



# Flash Service

Nhân sự tức thì - Công nghệ tối ưu

**Flash Service** là giải pháp nhân sự linh hoạt và nhanh chóng của MP Transformation, kết hợp giữa **con người và công nghệ**, giúp doanh nghiệp giải quyết nhu cầu nhân sự đột xuất để tối ưu hóa hiệu quả vận hành.

Giải pháp này giúp doanh nghiệp tăng cường nguồn lực nhanh chóng mà không cần cam kết dài hạn, đặc biệt phù hợp với các giai đoạn cao điểm, nhu cầu ngắn hạn, hoặc khi có yêu cầu khẩn cấp.



omi  
!mo

Flash Service

# Flash Service

Nhân sự tức thì - Công nghệ tối ưu



## Mùa cao điểm cuối năm Thời điểm vàng đột phá doanh thu



Mỗi doanh nghiệp bứt tốc "chạy đua" doanh thu, dồn tổng lực vào các kênh bán hàng nhanh chóng và trực tiếp nhất.

Thời điểm doanh nghiệp đối mặt với sức ép tăng trưởng doanh số, yêu cầu từ khách hàng gia tăng (số lượng đơn hàng, hỗ trợ kỹ thuật, các thắc mắc liên quan đến sản phẩm/dịch vụ).

Đội ngũ Chăm sóc khách hàng/ Telesales/Telemarketing trở thành nhân tố quyết định trong các chiến dịch cuối năm.

## Doanh nghiệp gặp thách thức về kênh bán hàng dịp cuối năm

**80%**  
Doanh nghiệp  
**GẶP THÁCH THỨC**

Tổng đài quá tải do  
gia tăng khối lượng  
cuộc gọi và yêu cầu hỗ trợ

Không đủ nhân sự  
để đáp ứng nhu cầu  
khách hàng tăng đột biến

Quản lý đa kênh  
phức tạp, khách hàng  
liên hệ từ nhiều kênh

Nhân viên áp lực doanh số,  
dễ stress, làm giảm chất lượng  
dịch vụ

Nhân sự tuyển mới khó khăn,  
chưa có nhiều kinh nghiệm,  
tỷ lệ nghỉ việc cao

Trải nghiệm khách hàng tệ,  
thời gian chờ đợi phản hồi lâu,  
ảnh hưởng đến uy tín và doanh thu

Các chiến dịch marketing,  
telesales mới chồng chéo  
với yêu cầu hỗ trợ khách hàng

## FLASH SERVICE – MP TRANSFORMATION

GIẢI PHÁP DỊCH VỤ NHÂN SỰ LINH HOẠT & NHANH CHÓNG

KẾT HỢP CON NGƯỜI + CÔNG NGHỆ

01  
Customer Support  
Thời Vụ

02  
Customer Support  
Giải Cứu Cao Điểm

03  
Telemarketing & PR

04  
Telesurvey

05  
Telesales

# 22+ năm

Kinh nghiệm vận hành và triển khai Contact Center

1000+ nhân sự cung ứng

1500+ nhân sự CSKH

20.000 khách hàng

55.000.000 cuộc gọi

500+ dự án đã thực hiện



## TẠI SAO NÊN CHỌN GIẢI PHÁP CỦA MP TRANSFORMATION?



### Ứng dụng công nghệ AI trong vận hành Contact Center

Tự động hóa các tác vụ lặp lại, xử lý yêu cầu cơ bản, trợ lý AI - Agent Assist hỗ trợ tổng đài viên nâng cao hiệu suất.

### Hạ tầng cơ sở vật chất, hệ thống sẵn có ở 3 miền

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

### Đội ngũ giàu kinh nghiệm

Cơ cấu nhân sự toàn diện, được đào tạo bài bản, dày dặn kinh nghiệm.

### Triển khai linh hoạt, nhanh chóng

Tuyển dụng, đào tạo, quản lý chất lượng minh bạch, đáp ứng yêu cầu 24/7.

