



CONTACT CENTER ✨

NÂNG TẦM TRẢI NGHIỆM, BỨT PHÁ TĂNG TRƯỞNG

Elevate Experiences, Accelerate Growth

TRỢ LÝ ẢO TỔNG ĐÀI

OmiBot



omiCX

TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG
ĐA KÊNH HỢP NHẤT

OmiQC

PHÂN TÍCH, ĐÁNH GIÁ CUỘC GỌI

Webex
Contact Center



MỤC LỤC

TABLE OF CONTENTS

01

TỔNG QUAN AICONTACT CENTER

AI CONTACT CENTER OVERVIEW

02

OMIBOT – AI CALLBOT

03

OMICX – AI CONTACT CENTER

04

OMIQC – PHÂN TÍCH, ĐÁNH GIÁ
CUỘC GỌI

OMIQC – CALL ANALYSIS AND EVALUATION

05

WEBEX CONTACT CENTER





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.

AI Contact Center is a platform that integrates a suite of tools and solutions powered by Artificial Intelligence (AI) to automate and optimize customer interactions within the Contact Center. It is designed to enhance customer experience – from handling routine inquiries to delivering advanced, personalized support.

CHỨC NĂNG CHÍNH *Key Features*

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

Automates repetitive tasks, freeing agents to focus on more complex and high-value interactions.

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

Utilizes AI as a virtual assistant to help agents handle advanced tasks more quickly and efficiently.

—
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.

As more organizations prioritize AI adoption in their Contact Center operations, the competitive edge will belong to those that best combine human expertise with AI technology.



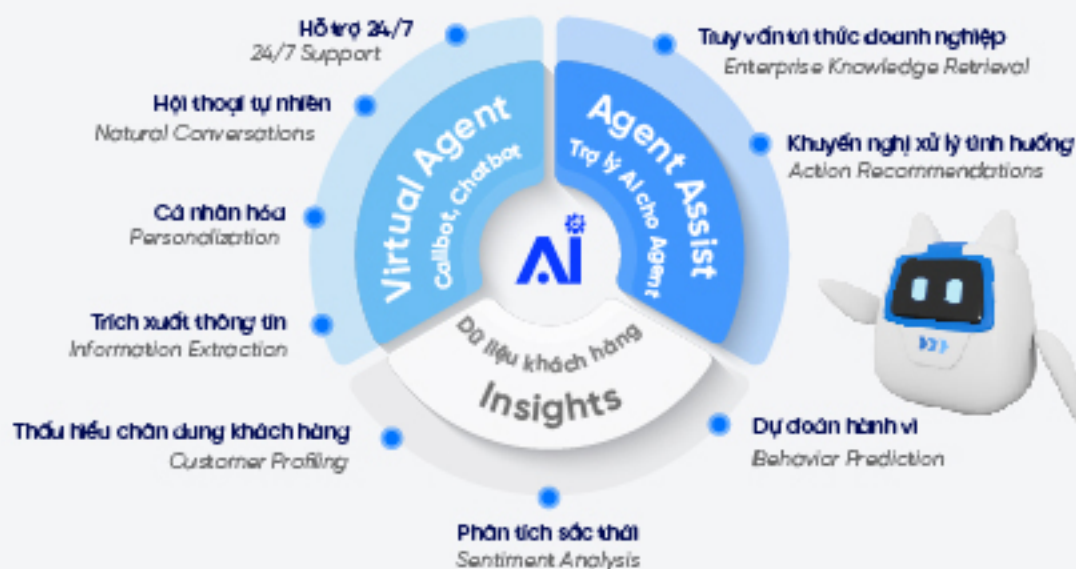
03 YẾU TỐ CỐT LÕI 03 CORE ELEMENTS

• Trợ lý ảo (Virtual Agent)

• Trợ lý Agent (Agent Assist)

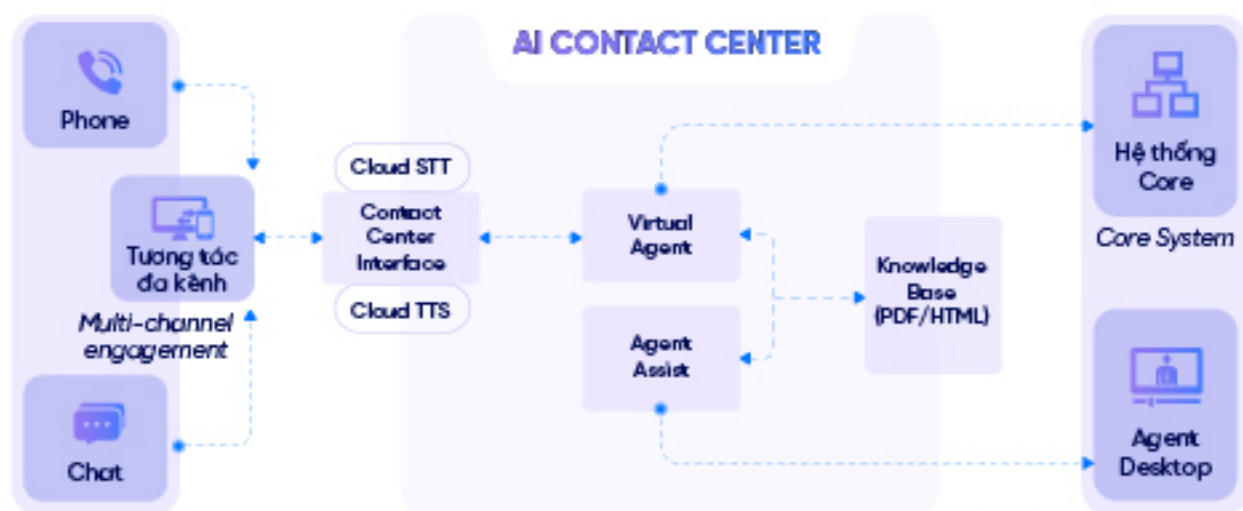
• Dữ liệu chuyên sâu về khách hàng (Insights)

AI CONTACT CENTER CORE



AI CONTACT CENTER HOẠT ĐỘNG NHƯ THẾ NÀO?

