

GIỚI THIỆU DỊCH VỤ TỔNG ĐÀI ĐA KÊNH

Kết nối mọi kênh, trải nghiệm tuyệt hảo!



NỘI DUNG

1. VỀ iNETS

2. TỔNG ĐÀI ĐA KÊNH

3. TÍNH NĂNG NỔI BẬT

4. ĐỐI TÁC CHIẾN LƯỢC



1. VỀ iNETS

iNET Solutions là thành viên của Công ty Cổ Phần iNET được thành lập ngày 29/03/2005, là một trong các đơn vị đi tiên phong trong lĩnh vực cung cấp các dịch vụ, giải pháp về viễn thông, công nghệ thông tin.

Các trụ sở đặt tại:



QUY MÔ NHÂN SỰ

Số lượng nhân viên

(Độ tuổi 21 - 35)

500

Số lượng nhân viên tốt nghiệp bằng cử nhân **+35%**

Số lượng nhân viên tốt nghiệp bằng kỹ sư **65%**

Y tế



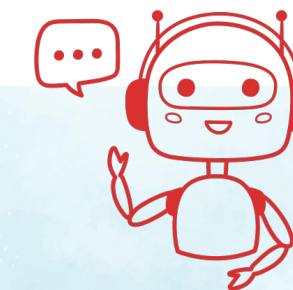
- Cung cấp hệ thống quản lý hồ sơ, thông tin khám chữa bệnh
- Hỗ trợ đặt lịch khám tại nhà, tại bệnh viện hoặc đặt khám trực tuyến

Truyền thông



- Là đối tác của các tờ báo lớn tại Việt Nam như Dân trí, Lao động,...
- Đăng tải, cập nhật tin tức trên các trang thông tin truyền thông, tiếp cận mọi đối tượng

Công nghệ



- Đối tác phát triển Chatbot AI Facebook tại Việt Nam
- Nền tảng tiếp thị liên kết 4.0
- Cung cấp domain, hỗ trợ chuyển đổi tên miền nhanh chóng

LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG

- Cung cấp hệ thống đào tạo trực tuyến kết nối với chuyên gia mọi lúc, mọi nơi
- Hỗ trợ doanh nghiệp triển khai đào tạo nội bộ
- Học viên đào tạo phát triển nhân lực

