

# NHÀ CUNG CẤP GIẢI PHÁP

TOÀN DIỆN ĐẦU TIÊN VÀ DUY NHẤT TẠI VIỆT NAM

THE FIRST AND ONLY COMPREHENSIVE CONTACT CENTER  
SOLUTION PROVIDER IN VIETNAM

## CONTACT CENTER

**CON NGƯỜI**  
HUMAN

**CÔNG NGHỆ**  
TECHNOLOGY

**GIẢI PHÁP**  
SOLUTION





**CÔNG TY CỔ PHẦN  
MINH PHÚC TRANSFORMATION  
(MP TRANSFORMATION)**

MINH PHUC TRANSFORMATION  
JOINT STOCK COMPANY

MPT 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**.

*MPT is the first and only company in Vietnam offering comprehensive **Contact Center** solutions, providing everything from personnel, systems, to **AI-based call center** solutions.*

Sau hơn **24 năm** thành lập, **MP Transformation** đã không ngừng phát triển về quy mô lẫn chất lượng dịch vụ, phục vụ hơn **500+ doanh nghiệp** trong và ngoài nước. 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**.

*After more than **24 years of establishment**, **MP Transformation** has continuously grown in both scale and service quality, serving **over 500 businesses** domestically and internationally. Currently, **MP Transformation** is **one of the six subsidiaries** of **MP Group**, benefiting from a network of partners across **Vietnam, the United States, and Japan**.*

**24+**

Năm kinh nghiệm  
Years of Experience

**2500+**

Nhân viên  
Employees

**500+**

Dự án  
Projects Completed

**54 triệu**

Cuộc gọi  
Calls Handled

**1000+**

Bàn CSKH  
Customer Service Desks

## HỆ SINH THÁI GIẢI PHÁP & DỊCH VỤ

ECOSYSTEM OF SOLUTIONS & SERVICES

### OMICX - PHẦN MỀM TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG ĐA KÊNH HỢP NHẤT

OMICX - INTEGRATED MULTI-CHANNEL CUSTOMER EXPERIENCE SOFTWARE

Giải pháp tiên phong ứng dụng AI cho tổng đài, với 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.

*A pioneering solution that applies AI to contact centers, featuring the Agent Assist virtual assistant that accompanies and supports agents, helping them resolve customer issues faster and more accurately.*

- Đồng bộ tương tác đa kênh trên một giao diện duy nhất  
*Synchronize multi-channel interactions on a single interface*
- Công nghệ Agent Assist thông minh, hỗ trợ tổng đài viên  
*Smart Agent Assist technology, supporting call center agents*
- Báo cáo trực quan, quản lý hiệu quả trên số liệu  
*Visual reporting, effective management on data*
- Tích hợp dễ dàng với hệ thống sẵn có của doanh nghiệp  
*Easy integration with existing business systems*



90% Tối ưu chi phí  
Cost Optimization

70% Tiết kiệm thời gian  
Time Savings

40% Tăng trưởng hiệu suất  
Performance Growth

Transcript nội dung cuộc gọi  
Call Transcript

Tùy biến nội dung  
AI rewrite

Truy vấn, giải đáp thông tin  
Query and Information Retrieval

Phiên dịch tự động  
Automatic Translation

Tổng hợp ghi chú tự động  
Automatic Note Summarization

Tự động tạo công việc Follow-up  
Automatic Follow-up Task Creation

## OMIBOT - TRỢ LÝ ẢO TỔNG ĐÀI

### VIRTUAL ASSISTANT FOR CONTACT CENTER

Doanh nghiệp tự động hóa hàng ngàn cuộc gọi bằng trợ lý ảo AI với ngôn ngữ tự nhiên

AI Callbot giúp doanh nghiệp tự động hóa hàng ngàn cuộc gọi với ngôn ngữ tự nhiên



Tốc độ phản  
hồi nhanh  
Fast response  
speed



Giọng nói  
tự nhiên  
Natural voice



Tương tác  
thông minh  
Intelligent  
interaction



Phản hồi  
cá nhân hóa  
Personalized  
responses



Hiệu suất  
không giới hạn  
Unlimited  
performance



Nền tảng  
No-code  
No-code  
platform

> 2000 Cuộc gọi đồng thời  
Concurrent calls

97%

Độ chính xác cao  
High accuracy

50%

Tiết kiệm chi phí  
Cost savings

## ĐỊNH HÌNH DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG THẾ HỆ MỚI

### SHAPING THE NEXT GENERATION OF 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

- Optimize operational and workforce costs
- Automate business processes with consistent service quality
- Seamlessly scale operations with virtually unlimited handling capacity
- Minimize data security risks
- Reduce workload for agents, enabling them to focus on high-value, specialized tasks