HOW DOES THE AI CONTACT CENTER WORK?



AI



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.

With over 22 years of experience in Contact Center management and operations, and 15 years in the field of Artificial Intelligence, MP Transformation aims to become Vietnam's leading provider of AI Contact Center solutions – seamlessly integrating AI and human expertise to deliver exceptional customer experiences.

SỨ MỆNH

MISSION

TẦM NHÌN

VISION

- 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.
- Empower businesses to enhance service quality, optimize costs, and drive revenue growth.
- Ensure every customer is understood and delighted with the service experience.
- Enable agents to boost productivity and improve their work experience.

TỪ THÁCH THỨC ĐẾN GIẢI PHÁP CHÌA KHÓA TĂNG TRƯỞNG TỪ MP TRANSFORMATION

FROM CHALLENGES TO SOLUTIONS – THE GROWTH KEY FROM MP TRANSFORMATION

Vấn đề: Tổng đài quá tải, chi phí vận hành cao

Challenge: Overloaded contact centers, high operating costs

Giải pháp *Solution*

OMIBOT – AI CALLBOT

Tiếp nhận & xử lý 100% cuộc gọi, hiệu suất không giới hạn.

Handles and processes 100% of calls with unlimited scalability.

Tự động hoá phần lớn thao tác, tiết kiệm chi phí mở rộng nhân sự

Automates most routine tasks, reducing staffing and operational costs

Phản hồi nhanh, tương tác tự nhiên như người thật

Responds instantly with natural, human-like conversations

Hợp nhất tất cả kênh (voice, chat, email, social) trên một nền tảng

Unifies all communication channels (voice, chat, email, social) on a single platform.

Cung cấp Agent Assist, tối ưu đến 70% thời gian, thao tác công việc

Provides Agent Assist, optimizing up to 70% of agents' time and effort

Tạo trải nghiệm liền mạch cho khách hàng & giảm áp lực cho tổng đài viên

Delivers a seamless customer experience while reducing agent workload.

Vấn đề: Dữ liệu phân tán nhiều kênh, áp lực nặng lên tổng đài viên

Challenge: Fragmented data across multiple channels, increasing pressure on agent

Giải pháp *Solution*

OMICX – AI CONTACT CENTER

Vấn đề: Chất lượng dịch vụ không đồng đều, thiếu dữ liệu đánh giá

Challenge: Inconsistent service quality and lack of evaluation data

Đánh giá 100% cuộc gọi theo chuẩn tiêu chí từng doanh nghiệp.
Evaluates 100% of calls based on each enterprise's specific criteria.

Phát hiện lỗi, sai sót, vi phạm quy trình ngay lập tức
Instantly detects errors, mistakes, or process violations

Cung cấp phân tích để kịp thời điều chỉnh, nâng cao chất lượng dịch vụ.
Provides actionable insights for timely adjustments and continuous service improvement.

Giải pháp Solution

OMIQC – AI QUALITY CONTROL

Nền tảng cloud ổn định, dễ dàng mở rộng quy mô

A stable, cloud-based platform that scales effortlessly with business growth

Tích hợp quy trình quốc tế, tối ưu vận hành tổng thể

Integrates global-standard workflows to optimize overall operations

Bảo mật, chất lượng dịch vụ chuẩn toàn cầu

Ensures enterprise-grade security and world-class service quality

Vấn đề: Quy trình chăm sóc khách hàng kém linh hoạt, khó mở rộng

Challenge: Rigid customer service processes, limited scalability

Giải pháp Solution

WEBEX CONTACT CENTER (CISCO)





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.

The Omibot Virtual Contact Center Assistant is a form of Virtual Agent developed by MP Transformation. Powered by advanced Artificial Intelligence (AI) – particularly Generative AI – it pioneers in addressing the operational challenges of enterprise contact centers.



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 delivers an intelligent communication solution that enhances customer experience and boosts operational efficiency through contact center automation – including outbound calls, inbound call handling, and intelligent call routing.

THÁCH THỨC CỦA DOANH NGHIỆP VIỆT

CHALLENGES FACING VIETNAMESE BUSINESSES



80% CHI PHÍ VẬN HÀNH CAO HIGH OPERATING COST

Ngân sách để xây dựng, đào tạo đội ngũ nhân sự tổng đài cùng trang thiết bị, hệ thống Contact Center quá cao
The budget required to build and train contact center teams, along with infrastructure and system setup, remains excessively high.

35% CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THIẾU ỔN ĐỊNH INCONSISTENT SERVICE QUALITY

Nhân sự thiếu hụt và thường xuyên thay đổi khiến chất lượng dịch vụ không đồng nhất
Frequent staff shortages and turnover lead to uneven service performance

70% HIỆU SUẤT TỔNG ĐÀI HẠN CHẾ LIMITED CONTACT CENTER EFFICIENCY

Không đáp ứng được 100% cuộc gọi inbound, không đủ nguồn lực triển khai các chiến dịch outbound
Unable to handle 100% of inbound calls and lacking sufficient resources to execute outbound campaigns.

60% TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG TỆ POOR CUSTOMER EXPERIENCE

Chậm trễ trong tiếp nhận, xử lý vấn đề và nắm bắt thông tin khách hàng
Delays in response, issue resolution, and customer data handling negatively impact satisfaction



TRỢ LÝ ẢO TỔNG ĐÀI OMIBOT

ĐỘT PHÁ TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG TRÊN MỌI ĐIỂM CHẠM

OMIBOT VIRTUAL CONTACT CENTER ASSISTANT

REVOLUTIONIZING CUSTOMER EXPERIENCE ACROSS EVERY TOUCHPOINT

<1s

Phản hồi nhanh dưới 1 giây

Tối ưu hóa 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.

Ultra-Fast Response (<1 Second)
Optimized to minimize latency – the time between a customer pausing and the AI responding – to under one second, ensuring seamless, uninterrupted conversations.



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.

Natural Voice
Simulates regional accents and interacts naturally like a real human, helping customers feel understood and at ease.



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.

Intelligent Interaction
Recognizes pauses and interruptions, smoothly handles overlaps and hesitations, and adapts naturally to dynamic conversation flows



Phản hồi cá nhân hóa

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

Personalized Responses
Delivers accurate, customer-specific information with zero confusion, creating a truly personalized experience



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.

Unlimited Scalability
Handles hundreds of thousands of inbound and outbound calls simultaneously, intelligently routing to human agents when needed



Nền tảng No-code

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

No-Code Platform
Easily customizable, enabling flexible conversation scripting tailored to each enterprise's needs

>80%

Cuộc gọi được giải quyết tự động
80% of calls are resolved automatically

<1%

Tỷ lệ cuộc gọi rớt
<1% call drop rate

70%

Tiết kiệm chi phí vận hành
70% reduction in operational costs





AI CALLBOT TỐI ƯU CHO TELESale, CSKH

AI CALLBOT OPTIMIZED FOR TELESales AND 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

For Businesses

- Reduce operational and staffing costs
- Automate business processes with consistent quality
- Easily scale operations with unlimited handling capacity
- Minimize data security risks
- Offload routine tasks from agents, allowing them to focus on high-value, specialized work



ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG

- Nâng cao trải nghiệm khách hàng, không mất thời gian chờ đợi, sẵn sàng hỗ trợ 24/7
- Thu thập khách hàng dựa trên phân tích dữ liệu cá nhân để tư vấn và hỗ trợ chính xác nhất

For Clients

- Enhanced customer experience with no waiting time and 24/7 support availability
- Personalized support and recommendations through customer data analysis for more accurate and relevant assistance



ÁP DỤNG OMIBOT TRONG OUTBOUND CALL

APPLYING OMIBOT IN OUTBOUND CALLS



OMIBOT





ÁP DỤNG OMIBOT TRONG INBOUND CALL

APPLYING OMIBOT IN INBOUND CALLS

Hỗ trợ khách hàng *Customer care*

Chăm sóc khách hàng *Customer support*



↓ Thời gian tương tác
Interaction time

↑ Trải nghiệm khách hàng
Customer experience



INBOUND CALL

**CALL
STEERING**



BOT SỰ CỐ
INCIDENT BOT

↓ Tỷ lệ cuộc gọi rớt
Dropped call rate

↑ Yên tâm của khách hàng
Customer reassurance

**BOT HỖ TRỢ
TÁC VỤ**
Task support bot

↑ Tỷ lệ hỗ trợ tự động
Automatic support rate

↓ Nhân sự/ Staff

**BOT TRA CỨU
THÔNG TIN**
Information search bot

↑ Tỷ lệ hỗ trợ tự động
Automatic support rate

↓ Nhân sự/ Staff

ĐIỆN THOẠI VIÊN
Call agent

**BOT TIẾP NHẬN
CUỘC GỌI Rớt**
Dropped call handling bot

↓ Tỷ lệ cuộc gọi rớt
Dropped call rate

**BOT XÁC THỰC
THÔNG TIN**
Information verification bot

↓ Thời gian tương tác
Interaction time

**BOT TIẾP NHẬN
NHU CẦU**
Request intake bot

↑ Tỷ lệ hỗ trợ tự động
Automatic support rate

↓ Nhân sự/ Staff

**PHÙ HỢP CHO
DOANH NGHIỆP
MỌI LĨNH VỰC, QUY MÔ**



Tài chính
Finance



Ngân hàng
Bank



Bảo hiểm
Insurance



Khách sạn, Du lịch
Hotel - Travel



Y tế
Medical



Giáo dục
Education



Bán lẻ
Retail



Thương mại điện tử
Ecommerce



CÔNG NGHỆ SÁNG TẠO, ĐỘT PHÁ

INNOVATIVE, DISRUPTIVE TECHNOLOGY



Giọng đọc tự nhiên với công nghệ Multi-style Training

Natural Speech with Multi-Style Training

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

Simulates authentic and adaptable speech patterns, adjusting tone and regional accents for more natural, human-like conversations.



Ảnh hưởng và ý nghĩa đối với ngành AI

Impact on the AI Industry

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

Sets a new benchmark for naturalness and personalization in human-AI interactions.



Real-time and Continuous Turn-taking

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

Eliminates interruptions and disjointed exchanges, ensuring smooth, seamless conversational experiences.

TẬN DỤNG SỨC MẠNH CỦA LLM VÀ "AGENTIC WORKFLOW"

HARNESSING THE POWER OF LLM AND AGENTIC WORKFLOW



LLM



Agentic Workflow



TTS



Generative AI



NLP



STT

OMIBOT



CASE STUDY THÀNH CÔNG

SUCCESSFUL CASE STUDY



CASE STUDY 1

ENTERPRISE khối BFSI

Enterprise BFSI Segment

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, ...