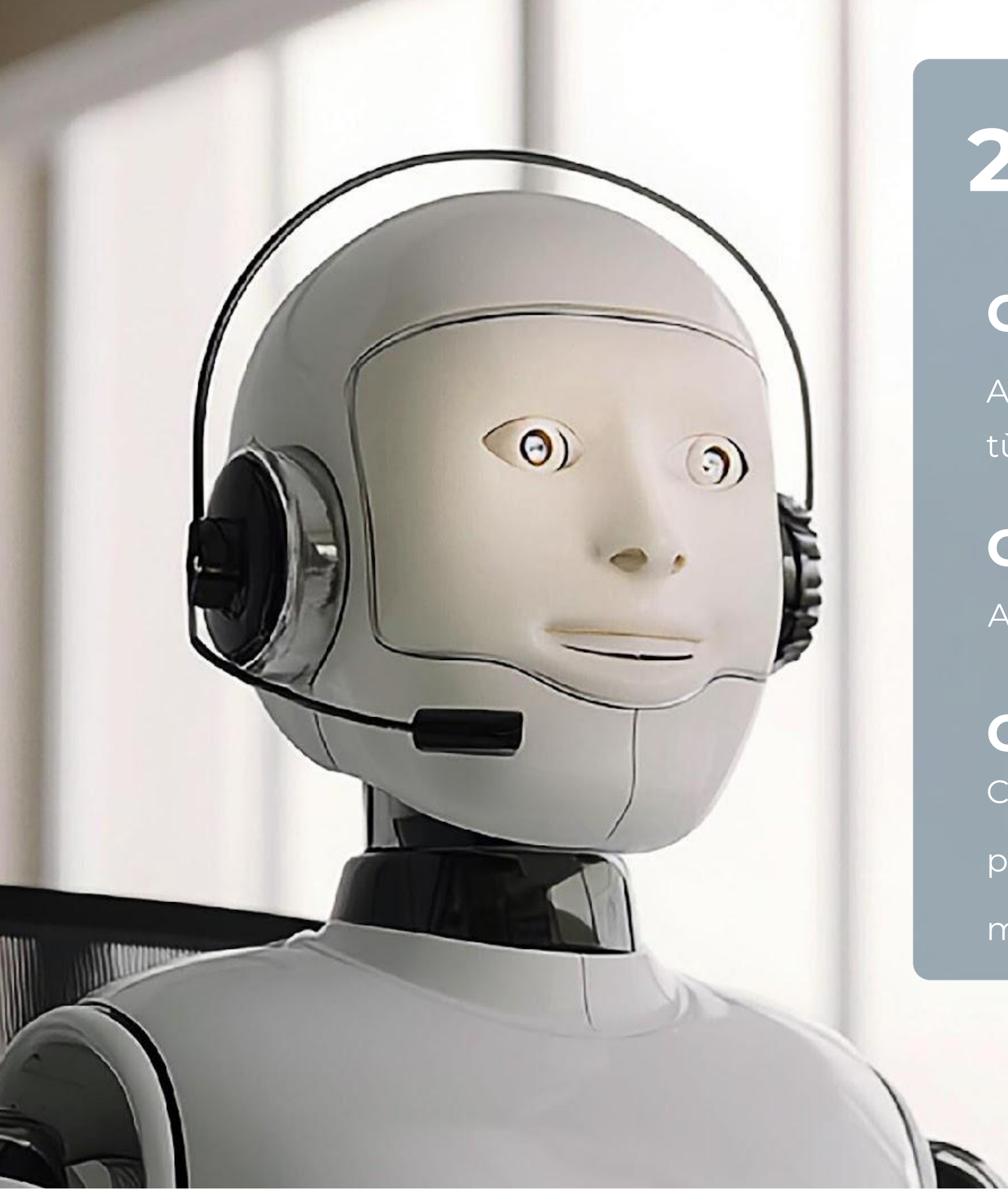


Giáo dục

- Hoạt động trong lĩnh vực quảng cáo, thương mại điện tử
- Trang sức, đá phong thủy
- Sim Quốc tế, sim wifi



TMĐT



2. TỔNG ĐÀI ĐA KÊNH



CALL - IN (CUỘC GỌI ĐẾN)

AI thay thế các tổng đài viên thực hiện CSKH, trả lời các câu hỏi từ đơn giản đến phức tạp

CALL - OUT (CUỘC GỌI RA)

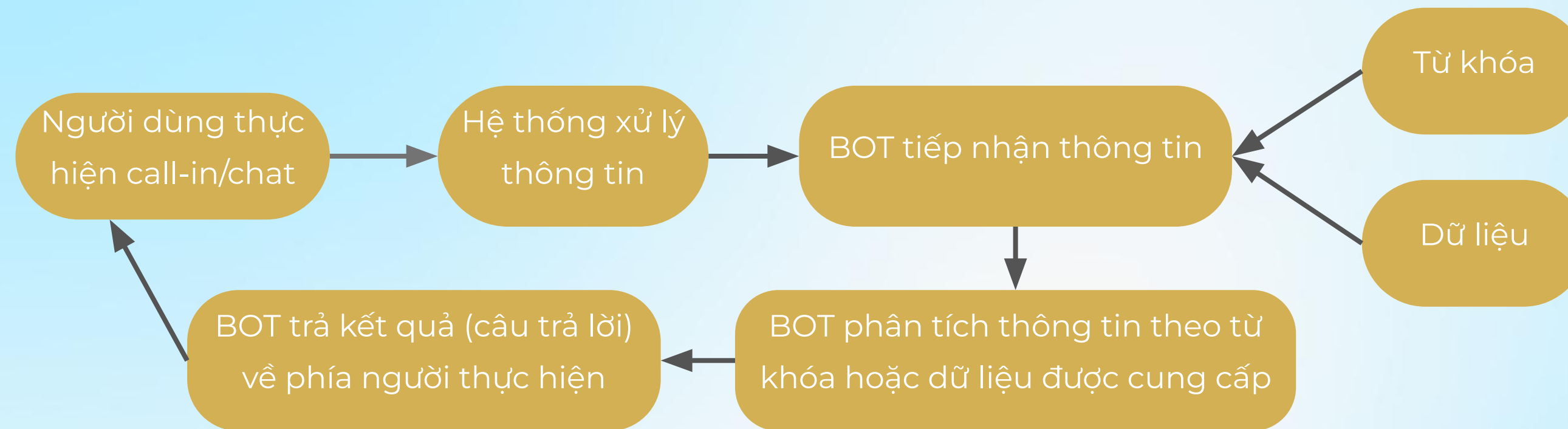
AI thực hiện telesales và hỗ trợ CSKH

CHATBOT (TRỢ LÝ ẢO TỰ ĐỘNG)

