



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



Telecom



Solutions



HR



BPO



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.....	10
Trụ sở và chi nhánh.....	11
Đối tác & khách hàng.....	12
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
• Webex Contact Center – Giải pháp tổng đài Cloud của Cisco.....	25
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG THƯƠNG HIỆU 27	
• Dịch vụ Voice brandname.....	28
• Dịch vụ Zalo Notification Service (ZNS).....	30
• Dịch vụ Mobile SIP Trunk.....	32
GIẢI PHÁP NHÂN SỰ TOÀN DIỆN CHO DOANH NGHIỆP 34	
• BPaaS - Giải pháp vận hành quy trình cam kết đầu ra (SLA/KPI).....	35
• Dịch vụ thuê ngoài nhân sự chăm sóc khách hàng.....	38
• Dịch vụ thuê ngoài nhân sự telesales.....	40
• Dịch vụ Thuê ngoài Tuyển dụng Nhân sự.....	42
• Dịch vụ Quản lý Nhân sự & Payroll.....	44
Tại sao nên sử dụng dịch vụ của MP Transformation.....	46
Giải thưởng và chứng nhận.....	47
Hình ảnh hoạt động.....	48

TABLE OF CONTENTS

About Us	05
Company Milestones	08
Mission, Vision & Core Values	10
Headquarter & Branch Offices	11
Partners & Customers	12
Ecosystem of Services and Solutions	13
AI-POWERED TELESALLES & CUSTOMER CARE SOLUTION 15	
• Ai Contact Center OmiCX	16
Virtual Call Center Assistant OmiBot	19
OmiQC Call Quality Analysis AI Solution	22
Webex Contact Center – Cisco’s Cloud-based Contact Center Solution	25
BRANDED TELECOMMUNICATIONS SERVICE 27	
• Voice Brandname Service	28
Zalo Notification Service (ZNS)	30
Mobile SIP Trunk Service	32
COMPREHENSIVE HUMAN RESOURCES SOLUTION FOR ENTERPRISES 34	
• BPaaS – Outcome-Driven Process Operations with SLA/KPI Commitment	35
Outsourced Customer Service Personnel Service	38
Telesales Workforce Outsourcing Service	40
Recruitment Process Outsourcing (RPO) Service	42
Human Resources & Payroll Management Service	44
Why Choose MP Transformation’s Solutions and Services?	46
Awards and Certifications	47
Our images	48

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.

● Phần mềm và Giải pháp

Software and Solutions



● Dịch vụ quản lý CNTT

IT Management Services



● Các thiết bị tổng đài

Call Center Equipment



● Thuê ngoài nhân viên tổng đài

Outsourced Call Center Staff

● Các dịch vụ nhân sự khác

Other HR Services



Sau hơn 24 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 Mỹ Tri, Phường Từ Liêm, Hà Nội, Việt Nam

Tổng giám đốc : Ông Nguyễn Việt Trung

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 24 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 : Mr. Nguyen Viet 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, Hanoi

LỊCH SỬ HÌNH THÀNH

2002

MP Transformation được thành lập với 5 nhân viên

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

2006

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

2012

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

2015

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

2018

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

2019

Trở thành đối tác chiến lược của Genesys

2022

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

2023

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

2024

Hoàn thiện hệ sinh thái AI Contact Center
OmiBot vào Top 5 AI Awards 2024
OmiCX lọt Top 14 giải pháp Đổi mới sáng tạo lĩnh vực AI tại VIC 2024

2025

Ra mắt nền tảng hợp nhất khách hàng đa kênh OmiQC
Hoàn tất hệ thống công cụ hỗ trợ lĩnh vực Contact Center của MPT

2026

Ra mắt mô hình BPaaS - Tiên phong giải pháp vận hành Contact Center cam kết đầu ra (SLA/KPI)

