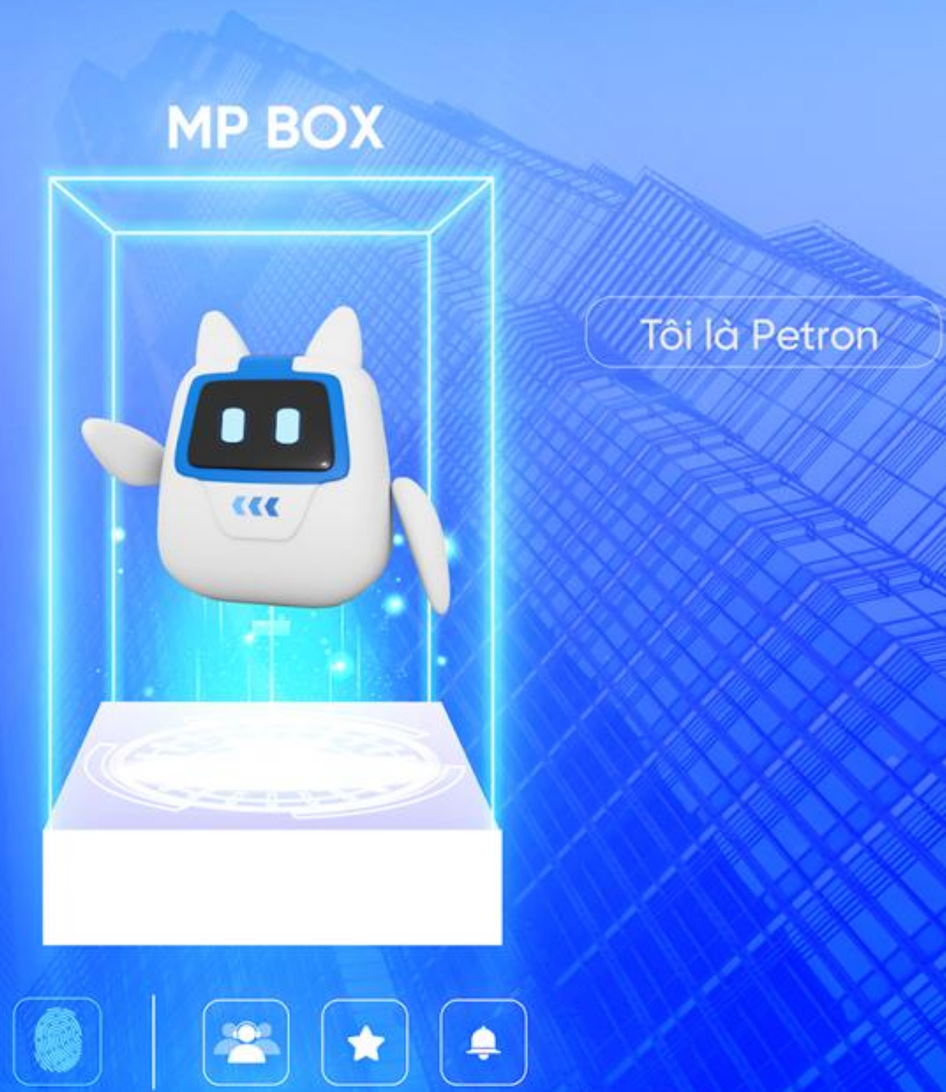
Transformation
Tôn trọng là thành công

CONTACT CENTER

AI CONTACT CENTER

Xin chào

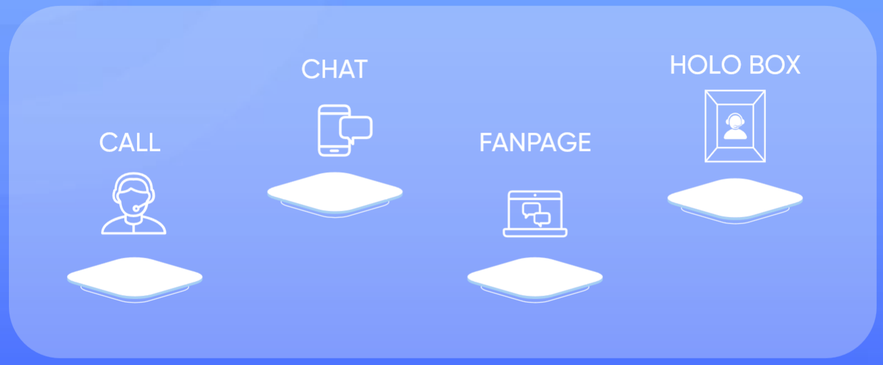


WHAT IS
Contact Center AI?

