

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.

Flash Service is MP Transformation's flexible and rapid staffing solution that combines human expertise with advanced technology, enabling businesses to address sudden workforce needs and optimize operational efficiency.



F[⚡]ash Service

Nhân sự tức thì – Công nghệ tối ưu
Instant Workforce – Optimized Technology

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.

This solution allows companies to quickly scale up their resources without long-term commitments – ideal for peak seasons, short-term demands, or urgent requirements.

MÙA CAO ĐIỂM CUỐI NĂM

Thời điểm vàng đột phá doanh thu

YEAR-END PEAK SEASON

The Golden Opportunity to Boost Revenue

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).

This is the time when businesses face intense pressure to grow revenue, with rising customer demands (order volumes, technical support, inquiries about products/services).

Mọi doanh nghiệp bắt đầu "chạy đua" doanh thu, dồn tổng lực vào các kênh bán hàng nhanh chóng và trực tiếp nhất.

Companies race to accelerate sales, focusing all efforts on the fastest and most direct sales channels.

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

The Customer Service, Telesales & Telemarketing teams become the key drivers of success in year-end campaigns.

80% DOANH NGHIỆP GẶP THÁCH THỨC

Về kênh bán hàng dịp cuối năm

80% of Businesses Face Sales Channel Challenges During Year-End Season



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

Overloaded contact centers due to increased call volume and support requests



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

Insufficient staffing to handle sudden spikes in customer demand



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

Complex omnichannel management, with customers reaching out through multiple platforms



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

Poor customer experience, with long response times impacting brand reputation and revenue



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

High pressure on employees to meet sales targets, leading to stress and reduced service quality



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

Difficulties in hiring new staff, often inexperienced with high turnover rates



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

Overlapping marketing and telesales campaigns add strain to already busy customer support teams

MP TRANSFORMATION

KẾT HỢP CON NGƯỜI + CÔNG NGHỆ

HUMAN + TECHNOLOGY INTEGRATION

F^{ash} Service

Giải pháp dịch vụ nhân sự
linh hoạt & nhanh chóng

Flexible & Rapid Workforce Service Solution

Customer Support
thời vụ

Seasonal
Customer Support

Customer Support
giải cứu cao điểm

Peak Season
Support Task Force

Telemarketing
& PR

Telesurvey

Telesales

TẠI SAO NÊN CHỌN GIẢI PHÁP CỦA MP TRANSFORMATION?

WHY CHOOSE MP TRANSFORMATION'S SOLUTION?

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.

AI-Powered Contact Center Operations

Automate repetitive tasks, handle basic requests efficiently, and boost agent performance with Agent Assist AI.

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

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

Nationwide Infrastructure

Advanced core technology and extensive databases with ready-to-deploy facilities across all three regions of Vietnam.

Triển khai linh hoạt, nhanh chóng

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

Fast & Flexible Deployment

Rapid recruitment, training, and transparent quality management – ready to operate 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.

Experienced Team

Well-structured, professionally trained workforce with extensive hands-on experience.

Đội ngũ giàu kinh nghiệm

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

Professional Operational Process

Optimized contact center workflows with strict control, ensuring compliance with safety and data security standards.

22+ NĂM KINH NGHIỆM VẬN HÀNH & TRIỂN KHAI CONTACT CENTER

MPT thấu hiểu thị trường, doanh nghiệp và khách hàng của bạn

22+ Years of Industry Expertise: A deep understanding
of the contact center landscape, your business, and your customers



1000+

Nhân sự được cung ứng
Supplied Personnel



1500+

Nhân sự CSKH
Customer Care Personnel



20.000.000

Khách hàng
Customers



55.000.000

Cuộc gọi
Calls



500+

Dự án đã thực hiện
Completed Projects

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

Diverse Service Packages,
100% Meeting Workforce Needs,
Set-Up Within 24 Hours



Tài chính
Finance



Ngân hàng
Banking



Bảo hiểm
Insurance



Khách sạn, Du lịch
Hotel, Tourism



Y tế
Healthcare



Giáo dục
Education



Bán lẻ
Retail



Thương mại điện tử
E-commerce

01

CUSTOMER SUPPORT THỜI VỤ

Seasonal Customer Support

Phù hợp với: Doanh nghiệp cần đội ngũ Chăm sóc khách hàng tạm thời trong mùa cao điểm
Suitable for: Businesses that need temporary Customer Support teams during peak seasons.