COMPANY MILESTONE

- 2002**
MP Transformation was first founded with 5 employees
- 2004**
Outsourced 300 customer service agents to the 3 biggest telecommunication companies in Vietnam
Became the exclusive distributor of CIC Call Center solution
- 2006**
Established 3 branch offices across Vietnam & 1 call center in Philippines
- 2012**
Founded MP Japan, based in Tokyo to provide non-voice BPO services
- 2015**
Developed MPCC and MP CRM Contact Center solutions
- 2018**
Separated business units into independent companies: MP BPO, MPS, MPHR
- 2019**
Partnered with Genesys, one of our global strategic partners.
- 2022**
Developed multi-channel Contact Center solutions: OmiCX, OmiQA
- 2023**
Expanded the "Omi" ecosystem with OmiBOT
Established an office branch in Can Tho
- 2024**
Complete the AI Contact Center ecosystem
OmiBot in the Top 5 AI Awards 2024
OmiCX in the Top 14 AI Innovation Solutions at VIC 2024
- 2025**
Launch of the OmiQC multi-channel customer unification platform
Completing the MPT Contact Center support tool system
- 2026**
Launching BPaaS – A Pioneering Model for Contact Center Operations with Guaranteed SLA/KPI Performance

SỨ MỆNH, TẦM NHÌN & GIÁ TRỊ CỐT LÕI

MISSION AND 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

Đổi mới	<i>Innovation</i>
Chính trực	<i>Probity</i>
Trách nhiệm	<i>Responsibility</i>
Kết quả	<i>Results</i>
Tôn trọng	<i>Respect</i>

GIA TRỊ CỐT LÕI
CORE VALUES

TẦM NHÌN
VISION



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 Mỹ 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

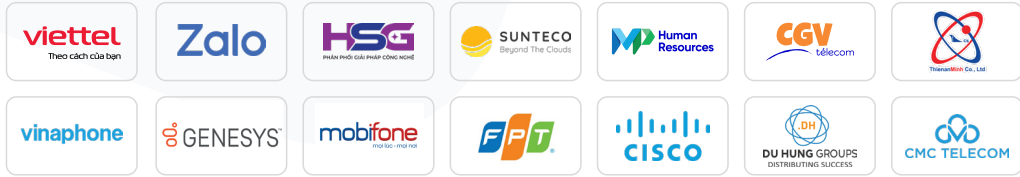
Số 36-38A Trần Văn Dư, Phường Tân Bình, TP HCM
Nhân sự: 550+

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



ĐỐI TÁC

Partners



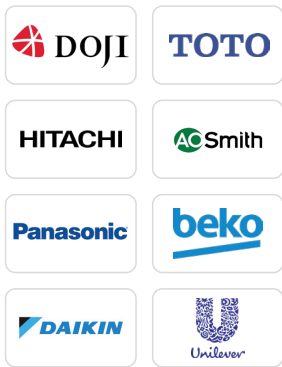
KHÁCH HÀNG

Customers

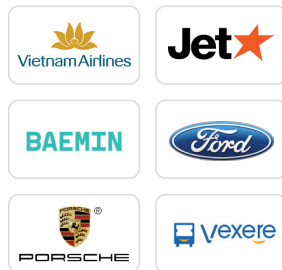
TV & Entertainment
Truyền hình & giải trí



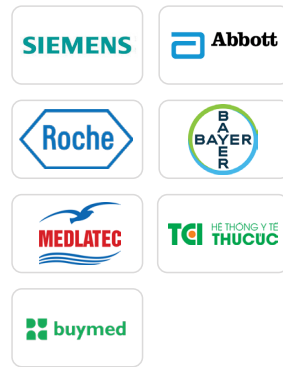
Consumer - Electronic
Tiêu dùng & Điện tử



Trapotation
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

Thuê ngoài Telesale & CSKH
Giải pháp BPaas
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 Healthcare
Medicine Transportation Electronic
Consumer

PRODUCT

Zalo Notification Service OmiCX Telesales & Customer Service Outsourcing
Voice Brandname OmiBot BPaaS Solution
Mobile Siptrunk OmiQC Payroll service
MP CCC Webex Contact Center 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.



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.



Tùy 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

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.*

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

- *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

Đễ 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 ồn.

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.

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

MP TRANSFORMATION

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.

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



Dịch 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

Transactional ZNS

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



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

Customer Care ZNS

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



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

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 Viettel, 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.

Cost Optimization

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

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.

Enhanced Operational Efficiency

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

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.

