

GIẢI PHÁP

TRỢ LÝ ẢO TỔNG ĐÀI

VIRTUAL ASSISTANT FOR CONTACT CENTERS

OMIBOT

Định hình tương lai tổng đài thông minh

Shaping the Future of Smart Call Centers

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 is a virtual switchboard assistant solution developed by MP Transformation, utilizing advanced artificial intelligence (AI) technology, particularly generative AI, and pioneering the solution to the challenges of switchboard operations for businesses.



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.

OmiBot provides an intelligent communication solution that optimizes customer experience and enhances business performance through the automation of switchboard processes, including making outbound calls, receiving inbound calls, and performing smart call forwarding.

AI Contact Center

TRỢ LÝ ẢO TỔNG ĐÀI OMIBOT

OmiBot Virtual Assistant for Contact Centers

Đột phá trải nghiệm khách hàng
trên mọi điểm chạm

A breakthrough in customer experience
at every touchpoint

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

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

Quick Response under 1 Second

Optimized to minimize latency (measured from the moment the customer stops speaking until the AI responds), ensuring that the conversation flows smoothly without interruptions.

Natural Voice

Mimics regional accents and understands and interacts as naturally as a human, making customers feel comfortable and understood.

Intelligent Interaction

Recognizes pauses, handles interruptions, hesitations, and adapts naturally to emerging situations.

Personalized Response

Accurate customer information, free of errors, and tailored to personalize the customer experience.

Unlimited Performance

Simultaneously handles thousands of inbound and outbound calls each day, intelligently routing to agents as needed.

No-Code Platform

Easily customize scripts and create flexible conversation flows based on business needs.

> 80%

Cuộc gọi được giải quyết tự động
Of calls are resolved automatically

< 1%

Tỷ lệ cuộc gọi rớt
Call dropout rate

70%

Tiết kiệm chi phí vận hành
Cost savings on operations

OMIBOT

Shaping the Future of Smart
Call Centers

ĐỊNH HÌNH DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG THẾ HỆ MỚI

Shaping the next-generation customer service



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



For Businesses

- Cost savings on operations and personnel
- Automated business processes with consistent quality
- Easily scalable with unlimited processing capacity
- Minimized data security risks
- Relieves some of the workload from agents, allowing them to focus on tasks requiring higher expertise



For Customers

- Enhanced customer experience with no wait time, available to assist 24/7
- Deep understanding of customers through personal data analysis to provide the most accurate advice and support



50+

Doanh nghiệp
Businesses



1.000.000+

Khách hàng
Customers



5.000.000+

Cuộc gọi
Calls

TỰ ĐỘNG HÓA ĐỘT PHÁ KINH DOANH

*Automation
A Business Breakthrough*



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

*Applicable to all industries,
sectors, and business sizes*



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

CÔNG NGHỆ VƯỢT TRỘI, SÁNG TẠO *SUPERIOR, CREATIVE TECHNOLOGY*



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.

Harnessing the Power of LLM and "Agentic Workflow"

OmiBot harnesses the power of large language models (LLM) and "Agentic Workflow" technology to build and develop bot processes through automation. Combined with traditional NLP, OmiBot creates scenarios that are both flexible and highly controlled.



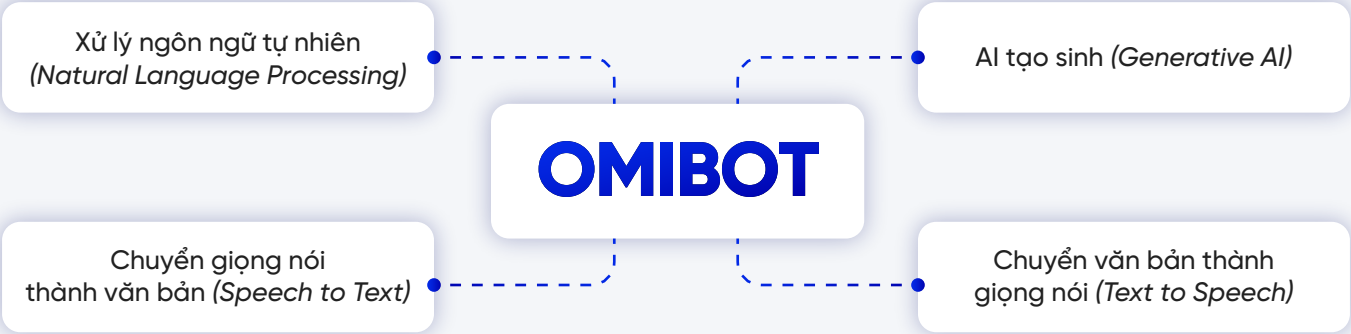
Human-like conversational

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.

Real-time and Continuous Turn-taking: This technology allows OmiBot to respond quickly, handle interruptions naturally, and interact smoothly even when customers hesitate, providing a more human-like experience than any virtual assistant available today.

Natural Speech with Multi-style Training Technology: This enables OmiBot to simulate natural and flexible speech, including the ability to adjust tone and regional accents. This allows OmiBot to not only speak like a human but also convey emotions, creating a deeper emotional connection with customers.



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