

# OMICX

## NỀN TẢNG TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG ĐA KÊNH HỢP NHẤT

Ứng dụng công nghệ AI  
để đột phá hiệu suất  
của tổng đài



Transformation AI



Ai Contact Center OmiCX là giải pháp tiên phong trong việc ứng dụng Ai tạo sinh (Generative AI) cùng công nghệ hiện đại để nâng cao trải nghiệm toàn diện cho hệ thống tổng đài, từ khách hàng, doanh nghiệp đến đội ngũ tổng đài viên (agent).

Thấu hiểu các vấn đề thực tế của tổng đài chăm sóc khách hàng, MP Transformation hoàn thiện giải pháp OmiCX với các tính năng và giá trị thiết thực, 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.

# AI CONTACT CENTER OMICX

Chuyển hoá mọi Agent thành Super Agent với công nghệ Agent Assist

**90%**  
Tối ưu chi phí

## 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.

**70%**  
Tiết kiệm thời gian

## 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.

**40%**  
Tăng trưởng hiệu suất

## 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 của OmiCX nhanh chóng truy vấn thông tin từ cơ sở dữ liệu, cung cấp đầy đủ nội dung agent tìm kiếm.

## 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.

## Tùy biến 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.



## CẢI THIỆN TOÀN DIỆN TRẢI NGHIỆM THÔNG QUA TỔNG ĐÀI



### Với tổng đài viên

- Hỗ trợ xử lý nhanh chóng và hiệu quả các nghiệp vụ chăm sóc khách hàng
- Chuyên nghiệp hóa quy trình làm việc, phát triển năng lực
- Tăng hiệu suất làm việc, ổn định và gắn bó với công việc



### Với khách hàng

- Được hỗ trợ 24/7, xử lý đúng vấn đề nhanh chóng và chính xác
- Đồng nhất trải nghiệm trên mọi điểm tương tác với doanh nghiệp
- Tăng độ hài lòng với trải nghiệm mang tính cá nhân hóa



### Với doanh nghiệp

- Tối ưu chi phí vận hành, chuẩn hóa quy trình hoạt động
- Ổn định đội ngũ tổng đài viên chuyên nghiệp, trình độ cao
- Dẫn đầu về chất lượng dịch vụ, kết nối khách hàng trung thành
- Tăng trưởng doanh thu, nâng tầm uy tín thương hiệu

# NỀN TẢNG CÔNG NGHỆ MẠNH MẼ

## Tự chủ công nghệ toàn diện

Với nền tảng công nghệ độc lập, OmiCX sở hữu một bộ công cụ AI toàn diện bao gồm chuyển đổi giọng nói thành văn bản (STT), dịch máy (Machine Translation), xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP), sinh trắc học giọng nói (Voice Biometrics), phân tích cảm xúc (Emotional Detection) và phân tích dữ liệu (Data Analytics).

Điều này mang đến khả năng phân tích, xử lý nhanh, liên tục làm giàu kho dữ liệu và nâng cấp độ thông minh của trợ lý ảo cho tổng đài viên.

### Đột phá với mô hình Llama 3 – Công nghệ Gen AI tiên tiến từ Meta



Speech To Text



Machine Translation



Nature Language Processing



Emotional Detection



Voice Biometrics



Data Analytics

Để cách mạng hoá dịch vụ chăm sóc khách hàng, OmiCX được ứng dụng mô hình Llama 3 kết hợp với các kỹ thuật RAG và Agentic Workflow, xây dựng hệ thống AI đa mô hình:

Với Llama 3, chúng tôi tự tin tạo ra những đột phá trong lĩnh vực chăm sóc khách hàng, giúp tăng mạnh hiệu suất cho tổng đài và mang đến trải nghiệm khách hàng cá nhân hóa, liền mạch.

Mô hình 405B xử lý các bài toán phức tạp

Mô hình 70B cân bằng chất lượng và tốc độ hoạt động

Mô hình 8B hỗ trợ fine-tuning trên dữ liệu cụ thể, đảm bảo hiệu suất cao với tốc độ xử lý nhanh

## ỨNG DỤNG THIẾT THỰC CHO MỌI DOANH NGHIỆP



Ngân hàng



Giáo dục



FMCG



Dịch vụ Y tế



Logistic



Viễn thông



Du lịch - Lưu trú



Dịch vụ thẩm mỹ

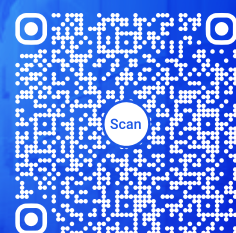
## TRẢI NGHIỆM MIỄN PHÍ NỀN TẢNG ĐA KÊNH OMICX

Hãy để OmiCX mang lại trải nghiệm thực tế vượt qua ngoài những lời quảng cáo. Chúng tôi tin rằng Ai Contact Center OmiCX sẽ mang đến trải nghiệm vượt trội ngay từ giai đoạn dùng thử miễn phí.

Bạn đã sẵn sàng để tối ưu quy trình, làm quen với những báo cáo đầy từ khoá "Đột Phá", "Bứt Tốc" và "Hoàn Thiện"?

TỔNG ĐÀI 4.0

AI CONTACT CENTER



Truy cập thông tin chi tiết qua mã QR

# MP TRANSFORMATION ĐỒNG HÀNH BỀN VỮNG CÙNG DOANH NGHIỆP



22+ năm cung cấp các giải pháp Contact Center toàn diện



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



15+ năm nghiên cứu, phát triển và tự chủ các công nghệ lõi



500+ đối tác, khách hàng hợp tác bền vững

## 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