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

03

GIẢI PHÁP NHÂN SỰ TOÀN DIỆN CHO DOANH NGHIỆP

*COMPREHENSIVE HUMAN RESOURCES
SOLUTION FOR ENTERPRISES*

MP TRANSFORMATION

BPAAS

Giải pháp vận hành quy trình cam kết đầu ra (SLA/KPI)

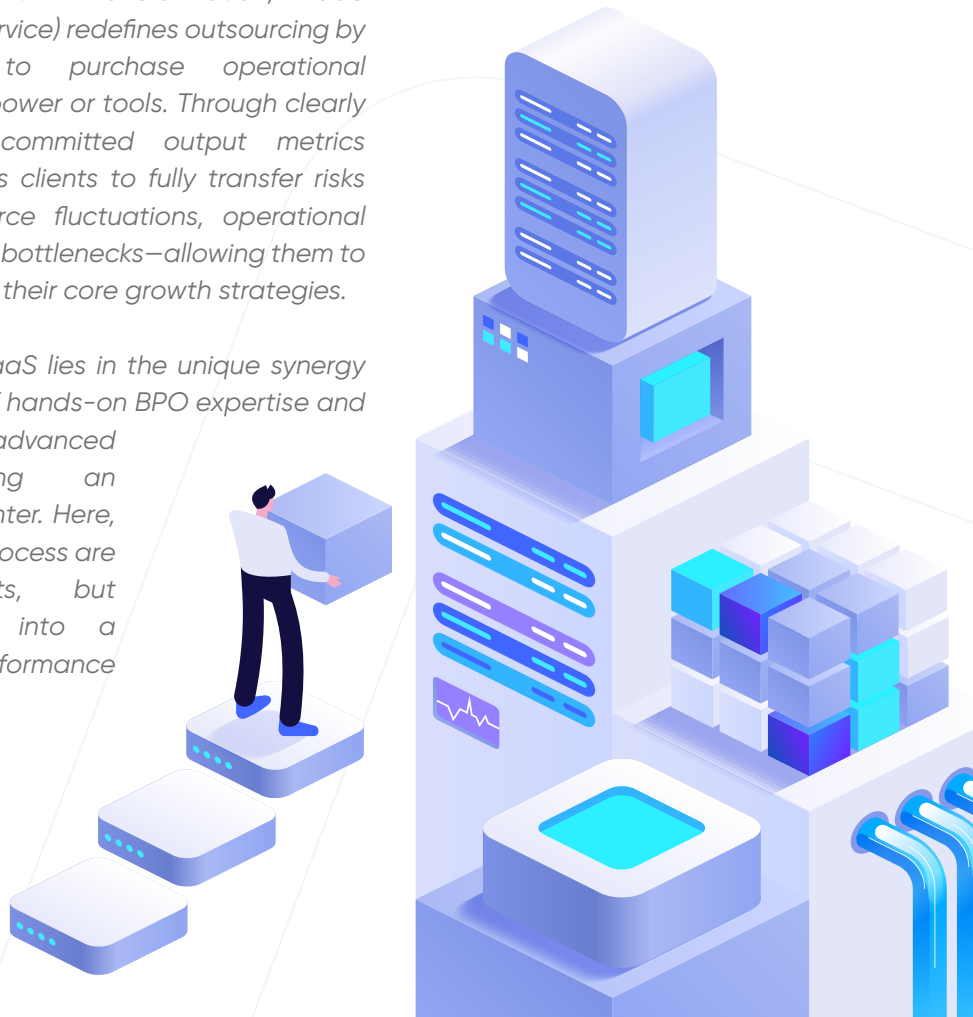
Outcome-Driven Process Operations with SLA/KPI Commitment

Chấm dứt kỷ nguyên trả phí theo số lượng nhân sự hay đầu tư những nền tảng công nghệ đắt đỏ nhưng thiếu người vận hành. BPaaS (Business Process as a Service) tại MP Transformation định nghĩa lại hoàn toàn khái niệm thuê ngoài: Doanh nghiệp "mua kết quả vận hành" thay vì thuê nhân sự hay công cụ. Bằng việc thiết lập và cam kết chặt chẽ các chỉ số đầu ra, MPT giúp khách hàng chuyển giao trọn vẹn mọi rủi ro về biến động nhân sự, hao phí quản trị hay điểm nghẽn hệ thống để an tâm tập trung vào chiến lược tăng trưởng cốt lõi.

Lỗi sức mạnh của BPaaS đến từ sự cộng hưởng độc bản giữa bề dày 24 năm thực chiến trong ngành BPO và hệ sinh thái công nghệ tiên tiến (AI contact center). Tại đây, Công nghệ – Con người – Quy trình không hoạt động rời rạc mà được gắn kết chặt chẽ thành một bộ máy vận hành hoàn chỉnh.

