Transformation
Tôn trọng là thành công



MPT's Company Profile

MP TRANSFORMATION

Đột phá trong kỷ nguyên số

Breakthrough in the Digital Era

HỆ SINH THÁI
MP GROUP
MP Group Ecosystem

Transformation
Academy
CGV Telecom
Solutions
HR
BPO
biva

TÔN TRỌNG LÀ THÀNH CÔNG
Respect for Success



MỤC LỤC

Giới thiệu về MP Transformation 05
Lịch sử hình thành 08
Sứ mệnh, tầm nhìn & giá trị cốt lõi 09
Trụ sở và chi nhánh 10
Đối tác & khách hàng 11
Hệ sinh thái dịch vụ và giải pháp 13

GIẢI PHÁP TELESALE VÀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG ỨNG DỤNG AI **15**
- Ai Contact Center OmiCX 16
- Trợ lý tổng đài ảo OmiBot 19
- Giải pháp AI phân tích chất lượng cuộc gọi OmiQC 22
- Giải pháp Genesys Cloud 25
- Webex Contact Center – Giải pháp tổng đài Cloud của Cisco 27

DỊCH VỤ VIỄN THÔNG THƯƠNG HIỆU **29**
- Dịch vụ Voice brandname 30
- Dịch vụ Zalo Notification Service (ZNS) 32
- Dịch vụ Mobile SIP Trunk 34
- Dịch vụ MP Cloud Call/Cloud Contact Center 36

GIẢI PHÁP NHÂN SỰ TOÀN DIỆN CHO DOANH NGHIỆP **39**
- Dịch vụ thuê ngoài nhân sự chăm sóc khách hàng 40
- Dịch vụ thuê ngoài nhân sự telesales 42
- Dịch vụ Thuê ngoài Tuyển dụng Nhân sự 44
- Dịch vụ Quản lý Nhân sự & Payroll 46

Tại sao nên sử dụng dịch vụ của MP Transformation 48
Giải thưởng và chứng nhận 49
Hình ảnh hoạt động 50

TABLE OF CONTENTS

About Us 05

Company Milestones 08

Mission, Vision & Core Values 09

Headquarter & Branch Offices 10

Partners & Customers 11

Ecosystem of Services and Solutions 13

AI-POWERED TELESALES & CUSTOMER CARE SOLUTION **15**

- Ai Contact Center OmiCX 16
- Virtual Call Center Assistant OmiBot 19
- OmiQC Call Quality Analysis AI Solution 22
- Genesys Cloud Solution 25
- Webex Contact Center – Cisco's Cloud-based Contact Center Solution 27

BRANDED TELECOMMUNICATIONS SERVICE **29**

- Voice Brandname Service 30
- Zalo Notification Service (ZNS) 32
- Mobile SIP Trunk Service 34
- MP Cloud Call / Cloud Contact Center Service 36

COMPREHENSIVE HUMAN RESOURCES SOLUTION FOR ENTERPRISES **39**

- Outsourced Customer Service Personnel Service 40
- Telesales Workforce Outsourcing Service 42
- Recruitment Process Outsourcing (RPO) Service 44
- Human Resources & Payroll Management Service 46

Why Choose MP Transformation's Solutions and Services? 48

Awards and Certifications 49

Our images 50

GIỚI THIỆU CHUNG

Công ty Cổ Phần Minh Phúc Transformation (MP Transformation) là công ty đầu tiên và duy nhất ở Việt Nam cung cấp giải pháp Contact Center toàn diện, cung ứng từ nhân sự, hệ thống đến các giải pháp tổng đài ứng dụng AI. Thành lập từ năm 2002, Minh Phúc đã không ngừng lớn mạnh cả về quy mô tổ chức lẫn chất lượng dịch vụ.

Minh Phuc Transformation Joint Stock Company (MP Transformation) is the first and only company in Vietnam to provide comprehensive Contact Center solutions, offering everything from personnel, systems, to AI-applied call center solutions. Established in 2002, Minh Phuc has continuously grown in both organizational scale and service quality.

1. **Phần mềm và Giải pháp**
   Software and Solutions
2. **Dịch vụ quản lý CNTT**
   IT Management Services
3. **Các thiết bị tổng đài**
   Call Center Equipment
4. **Thuê ngoài nhân viên tổng đài**
   Outsourced Call Center Staff
5. **Các dịch vụ nhân sự khác**
   Other HR Services



Sau hơn 20 năm thành lập, MP Transformation đã phục vụ hơn 500 doanh nghiệp trong và ngoài nước. Bên cạnh đó, chúng tôi còn nhận được nhiều chứng chỉ quốc tế về chất lượng dịch vụ, quản lý dự án và bảo mật thông tin. Hiện tại, MP Transformation là một trong 6 công ty thành viên của MP Group, thừa hưởng mạng lưới đối tác của hệ sinh thái ở Việt Nam, Mỹ và Nhật Bản.

1000+
Bàn CSKH

54 TRIỆU/NĂM
Hỗ trợ cuộc gọi

1000 NGƯỜI/NĂM
Cung ứng nhân sự

500+
Khách hàng



CÔNG TY CỔ PHẦN MINH PHÚC TRANSFORMATION

Trụ sở chính : Tầng 10, Tòa nhà SUDICO, Đường Mễ Trì, Phường Từ Liêm, Hà Nội, Việt Nam

Tổng giám đốc : Ông Cao Huy Văn
Điện thoại : 1900585853
Website : https://mpt.com.vn/
Email : contact@mpt.com.vn
Mã số thuế : 0101275730
Số tài khoản : 0681100148886
Tại ngân hàng : Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Thăng Long, Hà Nội



After more than 20 years of establishment, MP Transformation has served over 500 businesses domestically and internationally. Additionally, we have received numerous international certifications for service quality, project management, and information security. Currently, MP Transformation is one of the six member companies of MP Group, leveraging the partner network of the ecosystem in Vietnam, the USA, and Japan.

1000+
Customer Service Desks

54 MILLION/YEAR
Supported Calls

1000 PEOPLE/YEAR
Personnel Supply

500+
Customers



MINH PHUC TRANSFORMATION JOINT STOCK COMPANY

Headquarters : 10th Floor, SUDICO Building, Me Tri Road, Tu Liem Ward, Hanoi, Vietnam

CEO : Ông Nguyễn Việt Trung
Hotline : 1900585853
Website : https://mpt.com.vn/
Email : contact@mpt.com.vn
Tax Code : 0101275730
Bank account number : 0681100148886
Bank : Military Commercial Joint Stock Bank – Thang Long Branch, 164 Le Trong Tan, Hanoi.

LỊCH SỬ HÌNH THÀNH

Company milestone

2002

MP Transformation được thành lập với 5 nhân viên

MP Transformation was first founded with 5 employees

2004

Cung ứng 300+ tổng đài viên cho 3 công ty viễn thông lớn nhất Việt Nam. Trở thành nhà phân phối độc quyền giải pháp Call Center ININ - CIC

Outsourced 300 customer service agents to the 3 biggest telecommunication companies in Vietnam
Became the exclusive distributor of CIC Call Center solution

2006

Thành lập 3 chi nhánh ở Việt Nam (Hà Nội, Đà Nẵng, Hồ Chí Minh) và 1 văn phòng ở Philippines

Established 3 branch offices across Vietnam & 1 call center in Philippines

2012

Thành lập văn phòng và cung cấp dịch vụ non-voice BPO ở Nhật Bản

Founded MP Japan, based in Tokyo to provide non-voice BPO services

2015

Phát triển và cung cấp giải pháp contact center MPCC và MP CRM

Developed MPCC and MP CRM Contact Center solutions

2018

Tách các trung tâm nghiệp vụ thành các công ty độc lập (MP BPO, MPS, MPHR)

Separated business units into independent companies: MP BPO, MPS, MPHR

2019

Trở thành đối tác chiến lược của Genesys

Partnered with Genesys, one of our global strategic partners.