#### 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 Customers

- Enhance customer experience with zero wait time and 24/7 availability
- Deliver personalized support through data-driven customer insights

# OMIQC - TRỢ LÝ AI GIÁM SÁT TỔNG ĐÀI THÔNG MINH

## OMIQC - AI-POWERED INTELLIGENT CONTACT CENTER QUALITY ASSISTANT

Tự động phân tích, đánh giá 100% cuộc gọi. Giảm 70% thời gian xử lý, tăng 45% độ hài lòng của khách hàng, X3 năng suất mà không cần mở rộng nhân sự.

Automatically analyze and evaluate 100% of calls. Reduce processing time by 70%, increase customer satisfaction by 45%, and boost productivity by 3x—without expanding headcount.

### Tiết kiệm 70% chi phí QC

Nhờ tự động phân tích 100% cuộc gọi, thay thế hầu hết công việc thủ công.

### Save up to 70% of QC Costs

Leverage full-call automation to replace most manual quality control efforts.

### Đo lường và cải thiện mức độ hài lòng của khách hàng – CAST

Giảm thời gian xử lý trung bình (AHT). Tăng tỷ lệ giải quyết ngay từ lần đầu tiên (FCR). Tối ưu hiệu suất nhân sự (FTE)

### Measure & Improve Customer Satisfaction (CAST)

Reduce Average Handling Time (AHT), increase First Call Resolution (FCR), and optimize workforce efficiency (FTE).

### Chuẩn hóa tiêu chí đánh giá với AI

Đảm bảo tính công bằng, khách quan và đồng nhất giữa tất cả agent.

### Standardize Evaluation Criteria with AI

Ensure fairness, objectivity, and consistency across all agents.

### Cảnh báo & phản hồi ngay sau cuộc gọi

Hỗ trợ trưởng nhóm can thiệp tức thời để nâng cao chất lượng dịch vụ, giảm rủi ro pháp lý và tăng uy tín

### Instant Alerts & Post-Call Feedback

Enable supervisors to take immediate action, improving service quality, minimizing legal risks, and strengthening brand credibility.

### Báo cáo realtime & phân tích chuyên sâu

Giúp doanh nghiệp nhìn thấy vấn đề lặp lại, xu hướng chung và cơ hội cải thiện.

### Real-Time Reporting & Advanced Analytics

Provide full visibility into recurring issues, trends, and optimization opportunities.

## TÍNH NĂNG & CÔNG NGHỆ OMIQC

### OMIQC FEATURES & TECHNOLOGY

Nhận diện và chuyển đổi giọng nói chính xác  
Accurate Speech Recognition & Transcription

Phân tích, đánh giá cuộc gọi theo nhiều tiêu chí với độ chính xác đến 95%  
Multi-criteria Call Analysis with up to 95% accuracy

Tích hợp và triển khai linh hoạt  
Flexible Integration & Deployment

Độ tùy biến cao theo nhu cầu doanh nghiệp  
Highly Customizable to Business Needs



# MPT BPAAS - GIẢI PHÁP VẬN HÀNH QUY TRÌNH CAM KẾT ĐẦU RA (SLA/KPI)

## MPT BPAAS – OUTCOME-DRIVEN PROCESS OPERATIONS WITH SLA/KPI COMMITMENT

BPaaS là mô hình giúp doanh nghiệp "mua kết quả vận hành" trọn gói. MPT kết hợp 24 năm kinh nghiệm BPO và AI contact center để trực tiếp gánh vác rủi ro, tối ưu chi phí và cam kết chỉ số đầu ra cho khách hàng.

BPaaS (Business Process as a Service) is a model that enables businesses to purchase end-to-end operational outcomes. By combining 24 years of BPO expertise with an advanced AI-powered Contact Center ecosystem, MPT takes full ownership of operational risks, optimizes costs, and guarantees performance outcomes through committed SLA/KPIs.