### Quy trình chuyên nghiệp

Xây dựng và triển khai quy trình vận hành tổng đài tối ưu, kiểm soát chặt chẽ, tuân thủ an toàn & bảo mật dữ liệu.

# GÓI DỊCH VỤ ĐA DẠNG, ĐÁP ỨNG 100% NHU CẦU NHÂN LỰC, SET-UP TRONG VÒNG 24H



## Customer Support Thời Vụ

01

Phù hợp với: Doanh nghiệp cần đội ngũ Chăm sóc khách hàng tạm thời trong mùa cao điểm.

Đáp ứng  
nhu cầu  
**99%**

Nhân sự được triển khai nhanh chóng, linh hoạt trong thời gian cao điểm, không làm gián đoạn dịch vụ.

Cải thiện  
trải nghiệm  
khách hàng  
**70%**

Đội ngũ CSKH được đào tạo chuyên nghiệp, mang lại trải nghiệm dịch vụ tốt nhất cho khách hàng.

Tiết kiệm  
chi phí  
nhân sự  
**35%**

Không cần duy trì đội ngũ CSKH cố định, doanh nghiệp tiết kiệm được chi phí lương và phúc lợi dài hạn.

Tối ưu  
thời gian  
**50%**

Nhờ việc thuê ngoài, doanh nghiệp có thời gian tập trung vào phát triển chiến lược kinh doanh cốt lõi.

02

## Customer Support Giải Cứu Cao Điểm

Phù hợp với: Doanh nghiệp cần đội ngũ Chăm sóc khách hàng khẩn cấp, khi lượng công việc tăng đột ngột hoặc tình huống cấp bách.



Đáp ứng trong 24-48 giờ:  
Triển khai nhân sự nhanh chóng, sẵn sàng ứng cứu trong tình huống khẩn.



Tăng 70% tỷ lệ hài lòng của khách hàng: Đội ngũ chuyên nghiệp xử lý các trường hợp khẩn cấp hiệu quả, nâng cao trải nghiệm khách hàng.



Giảm áp lực cho đội ngũ chính: Khi lượng công việc tăng đột biến, dịch vụ giúp giảm tải cho đội ngũ nội bộ.



Giảm thiểu rủi ro vận hành: Tránh tình trạng quá tải, đảm bảo hoạt động không bị gián đoạn ngay cả trong tình huống khẩn cấp.



Giảm 30% chi phí vận hành: Doanh nghiệp giảm được chi phí tuyển dụng và đào tạo khẩn cấp nhân sự.

03

## Telemarketing & PR

Phù hợp với: Doanh nghiệp cần triển khai chiến dịch cuộc gọi tiếp thị trực tiếp, tiếp cận khách hàng tiềm năng, quảng bá sản phẩm và xây dựng thương hiệu.

Tiếp cận 70% khách hàng tiềm năng

Cuộc gọi được triển khai theo chiến lược, kịch bản chi tiết, cá nhân hóa để thu hút khách hàng tiềm năng.

Tăng tỷ lệ chuyển đổi lên 30%

Cuộc gọi tiếp thị trực tiếp giúp tăng khả năng chuyển đổi, chốt đơn hàng, tăng doanh thu nhanh chóng.

Giảm 35% chi phí

Tiết kiệm chi phí so với các kênh quảng cáo marketing khác như digital marketing, truyền hình,...



Tăng cường nhận diện thương hiệu

Quảng bá, PR thương hiệu và sản phẩm/dịch vụ một cách có hệ thống và cá nhân hóa.

Linh hoạt về quy mô

Dịch vụ có thể mở rộng quy mô chiến dịch dễ dàng, từ các chiến dịch nhỏ đến quy mô lớn.

Giám sát và tối ưu hóa kết quả

Kết quả của từng chiến dịch Telemarketing được theo dõi và tối ưu hóa để đảm bảo hiệu quả tốt nhất.