Đáp ứng nhu cầu

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

Demand Fulfillment

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

99%

Cải thiện trải nghiệm khách hàng

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

Improvement in Customer Experience

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

70%

Tiết kiệm chi phí nhân sự

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

Cost Savings on Personnel

No need to maintain a fixed customer support team, enabling businesses to save on salaries and long-term benefits.

35%

Tối ưu thời gian

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

Time Optimization

By outsourcing, businesses can focus more on developing core business strategies.

50%

01

CUSTOMER SUPPORT GIẢI CỨU CAO ĐIỂM

Peak Season Support Task Force

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.

Suitable for: Businesses that need urgent customer support teams when workloads surge suddenly or in emergency situations.

Đáp ứng trong 24-48 giờ

Triển khai nhân sự nhanh chóng, sẵn sàng ứng cứu trong tình huống khẩn.

Response within 24-48 hours

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.

70% Increase in Customer Satisfaction

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.

Reduces Pressure on Core Teams

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.

Minimizes Operational Risks

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.

30% Cost Savings on Operations

Doanh nghiệp giảm được chi phí tuyển dụng và đào tạo khẩn cấp nhân sự.

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.

Suitable for: Businesses that need to launch direct telemarketing campaigns, reach potential customers, promote products, and build brand awareness.

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.

Reach 70% of Potential Customers

Calls are executed based on a strategy, detailed script, and personalized approach to attract potential customers.

Increase Conversion Rate by 30%

Direct telemarketing calls enhance the conversion rate, help close sales, and quickly boost revenue.

Reduce Costs by 35%

Save on advertising costs compared to other marketing channels such as digital marketing, TV ads, etc.

Enhance Brand Recognition

Promote and PR your brand and products/services systematically and personally.

Scalable

The service can easily scale from small campaigns to large ones.

Monitor and Optimize Results

The results of each telemarketing campaign are tracked and optimized to ensure the best possible outcome.



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.

Suitable for: Businesses that need to conduct customer surveys via phone to gather information, market data, and direct customer feedback.

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.

Collect 90% Detailed Data

High response rate from customers, providing important information for product development and business strategy.

Fast Data Collection

Telesurvey enables quick collection of feedback from multiple customers in a short period, meeting the demand for fast data.

Reduce Market Research Costs by 20%

Direct, fast calls significantly reduce costs compared to outsourcing traditional market research.

Enhance Product Quality by 30%

The database helps businesses adjust products/services to improve overall quality.

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.

Suitable for: Businesses that need to implement direct sales via phone for specific campaigns and programs.

Tăng doanh số 20%

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

Increase Sales by 20%

Reach out to potential customers, negotiate sales, and close deals quickly over the phone.

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

Customize According to Sales Strategy

Monitor daily performance and adjust sales strategies for maximum effectiveness.

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.

Enhance Customer Experience

Telesales teams are well-trained on products/services, improving the shopping experience and convincing customers.

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.

Save 25% in Sales Costs

Instead of maintaining an expensive direct sales team, Telesales reduces costs by reaching customers via phone.

CÔNG NGHỆ TIỀN TIẾN, HỆ THỐNG TỐI ƯU

ADVANCED TECHNOLOGY, OPTIMIZED SYSTEM

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.

MP Transformation provides a robust system and infrastructure for contact centers, while integrating AI-powered software to deliver optimal services.

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



The OmiCX multichannel customer experience software enhances operational processes, boosts performance, and offers exceptional customer service quality, helping businesses grow sustainably and elevate brand credibility.