### LỢI ÍCH NỔI BẬT

- Cam kết kết quả (SLA/KPI)**  
Trả phí theo hiệu quả thực tế thay vì đếm đầu người, giúp doanh nghiệp làm chủ hoàn toàn bài toán tối ưu ROI.
- Thử nghiệm thần tốc**  
Bê phòng để doanh nghiệp vận hành ngay các mô hình kinh doanh mới mà không phải gánh rủi ro tự xây hệ thống.
- Tối ưu đầu tư (Zero CAPEX)**  
Thụ hưởng trọn vẹn hệ sinh thái công nghệ tiên tiến mà không cần đổ ngân sách lớn vào hạ tầng phần mềm đắt đỏ.
- Giải phóng nguồn lực**  
Xóa bỏ vòng lặp tuyển dụng và đào tạo, giúp ban lãnh đạo toàn tâm tập trung vào chiến lược tăng trưởng cốt lõi.
- Mở rộng linh hoạt (Scale-up)**  
Sở hữu độ đàn hồi cao, dễ dàng tăng/giảm quy mô xử lý tức thì theo mùa cao điểm mà không làm gián đoạn dịch vụ.
- Bảo mật & Tuân thủ**  
Kế thừa chuẩn mực quản trị rủi ro 24 năm kinh nghiệm, đảm bảo an toàn dữ liệu tuyệt đối và đáp ứng mọi tiêu chuẩn pháp lý khắt khe.

### KEY BENEFITS

- Outcome Commitment (SLA/KPI-Driven)**  
Pay for actual performance instead of headcount. Gain full control over ROI with clearly defined and guaranteed output metrics.
- Rapid Experimentation**  
A powerful launchpad for deploying new business models and campaigns without the risks and costs of building systems from scratch.
- Investment Optimization (Zero CAPEX)**  
Leverage a fully developed, state-of-the-art technology ecosystem without heavy upfront investment in costly infrastructure.
- Resource Liberation**  
Eliminate the cycle of recruitment and training, enabling leadership teams to focus entirely on core growth strategies.
- Flexible Scalability (On-Demand Scale-Up)**  
Dynamically scale operations up or down to meet peak demand without service disruption.
- Security & Compliance**  
Built on 24 years of BPO risk management expertise, ensuring maximum data security and full compliance with stringent regulatory standards.

### CÁC NHÓM QUY TRÌNH TIÊU BIỂU

- Chăm sóc khách hàng đa kênh (Inbound)
- Telesales & Telesurvey (Outbound)
- Thẩm định hồ sơ & eKYC
- Nhắc phí & Thu hồi nợ (Tele-collection)
- Xử lý dữ liệu & Hậu kiểm (Back-office)

### TYPICAL PROCESS GROUPS

- Omnichannel Customer Service (Inbound)
- Telesales & Telesurvey (Outbound)
- Application Processing & eKYC
- Payment Reminder & Debt Collection (Tele-collection)
- Data Processing & Back-office Operations

## GIẢI PHÁP VẬN HÀNH CONTACT CENTER TOÀN DIỆN

### COMPREHENSIVE CONTACT CENTER OPERATIONS SOLUTION

#### XÂY DỰNG VÀ VẬN HÀNH QUY TRÌNH HỆ THỐNG

##### System Process Development and Operations

Xây dựng và triển khai quy trình vận hành tối ưu, đảm bảo mọi hoạt động của Contact Center được kiểm soát chặt chẽ, nhất quán, và đạt hiệu quả cao nhất.

Build and implement optimized operational processes to ensure that all activities of the Contact Center are strictly controlled, consistent, and achieve the highest effectiveness.

#### TUYỂN DỤNG, ĐÀO TẠO NHÂN SỰ

##### Recruitment and Training of Personnel

Tuyển dụng và đào tạo đội ngũ tổng đài viên chuyên nghiệp, chuyên môn cao, linh hoạt xử lý mọi tình huống; Tuyển dụng, đào tạo nhân sự chất lượng cao; Thuê ngoài nhân sự CSKH, Telesales

Recruit and train a professional, highly skilled team of agents who are flexible in handling all situations. Recruitment and training of high-quality personnel Outsourcing Customer Service and Telesales personnel

**100%** Chuẩn hóa quy trình vận hành  
Standardized Operational Processes

**100%** Đáp ứng yêu cầu về số lượng và chất lượng đội ngũ  
Meet the requirements for team quantity and quality

**60%** Tiết kiệm chi phí xây dựng, vận hành hệ thống  
Cost savings in system construction and operations

**50%** Cải thiện chất lượng dịch vụ khách hàng  
Improvement in customer service quality

# DỊCH VỤ/GIẢI PHÁP TỔNG ĐÀI

## CALL CENTER SERVICES/SOLUTIONS

### Dịch vụ SMS & Voice Brandname

SMS & Voice Brandname Service

Tin nhắn và cuộc gọi thương hiệu giúp tăng độ tin cậy, doanh nghiệp tiếp cận khách hàng hiệu quả hơn, tiết kiệm chi phí marketing, thúc đẩy doanh số.