Telemarketing & PR

**04**

## Telesurvey

Phù hợp với: Doanh nghiệp cần triển khai khảo sát khách hàng qua điện thoại để thu thập thông tin, dữ liệu thị trường và các phản hồi trực tiếp của khách hàng.



**Thu thập 90% dữ liệu chi tiết:** Tỷ lệ khách hàng phản hồi cuộc gọi cao, cung cấp thông tin quan trọng cho việc phát triển sản phẩm và chiến lược kinh doanh.



**Tốc độ thu thập nhanh:** Telesurvey cho phép thu thập ý kiến từ nhiều khách hàng trong thời gian ngắn, đáp ứng nhu cầu dữ liệu nhanh chóng.



**Giảm 20% chi phí nghiên cứu thị trường:** Cuộc gọi trực tiếp, nhanh chóng, giảm chi phí đáng kể so với thuê ngoài nghiên cứu thị trường truyền thống.



**Nâng cao 30% chất lượng sản phẩm:** Cơ sở dữ liệu giúp doanh nghiệp điều chỉnh sản phẩm/dịch vụ để cải thiện chất lượng tổng thể.

**05**

## Telesales

Phù hợp với: Doanh nghiệp cần triển khai bán hàng trực tiếp qua điện thoại theo các chiến dịch và chương trình cụ thể.

**Tăng doanh số 20%**

Tiếp cận khách hàng tiềm năng, đàm phán bán hàng và chốt đơn hàng qua điện thoại nhanh chóng.

**Tiết kiệm 25% chi phí bán hàng**

Thay vì duy trì đội ngũ bán hàng trực tiếp tốn kém, Telesales giảm chi phí nhờ tiếp cận qua điện thoại.

**Nâng cao trải nghiệm khách hàng**

Đội ngũ Telesales được đào tạo tốt về sản phẩm/dịch vụ, giúp nâng cao trải nghiệm mua sắm và thuyết phục khách hàng.

**Tùy chỉnh theo chiến lược bán hàng**

Theo dõi hiệu suất mỗi ngày, điều chỉnh chiến lược bán hàng để đạt hiệu quả cao nhất.



## CÔNG NGHỆ TIỀN TIẾN, HỆ THỐNG TỐI ƯU

MP Transformation cung cấp hệ thống, cơ sở hạ tầng cho tổng đài, đồng thời ứng dụng phần mềm công nghệ AI hỗ trợ dịch vụ tối ưu nhất.

  
Tính năng Agent Assist thông minh, hỗ trợ cho tổng đài viên nâng cao hiệu suất

  
Quản lý đa kênh bán trên một giao diện duy nhất

  
**Phần mềm trải nghiệm khách hàng đa kênh hợp nhất OmicX**

Giúp tối ưu quy trình vận hành, đột phá hiệu suất với chất lượng dịch vụ khách hàng vượt trội, giúp doanh nghiệp phát triển bền vững và nâng tầm uy tín thương hiệu.

  
Báo cáo trực quan, hệ thống hóa dữ liệu, tăng hiệu quả quản lý

  
Tích hợp dễ dàng với các hệ thống sẵn có của doanh nghiệp



## QUY TRÌNH NHANH GỌN, TỐI ƯU VỚI 06 BƯỚC



## CƠ CẤU TỔ CHỨC BỘ MÁY



## CASE STUDY KHÁCH HÀNG

01

### Chiến dịch bán hàng 04 ngày cho CellPhoneS

Mục tiêu: Xác nhận đơn hàng iPhone 16 với tỷ lệ chốt đơn (CR) yêu cầu 3%  
Thời gian triển khai: 04 ngày

#### Vấn Đề Khách Hàng

- Cần đội ngũ Telesales để thực hiện xác nhận đơn hàng cho iPhone 16, với yêu cầu đảm bảo CR đạt ít nhất 3%