Transformation
Tôn trọng là thành công

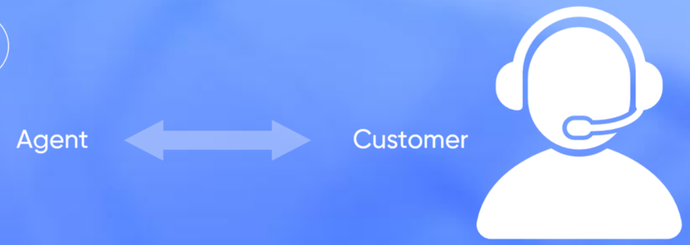
CONTACT CENTER

Virtual Agent



24/7 | Hội thoại tự nhiên | Cá nhân hóa | Trích xuất thông tin | Truy vấn thông tin

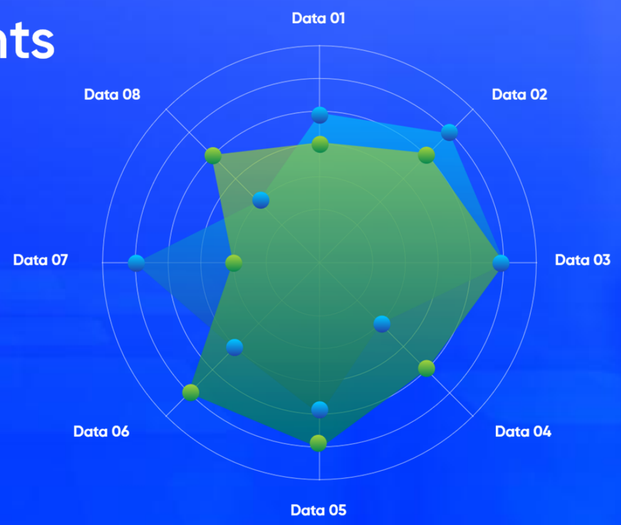
Agent Copilot



Đề xuất phản hồi | Tự động truy vấn thông tin | Khuyến nghị xử lý tình huống | Số hóa tri thức cho doanh nghiệp | Nâng cao trải nghiệm cho ĐTV

Customer Insights

CHÂN DUNG KHÁCH HÀNG



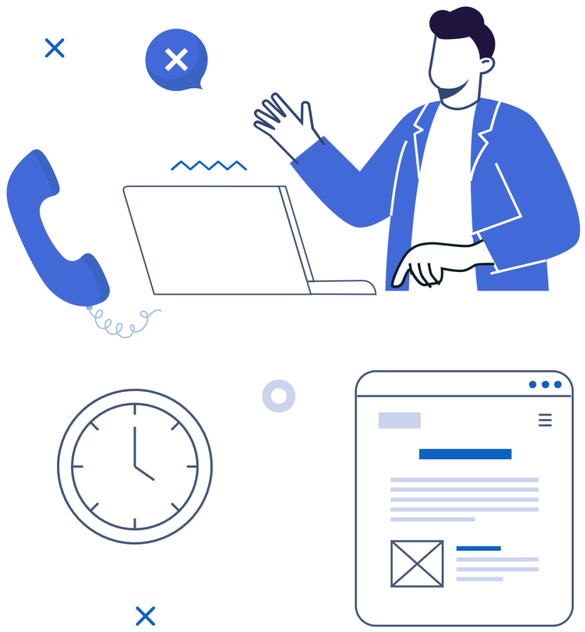
Centralized Intelligence

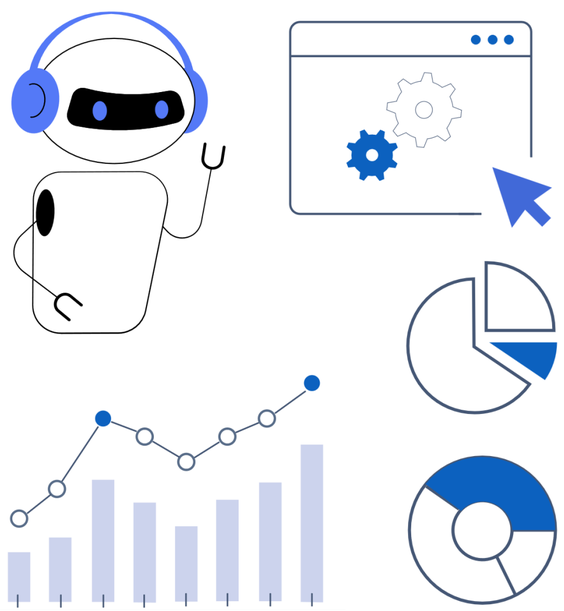
Transformation
Tôn trọng là thành công

CONTACT CENTER

Contact center của bạn là trung tâm chi phí hay cỗ máy tăng trưởng?