*Brand name messages and calls help increase reliability, allowing businesses to reach customers more effectively, save marketing costs, and boost sales.*

### Giải pháp quản lý hệ thống đầu số

Call in/out thông minh OmiHub  
OmiHub – Intelligent Call In/Out Number Management Solution

Giải pháp toàn diện giúp tối ưu hóa quy trình liên lạc, tổng đài ảo thay thế tổng đài truyền thống, chuẩn hóa quy trình quản lý hệ thống cuộc gọi, nâng tỷ lệ kết nối thành công đến khách hàng, tối ưu chi phí, phù hợp với mọi quy mô doanh nghiệp.

*A comprehensive solution that optimizes communication processes, replacing traditional switchboards with a cloud-based system. It standardizes call management workflows, increases successful connection rates with customers, reduces costs, and is suitable for businesses of all sizes.*

## 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  
*Increase in customer connection rate*

## 25%

Tăng chỉ số hài lòng của khách hàng  
*Improvement in customer satisfaction score*

## TẠI SAO NÊN SỬ DỤNG GIẢI PHÁP/DỊCH VỤ CỦA MP TRANSFORMATION?

### WHY CHOOSE MP TRANSFORMATION'S SOLUTIONS & SERVICES?

#### 24+ năm cung cấp giải pháp Contact Center toàn diện

24+ Years of Experience in Comprehensive Contact Center Solutions

Đáp ứng được toàn diện 3 yếu tố: nhân sự, hệ thống, giải pháp tổng đài ứng dụng AI.  
*Fully covering all three key components: human resources, systems, and AI-powered contact center solutions.*

#### Tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế

Compliance with International Standards

Đáp ứng và tuân thủ các tiêu chuẩn cao nhất về hạ tầng và bảo mật thông tin.  
*Adheres to the highest standards in infrastructure and data security.*

#### Chăm sóc khách hàng chuyên biệt

Specialized Customer Care

Tư vấn chiến lược phù hợp với từng lĩnh vực, hoạt động và quy mô của các DN.  
*Strategic consulting tailored to each industry, business model, and company size.*

#### Dịch vụ tích hợp trọn gói

All-in-One Integrated Services

Mô hình One-Stop-Shop cung cấp đa dạng các dịch vụ, giải pháp, đáp ứng nhu cầu toàn diện và nâng cao năng lực cạnh tranh của các công ty.

*A One-Stop-Shop model offering a wide range of services and solutions to meet comprehensive needs and enhance business competitiveness.*

#### Đội ngũ hỗ trợ tận tâm

Dedicated Support Team

Chuyên gia công nghệ, kỹ thuật giàu kinh nghiệm, hỗ trợ 24/7, đồng hành cùng khách hàng trong suốt quá trình sử dụng sản phẩm.

*Experienced technology and technical experts providing 24/7 support, accompanying clients throughout their product journey.*



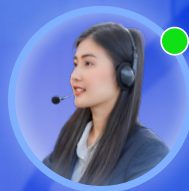


TRỢ LÝ ẢO TỔNG ĐÀI

# OmiBot



AI CONTACT CENTER



# omiCX

TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG  
ĐA KÊNH HỢP NHẤT

## GIẢI THƯỞNG AWARDS



TOP 100  
VIETNAM'S  
PRESTIGIOUS  
BRANDS

TOP 40  
IT ENTERPRISES

HACKATHON AI  
CHALLENGE

ISO 9001  
ISO 27001

ORACLE  
Certified Associate

Microsoft  
CERTIFIED  
Professional

VLSP

ACM/ICPC  
ASIA REGIONAL

AI4VN

## KHÁCH HÀNG CUSTOMER

Ô tô - Vận tải Chính phủ

Bảo hiểm

Chứng khoán

Y tế - Dược

Viễn thông

Giáo dục

Ngân hàng  
Tài chính

Tiêu dùng  
& Điện tử

Truyền hình  
& giải trí

Transportation Government

Insurance

Securities

Healthcare  
- Medicine

Telecom

Education

Banking  
Finance

Consumer  
Electronic

TV &  
Entertainment



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



Trụ sở chính

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

Head office

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

Contact

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