2022

Phát triển và cung cấp giải pháp đa kênh với OmiCX và OmiQA

Developed multi-channel Contact Center solutions: OmiCX, OmiQA

2023

Mở rộng hệ sinh thái Omi với sản phẩm OmiBOT
Thành lập chi nhánh Cần Thơ

Expanded the "Omi" ecosystem with OmiBOT
Established an office branch in Can Tho

SỨ MỆNH, TẦM NHÌN & GIÁ TRỊ CỐT LÕI

MISSION AND VISION

TẦM NHÌN
VISION

Trở thành đơn vị hàng đầu trong việc định hình ngành dịch vụ và đồng hành cùng doanh nghiệp để nâng cao trải nghiệm khách hàng.

To become a leading force in enhancing customer experiences and shaping the customer service industry alongside businesses

GIÁ TRỊ CỐT LÕI
CORE VALUES

Đổi mới	*Innovation*
Chính trực	*Probity*
Trách nhiệm	*Responsibility*
Kết quả	*Results*
Tôn trọng	*Respect*



SỨ MỆNH
MISSION

- **Chúng tôi kết hợp con người, công nghệ và sự đổi mới sáng tạo để cung cấp dịch vụ và trải nghiệm khách hàng vượt trội.**
- **Tạo dựng các mối quan hệ bền vững và đáng tin cậy giữa doanh nghiệp và khách hàng.**
- **Xây dựng môi trường làm việc hạnh phúc, tôn trọng và khuyến khích mỗi cá nhân phát triển toàn diện**

- *Synergizing human resources, technology, and innovation to provide outstanding services and customer experiences*
- *Building trust and fostering sustainable relationships between businesses and their customers*
- *Cultivating a holistic corporate culture that promotes personal well-being and growth*

TRỤ SỞ VÀ CHI NHÁNH

Headquarter & Branch Offices

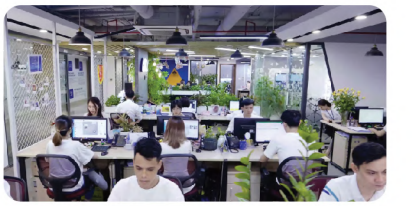
Hơn 2,500 nhân viên ở ba miền Bắc - Trung - Nam

Over 2,500 employees across three regions of Vietnam: Northern, Central, Southern

HANOI

Trụ sở chính: Tầng 10, Toà nhà Sudico, Đường Mễ Trì, Phường Từ Liêm, Hà Nội.
Chi nhánh: Lô S5-7, Đường Triều Khúc, Thanh Trì, Hà Nội.
Nhân sự: 950+

Headquarters: 10th Floor, Sudico Building, Me Tri Street, Tu Liem Ward, Hanoi
Branch: Lot S5-7, Trieu Khuc Street, Thanh Liet Ward, Hanoi
Number of employees: 950+









DA NANG

Số 252 đường 30/4, phường Hòa Cường, TP. Đà Nẵng
Nhân sự: 1000+

No. 252, 30/4 Street, Hoa Cuong Ward, Da Nang City
Number of employees: 1000+

HO CHI MINH

Số 36-38A Trần Văn Dư, Phường Tân Bình, TP HCM
Nhân sự: 550+

36-38A Tran Van Du Street, Tan Binh Ward, HCM City
Number of employees: 550+





ĐỐI TÁC
Partners

KHÁCH HÀNG
Customers

TV & Entertainment
Truyền hình & giải trí

Consumer - Electronic
Tiêu dùng & Điện tử

Traportation
Ô tô - Vận tải

Healthcare - Medicine
Y tế - Dược

Education
Giáo dục

Securities
Chứng khoán

Government
Chính phủ

Telecom
Viễn thông

Banking - Finance
Ngân hàng - Tài chính

Insurance
Bảo hiểm



HỆ SINH THÁI DỊCH VỤ & GIẢI PHÁP

ỨNG DỤNG

BFSI

Viễn thông

Chính phủ

Y tế - Dược phẩm

Ô tô - vận tải

Điện tử - Tiêu dùng

SẢN PHẨM

Zalo Notification Service

Voice Brandname

Mobile Siptrunk

MP CCC

OmiCX

OmiBot

OmiQC

Webex Contact Center

Genesys Cloud

Thuê ngoài CSKH

Thuê ngoài Telesales

Dịch vụ Payroll

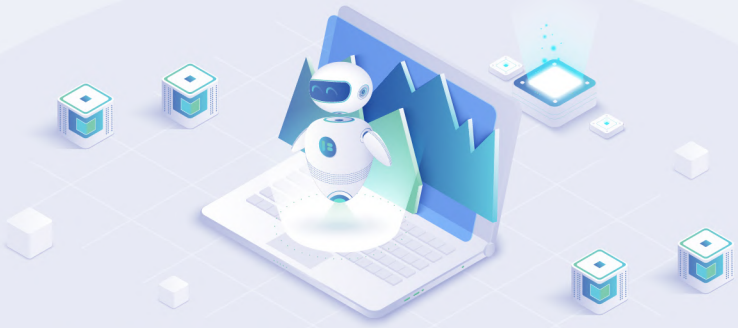
Dịch vụ Tuyển dụng

NỀN TẢNG

Dịch vụ viễn thông thương hiệu

Giải pháp Telesales & CSKH ứng dụng AI

Giải pháp nhân sự toàn diện



CONTACT CENTER

ECOSYSTEM OF SERVICES & SOLUTIONS

FIELD

BFSI

Telecommunication

Government

Healtchcare
Medicine

Transportation

Electronic
Consumer

PRODUCT

Zalo Notification Service

Voice Brandname

Mobile Siptrunk

MP CCC

OmiCX

OmiBot

OmiQC

Webex Contact Center

Genesys Cloud

Outsourcing customer service

Outsourcing Telesales

Payroll service

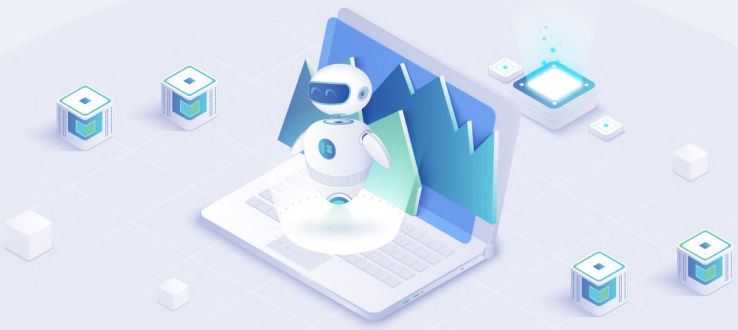
Recruitment service

PLATFORM

AI-powered Telesales
& Customer Care Solution

Branded Telecommunications
Service

Comprehensive Human Resources
Solution for Enterprises



CONTACT CENTER

01

GIẢI PHÁP TELESALE & CSKH ỨNG DỤNG AI

AI-POWERED TELESALES & CUSTOMER CARE SOLUTION

AI CONTACT CENTER OMICX

Phần mềm chăm sóc khách hàng đa kênh hợp nhất

Phần mềm chăm sóc khách hàng đa kênh hợp nhất



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).

AI Contact Center OmiCX is a pioneering solution that applies Generative AI and modern technology to enhance the comprehensive experience for call center systems, from customers and businesses to call center agents.

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.

Understanding the practical challenges of customer service call centers, MP Transformation has perfected the OmiCX solution with practical features and values, optimizing operational processes, breaking through performance with superior customer service quality, helping businesses grow sustainably and elevate brand reputation.





LỢI ÍCH CỦA GIẢI PHÁP

Benefits of OMICX

Với tổng đài viên

Loại bỏ gánh nặng từ những tác vụ thủ công, trùng lặp; Chuyên nghiệp hoá quy trình làm việc, tăng hiệu suất công việc và phát triển năng lực.