Business Function: Customer Service

Solution Overview: Call Steering, Self-service Bot, Incident Bot, Missed Call Bot, Survey Bot, ...

62%

Chi phí vận hành tiết kiệm so với chi phí FTE
Operational cost savings compared to FTE costs

15% down to <1%

Giảm tỉ lệ Abandon Call
Reduction in Abandon Call rate

10% to 65%

Tăng tỉ lệ tự động hóa
Increase in automation rate

PPT trên tập Predue 71% lên 89%

PPT increase: From 71% to 89%

Chi phí vận hành tiết kiệm 71%
so với chi phí FTEOperational cost savings
compared to FTE costs: 71%Tỷ lệ thanh toán trên tập
Overdue tương đương ngườiPayment rate for Overdue accounts
equivalent to human agents

ENTERPRISE khối BFSI

Enterprise BFSI Segment

Nghệp vụ: Collection

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

Business Function: Collection

Solution Overview: Payment Reminder Bot for early and overdue payments (D3, D7, D30, ...)

CASE STUDY 2

CASE STUDY 3

SME khối EDTECH

Enterprise BFSI Segment

Nghệp vụ: Telemarketing

Nội dung giải pháp: Bot Telemarketing khóa học

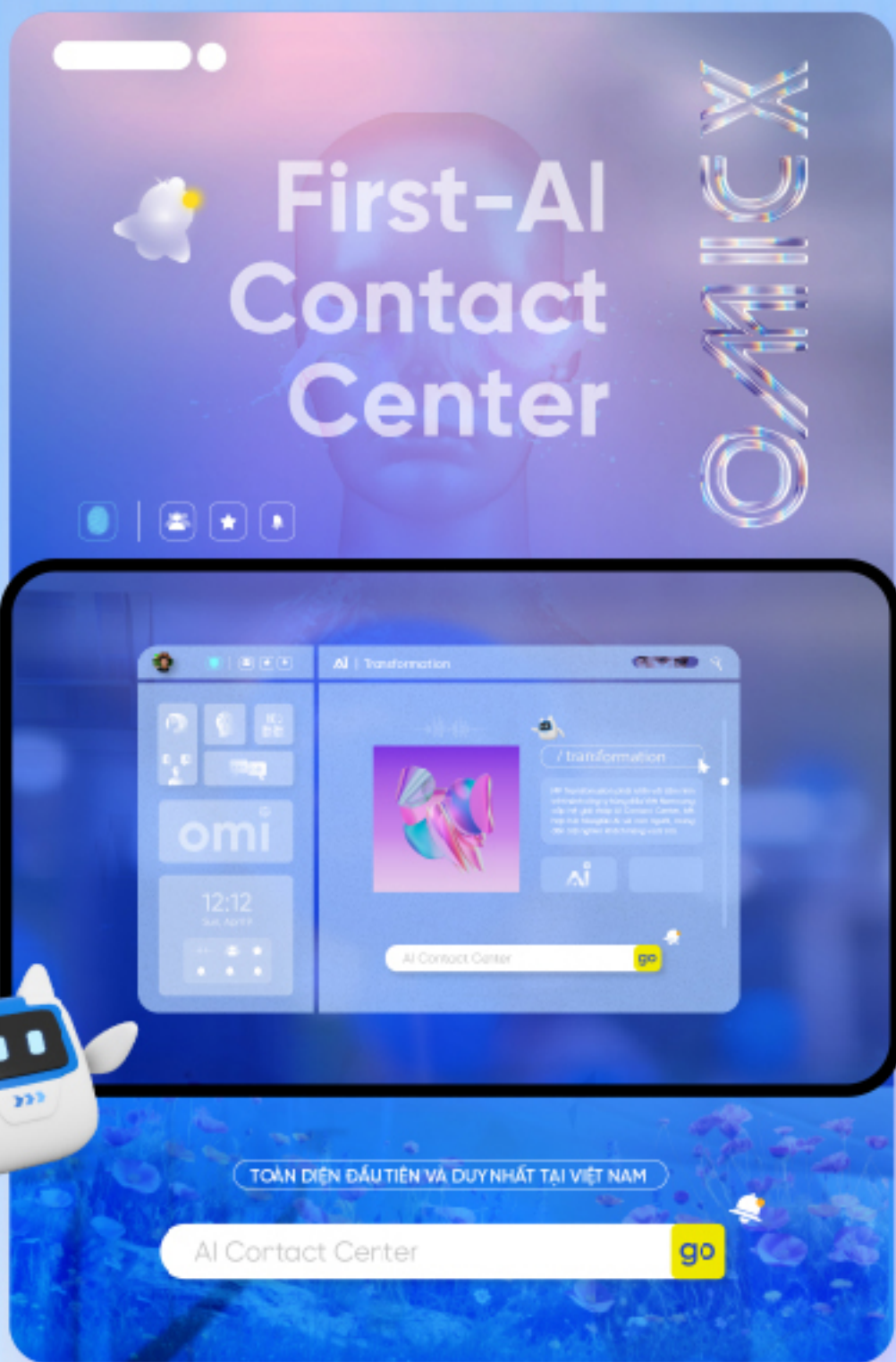
Business Function: Telemarketing

Solution Overview: Course Telemarketing Bot

Chi phí vận hành
tiết kiệm 40%
so với chi phí FTEOperational cost
savings compared
to FTE costs: 40%Tỷ lệ chuyển đổi
cuối phễu tương đương
so với ngườiConversion rate at the
bottom of the funnel
equivalent to human
agents

OMIBOT







OMICX – AI CONTACT CENTER

Phần mềm trải nghiệm
khách hàng đa kênh hợp nhất

Unified Multichannel
Customer Experience Software

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.