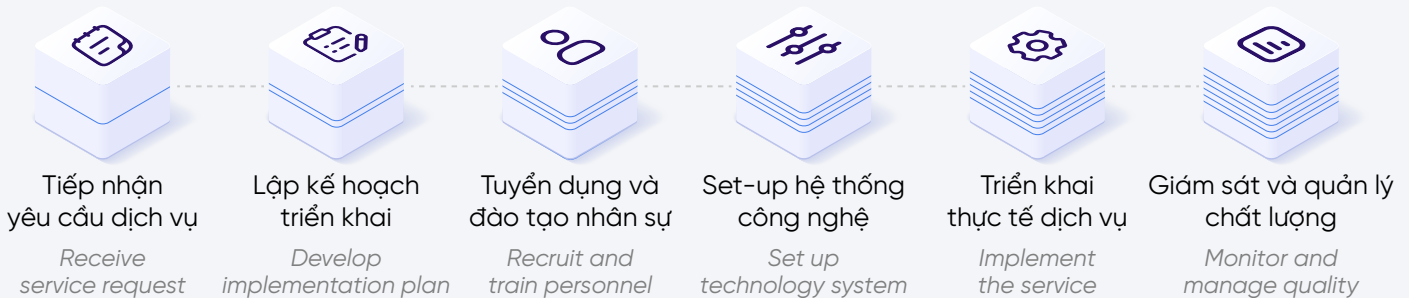
Quản lý đa kênh bán đồng bộ trên một giao diện duy nhất
Multi-channel sales management synchronized on a single interface

Báo cáo trực quan, hệ thống hóa dữ liệu, tăng hiệu quả quản lý
Visual reporting, data systematization, increasing management efficiency

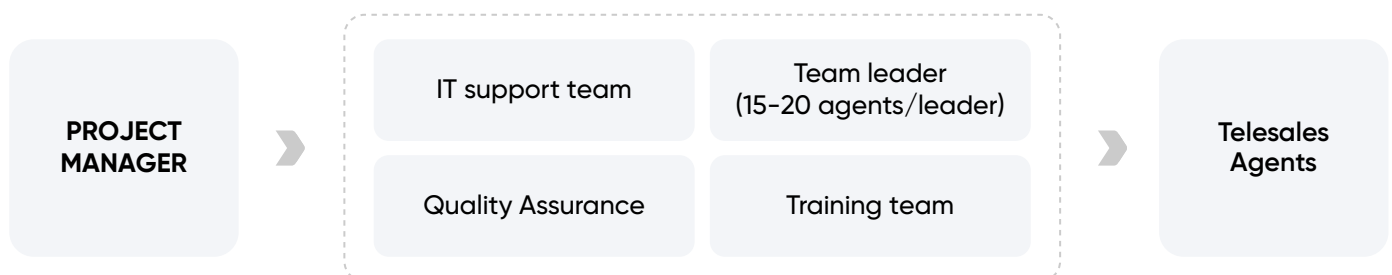
Tính năng Agent Assist thông minh, hỗ trợ cho tổng đài viên nâng cao hiệu suất
Smart Agent Assist feature, supporting call center agents to improve performance

Tích hợp dễ dàng với các hệ thống sẵn có của doanh nghiệp
Easy integration with existing business systems

QUY TRÌNH NHANH GỌN, TỐI ƯU VỚI 05 BƯỚC



CƠ CẤU TỔ CHỨC BỘ MÁY



CASE STUDY KHÁCH HÀNG

CHIẾN DỊCH BÁN HÀNG 04 NGÀY 4-DAY SALES CAMPAIGN FOR CELLPHONES



- **Mục tiêu:** Xác nhận đơn hàng iPhone 16 với tỷ lệ chốt đơn (CR) yêu cầu 3%
- **Thời gian triển khai:** 4 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%

- **Objective:** Confirm orders for iPhone 16 with a required conversion rate (CR) of 3%
- **Implementation Duration:** 4 days
- **Customer's Challenge:** The client needs a Telesales team to confirm orders for iPhone 16, ensuring that the CR meets at least 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

SOLUTION FROM MPT

- Recruiting, training, and launching outbound calls to confirm orders.
- Provided Personnel: 97 Telesales agents deployed within 24 hours.
- Calling Data Volume: 58,000 data calls over 4 days.
- Technology System: OmiCX to monitor & optimize performance in real time.

KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

- Tỷ lệ chốt đơn (CR) 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

ACHIEVED RESULTS

- Conversion Rate (CR) reached 5%, exceeding the 3% requirement
- 113% of target completed
- Customer satisfaction with both the deployment speed and service quality

CHIẾN DỊCH ĐÁP ỨNG NHÂN SỰ KHẨN CẤP EMERGENCY STAFFING CAMPAIGN



- **Mục tiêu:** Cung cấp 45 nhân sự cho 1 dự án mới
- **Thời gian triển khai:** 10 ngày
- **Vấn đề khách hàng:** Prudential cần triển khai 1 nhóm CSKH mới phục vụ Khách hàng VIP với số lượng 45 nhân sự, đáp ứng đủ trong vòng 10 ngày làm việc.

- **Objective:** Provide 45 personnel for a new project
- **Implementation Duration:** 10 working days
- **Customer's Challenge:** Prudential needed to launch a new customer service team dedicated to VIP clients, requiring 45 qualified agents to be onboarded within 10 business days.

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
- Tỷ lệ đáp ứng 110% nhân sự đạt yêu cầu có kinh nghiệm tốt trong CSKH để phục vụ KH VIP

SOLUTION FROM MPT

- Recruited, trained, and handed over a full team to the client
- Delivered 45 trained personnel within the required timeline
- Achieved 110% fulfillment rate, exceeding expectations with experienced CS agents qualified for VIP customer handling

KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

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

ACHIEVED RESULTS

Client highly satisfied with rapid deployment and service quality

- **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 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.

- **Objective:** Customer support regarding biometric authentication in online transactions
- **Implementation Duration:** 15 days
- **Customer's Challenge:** Liên Việt Post Bank required a large-scale Customer Support team to operate during the April 30 - May 1 holiday period, ensuring the reception and response to customer inquiries related to biometric usage in online banking transactions.

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/ca triển khai trong 24h
- Tỷ lệ phục vụ đáp ứng 95% trở lên

SOLUTION FROM MPT

- Recruitment, training, and rapid deployment of a dedicated team of 50 agents working around the clock (24/7)
- Staff deployed: 50 agents per shift, fully operational within 24 hours
- Service response rate of 95% or more

KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

- Không gián đoạn dịch vụ ngay trong giai đoạn cao điểm về sinh trắc học trực tuyến
- Đáp ứng ngay lập tức yêu cầu trong vòng 24h
- Giảm thời gian chờ đợi phản hồi, tăng sự hài lòng của khách hàng
- Đảm bảo chất lượng dịch vụ với tỷ lệ phục vụ lên đến 95%
- Tiết kiệm 20% chi phí vận hành so với việc tự tổ chức và điều phối nhân sự

ACHIEVED RESULTS

- No service interruption during the peak period of online biometric transactions
- Immediate response and full team deployment within 24 hours
- Reduced response wait time, increasing overall customer satisfaction
- Maintained high service quality with a 95%+ service rate
- Saved 20% in operational costs compared to in-house staffing and coordination

MP TRANSFORMATION CAM KẾT CHẤT LƯỢNG TỐI ƯU

COMMITMENT TO OPTIMAL QUALITY



Chất lượng dịch vụ Service Quality

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

We ensure the highest service standards with a team that is continuously trained and closely supervised



Bảo mật thông tin Information Security

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

We guarantee absolute confidentiality of customer data with advanced security systems



Hỗ trợ 24/7 24/7 Support

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

MPT's dedicated team is always ready to assist, ensuring uninterrupted service



Cải tiến liên tục Continuous Improvement

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

We actively listen to customer feedback to enhance our processes, boost performance, and improve service quality

GIẢI THƯỞNG AWARDS



KHÁCH HÀNG CUSTOMER



CÔNG TY CỔ PHẦN MINH PHÚC TRANSFORMATION
MINH PHUC TRANSFORMATION JOINT STOCK COMPANY



Trụ sở chính

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

Head office

10th Floor, Sudico Building, Me Tri Street,
My Dinh 1 Ward, Nam Tu Liem District, Hanoi

Contact

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