Với khách hàng

Được hỗ trợ 24/7 với khả năng xử lý vấn đề nhanh chóng, đồng nhất trải nghiệm và nâng cao độ hài lòng với dịch vụ khách hàng.

Với doanh nghiệp

Tối ưu chi phí vận hành, ổn định đội ngũ nhân sự, phát triển mối quan hệ khách hàng để tăng trưởng doanh thu, nâng cao uy tín thương hiệu.

For Agents

Eliminates the burden of manual, repetitive tasks; professionalizes workflows, increases productivity, and develops capabilities.

For Customers

Receives 24/7 support with fast issue resolution, consistent experiences, and higher satisfaction with customer service.

For Businesses

Optimizes operational costs, stabilizes workforce, develops customer relationships to increase revenue, and enhances brand reputation.

TÍNH NĂNG *Features*

Transcript nội dung cuộc gọi
Chuyển đổi nội dung cuộc gọi thành bản ghi chép, lưu trữ toàn bộ thông tin.

Call Content Transcription
Converts call content into transcripts, storing all information.

Phiên dịch tự động
OmiCX phiên dịch chính xác ngữ cảnh, sắc thái của nội dung, mang đến kết quả dịch chính xác và tự nhiên.

Automatic Translation
OmiCX accurately translates context and tone, delivering precise and natural translation results.

Truy vấn, giải đáp thông tin
Trợ lý ảo thông minh từ OmiCX nhanh chóng truy vấn thông tin từ cơ sở dữ liệu của doanh nghiệp.

Query and Information Response
OmiCX's intelligent virtual assistant quickly retrieves information from the enterprise's database.

Tuỳ chỉnh nội dung theo yêu cầu
Chuyển đổi độ dài ngắn, sắc thái nội dung tương tác, tăng tính cá nhân hoá trong từng tin nhắn.

Customizable Content
Adjusts the length and tone of interaction content, increasing personalization in each message.

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.

Automatic Note Summarization
At the end of each interaction, notes are automatically summarized with concise and accurate information.

Tự động tạo nhiệm vụ Follow-up
Hệ thống tự tạo các công việc phù hợp, giúp agent hoàn thành đúng thời hạn.

Auto-Generated Follow-up Tasks
The system automatically creates appropriate tasks, helping agents complete them on time.

GIẢI PHÁP TRỢ LÝ ẢO TỔNG ĐÀI OMIBOT

VIRTUAL CALL CENTER ASSISTANT SOLUTION OMIBOT

Định hình tương lai tổng đài thông minh

Shaping the Future of Intelligent 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 call center assistant solution developed by MP Transformation, utilizing advanced artificial intelligence (AI) technology, particularly Generative AI, to pioneer solutions for call center 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 intelligent communication solutions, optimizing customer experiences and enhancing business operational efficiency through call center process automation, including outbound calls, inbound calls, or intelligent call routing.

LỢI ÍCH CỦA GIẢI PHÁP

Benefits of OMIBOT

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

- *Saves operational and personnel costs.*
- *Automates business processes with consistent quality.*
- *Easily scales with unlimited processing capacity.*
- *Minimizes data security risks.*
- *Frees agents from routine tasks, allowing focus on high-expertise tasks.*

For customers

- *Enhances customer experience with no wait times, 24/7 support.*
- *Understands customers through personalized data analysis for precise consultation and support.*



TÍNH NĂNG *Features*



Phản hồi nhanh dưới 1 giây
Được tối ưu hóa để độ trễ giảm xuống mức thấp nhất dưới 01 giây, đảm bảo cuộc hội thoại không bị gián đoạn.

Response in Under 1 Second
Optimized for minimal latency below 1 second, ensuring uninterrupted conversations.



Giọng nói tự nhiên
Mô phỏng giọng vùng miền, hiểu và tương tác tự nhiên, giúp khách hàng cảm thấy thoải mái khi được thấu hiểu.

Natural Voice
Simulates regional accents, understands, and interacts naturally, making customers feel comfortable and understood.



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 interruptions, handles overlapping or hesitant speech flexibly, and interacts naturally with arising situations.



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

Personalized Responses
Accurate customer information without errors, personalizing customer experiences.



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 Performance
Simultaneously handles thousands of inbound and outbound calls daily, with intelligent routing to agents.



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 customizes scripts and creates flexible conversation scenarios based on business needs.

GIẢI PHÁP AI PHÂN TÍCH CHẤT LƯỢNG CUỘC GỌI OMIQC

OMIQC CALL QUALITY ANALYSIS AI SOLUTION

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 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 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 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).

LỢI ÍCH CỦA GIẢI PHÁP

Benefits of OMIBOT

Đối với Doanh nghiệp

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

Analytics real-time
Dashboard trực quan, hỗ trợ ra quyết định dựa trên dữ liệu

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

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

Product intelligence
Trích xuất insight từ big data cuộc gọi, định hướng cải tiến sản phẩm

For businesses

Cost Optimization
Automate QC processes, cutting supervision costs by 70%

Real-time Analytics
Intuitive dashboards that support data-driven decision-making

Enhanced CSAT
Identify service weaknesses through tone and content analysis

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

Product Intelligence
Extract insights from call big data to guide product improvements

Đối với Tổng đài viên

- **Đánh giá công bằng**: Loại bỏ yếu tố cảm tính với tiêu chí AI chuẩn hóa
- **Performance tracking**: Xác định điểm yếu, tự động đề xuất lộ trình phát triển
- **Minh bạch dữ liệu**: Mọi đánh giá được số hóa, có thể kiểm chứng và theo dõi
- **Giảm stress**: Xóa bỏ lo lắng về đánh giá thiên vị, tập trung vào chất lượng cuộc gọi
- **Gamification**: Hệ thống xếp hạng và đánh giá tạo động lực cải thiện liên tục

For Agents

- ***Fair Evaluation**: Eliminate bias with standardized AI-driven criteria.*
- ***Performance Tracking**: Identify weaknesses and automatically suggest development plans.*
- ***Data Transparency**: All evaluations are digitized, verifiable, and trackable.*
- ***Stress Reduction**: Remove concerns about biased assessments, allowing agents to focus on call quality.*
- ***Gamification**: Ranking and evaluation systems motivate continuous improvement.*



TÍNH NĂNG *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.

GIẢI PHÁP GENESYS CLOUD

Quản lý tương tác đa kênh - Nâng cao trải nghiệm toàn diện

GENESYS CLOUD SOLUTION

Multichannel Interaction Management – Enhancing Comprehensive Experience



Genesys Cloud là nền tảng trải nghiệm khách hàng được hỗ trợ bởi AI . Với nền tảng này, bạn có thể điều phối mọi bước trong trải nghiệm của khách hàng và tổng đài viên bằng cách quản lý hành trình và các điểm tương tác. Từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện lòng trung thành của khách hàng và ổn định đội ngũ tổng đài viên.

Genesys Cloud is an AI-powered customer experience platform. With this platform, you can orchestrate every step of the customer and agent experience by managing journeys and interaction points. This enhances service quality, improves customer loyalty, and stabilizes the agent workforce.



ĐIỂM NỔI BẬT *Solution Highlights*

Công nghệ AI và khả năng tự động hoá

Genesys Cloud với công nghệ Ai hiện đại, hỗ trợ trải nghiệm cá nhân hoá, khai thác thông tin sâu về khách hàng và hơn thế nữa. Thấu hiểu các yếu tố doanh nghiệp cần để đảm bảo chất lượng dịch vụ tốt nhất, giải pháp tự động hoá một phần công việc, nâng cao hiệu suất cho tổng đài viên.

AI Technology and Automation

Genesys Cloud, with modern AI technology, supports personalized experiences, deep customer insights, and more.

Quản lý hiệu quả công việc

Nền tảng Genesys Cloud cung cấp mọi nguồn lực cần thiết để tổng đài viên bứt phá tiềm năng, đơn giản hoá các hoạt động quản lý để nâng cao độ hài lòng và khả năng gắn bó của đội ngũ nhân sự.