LỘ TRÌNH AI CONTACT CENTER





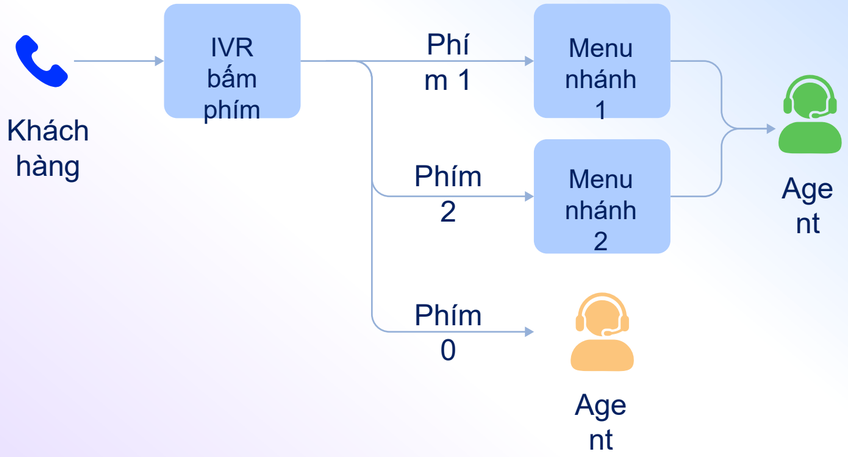
Transformation
Tôn trọng là thành công

01 ĐIỂM KHỞI ĐẦU

Thực tế trung tâm chi phí

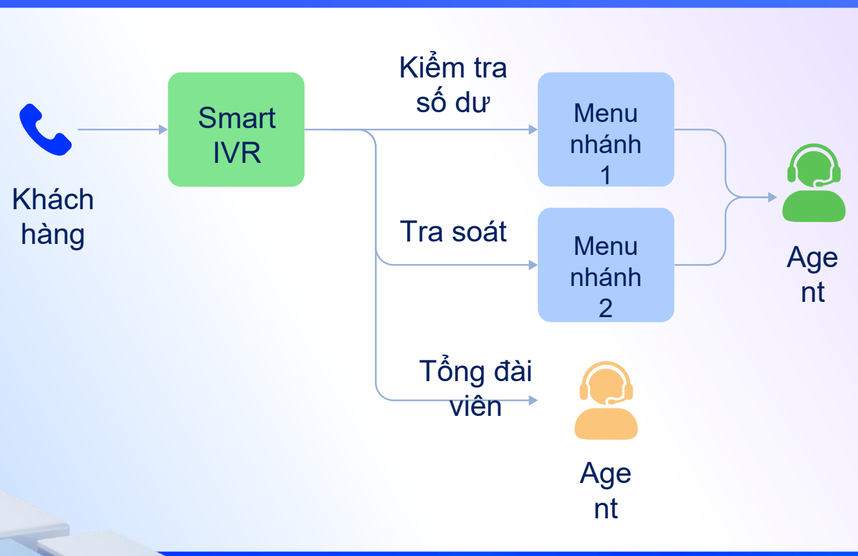
CẤP ĐỘ 1:

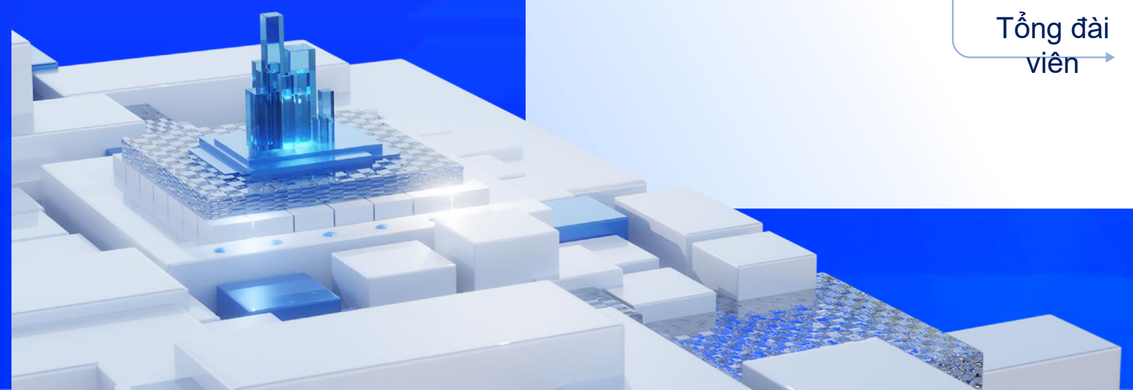
IVR BẤM PHÍM TRUYỀN THỐNG

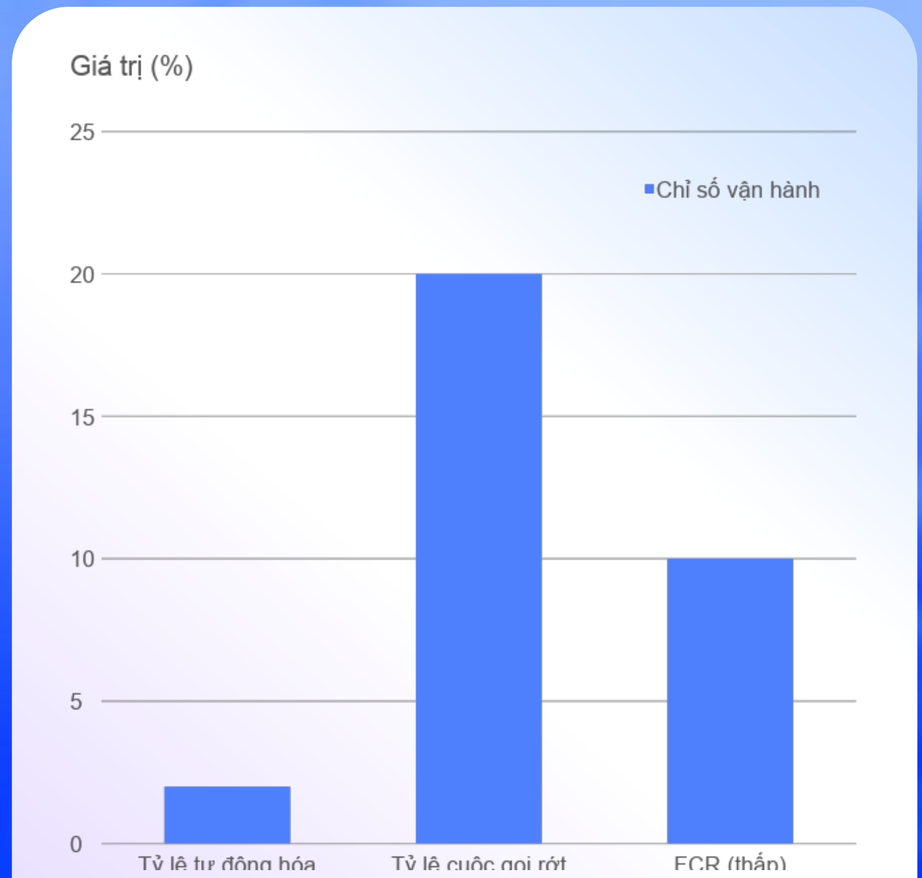


CẤP ĐỘ 2:

SMART IVR ĐIỀU HƯỚNG BẰNG GIỌNG NÓI





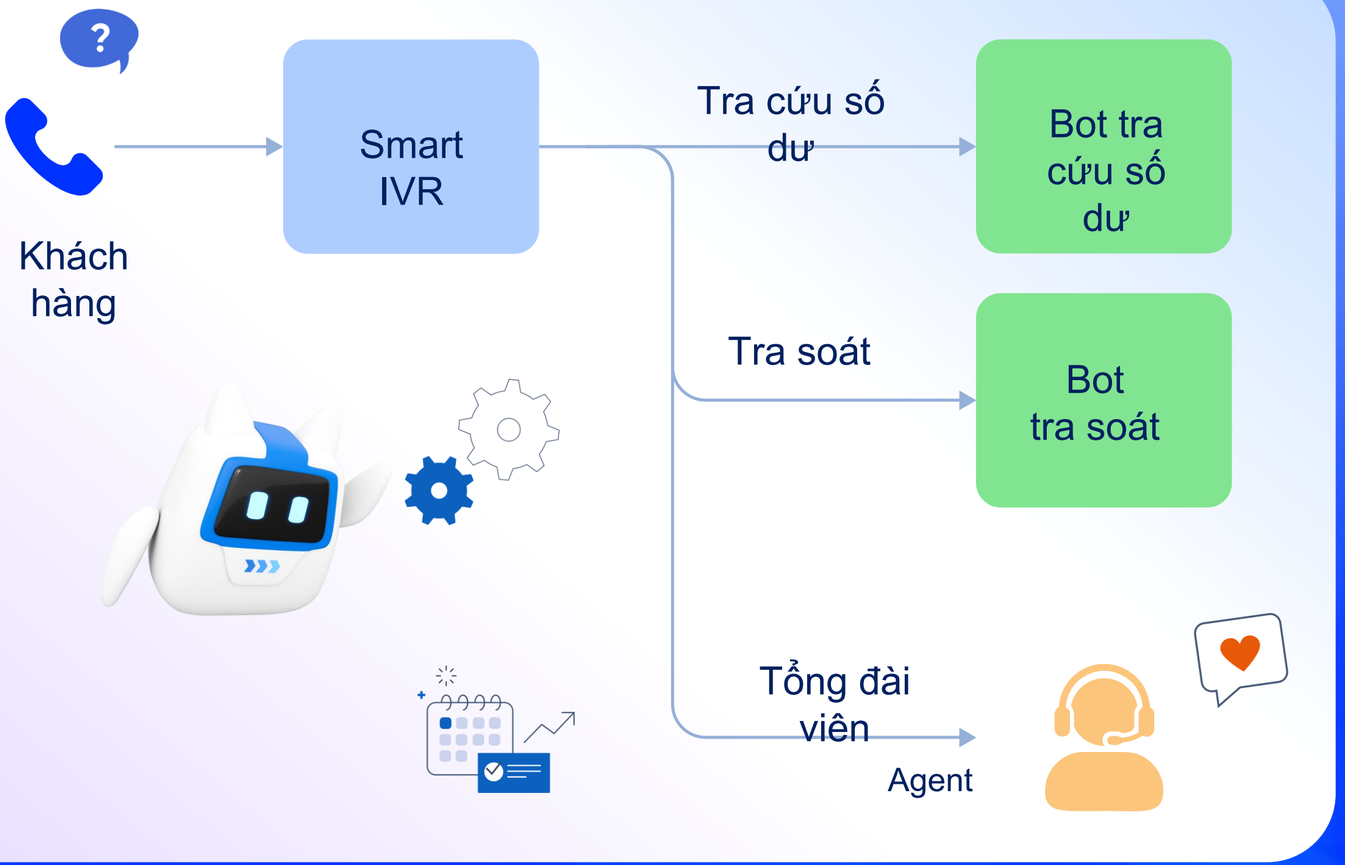


Các chỉ số vận hành trọng yếu của IVR truyền thống (Cấp độ 1 & 2)

Transformation
Tôn trọng là thành công

02 BƯỚC NGOẶT
Tự động hóa đầu tiên

CẤP ĐỘ 3: CUỘC GỌI ĐƯỢC CHUYỂN ĐẾN TRỢ LÝ ẢO CHUYÊN BIỆT



CHỈ SỐ	TÁC ĐỘNG
Tỷ lệ tự động hóa	15 – 25%
Tỷ lệ cuộc gọi rớt	Giảm còn 10 – 15%
FCR	Tăng đáng kể

CONTACT CENTER

Transformation
Tôn trọng là thành công

CONTACT CENTER

Khi các cuộc gọi dễ được Bot xử lý, AHT của agent **TĂNG LÊN**.
Đây là một **chỉ số tốt.**