OMICX – AI Contact Center is a pioneering solution that integrates AI into the Contact Center, where the Agent Assist Virtual Assistant supports agents in resolving customer issues faster and more accurately.

AGENT ASSIST



BÀI TOÁN CỦA DOANH NGHIỆP

THE BUSINESS CHALLENGE

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

15% of businesses report that AI implementation has been ineffective, with 25% stating that AI adoption has significantly decreased customer experience.

90%

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

90% of surveyed businesses want to adopt AI in their Contact Center to reduce costs.

25%

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

25% of businesses are unsure how to apply AI within their Contact Center operations.

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

90% of businesses have seen improvements in customer satisfaction and loyalty when using AI in their Contact Center systems.

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.

MP Transformation believes the most important factor in differentiating customer care is the agent – those who directly interact with customers.

71%

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

71% of agents want to optimize the time spent on note-taking, focusing more on solving problems and customer care.

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.

60% of agents report often missing important information after long calls, finding it difficult to stay focused during conversations.

57%

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

57% of agents feel their work efficiency declines due to missed or incomplete tasks.



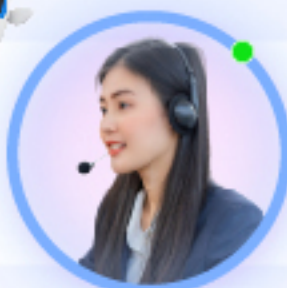
OMICX: CHUYỂN HÓA MỌI AGENT THÀNH SUPER AGENT

OMICX: TRANSFORM EVERY AGENT INTO A SUPER AGENT



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

Agent Assist is a companion assistant that supports agents during the customer care process.



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.

The agent remains in the primary role, directly interacting with customers to ensure personalization and service quality.



TÍNH NĂNG VƯỢT TRỘI HỖ TRỢ AGENT

OUTSTANDING FEATURES SUPPORTING AGENTS

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.

Call Transcript
Converts call content into written transcripts, storing all information for future use, analysis, and evaluation.

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 cũng hiệu quả.

Automatic Note Summarization
After each interaction, notes are automatically summarized, ensuring they are concise and accurate, optimizing both time and efficiency.

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.

Automatic Follow-up Task Creation
The system automatically generates relevant tasks and tracks progress, helping agents complete their work on time.

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.

Information Query and Resolution
OmiCX's intelligent virtual assistant quickly queries information from the company's database, providing agents with comprehensive and accurate content.

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.

Content Rewriting as Needed
The AI Rewrite feature allows for adjustments in length, tone, and interaction style, enhancing message personalization in every conversation.

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.

Automatic Translation
With advanced AI technology, OmiCX accurately translates context and nuances, delivering precise and natural translation results.



LỢI ÍCH CỦA OMICX

BENEFITS OF OMICX

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

OmicX boosts work efficiency by 30%–40%, allowing agents to focus more on customer care.



AGENT

KHÁCH HÀNG
CLIENTS

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

Services are delivered quickly, accurately, and with high personalization.

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

Reduces operational costs, drives revenue growth, and enhances customer satisfaction.

DOANH NGHIỆP
BUSINESSES

SUPER AGENT



CÔNG NGHỆ VƯỢT TRỘI, SÁNG TẠO

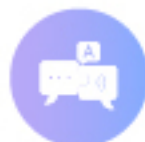
POWERFUL TECHNOLOGY PLATFORM



Data Analytics

Natural Language
Processing

Voice Biometrics



STT

Machine
TranslationEmotional
Detection

OMIQC

PHÂN TÍCH, ĐÁNH GIÁ CUỘC GỌI CALL ANALYSIS AND EVALUATION

OmiQC là giải pháp đánh giá chất lượng cuộc gọi ứng dụng AI hiện đại, giúp doanh nghiệp tự động hóa quá trình giám sát, phân tích và đánh giá 100% các cuộc gọi. Với khả năng nhận diện lỗi sai, phát hiện xu hướng và cung cấp báo cáo *real-time*, OmiQC tối ưu hóa hiệu suất tổng đài và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

OmiQC is a modern AI-powered call quality evaluation solution that enables businesses to automate the monitoring, analysis, and assessment of 100% of their calls. With the ability to identify errors, detect trends, and provide real-time reporting, OmiQC optimizes contact center performance and enhances customer experience.



OmiQC khai thác AI phân tích giọng nói và Machine Learning tiên tiến để tự động hóa QC cuộc gọi. Giải pháp này phát hiện lỗi *real-time*, hỗ trợ ra quyết định dựa trên data, tối ưu chi phí vận hành và nâng cao CSAT.

OmiQC leverages advanced speech analytics AI and Machine Learning to automate call QC. This solution detects errors in real-time, supports data-driven decision-making, optimizes operational costs, and enhances CSAT (Customer Satisfaction).



TÍNH NĂNG VƯỢT TRỘI HỖ TRỢ AGENT

BOTTLENECKS HINDERING CALL CENTER QUALITY AND PERFORMANCE

70%

CHI PHÍ CAO HIỆU QUẢ THẤP

Tốn nhiều nguồn lực cho nhân sự QC nhưng chỉ kiểm tra được <5% cuộc gọi, hiệu quả không tương xứng

*70% High Costs
Low Efficiency*

Significant resource investment in QC staff, yet less than 5% of calls are reviewed, resulting in disproportionate efficiency.