Efficient Work Management

The Genesys Cloud platform provides all necessary resources for agents to unlock their potential, simplifying management activities to increase satisfaction and retention of the workforce.

Quản lý hành trình khách hàng

Với dữ liệu chi tiết và phù hợp, bạn có thể tối ưu hoá hành trình khách hàng một cách liền mạch. Genesys Cloud cung cấp các giải pháp cần thiết giúp doanh nghiệp hiểu sâu hơn về khách hàng để đưa ra các quyết định kinh doanh phù hợp.

Customer Journey Management

With detailed and relevant data, you can seamlessly optimize the customer journey. Genesys Cloud provides the necessary solutions to manage customer information, helping businesses gain deeper insights into customers to make informed business decisions.

94%
Tỷ lệ phản hồi trung bình
Average Response Rate

90%
Giải quyết vấn đề từ lần gọi đầu tiên
Issue Resolution on First Call

20%
Tăng năng suất của tổng đài viên
Increase in Agent Productivity

WEBEX CONTACT CENTER

Giải pháp tổng đài Cloud của Cisco

Cisco's Cloud Contact Center Solution

Giảm tới 35% chi phí vận hành với nền tảng cloud-native - Hơn 36.000+ doanh nghiệp toàn cầu tin tưởng triển khai.

Reduce operational costs by up to 35% with a cloud-native platform – Trusted by more than 36,000 enterprises worldwide.

Cisco là giải pháp trung tâm cuộc gọi cung cấp danh mục sản phẩm đa dạng, bao gồm gọi điện, trung tâm liên lạc, làm việc nhóm, cuộc họp và thiết bị. Giải pháp cung cấp khả năng xử lý cuộc gọi, quản lý đa kênh, định tuyến liên hệ và CTI từ mạng đến máy tính qua cơ sở hạ tầng IP.

Cisco is a call center solution offering a diverse portfolio, including telephony, contact centers, collaboration, meetings, and devices. The solution provides call handling, multichannel contact management, contact routing, and CTI from the network to the desktop via IP infrastructure.



Được phát triển bởi Cisco – tập đoàn công nghệ hàng đầu thế giới về hạ tầng mạng và giải pháp truyền thông hợp nhất, Webex Contact Center mang đến nền tảng tổng đài cloud-native tối ưu cho doanh nghiệp. Giải pháp không chỉ giúp giảm tới 35% chi phí vận hành mà còn cho phép mở rộng linh hoạt, quản lý đa kênh trên một giao diện thống nhất và dễ dàng tích hợp với hệ thống hiện có. Với sự tin tưởng của hơn 36.000 doanh nghiệp toàn cầu, Webex Contact Center là lựa chọn chiến lược giúp tổ chức nâng cao trải nghiệm khách hàng, đồng thời đảm bảo an toàn và bảo mật theo tiêu chuẩn quốc tế.

Developed by Cisco – a global technology leader in networking infrastructure and unified communications solutions – Webex Contact Center provides an optimized cloud-native contact center platform for enterprises. The solution not only helps reduce operational costs by up to 35% but also enables flexible scalability, multi-channel management through a unified interface, and seamless integration with existing systems. Trusted by more than 36,000 enterprises worldwide, Webex Contact Center is a strategic choice for organizations seeking to enhance customer experience while ensuring safety and security in compliance with international standards.

TÍNH NĂNG *Features*

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

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

Omni-Channel Integration: Voice, chat, social media, email, webchat, and more
Allowing customers to connect through any channel seamlessly and without interruption. All interaction history is synchronized within a single unified interface.

AI hỗ trợ tác vụ: gợi ý câu trả lời, phân tích cảm xúc, hỗ trợ xử lý tình huống
Trí tuệ 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: Suggesting responses, analyzing sentiment, and supporting issue resolution
Artificial intelligence accelerates response times and enhances service quality. Agents receive direct support to minimize errors and handle interactions 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 – Enabling Instant Internal Collaboration
Contact center agents can quickly communicate with other departments when handling complex issues. This reduces resolution time and enhances 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 – Real-Time Monitoring of Performance & SLAs
Managers gain clear visibility into call volumes, individual agent performance, and key SLA metrics. This enables precise and timely decisions for 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, etc.)
Cisco ensures a multi-layered, fully secure system, safeguarding data integrity. Enterprises can deploy with confidence while meeting global compliance requirements.

02

DỊCH VỤ VIỄN THÔNG THƯƠNG HIỆU

BRANDED TELECOMMUNICATIONS SERVICE

VOICE BRANDNAME

Cuộc gọi thương hiệu

Branded Outbound Calls

Voice Brandname là dịch vụ giúp cuộc gọi hiển thị trực tiếp tên thương hiệu thay vì chỉ là số điện thoại. Nhờ đó, doanh nghiệp dễ dàng tạo dựng sự tin cậy ngay từ lần kết nối đầu tiên, nâng cao tỷ lệ khách hàng nghe máy và đảm bảo hình ảnh chuyên nghiệp trong mọi tương tác. Voice Brandname giúp doanh nghiệp hiển thị tên thương hiệu khi gọi, nâng uy tín và tăng tỷ lệ nghe máy lên tới 80%, tối ưu hiệu quả chăm sóc khách hàng.



Voice Brandname is a service that displays the brand name directly on outbound calls instead of just the phone number. This allows enterprises to build trust from the very first connection, increase the likelihood of call pick-up, and maintain a professional image in every interaction. By showcasing the brand name during calls, Voice Brandname enhances corporate credibility, boosts answer rates by up to 80%, and optimizes customer care efficiency.

TÍNH NĂNG *Features*

VOICE BRANDNAME

Hiển thị tên thương hiệu khi gọi ra
Thay vì dãy số lạ dễ bị bỏ qua, cuộc gọi sẽ hiện trực tiếp tên thương hiệu trên màn hình. Điều này giúp khách hàng yên tâm bắt máy, nâng tỷ lệ nghe máy lên tới 70–80%.

Brand Name Display on Outbound Calls
Instead of unfamiliar numbers that are often ignored, calls show the brand name directly on the recipient's screen. This builds customer trust, encouraging them to answer, and can increase pick-up rates to 70–80%.

Tích hợp đa mạng viễn thông
Hỗ trợ đầy đủ Viettel, VNPT, MobiFone, Vietnamobile..., đảm bảo thương hiệu hiển thị ổn định và đồng nhất trên mọi mạng di động.

Multi-Network Integration
Fully supporting Viettel, VNPT, MobiFone, Vietnamobile, and more, ensuring the brand is displayed consistently and reliably across all mobile networks.

Hỗ trợ đa dạng mục đích gọi
Áp dụng linh hoạt cho telesale, CSKH, xác thực OTP, nhắc lịch hẹn hay khảo sát khách hàng, giúp doanh nghiệp quản lý thống nhất.

Supports Diverse Calling Purposes
Flexibly applicable for telesales, customer service, OTP verification, appointment reminders, or customer surveys, enabling enterprises to manage communications in a unified manner.

Báo cáo và quản lý tập trung
Hệ thống quản trị hiển thị số lượng cuộc gọi, tỷ lệ nghe máy, tỷ lệ phản hồi theo từng chiến dịch, giúp theo dõi và tối ưu hiệu quả dễ dàng.

Centralized Reporting and Management
The management system displays call volumes, answer rates, and response rates for each campaign, enabling easy monitoring and optimization of performance.

Bảo mật & tuân thủ quy định
Được đăng ký và phê duyệt bởi Bộ TT&TT, giảm nguy cơ giả mạo thương hiệu và đảm bảo tính pháp lý trong mọi hoạt động gọi.

Security & Regulatory Compliance
Registered and approved by the Ministry of Information and Communications, minimizing the risk of brand spoofing and ensuring full legal compliance in all calling activities.