#### Giải Pháp Từ MPT

- Tuyển dụng, đào tạo, triển khai gọi ra và xác nhận đơn hàng
- Nhân sự cung cấp: 97 nhân sự Telesales triển khai nhanh trong 24 giờ
- Số lượng data gọi ra: 58,000 data trong 4 ngày
- Hệ thống công nghệ: OmiCX theo dõi và tối ưu hóa hiệu suất thời gian thực



#### Kết Quả Đạt Được

- Tỷ lệ chốt đơn đạt 5%, vượt yêu cầu 3%
- Hoàn thành 113% so với chỉ tiêu
- Khách hàng hài lòng với tốc độ triển khai và chất lượng dịch vụ

02

### Chiến dịch CSKH khẩn cấp cho Liên Việt Post Bank

Mục tiêu: CSKH về sinh trắc học trong giao dịch trực tuyến  
Thời gian triển khai: 15 ngày

#### Vấn Đề Khách Hàng

- Liên Việt Post Bank cần đội ngũ CSKH lớn trực tiếp dịp lễ 30/4 - 1/5 để tiếp nhận và trả lời thắc mắc của khách hàng về sinh trắc học trong giao dịch ngân hàng trực tuyến

#### Giải Pháp Từ MPT

- Tuyển dụng, đào tạo nhân sự, triển khai thực tế với 50 nhân sự làm việc 24/7
- Nhân sự cung cấp: 50 nhân sự/cuối triển khai trong 24h
- Tỉ lệ phục vụ đáp ứng 95% trở lên



#### Kết Quả Đạt Được

- Đáp ứng đủ nhân sự để đảm bảo phục vụ 95% lưu lượng cuộc gọi vào tổng đài
- Hoàn thành 100% so với chỉ tiêu
- Khách hàng hài lòng với tốc độ triển khai và chất lượng dịch vụ

03

### Chiến dịch đáp ứng nhân sự khẩn cấp cho Prudential

Mục tiêu: Cung cấp 45 nhân sự cho 1 dự án mới  
Thời gian triển khai: 10 ngày



#### Vấn Đề Khách Hàng

- Prudential triển khai 1 nhóm mới về CSKH Khách hàng VIP với số lượng 45 nhân sự và đáp ứng đủ trong vòng 10 ngày làm việc

#### Giải Pháp Từ MPT

- Tuyển dụng, đào tạo nhân sự và chuyển giao cho đối tác
- Nhân sự cung cấp: 45 nhân sự triển khai trong 10 ngày
- Tỉ lệ đáp ứng 110% nhân sự đạt yêu cầu có kinh nghiệm tốt trong CSKH để phục vụ KH VIP

#### Kết Quả Đạt Được

- Khách hàng hài lòng với tốc độ triển khai và chất lượng dịch vụ

# MP TRANSFORMATION CAM KẾT CHẤT LƯỢNG TỐI ƯU



## Chất lượng dịch vụ

Đảm bảo cung cấp dịch vụ với tiêu chuẩn cao nhất, đội ngũ nhân viên được giám sát và đào tạo liên tục.



## Bảo mật thông tin

Cam kết bảo mật tuyệt đối thông tin khách hàng với hệ thống bảo mật hiện đại.



## Hỗ trợ 24/7

Đội ngũ MPT luôn sẵn sàng hỗ trợ bất kỳ lúc nào để đảm bảo dịch vụ không bị gián đoạn.



## Cải tiến liên tục

MPT liên tục lắng nghe phản hồi từ khách hàng để cải tiến quy trình, nâng cao hiệu suất và chất lượng dịch vụ.

## 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

## GIẢI THƯỞNG

TOP 100 VIETNAM'S PRESTIGIOUS BRANDS	TOP 40 IT ENTERPRISES	HACKATHON AI CHALLENGE	ISO 9001 ISO 27001	ORACLE Certified Associate	Microsoft Certified Professional	VLSP	ACM/ICPC ASIA REGIONAL	AI4VN