70%

ĐÁNH GIÁ THIỂU NHẤT QUẢN & KHÔNG TOÀN DIỆN

Phụ thuộc cảm tính cá nhân, dễ bỏ sót lỗi nghiêm trọng và không kiểm soát 100% cuộc gọi

*70% Inconsistent &
Incomplete Evaluations*

Reliance on personal judgment, prone to critical errors, and inability to monitor 100% of calls.

60%

THIỂU CÔNG CỤ PHÂN TÍCH & BÁO CÁO KỊP THỜI

Dữ liệu rời rạc, báo cáo thủ công, thiếu phân tích chuyên sâu và không *real-time*

*60% Lack of Real-time
Analytics & Reporting*

Disconnected data, manual reporting, lack of in-depth analysis, and no real-time insights.

55%

PHẢN HỒI CHẬM TRỄ KHÔNG KỊP THỜI CẢI THIỆN

Không phát hiện vấn đề sau mỗi cuộc gọi, làm giảm chất lượng dịch vụ kéo dài

*55% Delayed Feedback -
Missed Opportunities for
Improvement*

Failure to detect issues after each call, leading to prolonged service quality degradation.

PHÁ VỠ GIỚI HẠN KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG CUỘC GỌI VỚI CÁC TÍNH NĂNG NỔI BẬT



BREAK THE LIMITS OF CALL QUALITY CONTROL WITH OUTSTANDING FEATURES

Công nghệ nhận dạng giọng nói chính xác cao

Chuyển đổi giọng nói thành văn bản với độ chính xác 95%, hỗ trợ nhiều ngôn ngữ và hoạt động tốt trong môi trường nhiễu

High-Accuracy Speech Recognition

Converts speech to text with 95% accuracy, supports multiple languages, and operates well in noisy environments

Phân tách giọng nói thông minh

Khả năng phân biệt chính xác 95% giữa giọng khách hàng và nhân viên, xác định khoảng lặng và trường hợp nói đồng thời

Smart Voice Separation

Achieves 95% accuracy in distinguishing between customer and agent voices, identifying silences and overlapping speech

Phân tích ngôn ngữ tự nhiên nâng cao

Hiểu sâu về ngữ nghĩa, ngữ cảnh và ẩn ý trong giao tiếp nhờ công nghệ xử lý ngôn ngữ tiên tiến

Advanced Natural Language Processing

Deeply understands semantics, context, and implied meanings in conversations through cutting-edge language processing technology

Nhận diện cảm xúc chính xác

Phát hiện cảm xúc với độ chính xác 85-90%, cảnh báo ngay lập tức khi khách hàng tỏ ra không hài lòng.

Accurate Emotion Detection

Detects emotions with 85-90% accuracy, providing instant alerts when customers express dissatisfaction

Giám sát tuân thủ hiệu quả

Phát hiện 95% từ ngữ hoặc cụm từ vi phạm quy định, đảm bảo tuân thủ pháp lý và chính sách công ty

Effective Compliance Monitoring

Identifies 95% of regulatory or policy-violating words or phrases, ensuring legal and company policy adherence

Tùy biến theo nhu cầu doanh nghiệp

Khung chấm điểm kiểm soát chất lượng tùy chỉnh với độ chính xác 85%, tối ưu hóa cho từng ngành cụ thể và phân tích dữ liệu theo thời gian thực

Business-Customized Scoring

Customizable quality control scoring frameworks with 85% accuracy, optimized for specific industries and real-time data analysis



100%

Cuộc gọi được đánh giá khách quan và chính xác

100% of calls are evaluated objectively and accurately

50%

Tiết kiệm chi phí và tối ưu vận hành

Cost savings and operational optimization

30%

Nâng cao trải nghiệm khách hàng và cải thiện sản phẩm

30% Enhanced customer experience and product improvement



LỢI ÍCH CỦA OMICX

BENEFITS OF OMICX

ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP *For Businesses***Tối ưu chi phí**

Tự động hóa QC, cắt giảm 70% chi phí nhân sự giám sát

Cost Optimization

Automate QC processes, cutting supervision costs by 70%

Phân tích dữ liệu real-time

Dashboard trực quan, hỗ trợ ra quyết định dựa trên dữ liệu

Real-time Analytics

Intuitive dashboards that support data-driven decision-making

Nâng cao CSAT

Phát hiện điểm yếu dịch vụ qua phân tích ngữ điệu và nội dung

Enhanced CSAT

Identify service weaknesses through tone and content analysis

Tối ưu KPI

Giảm ATH, tăng FCR và tối ưu FTE thông qua AI phân tích

KPI Optimization

Reduce ATH, increase FCR, and optimize FTE with AI analytics

Cải thiện sản phẩm

Trích xuất insight từ big data cuộc gọi, định hướng cải tiến sản phẩm, dịch vụ

Product Intelligence

Extract insights from call big data to guide product improvements

ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG *For Clients***Đánh giá công bằng**

Lọc bỏ yếu tố cảm tính với tiêu chí AI chuẩn hóa

Fair Evaluation

Eliminate bias with standardized AI-driven criteria

Theo dõi hiệu suất

Xác định điểm yếu, tự động đề xuất lộ trình phát triển

Performance Tracking

Identify weaknesses and automatically suggest development plans

Minh bạch dữ liệu

Mọi đánh giá được số hóa, có thể kiểm chứng và theo dõi

Data Transparency

All evaluations are digitized, verifiable, and trackable

Giảm áp lực

Xóa bỏ lo lắng về đánh giá thiên vị, tập trung vào chất lượng cuộc gọi

Stress Reduction

Remove concerns about biased assessments, allowing agents to focus on call quality

Tăng động lực

Hệ thống xếp hạng và đánh giá tạo động lực cải thiện liên tục

Gamification

Ranking and evaluation systems motivate continuous improvement

WEBEX CONTACT CENTER

CISCO CLOUD CONTACT
CENTER SOLUTION

GIẢI PHÁP TỔNG ĐÀI CLOUD
CỦA CISCO

Webex Contact Center là nền tảng tổng đài chăm sóc khách hàng thế hệ mới trên nền tảng Cloud do Cisco phát triển. Giải pháp giúp doanh nghiệp tối ưu vận hành tổng đài, nâng cao hiệu suất và mang đến trải nghiệm khách hàng liền mạch qua mọi kênh giao tiếp.