Kết nối 2 chiều với khách hàng
Ngoài gọi ra, khách hàng có thể gọi ngược lại vào số thương hiệu (khi được hỗ trợ), tạo kênh giao tiếp liền mạch và chuyên nghiệp hơn.

Two-Way Customer Connectivity
In addition to outbound calls, customers can return calls to the branded number (where supported), creating a seamless and more professional communication channel.

DỊCH VỤ ZALO NOTIFICATION SERVICE (ZNS)

Chuyển đổi 75 triệu người dùng thành khách hàng trung thành của bạn

Turn 75 Million Users into Loyal Customers



Dich vụ ZNS được cung cấp bởi Zalo OA Business, là dịch vụ gửi thông báo chăm sóc khách hàng qua API tới các số điện thoại đang sử dụng Zalo

The ZNS service, provided by Zalo OA Business, is a customer care notification service via API to phone numbers using Zalo.

ZNS giao dịch

Hệ thống tin nhắn từ doanh nghiệp tới khách hàng để tăng cường tương tác, nâng cao trải nghiệm mua hàng và tối ưu hoá quy trình kinh doanh

ZNS chăm sóc khách hàng

Nâng cao trải nghiệm với hệ thống thông báo, tin nhắn cá nhân hoá đến từng khách hàng, xây dựng mối quan hệ bền vững và tăng lòng trung thành

ZNS hậu mãi

Sử dụng các thông báo, tin nhắn hậu mãi hấp dẫn giúp doanh nghiệp có đội ngũ khách hàng trung thành, tăng giá trị vòng đời khách hàng

Transactional ZNS

A messaging system from businesses to customers to enhance interaction, improve purchasing experiences, and optimize business processes.

Customer Care ZNS

Enhances experiences with personalized notifications and messages for each customer, building sustainable relationships and increasing loyalty.

After-Sales ZNS

Uses attractive after-sales notifications and messages to help businesses retain loyal customers, increasing customer lifetime value.

LỢI ÍCH CỦA DỊCH VỤ

Benefits of ZNS

Tăng kết nối và tương tác hiệu quả

Kéo gần khoảng cách giữa doanh nghiệp và khách hàng, thúc đẩy tỷ lệ mua hàng thành công, xây dựng mối quan hệ bền chặt.

Increases effective connections & interactions

Bridges the gap between businesses and customers, boosts successful purchase rates, and builds strong relationships.

Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

Trải nghiệm khách hàng được hoàn thiện với những điểm tương tác phù hợp, tăng lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường

Enhances customer service quality

Completes customer experiences with relevant interaction points, increasing the business's competitive edge in the market.

Quảng bá thương hiệu và khẳng định uy tín

Các thông báo, tin nhắn hấp dẫn tiếp cận khách hàng thường xuyên giúp họ nhớ về thương hiệu với sự chuyên nghiệp và uy tín

Promotes brand and affirms credibility

Regular, attractive notifications & messages help customers remember the brand with professionalism and credibility.

Tiết kiệm chi phí, tăng hiệu quả kinh doanh

Doanh nghiệp dễ dàng tối ưu chi ngân sách cho các chiến dịch CSKH, remarketing với hiệu quả tiếp cận cải thiện rõ rệt

Saves costs, increases business efficiency

Businesses can easily optimize budgets for customer service and remarketing campaigns with significantly improved reach effectiveness.



DỊCH VỤ MOBILE SIP TRUNK

Dịch vụ đầu số tối ưu chi phí, tối đa hiệu suất, bứt phá doanh thu

Cost-Optimized Number Service, Maximum Performance, Breakthrough Revenue

Mobile SIP Trunk là dịch vụ sử dụng kết nối internet hoặc kênh riêng để liên kết các số di động từ những nhà mạng như vietlel, Vinaphone, Mobifone đến tổng đài IP hỗ trợ giao thức SIP. Từ đó giúp doanh nghiệp sử dụng các đầu số di động như một số nội bộ, tạo hình ảnh chuyên nghiệp và đồng nhất

Mobile SIP Trunk is a service that uses internet or dedicated channels to connect mobile numbers from carriers like Viettel, Vinaphone, and Mobifone to IP call centers supporting the SIP protocol. This allows businesses to use mobile numbers as internal numbers, creating a professional and consistent image.





Dịch vụ Mobile SIP Trunking cho phép thực hiện cuộc gọi đi và nhận cuộc gọi đến qua đầu số di động trên nền tảng IP bằng cách kết nối SIP Trunk. Chỉ hiển thị 1 số duy nhất khi gọi ra cho khách hàng, đồng thời hỗ trợ kết nối đa kênh và không giới hạn số cuộc gọi.

The Mobile SIP Trunking service enables outbound and inbound calls via mobile numbers on an IP platform through SIP Trunk connections. It displays a single number for outbound calls to customers while supporting multichannel connections and unlimited call volumes.



Tối ưu chi phí

Không giới hạn cuộc gọi với cước gọi tối ưu, loại bỏ đầu số vật lý giúp giảm chi phí đầu tư các thiết bị tổng đài.

Nâng cao hiệu quả hoạt động

Tổng đài hoạt động hiệu quả hơn với khả năng định tuyến cuộc gọi linh hoạt, tích hợp dễ dàng và quản lý tập trung.

Nâng cao trải nghiệm khách hàng

Xây dựng mối quan hệ khách hàng với chất lượng cuộc gọi ổn định, khả năng mở rộng linh hoạt theo nhu cầu thực tế.

Cost Optimization

Unlimited calls with significantly reduced call rates compared to traditional lines, eliminating physical numbers to reduce call center equipment investment costs.

Enhanced Operational Efficiency

Call centers operate more effectively with flexible call routing, easy integration, and centralized management.

Improved Customer Experience

Builds customer relationships with stable call quality and flexible scalability based on actual needs.

40%

Chi phí tiết kiệm so với đầu số truyền thống

Cost savings compared to traditional numbers

30%

Tăng khả năng kết nối với khách hàng

Increased customer connectivity

25%

Tăng chỉ số hài lòng của khách hàng

Increased customer satisfaction with the business

DỊCH VỤ MP CLOUD CALL | CLOUD CONTACT CENTER

MP CLOUD CALL / CLOUD CONTACT CENTER SERVICE

Phản hồi nhanh mọi kết nối - Chăm sóc khách hàng vượt trội

Fast Response to Every Connection – Exceptional Customer Care



With MP Cloud Call / Cloud Contact Center, enterprises can deploy a next-generation contact center leveraging AI and automation, reducing handling time by up to 60%, enhancing personalized customer experiences, and unlocking opportunities for significant revenue growth.

Với dịch vụ MP Cloud Call/Cloud Contact Center, doanh nghiệp có thể triển khai tổng đài thế hệ mới ứng dụng AI và tự động hóa, giúp rút ngắn tới 60% thời gian xử lý, nâng cao trải nghiệm với dịch vụ cá nhân hóa cho từng khách hàng, đồng thời mở ra cơ hội bứt phá về doanh thu.



CLOUD CONTACT CENTER

Giải pháp hợp nhất mọi tính năng trong một

An All-in-One Unified Solution

Quản lý & định tuyến cuộc gọi thông minh
- Tiếp nhận và phân bổ cuộc gọi tự động theo kịch bản, kỹ năng hoặc mức độ ưu tiên.
- Tính năng Click-to-Call ngay từ website/app, rút ngắn hành trình khách hàng.

Intelligent Call Management & Routing
- Automatically receive and distribute calls based on predefined scripts, agent skills, or priority levels.
- Click-to-Call functionality directly from the website/app, shortening the customer journey.

Giám sát & nâng cao chất lượng dịch vụ
- Ghi âm và lưu trữ toàn bộ cuộc gọi, dễ dàng nghe lại và đánh giá.
- Supervisor có thể nghe song song, can thiệp trực tiếp, hoặc hỗ trợ agent theo thời gian thực.