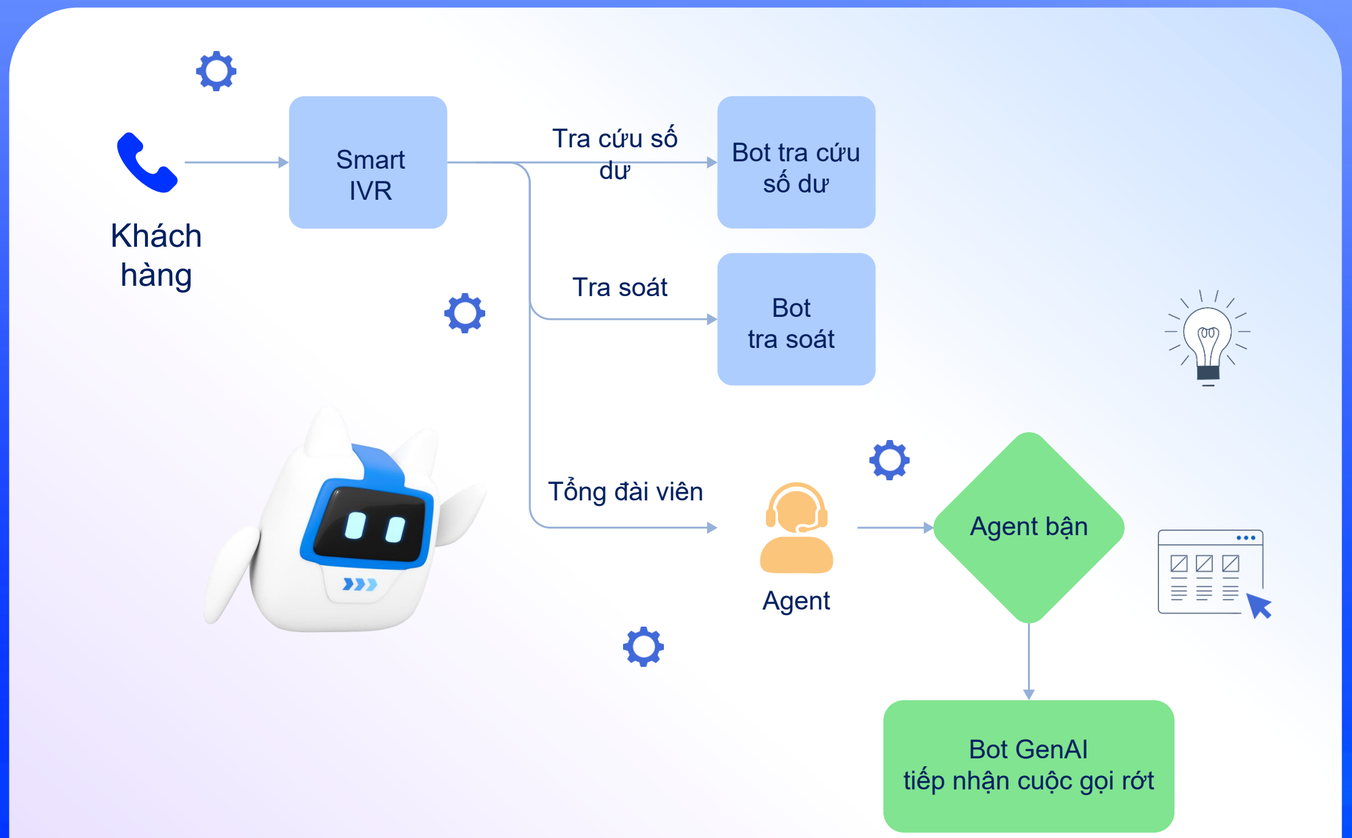
Transformation
Tôn trọng là thành công

03 CÚ NHẢY VỌT GEN AI

Cách giải quyết vấn đề nan giải

CẤP ĐỘ 4: BOT GEN AI TIẾP NHẬN CUỘC GỌI

KHI AGENT BẬN, CỨU VÃN TRẢI NGHIỆM

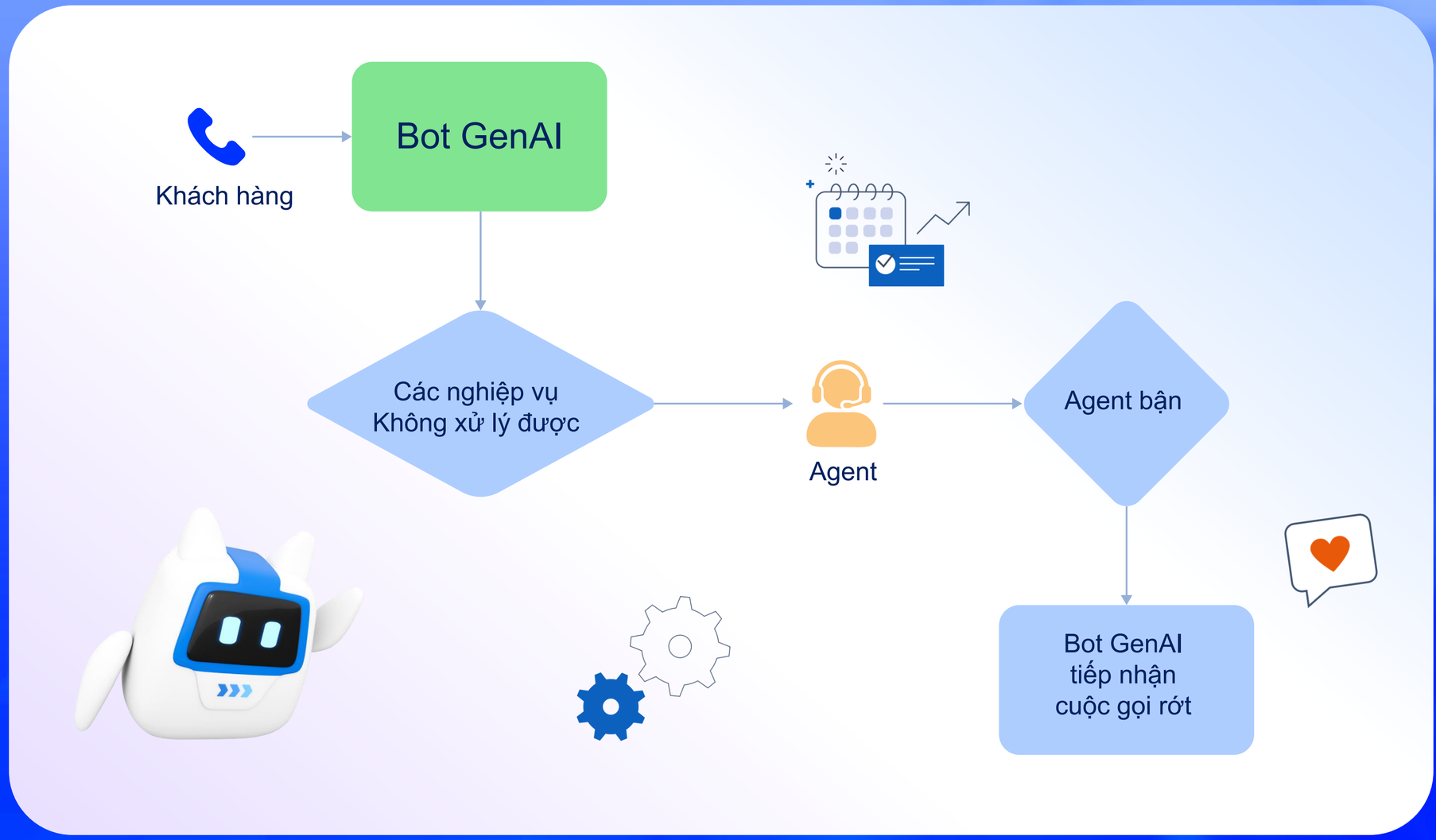


CAR: 2 - 5%

Transformation
Tôn trọng là thành công

CONTACT CENTER

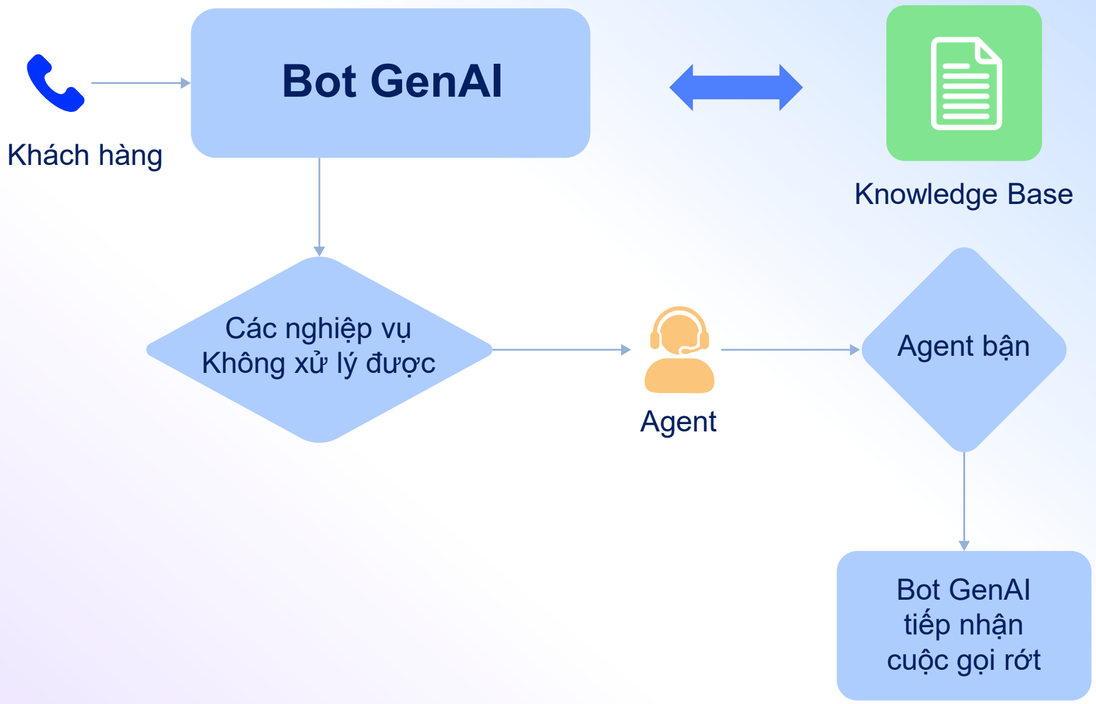