End the era of paying for headcount or investing in costly technology platforms without the right operational capabilities. At MP Transformation, BPaaS (Business Process as a Service) redefines outsourcing by enabling businesses to purchase operational outcomes—not just manpower or tools. Through clearly defined and strictly committed output metrics (SLA/KPI), MPT empowers clients to fully transfer risks associated with workforce fluctuations, operational inefficiencies, and system bottlenecks—allowing them to focus with confidence on their core growth strategies.

The core strength of BPaaS lies in the unique synergy between over 24 years of hands-on BPO expertise and a robust ecosystem of advanced technologies, including an AI-powered Contact Center. Here, Technology – People – Process are not siloed elements, but seamlessly integrated into a unified, high-performance operational engine.



LỢI ÍCH CỦA GIẢI PHÁP

Key Benefits of the BPaaS Solution

★ Cam kết kết quả đầu ra (SLA/KPI)

Chuyển đổi từ mô hình trả phí thời gian sang trả phí theo hiệu quả thực tế. MPT trực tiếp gánh vác rủi ro vận hành và cam kết chặt chẽ các chỉ số đầu ra, giúp doanh nghiệp làm chủ bài toán ROI.

★ Tối ưu chi phí đầu tư (Zero CAPEX)

Không cần đổ ngân sách lớn vào hạ tầng phần mềm đắt đỏ, doanh nghiệp được thụ hưởng và ứng dụng ngay hệ sinh thái công nghệ Contact Center tiên tiến nhất đã được MPT tối ưu sẵn.

★ Mở rộng quy mô linh hoạt (Scale-up)

Hệ thống dễ dàng điều chỉnh, mở rộng hoặc thu hẹp quy mô tức thì để đón sóng tăng trưởng mùa cao điểm mà không làm "vỡ trận" hay gián đoạn dịch vụ.

★ Thử nghiệm thần tốc mô hình mới

Phá bỏ rào cản chi phí và nỗi lo rủi ro khi chuyển đổi số. BPaaS là "bệ phóng" hoàn hảo giúp doanh nghiệp thử nghiệm nhanh chóng các mô hình kinh doanh, chiến dịch mới với sự vận hành chuyên nghiệp mà không cần tự xây dựng hệ thống từ con số 0.

★ Giải phóng gánh nặng nguồn lực

Chấm dứt vòng lặp luẩn quẩn của việc tuyển dụng, đào tạo và xử lý biến động nhân sự, giải phóng thời gian để tập trung vào chiến lược phát triển sản phẩm cốt lõi.

★ Bảo mật dữ liệu & Tuân thủ khắt khe

Kế thừa chuẩn mực quản trị rủi ro từ 24 năm kinh nghiệm BPO. Các quy trình được thiết lập màng lọc kiểm soát chất lượng (QA/QC) nghiêm ngặt, đảm bảo an toàn thông tin tuyệt đối và đáp ứng các tiêu chuẩn pháp lý khắt khe nhất.

★ Outcome Commitment (SLA/KPI-Driven)

Shift from time-based pricing to performance-based outcomes. MPT takes full ownership of operational risks and enforces strict SLA/KPI commitments, enabling businesses to gain clear control over ROI.

★ Accelerated Model Experimentation

Eliminate cost barriers and de-risk digital transformation initiatives. BPaaS acts as a powerful launchpad for rapidly testing new business models and campaigns—with professional execution, without the need to build systems from scratch.

★ Cost Optimization (Zero CAPEX)

Avoid heavy upfront investments in expensive software infrastructure. Businesses can immediately leverage a fully optimized, state-of-the-art Contact Center technology ecosystem provided by MPT.

★ Resource Burden Reduction

Break free from the cycle of recruiting, training, and managing workforce fluctuations. Reallocate time and resources toward core product and growth strategies.

★ Scalable Operations (On-Demand Scale-Up)

Seamlessly scale operations up or down in real time to capture peak demand—without disruption or operational strain.