Service Monitoring & Quality Enhancement
- Record and store all calls, allowing easy playback and evaluation.
- Supervisors can listen in real-time, intervene directly, or support agents during live interactions.

Đa kênh – Một giao diện
- Tích hợp call, chat, email, mạng xã hội trên cùng nền tảng.
- Tự động định tuyến chat đến đúng agent, hạn chế gián đoạn và bỏ sót.

Omni-Channel – Single Interface
- Integrates calls, chat, email, and social media on a unified platform.
- Automatically routes chats to the appropriate agent, minimizing interruptions and missed interactions.

Automation & AI hỗ trợ
- Tạo chiến dịch outbound (telesale, telesurvey, nhắc phí/dịch vụ).
- Ứng dụng AI: nhận diện giọng nói, phân tích cảm xúc khách hàng (sentiment analysis), hỗ trợ agent trả lời nhanh và chính xác hơn.

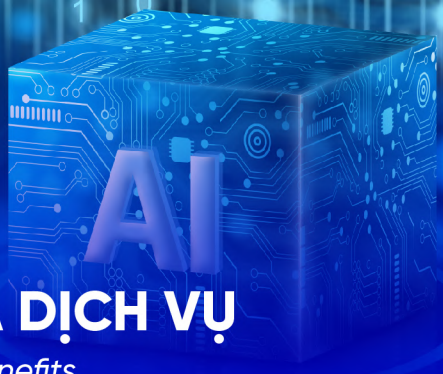
Automation & AI Support
- Create outbound campaigns (telesales, telesurveys, payment/service reminders).
- AI Applications: speech recognition, customer sentiment analysis, and agent assistance for faster and more accurate responses.

Báo cáo & quản trị linh hoạt
- Hệ thống thống kê, báo cáo theo thời gian thực, tùy chỉnh theo tiêu chí doanh nghiệp.
- Ticket/Case management giúp theo dõi xuyên suốt, nhiều agent cùng xử lý vẫn đảm bảo nhất quán.

Flexible Reporting & Management
- Real-time statistics and customizable reports based on enterprise-specific criteria.
- Ticket/Case management enables end-to-end tracking, ensuring consistency even when multiple agents handle the same case.

Khả năng tích hợp & mở rộng
- API & webhook mở, kết nối dễ dàng với CRM, ERP hoặc hệ thống sẵn có.
- Hạ tầng cloud đảm bảo mở rộng nhanh, bảo mật cao, sẵn sàng đáp ứng khối lượng cuộc gọi lớn.

Integration & Scalability
- Open APIs and webhooks for seamless connection with CRM, ERP, or existing systems.
- Cloud infrastructure ensures rapid scalability, high security, and readiness to handle large call volumes.



LỢI ÍCH CỦA DỊCH VỤ

Service Benefits

Tiết kiệm chi phí, mở rộng dễ dàng
Không cần đầu tư hạ tầng cồng kềnh hay đội ngũ kỹ thuật phức tạp. Cloud Contact Center cho phép doanh nghiệp giảm tới 40% chi phí vận hành, và linh hoạt mở rộng số lượng agent chỉ trong vài giờ khi cần.

Cost Savings & Easy Scalability
No need for heavy infrastructure investment or complex technical teams. Cloud Contact Center enables enterprises to reduce operational costs by up to 40% and flexibly scale the number of agents within just a few hours when needed.

Trải nghiệm khách hàng vượt trội
Hệ thống định tuyến thông minh, giảm thiểu cuộc gọi nhỡ, thời gian chờ ngắn hơn. Khách hàng được phục vụ nhanh chóng, nhất quán trên mọi kênh (call, chat, email, social).

Superior Customer Experience
Intelligent routing minimizes missed calls and reduces waiting times. Customers are served promptly and consistently across all channels (call, chat, email, social).

Quản lý & giám sát hiệu quả, minh bạch
Mọi cuộc gọi đều được ghi âm, lưu trữ, báo cáo chi tiết theo thời gian thực. Quản lý dễ dàng giám sát chất lượng, đo lường KPI, đưa ra quyết định kịp thời và chính xác.

Effective and Transparent Monitoring & Supervision
All calls are recorded, stored, and reported in real time with detailed analytics. Managers can easily supervise quality, measure KPIs, and make timely, accurate decisions.

Linh hoạt, sẵn sàng cho mọi chiến dịch
Doanh nghiệp dễ dàng tăng/giảm quy mô tổng đài theo mùa vụ, chiến dịch khuyến mãi hay tuyển sinh. Đồng thời, hệ thống mở, tích hợp nhanh với CRM và các nền tảng quản lý khác, phù hợp mọi mô hình hoạt động.

Flexibility, Ready for Every Campaign
Enterprises can easily scale their contact center up or down to match seasonal demand, promotional campaigns, or enrollment periods. At the same time, the open system integrates seamlessly with CRM and other management platforms, adapting to any business model.

03

GIẢI PHÁP NHÂN SỰ TOÀN DIỆN CHO DOANH NGHIỆP

COMPREHENSIVE HUMAN RESOURCES SOLUTION FOR ENTERPRISES

MP TRANSFORMATION

DỊCH VỤ THUÊ NGOÀI NHÂN SỰ CSKH

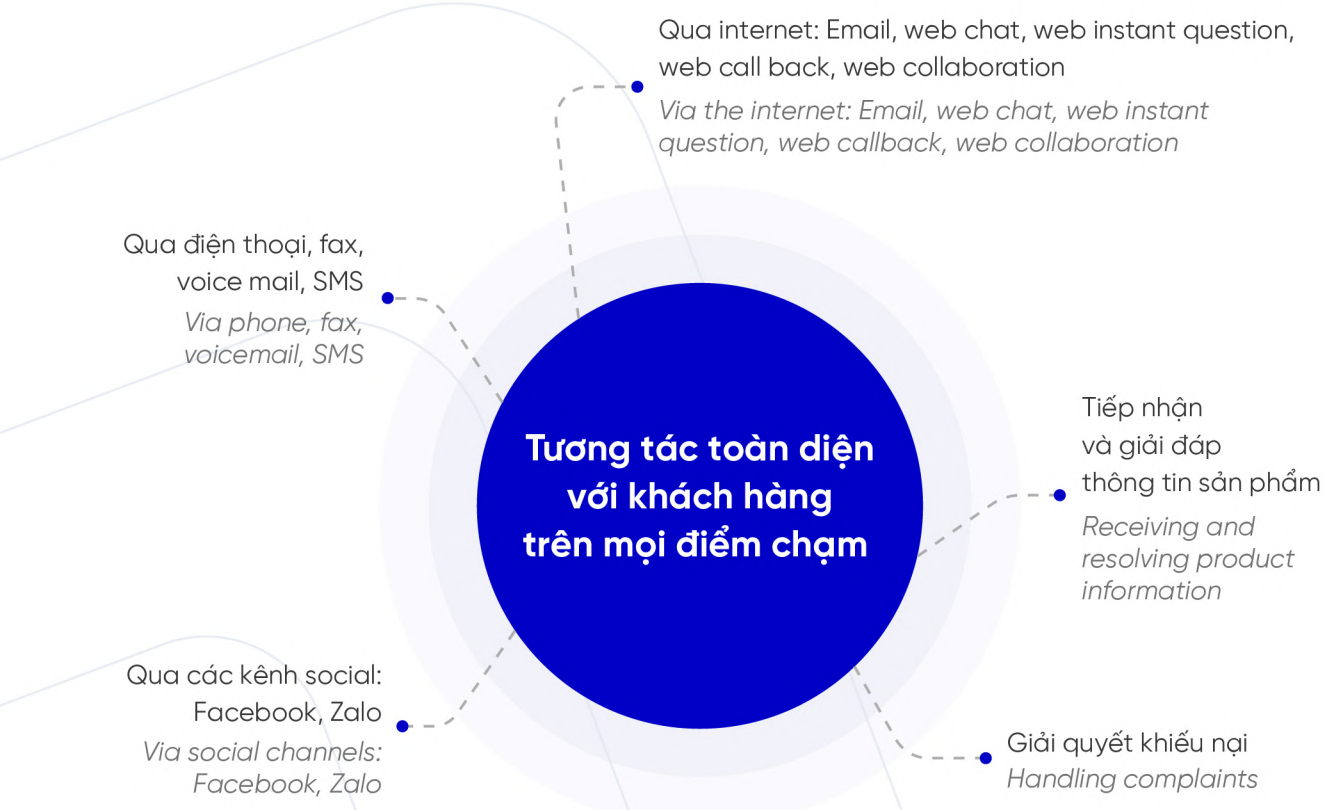
Cung cấp 1500+ nhân sự CSKH cho các doanh nghiệp, triển khai nhanh sau 5 ngày

CUSTOMER CARE WORKFORCE OUTSOURCING SERVICE

Providing over 1,500 customer service representatives for enterprises, with deployment in as little as 5 days.