CẤP ĐỘ 5: BOT GEN AI TRỞ THÀNH ĐIỂM CHẠM ĐẦU TIÊN, THAY THẾ HOÀN TOÀN IVR



Transformation
Tôn trọng là thành công

CONTACT CENTER

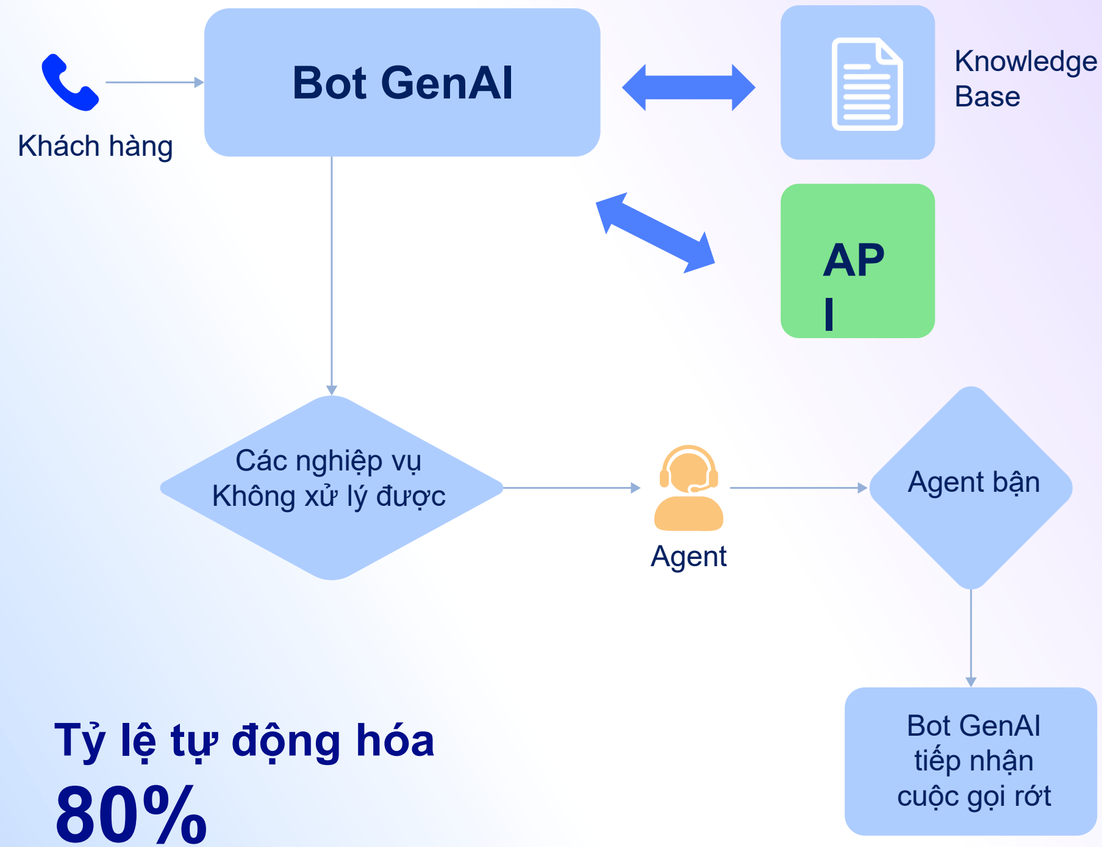
CẤP ĐỘ 6: Bot GenAI – Dựa trên kho tri thức lớn



Tỷ lệ tự động hóa

60 – 65%

CẤP ĐỘ 7: Bot GenAI – Tích hợp với Core System để xử lý nghiệp vụ phức tạp



Tỷ lệ tự động hóa

80%

Transformation
Tôn trọng là thành công

CONTACT CENTER

CẤP ĐỘ	TỶ LỆ TỰ ĐỘNG HÓA	TÁC ĐỘNG TĂNG TRƯỞNG
1 & 2	0%	Không có
3	15 – 25%	Tối ưu hóa nguồn lực
4	15 – 25%	Giữ chân khách hàng
5	30 – 45%	Bán hàng chủ động
6	60 – 65%	Chuyên gia tư vấn
7	>80%+	Kênh doanh thu tự động

Transformation
Tôn trọng là thành công

BƯỚC ĐI TIẾP THEO CỦA BẠN LÀ GÌ?

BƯỚC 1

Xác định chính xác bạn đang ở đâu trên tấm bản đồ này

BƯỚC 2

Lựa chọn bước đi tiếp theo phù hợp nhất với mục tiêu