★ Data Security & Strict Compliance

Built on 24 years of BPO risk management expertise. Processes are governed by rigorous QA/QC control frameworks, ensuring maximum data security and full compliance with the most stringent regulatory standards



CÁC NHÓM QUY TRÌNH VẬN HÀNH TIÊU BIỂU

Typical Operational Process Groups

Chăm sóc khách hàng đa kênh (Inbound)

Vận hành xuyên suốt luồng tiếp nhận, hỗ trợ và giải đáp thắc mắc trên đa nền tảng (Voice, Chat, Social, Email), đảm bảo trải nghiệm khách hàng liền mạch và đồng nhất.

Omnichannel Customer Service (Inbound)

End-to-end management of customer interactions across multiple channels (Voice, Chat, Social, Email), ensuring a seamless and consistent customer experience.

Telesales & Telesurvey (Outbound)

Triển khai các chiến dịch gọi ra tối ưu tỷ lệ chuyển đổi (tư vấn, chốt đơn, upsell/cross-sell) kết hợp khảo sát đo lường mức độ hài lòng và nghiên cứu thị trường.

Telesales & Telesurvey (Outbound)

Execution of outbound campaigns optimized for conversion (consultation, closing, upsell/cross-sell), combined with customer satisfaction surveys and market research.

Thẩm định hồ sơ & eKYC (BFSI)

Chuẩn hóa và tăng tốc luồng xử lý hồ sơ tín dụng, mở thẻ, xác thực danh tính khách hàng với độ chính xác cao và tuân thủ nghiêm ngặt bảo mật.

Application Processing & eKYC (BFSI)

Standardize and accelerate workflows for credit applications, card issuance, and customer identity verification—ensuring high accuracy and strict compliance with security standards.

Nhắc phí & Thu hồi nợ (Tele-collection)

Quy trình tiếp cận, nhắc lịch thanh toán và thu hồi nợ tinh tế, chuyên nghiệp, cân bằng giữa tỷ lệ thu hồi thành công và việc tuân thủ tuyệt đối hành lang pháp lý.

Payment Reminder & Debt Collection (Tele-collection)

Professional and compliant engagement processes for payment reminders and debt recovery, balancing high recovery rates with strict adherence to legal frameworks.

Xử lý dữ liệu & Hậu kiểm (Back-office)

Trực tiếp làm sạch và chuẩn hóa nguồn dữ liệu thô, nhập liệu chính xác, kết hợp hệ thống QA/QC đánh giá và kiểm soát chất lượng dịch vụ đầu cuối.

Data Processing & Back-office Operations

Data cleansing, standardization, and accurate data entry, integrated with robust QA/QC systems to ensure end-to-end service quality control.

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

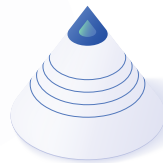
Gọi ra bán hàng qua điện thoại (telesales)
Outbound sales calls (telesales)



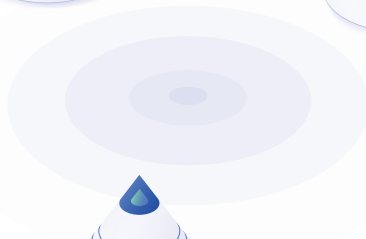
Gọi ra marketing dịch vụ, sản phẩm (telemarketing)
Outbound service/product marketing (telemarketing)



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.

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.

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.

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 24 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 24 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



2ND PLACE ACM/ICPC
ASIA REGIONAL 2015



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



TOP 5 AI AWARDS 2024



TOP 14 INNOVATIVE SOLUTIONS
IN THE AI FIELD

ISO 9001
ISO 27001



ORACLE
Certified Associate

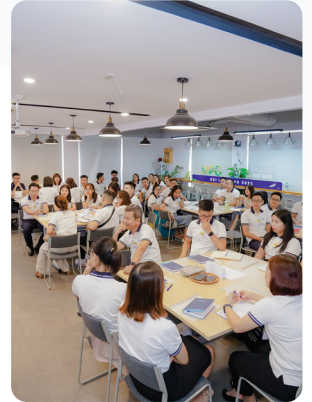
Microsoft
CERTIFIED
Professional



HÌNH ẢNH CÔNG TY

Our Images

TRAINING/ĐÀO TẠO



COMPANY ACTIVITIES/HOẠT ĐỘNG CÔNG TY



VOLUNTEER/THIỆN NGUYỆN





Trụ sở chính

Tầng 10 tòa Sudico, Đường Mỹ 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

