạn (D3, D7, D30, ...)

CASE STUDY 2



GROWTH CENTER

First-AI Contact Center

OMI

AI | Transformation

/transformation

Hội Transformation phát triển với tầm nhìn và khát vọng trở thành đầu tiên trong cấp hệ giải pháp AI Contact Center, kết hợp trí tuệ nhân tạo và con người, mang đến trải nghiệm khách hàng vượt trội.

AI Contact Center go



TOÀN DIỆN ĐẪU TIÊN VÀ ĐUY NHẤT TẠI VIỆT NAM

AI Contact Center go



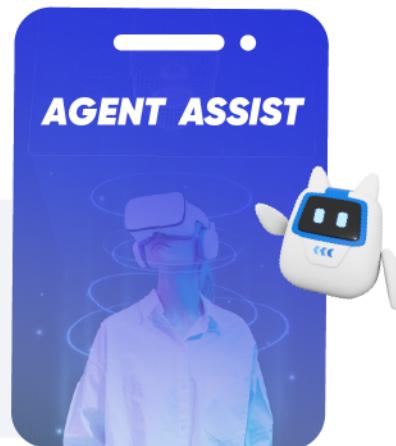
Transformation



OMICX – AI CONTACT CENTER

Phần mềm trải nghiệm khách hàng đa kênh hợp nhất

OMICX – AI CONTACT CENTER là giải pháp tiên phong ứng dụng AI vào Contact Center, trong đó trợ lý ảo **Agent Assist** đồng hành hỗ trợ cho tổng đài viên (agent), giúp họ giải quyết các vấn đề của khách hàng nhanh hơn và chính xác hơn.



THÁCH THỨC DOANH NGHIỆP

90%

Các doanh nghiệp đã thấy sự cải thiện về sự hài lòng và trung thành của khách hàng khi sử dụng AI trong hệ thống Contact Center

15%

Các doanh nghiệp báo cáo rằng việc triển khai AI không hiệu quả, trong đó 25% nói rằng việc áp dụng AI làm giảm trải nghiệm khách hàng một cách nghiêm trọng

90%

Các doanh nghiệp được khảo sát mong muốn áp dụng AI vào Contact Center để tiết kiệm chi phí

25%

Các doanh nghiệp chưa biết cách thức áp dụng AI như thế nào vào luồng vận hành Contact Center

MP Transformation nhận thấy yếu tố quan trọng nhất để tạo sự khác biệt trong chăm sóc khách hàng chính là **Tổng đài viên – những người trực tiếp tương tác với khách hàng.**

GROWTH CENTER

COST CENTER

71%

Agent muốn tối ưu thời gian tổng hợp ghi chú, tập trung xử lý vấn đề và chăm sóc khách hàng.

60%

Agent cho biết họ thường bỏ lỡ nhiều thông tin quan trọng sau những cuộc gọi dài, khó tập trung trong cuộc hội thoại.

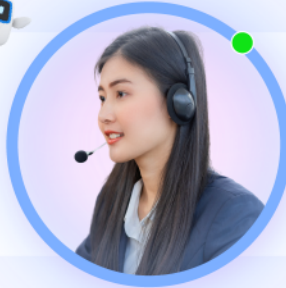
57%

Agent nhận thấy hiệu quả công việc giảm do bỏ sót và không hoàn thành các nhiệm vụ chồng chéo.



SỨ MỆNH OMICX: CHUYỂN HÓA MỌI AGENT THÀNH SUPER AGENT

Agent Assist là trợ lý đồng hành, hỗ trợ tổng đài viên trong quá trình chăm sóc khách hàng



Tổng đài viên vẫn đóng vai trò chính, trực tiếp tương tác với khách hàng, đảm bảo sự cá nhân hóa và chất lượng dịch vụ



TÍNH NĂNG VƯỢT TRỘI HỖ TRỢ AGENT



TRANSCRIPT NỘI DUNG CUỘC GỌI

Chuyển đổi nội dung cuộc gọi thành bản ghi chép, lưu trữ toàn bộ thông tin để sử dụng, phân tích và đánh giá.

TỔNG HỢP GHI CHÚ TỰ ĐỘNG

Kết thúc mỗi phiên tương tác, ghi chú được tổng hợp tự động chuẩn thông tin và ngắn gọn, tối ưu thời gian cùng hiệu quả.

TỰ ĐỘNG TẠO CÔNG VIỆC FOLLOW-UP

Hệ thống tự tạo các nhiệm vụ phù hợp và theo dõi, giúp agent hoàn thành mọi công việc đúng thời hạn.

TRUY VẤN, GIẢI ĐÁP THÔNG TIN

Trợ lý ảo thông minh từ OmiCX nhanh chóng truy vấn thông tin từ cơ sở dữ liệu doanh nghiệp, cung cấp đầy đủ nội dung agent tìm kiếm.