Webex Contact Center is a next-generation cloud-based customer service platform developed by Cisco. The solution enables businesses to optimize contact center operations, enhance efficiency, and deliver seamless customer experiences across all communication channels.

Với công nghệ Cloud Native, AI thông minh và bảo mật chuẩn quốc tế, Webex mang lại sự linh hoạt, an toàn và khả năng mở rộng vượt trội – giúp doanh nghiệp biến dịch vụ khách hàng thành lợi thế cạnh tranh bền vững.

With Cloud-Native architecture, intelligent AI, and enterprise-grade security, Webex delivers exceptional flexibility, safety, and scalability – empowering businesses to transform customer service into a sustainable competitive advantage.



KHI HIỆU SUẤT TỔNG ĐÀI KHÔNG CÒN THEO KỊP TỐC ĐỘ TĂNG TRƯỞNG DOANH NGHIỆP



WHEN CONTACT CENTER PERFORMANCE CAN NO LONGER KEEP UP WITH BUSINESS GROWTH

Chưa tối ưu hiệu suất tổng đài

Nhân viên CSKH phải xử lý thủ công quá nhiều tác vụ, thông tin khách hàng lại phân tán trên nhiều kênh khiến thời gian phản hồi chậm và chất lượng chăm sóc khó đảm bảo ổn định.

Inefficient Contact Center Operations

Customer service agents are burdened with excessive manual tasks, while customer information is scattered across multiple channels – resulting in slow response times and inconsistent service quality.

Khó mở rộng khi nhu cầu tăng cao

Trong mùa cao điểm tuyển sinh, ra mắt sản phẩm hay chạy chiến dịch lớn, tổng đài thường bị quá tải. Hệ thống cũ cần nhiều tháng để mở rộng, khiến doanh nghiệp dễ bỏ lỡ cơ hội kinh doanh.

Khó mở rộng khi nhu cầu tăng cao

Trong mùa cao điểm tuyển sinh, ra mắt sản phẩm hay chạy chiến dịch lớn, tổng đài thường bị quá tải. Hệ thống cũ cần nhiều tháng để mở rộng, khiến doanh nghiệp dễ bỏ lỡ cơ hội kinh doanh.

Trải nghiệm khách hàng không đồng đều

Khách hàng có thể liên hệ qua điện thoại, chat hay mạng xã hội, nhưng trải nghiệm giữa các kênh rời rạc. Doanh nghiệp khó kiểm soát chất lượng dịch vụ, dẫn đến mất điểm trong mắt khách hàng.

Trải nghiệm khách hàng không đồng đều

Khách hàng có thể liên hệ qua điện thoại, chat hay mạng xã hội, nhưng trải nghiệm giữa các kênh rời rạc. Doanh nghiệp khó kiểm soát chất lượng dịch vụ, dẫn đến mất điểm trong mắt khách hàng.

Quản trị thiếu dữ liệu realtime

Báo cáo thường được tổng hợp muộn, nhà quản lý không có bức tranh kịp thời để điều chỉnh. Thiếu insight tức thì khiến việc tối ưu vận hành và nhân sự trở nên chậm chạp.

Quản trị thiếu dữ liệu realtime

Báo cáo thường được tổng hợp muộn, nhà quản lý không có bức tranh kịp thời để điều chỉnh. Thiếu insight tức thì khiến việc tối ưu vận hành và nhân sự trở nên chậm chạp.

Hạn chế khi làm việc từ xa

Mô hình hybrid ngày càng phổ biến nhưng hệ thống truyền thống khó đáp ứng. Doanh nghiệp lo ngại hiệu suất giảm, bảo mật rủi ro và khó giám sát chất lượng dịch vụ.

Hạn chế khi làm việc từ xa

Mô hình hybrid ngày càng phổ biến nhưng hệ thống truyền thống khó đáp ứng. Doanh nghiệp lo ngại hiệu suất giảm, bảo mật rủi ro và khó giám sát chất lượng dịch vụ.

ARTIFICIAL INTELLIGENCE.

GIẢI PHÁP TOÀN DIỆN CHO DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG HIỆN ĐẠI

The Comprehensive Solution for Modern Customer Service



Tăng hiệu suất tổng đài vượt trội

AI hỗ trợ và giao diện thông minh giúp nhân viên xử lý nhanh hơn, giảm thời gian chờ và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Boost Contact Center Efficiency

AI assistance and an intuitive interface enable agents to work faster, reduce wait times, and enhance the overall customer experience.

Trải nghiệm liền mạch - Hợp nhất đa kênh

Webex hợp nhất thoại, chat, email, mạng xã hội... để khách hàng được phục vụ đồng bộ, nhất quán và chuyên nghiệp.

Seamless Experience - Omnichannel Integration

Webex unifies voice, chat, email, and social media, ensuring customers receive consistent, professional service across all channels.