Thuê ngoài nhân sự CSKH được MP Transformation phát triển với mong muốn giúp doanh nghiệp tối ưu quy trình vận hành, giảm thiểu chi phí đầu tư, có thêm cơ hội tập trung vào tăng trưởng bền vững.

Customer Care Workforce Outsourcing, developed by MP Transformation, is designed to help enterprises optimize operational processes, reduce investment costs, and create greater opportunities to focus on sustainable growth.





LỢI ÍCH CỦA DỊCH VỤ

Service Benefits

Linh hoạt quy mô
Chủ động tăng/giảm số lượng nhân sự theo từng giai đoạn, không lo chi phí dư thừa.

Scalable Workforce
Flexibly adjust the number of personnel according to each business phase, avoiding unnecessary overhead costs.

Triển khai nhanh
Có sẵn nguồn lực và cơ sở hạ tầng, sẵn sàng làm việc chỉ trong 5 đến 10 ngày.

Rapid Deployment
With readily available resources and infrastructure, the workforce can be operational within just 5 to 10 days.

Tối ưu vận hành
Giảm gánh nặng chi phí và quản lý so với tự tuyển, không phát sinh bảo hiểm, phúc lợi, hành chính.

Operational Optimization
Reduces the burden of costs & management compared to in-house recruitment, with no expenses for insurance, benefits, or administrative overhead.

Chất lượng chuẩn hóa
Đội ngũ được đào tạo chuyên nghiệp, đảm bảo dịch vụ CSKH đồng đều và ổn định.

Standardized Quality
The team is professionally trained to ensure consistent and stable customer service delivery.

An toàn pháp lý
Doanh nghiệp không cần đứng tên lao động, hạn chế rủi ro tranh chấp và biến động nhân sự.

Legal Assurance
Enterprises are not required to employ staff under their own name, minimizing risks of disputes and workforce fluctuations.

Hiệu suất minh bạch
Quản lý theo SLA, có QA giám sát và báo cáo rõ ràng, thay thế nhân sự kịp thời.

Transparent Performance
Managed according to SLAs, with QA supervision and clear reporting, enabling timely personnel replacement.

DỊCH VỤ THUÊ NGOÀI NHÂN SỰ TELESALES

Tối ưu chiến lược kinh doanh - Thúc đẩy doanh số

TELESALES WORKFORCE OUTSOURCING SERVICE

Optimizing Business Strategy – Boosting Revenue

THỰC HIỆN MỌI NGHIỆP VỤ CHUYÊN MÔN

PERFORMING ALL SPECIALIZED TASKS

Gọi ra bán hàng qua điện thoại (telesales)

Outbound sales calls (telesales)

Gọi ra marketing dịch vụ, sản phẩm (telemarketing)

Outbound service/product marketing (telemarketing)



Gọi ra thiết lập cuộc hẹn (appointment)

Outbound appointment setting (appointment)

Gọi ra khảo sát dịch vụ (tele-survey)

Outbound service surveys (tele-survey)

Gọi ra chăm sóc khách hàng (happy call)

Outbound customer care calls (happy call)

LỢI ÍCH CỦA DỊCH VỤ

Service Benefits

Linh hoạt mùa cao điểm

Đội ngũ telesale sẵn sàng mở rộng trong 72h, xử lý kịp thời đơn hàng và đăng ký, không bỏ lỡ khách hàng.

Không lo tuyển dụng & đào tạo

Cung cấp ngay đội ngũ đã sẵn sàng, tiết kiệm thời gian và nguồn lực để tập trung vào hoạt động cốt lõi.

Tối ưu chi phí

Chỉ trả đúng nhu cầu sử dụng, tránh gánh nặng chi phí cố định quanh năm, nâng cao hiệu quả đầu tư.

Chất lượng đồng nhất

Mọi cuộc gọi theo kịch bản chuẩn, giọng điệu chuyên nghiệp, đảm bảo trải nghiệm và hình ảnh thương hiệu.

Hiệu quả minh bạch

Theo dõi realtime số lượng cuộc gọi, tỷ lệ kết nối, tỷ lệ xác nhận; dễ dàng đánh giá và tối ưu chiến dịch.

Tuân thủ pháp lý

Triển khai đúng quy định về dữ liệu và cuộc gọi, hạn chế rủi ro, bảo vệ uy tín thương hiệu.

Peak Season Flexibility

The telesales team can scale up within 72 hours to handle orders and registrations promptly, ensuring no customers are missed.

No Recruitment & Training Hassle

Ready-to-deploy teams save time and resources, allowing focus on core business activities.

Cost Optimization

Pay only for actual usage, avoiding year-round fixed costs and enhancing investment efficiency.

Consistent Quality

All calls follow standardized scripts with a professional tone, ensuring a positive customer experience and reinforcing brand image.

Transparent Efficiency

Monitor call volumes, connection rates, and confirmation rates in real time, enabling easy evaluation and campaign optimization.

Regulatory Compliance

Implemented in accordance with data and calling regulations, minimizing risks and safeguarding brand reputation.

DỊCH VỤ THUÊ NGOÀI TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ

Tối ưu hoá nhân sự - Tối đa hoá lợi nhuận

RECRUITMENT PROCESS OUTSOURCING (RPO) SERVICE

Workforce Optimization – Maximizing Profitability



Dịch vụ Thuê ngoài Tuyển dụng Nhân sự của MP Transformation giúp doanh nghiệp tối ưu thời gian, nguồn lực và chi phí với quy trình chuyên nghiệp, minh bạch. Chúng tôi đồng hành đáp ứng mọi yêu cầu tuyển dụng, đồng thời cam kết bảo mật tuyệt đối thông tin doanh nghiệp.

MP Transformation's Recruitment Process Outsourcing (RPO) Service helps enterprises optimize time, resources, and costs through a professional and transparent process. We support all recruitment needs while ensuring absolute confidentiality of corporate information.





LỢI ÍCH CỦA DỊCH VỤ

Service Benefits

Tiết kiệm thời gian và chi phí
Cắt giảm chi phí quảng bá, lọc hồ sơ và phỏng vấn nhờ quy trình tối ưu. Doanh nghiệp chỉ tập trung vào khâu ra quyết định cuối cùng.

Time and Cost Savings
Reduce expenses on advertising, resume screening, and interviews through an optimized process. Enterprises can focus solely on making the final hiring decisions.

Đáp ứng nhu cầu đa dạng và linh hoạt
Từ tuyển số lượng lớn mùa vụ đến vị trí chuyên môn cao, chúng tôi đều có phương án phù hợp, giúp doanh nghiệp chủ động mọi giai đoạn.

Flexible and Diverse Recruitment
From large-scale seasonal hiring to specialized positions, we provide tailored solutions, enabling enterprises to manage every stage proactively.

Nâng cao chất lượng tuyển chọn
Ứng viên được sàng lọc qua nhiều vòng và công cụ đánh giá chuyên nghiệp, tăng tỷ lệ tìm đúng người phù hợp với văn hoá và yêu cầu công việc.