VIẾT LẠI NỘI DUNG THEO YÊU CẦU

Tính năng AI Rewrite cho phép chuyển đổi độ dài ngắn, sắc thái nội dung tương tác, tăng tính cá nhân hoá trong từng tin nhắn.

PHIÊN DỊCH TỰ ĐỘNG

Với công nghệ AI tiên tiến, OmiCX phiên dịch chính xác ngữ cảnh, sắc thái của nội dung, mang đến kết quả dịch chính xác và tự nhiên.



LỢI ÍCH CỦA OMICX

OmicX giúp tăng hiệu suất làm việc từ 30%- 40%, cho phép Agent tập trung nhiều hơn vào việc chăm sóc khách hàng.



AGENT



SUPER AGENT



KHÁCH HÀNG

Dịch vụ được hỗ trợ nhanh chóng, chính xác và cá nhân hóa cao.

Giảm chi phí vận hành, tăng trưởng doanh thu, và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.



DOANH NGHIỆP



CÔNG NGHỆ VƯỢT TRỘI, SÁNG TẠO



Data Analytics



Nature Language Processing



Voice Biometrics



STT



Machine Translation



Emotional Detection



Nâng tầm chất lượng

DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG



Định hình tiêu chuẩn ngành

DỊCH VỤ HỖ TRỢ



TỔNG ĐÀI 4.0

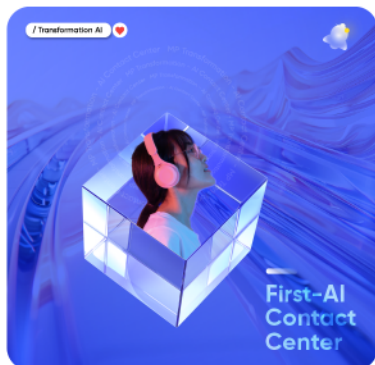
AI CONTACT CENTER

Contact
Center



GIẢI PHÁP VẬN HÀNH CONTACT CENTER TOÀN DIỆN

**GIẢI QUYẾT TOÀN DIỆN, NHANH CHÓNG,
TRỌN GÓI TỪ NHÂN SỰ, QUY TRÌNH, VẬN HÀNH**



Với hơn 22 năm kinh nghiệm, MP Transformation cung cấp Giải pháp vận hành Contact Center toàn diện, chuyên sâu và hiệu quả nhất.

- Tuyển dụng, đào tạo nhân sự
- Xây dựng quy trình vận hành hệ thống
- Kiểm soát đánh giá chất lượng
- Ứng dụng công nghệ AI vào quy trình

75% DOANH NGHIỆP ĐANG GẶP VẤN ĐỀ TRONG TRIỂN KHAI CONTACT CENTER

QUY TRÌNH THỦ CÔNG RỜI RẠC

Vận hành Contact Center theo phương thức cũ, khó khăn trong quản lý thông tin, tăng rủi ro, giảm hiệu suất phục vụ khách hàng.

KHẢ NĂNG MỞ RỘNG HẠN CHẾ

Nhu cầu dịch vụ tăng nhanh, đòi hỏi sự linh hoạt về công nghệ và quy trình, trong khi hệ thống cũ gặp phải nhiều hạn chế.

75%

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÔNG ỔN ĐỊNH

Khối lượng cuộc gọi tăng lên, Contact Center quá tải, dẫn đến giảm chất lượng dịch vụ.

ÁP LỰC TÀI CHÍNH

Doanh nghiệp phải đầu tư nhiều vào nhân sự, hạ tầng, phần mềm và thiết bị cần thiết để vận hành Contact Center.

THIẾU NHÂN SỰ CHUYÊN MÔN CAO

Khó tuyển dụng, đào tạo và giữ chân đội ngũ kỹ thuật chuyên môn cao, đội ngũ tổng đài viên dày dạn kinh nghiệm.



TỐI ƯU HIỆU QUẢ VẬN HÀNH CHO CONTACT CENTER TOÀN DIỆN



CÔNG NGHỆ AI TỐI ƯU HÓA HOẠT ĐỘNG CHO TỔNG ĐÀI

Ứng dụng trợ lý ảo tổng đài Virtual Agent tự động hóa các tác vụ cơ bản, trợ lý Agent Assist hỗ trợ đồng hành cùng tổng đài viên trong hành trình chăm sóc khách hàng, giảm bớt tác vụ thủ công, nâng cao hiệu suất tổng đài.

QUY TRÌNH VẬN HÀNH CHUẨN HÓA

Xây dựng và triển khai quy trình vận hành tối ưu, đảm bảo mọi hoạt động của Contact Center được kiểm soát chặt chẽ, nhất quán, và đạt hiệu quả cao nhất.