Tối ưu chi phí đầu tư hạ tầng

Triển khai trực tiếp trên nền tảng Cloud, doanh nghiệp tiết kiệm chi phí mua sắm, vận hành và bảo trì hệ thống tổng đài công kênh.

Optimize Infrastructure Investment Costs

Deployed directly on the cloud, Webex helps businesses save on purchasing, operating, and maintaining bulky contact center systems.

Quản trị dựa trên dữ liệu realtime

Nhà quản lý có ngay báo cáo tức thì, insight rõ ràng để điều chỉnh vận hành, tối ưu hiệu suất nhân sự và chất lượng dịch vụ.

Data-Driven Real-Time Management

Managers receive instant reports and clear insights to adjust operations, optimize workforce performance, and maintain high service quality.

Mở rộng quy mô chỉ trong vài ngày

Cloud-native cho phép bổ sung năng lực tổng đài linh hoạt theo mùa vụ hay chiến dịch, không lo bỏ lỡ cơ hội kinh doanh.

Scale Up in Just Days

Cloud-native architecture enables flexible expansion of contact center capacity for seasonal peaks or campaigns, ensuring no business opportunities are missed.

Linh hoạt làm việc mọi lúc, mọi nơi

Hỗ trợ mô hình hybrid, giúp nhân viên tổng đài hoạt động hiệu quả từ xa mà vẫn đảm bảo bảo mật và giám sát chặt chẽ.

Flexible Work Anytime, Anywhere

Supports hybrid work models, enabling contact center agents to operate efficiently remotely while ensuring security and effective monitoring.

THE POWER OF TECHNOLOGY TO ELEVATE CUSTOMER SERVICE

Triển khai 100% Cloud Native

Không phụ thuộc hạ tầng tại chỗ

Doanh nghiệp dễ dàng khởi tạo và mở rộng hệ thống contact center mà không cần đầu tư server vật lý. Mọi cập nhật và nâng cấp được thực hiện tức thì trên nền tảng cloud.

100% Cloud-Native Deployment

No On-Premises Infrastructure Require

Businesses can easily set up and scale their contact center without investing in physical servers. All updates and upgrades are implemented instantly on the cloud platform.

Tích hợp đa kênh: thoại, chat, mạng xã hội, email, wechat...

Giúp khách hàng liên hệ qua bất kỳ kênh nào cũng được phục vụ liền mạch, không gián đoạn. Toàn bộ lịch sử tương tác được đồng bộ trên một giao diện duy nhất.

Omnichannel Integration: Voice, Chat, Social Media, Email, Wechat...

Ensures customers receive seamless, uninterrupted service across any channel, with the entire interaction history synchronized on a single interface

AI hỗ trợ tác vụ gợi ý câu trả lời, phân tích cảm xúc, hỗ trợ xử lý tình huống

Tối ưu nhân tạo tăng tốc độ phản hồi và nâng cao chất lượng dịch vụ. Agent được hỗ trợ trực tiếp để giảm sai sót và xử lý hiệu quả hơn.

AI-Powered Task Assistance: Suggest Responses, Analyze Sentiment, Support Issue Handling

Artificial intelligence accelerates response times and enhances service quality. Agents receive direct support to minimize errors and handle tasks more efficiently.

Tích hợp Microsoft Teams – hỗ trợ cộng tác nội bộ tức thì

Nhân viên tổng đài có thể trao đổi nhanh với các bộ phận khác khi cần giải quyết tình huống phức tạp. Điều này giúp rút ngắn thời gian xử lý và tăng sự hài lòng của khách hàng.

Microsoft Teams Integration – Instant Internal Collaboration

Contact center agents can quickly communicate with other departments to resolve complex issues, reducing handling time and boosting customer satisfaction.

Dashboard quản lý trực quan – theo dõi hiệu suất & SLA theo thời gian thực

Nhà quản lý nắm rõ lưu lượng cuộc gọi, hiệu suất từng agent và các chỉ số SLA quan trọng. Quyết định điều phối nhân sự và tối ưu vận hành trở nên chính xác, kịp thời.

Intuitive Management Dashboard – Monitor Performance & SLA in Real Time

Managers gain clear visibility into call volumes, individual agent performance, and key SLA metrics, enabling precise and timely workforce allocation and operational optimization.

Bảo mật cao – tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế (ISO, GDPR...)

Cisco đảm bảo hệ thống an toàn nhiều lớp, bảo mật dữ liệu tuyệt đối. Doanh nghiệp yên tâm triển khai mà vẫn đáp ứng các tiêu chuẩn toàn cầu.

High-Level Security – Compliant with International Standards (ISO, GDPR...)

Cisco provides a multi-layered secure system, ensuring complete data protection. Businesses can confidently deploy the platform while meeting global compliance requirements.





ĐỐI TÁC KHÁCH HÀNG

Partners & Clients

Ô tô - Vận tải
Ô tô - Vận tải



Chính phủ
Chính phủ



Bảo hiểm
Bảo hiểm



Chứng khoán
Chứng khoán



Y tế - Dược
Y tế - Dược



Viễn thông
Viễn thông



Giáo dục
Giáo dục



Ngân hàng
Tài chính
Ngân hàng
Tài chính



Tiểu dùng
& Điện tử
Tiểu dùng
& Điện tử



Truyền hình
& giải trí
Truyền hình
& giải trí



CHỨNG NHẬN VÀ GIẢI THƯỞNG

Certifications & Awards



OMIBOT

OMIBOT



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,
Phường Tử Liêm, Hà Nội