Enhanced Selection Quality
Candidates are screened through multiple rounds and professional assessment tools, increasing the likelihood of finding individuals who fit both the company culture and job requirements.

Quy trình minh bạch và chuyên nghiệp
Từng bước tuyển dụng được quản lý chặt chẽ, có báo cáo rõ ràng để doanh nghiệp dễ dàng theo dõi tiến độ và kết quả.

Transparent and Professional Process
Every step of recruitment is carefully managed, with clear reporting to enable enterprises to easily track progress and outcomes.

Giảm rủi ro pháp lý và quản trị
MPT đảm bảo tuân thủ quy định lao động, hợp đồng và chính sách, giúp doanh nghiệp yên tâm không lo sai sót hay tranh chấp.

Reduced Legal and Administrative Risks
MP Transformation ensures compliance with labor regulations, contracts, and policies, giving enterprises peace of mind without concerns over errors or disputes.

Bảo mật tuyệt đối thông tin
Dữ liệu ứng viên và thông tin nội bộ doanh nghiệp được quản lý nghiêm ngặt, an toàn trong toàn bộ quá trình hợp tác.

Absolute Information Security
Candidate data and internal corporate information are strictly managed and safeguarded throughout the entire collaboration process.

DỊCH VỤ QUẢN LÝ NHÂN SỰ & PAYROLL

Giải pháp thuê ngoài linh hoạt giúp doanh nghiệp tối ưu đến 30% chi phí vận hành

HUMAN RESOURCES & PAYROLL MANAGEMENT SERVICE

Flexible Outsourcing Solution Helping Enterprises Reduce Operational Costs by Up to 30%



Với dịch vụ Quản lý Nhân sự & Payroll của MPT, doanh nghiệp có thể đơn giản hóa toàn bộ quy trình quản lý hồ sơ, chấm công, tính lương và phúc lợi, đồng thời đảm bảo tính chính xác – tuân thủ. Qua đó, doanh nghiệp dễ dàng tối ưu nguồn lực nội bộ và tập trung phát triển hoạt động kinh doanh cốt lõi

MPT's Human Resources & Payroll Management Service enables enterprises to streamline the entire process of personnel records management, timekeeping, payroll, and benefits administration, while ensuring accuracy and compliance. This allows organizations to optimize internal resources and focus on core business development.





LỢI ÍCH CỦA DỊCH VỤ

Service Benefits

Tuân thủ pháp luật tuyệt đối
Mọi quy trình về lương, bảo hiểm, thuế TNCN đều được xử lý chuẩn xác, đúng hạn và minh bạch theo quy định mới nhất.

Full Legal Compliance
All processes related to payroll, insurance, and personal income tax are handled accurately, on time, and transparently in accordance with the latest regulations.

Đảm bảo tài chính & sự hài lòng của nhân viên
Tiền lương, bảo hiểm và thuế được quản lý chặt chẽ, tránh nợ đọng hay chậm trễ, củng cố niềm tin của người lao động.

Financial Security & Employee Satisfaction
Payroll, insurance, and taxes are meticulously managed to prevent arrears or delays, reinforcing employee trust and confidence.

Tiết kiệm thời gian & chi phí vận hành
Doanh nghiệp cắt giảm tới 30% chi phí nhân sự nội bộ, đồng thời dành trọn nguồn lực cho hoạt động kinh doanh cốt lõi.

Time & Operational Cost Savings
Enterprises can reduce internal HR expenses by up to 30% while fully allocating resources to core business activities.

Đơn giản hóa thủ tục hành chính
MPT thay mặt doanh nghiệp làm việc với cơ quan chức năng, giảm thiểu rủi ro giải trình và xử phạt không đáng có.

Simplified Administrative Procedures
MPT acts on behalf of enterprises in dealings with regulatory authorities, minimizing the risk of audits and unwarranted penalties.

Đơn giản hóa thủ tục hành chính
MPT thay mặt doanh nghiệp làm việc với cơ quan chức năng, giảm thiểu rủi ro giải trình và xử phạt không đáng có.

Simplified Administrative Procedures
MPT acts on behalf of enterprises in dealings with regulatory authorities, minimizing the risk of audits and unwarranted penalties.

Tại sao nên sử dụng giải pháp, dịch vụ của MP Transformation?

Why Choose MP Transformation's Solutions and Services?

TUÂN THỦ CÁC TIÊU CHUẨN QUỐC TẾ

Các giải pháp công nghệ của MP Transformation đáp ứng và tuân thủ các tiêu chuẩn cao nhất về hạ tầng và bảo mật, nhằm đảm bảo an toàn thông tin khi khách hàng chuyển đổi số.

COMPLIANCE WITH INTERNATIONAL STANDARDS

MP Transformation's technology solutions meet and comply with the highest standards for infrastructure and security, ensuring information safety during digital transformation.

CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG CHUYÊN BIỆT

Với hơn 20 năm kinh nghiệm, MP Transformation sẽ tư vấn chiến lược phù hợp với từng lĩnh vực, hoạt động và quy mô của các doanh nghiệp.

PROFESSIONAL CUSTOMER SERVICE

With over 20 years of experience, MP Transformation provides tailored strategic consulting for each industry, operation, and business scale.

DỊCH VỤ TÍCH HỢP TRỌN GÓI

Với mô hình One-Stop-Shop, MP Transformation cung cấp đa dạng các giải pháp, từ giải pháp hãng đến các giải pháp trong nước, để đáp ứng nhu cầu và nâng cao năng lực cạnh tranh của các công ty.

COMPREHENSIVE INTEGRATED SERVICES

With a One-Stop-Shop model, MP Transformation offers a wide range of solutions, from branded to domestic solutions, to meet needs and enhance companies' competitiveness.

ĐỘI NGŨ HỖ TRỢ TẬN TÂM

MP Transformation có đội ngũ kỹ thuật giàu kinh nghiệm để hỗ trợ 24/07 và đồng hành cùng khách hàng trong suốt quá trình sử dụng sản phẩm.

DEDICATED SUPPORT TEAM

MP Transformation has an experienced technical team to provide 24/7 support and accompany customers throughout the product usage process.

GIẢI THƯỞNG & CHỨNG NHẬN

Awards and Certifications

SAO KHUÊ AWARD 2023

TOP 100 VIETNAM'S PRESTIGIOUS BRANDS

TOP 40 IT ENTERPRISES

1ST PLACE HACKATHON AI CHALLENGE

CHAMPION OF AI4VN 2019 WITH THE PRODUCT VOICEBOT

1ST PLACE IN TEXT TO SPEECH TECHNOLOGY AT VLSP 2020, 2021

2ND PLACE IN SPEECH TO TEXT TECHNOLOGY AT VLSP 2020, 2021

1ST PLACE IN VOICE BIOMETRICS TECHNOLOGY AT VLSP 2021, 2022

2ND PLACE ACM/ICPC ASIA REGIONAL 2015

ISO 9001
ISO 27001

CISCO CERTIFIED CCIE Routing & Switching

ORACLE Certified Associate

Microsoft CERTIFIED Professional

aws certified Solutions Architect ASSOCIATE

CISCO CERTIFIED CCDA

CISCO CERTIFIED CCNA ROUTING & SWITCHING

CISCO CERTIFIED CCNA SECURITY

CISCO CERTIFIED CCNP SERVICE PROVIDER

CISCO CERTIFIED CCNP VOICE

HÌNH ẢNH CÔNG TY

Our Images

TRANING/*ĐÀO TẠO*








COMPANY ACTIVITIES/*HOẠT ĐỘNG CÔNG TY*









VOLUNTEER/*THIỆN NGUYỆN*













Trụ sở chính

Tầng 10 tòa Sudico, Đường Mễ Trì,
Phường Từ Liêm, Hà Nội

Headquarters

10th Floor, SUDICO Building, Me Tri Street,
Tu Liem Ward, Hanoi

Liên hệ/*Contact*

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