ĐỘI NGŨ NHÂN SỰ CHẤT LƯỢNG CAO

Tuyển dụng và đào tạo đội ngũ tổng đài viên chuyên nghiệp, chuyên môn cao, linh hoạt xử lý mọi tình huống.

CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

Kiểm soát và đánh giá chất lượng dịch vụ liên tục, giúp cải thiện trải nghiệm khách hàng và duy trì sự hài lòng cao.

TIẾT KIỆM THỜI GIAN, CHI PHÍ

Giải pháp tự động hóa quy trình và tối ưu nhân sự giúp doanh nghiệp giảm thiểu thời gian xử lý công việc, đồng thời cắt giảm đáng kể chi phí vận hành so với phương pháp thủ công.



MP TRANSFORMATION



22+ NĂM KINH NGHIỆM VẬN HÀNH VÀ TRIỂN KHAI

Thấu hiểu thị trường, doanh nghiệp

Thấu hiểu insight khách hàng

Đội ngũ chuyên gia dày dặn kinh nghiệm

Tư vấn tận tâm, phù hợp với nhu cầu doanh nghiệp

Hỗ trợ lắp đặt, triển khai chi tiết





ĐỐI TÁC KHÁCH HÀNG

Ô tô - Vận tải



Chính phủ



Bảo hiểm



Chứng khoán



Y tế - Dược



Viễn thông



Giáo dục



Ngân hàng
Tài chính



Tiêu dùng
& Điện tử



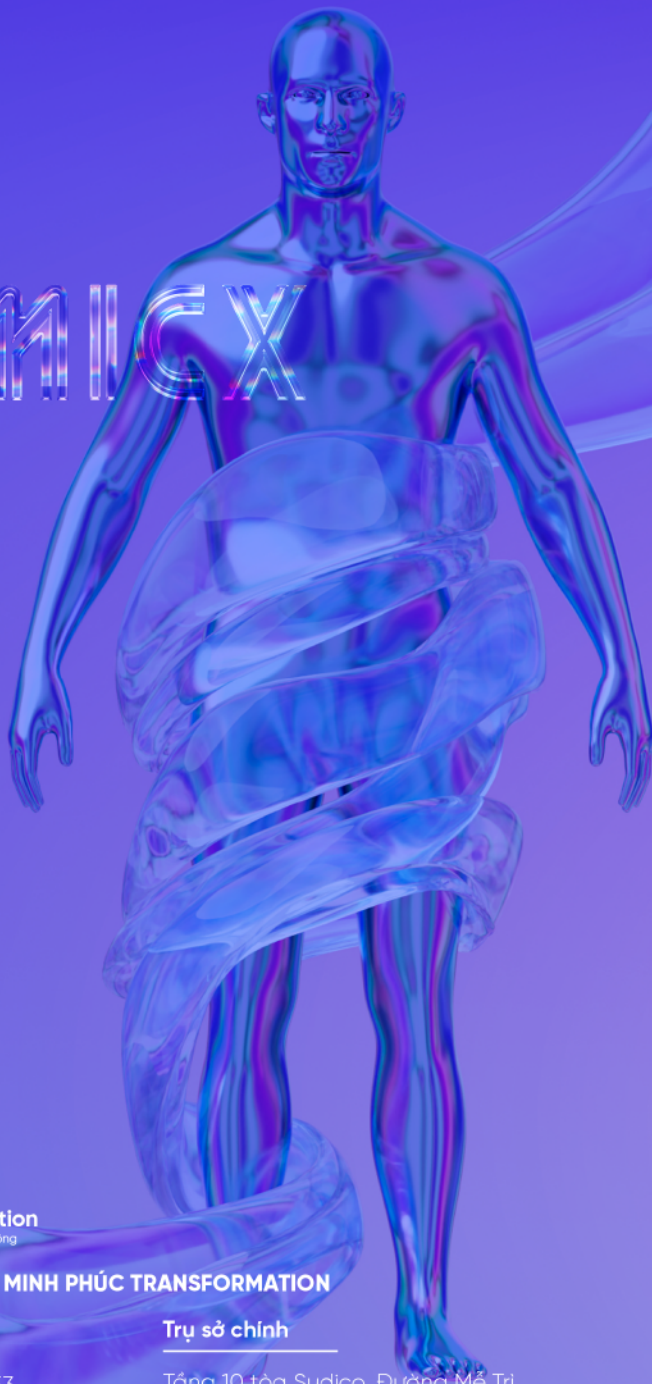
Truyền hình
& giải trí



CHỨNG NHẬN VÀ GIẢI THƯỞNG



OMICX



OMICBOT



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