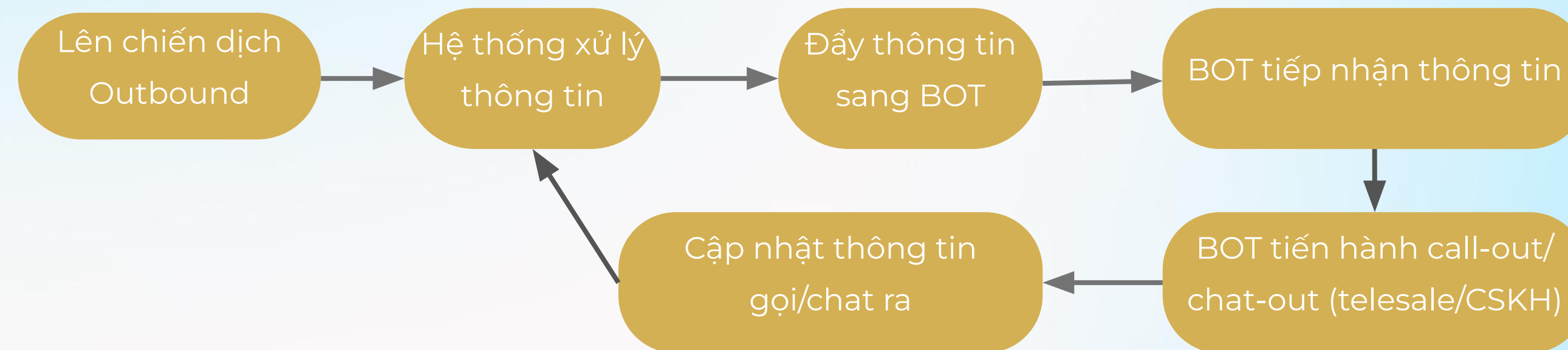
Chatbot có thể trả lời như người thật. Giúp doanh nghiệp phản hồi khách hàng nhanh chóng, liên tục và tự động trên mọi kênh

MÔ HÌNH TỔNG QUAN

LUỒNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG GỌI VÀO/CHAT QUA CÁC KÊNH



LUỒNG TRUYỀN THÔNG HOẶC CSKH CHỦ ĐỘNG QUA CÁC KÊNH



LỢI ÍCH TỔNG ĐÀI ĐA KÊNH

CSKH gọi đến/chat qua các kênh	CSKH gọi ra/truyền thông qua các kênh
Cải thiện chất lượng dịch vụ	Nâng cao hiệu quả
Giải quyết vấn đề nhanh chóng, đảm bảo không để khách hàng phải chờ đợi	Cá nhân hóa thông tin giao tiếp
Tiết kiệm chi phí vận hành	Thu thập và phân tích dữ liệu
Giảm áp lực phía bộ phận tổng đài viên	Tối ưu chi phí, nâng cao doanh thu





ĐỐI TƯỢNG SỬ DỤNG



DOANH NGHIỆP

Doanh nghiệp cần hệ thống tổng đài chăm sóc khách hàng đa kênh, vừa có thể tiếp nhận thông tin từ phía khách hàng để chăm sóc, tư vấn, vừa có thể lên các chiến dịch Marketing và Bán hàng chủ động

- Cá nhân hóa chiến dịch: Phân loại khách hàng theo hành vi, sở thích, hoặc lịch sử mua hàng để thực hiện các chiến dịch
- Tiết kiệm chi phí vận hành, tối ưu nguồn nhân lực
- Đo lường hiệu quả toàn diện

3. TÍNH NĂNG NỔI BẬT

CHATBOT

Được thiết kế để giao tiếp tự động với người dùng thông qua tin nhắn văn bản trên nhiều kênh khác nhau như Website, Fanpage, Zalo, ứng dụng di động hay SMS.

TICKET

Là chức năng giúp hệ thống tổng đài CSKH đa kênh tự động ghi nhận các yêu cầu, phản ánh hoặc thắc mắc của khách hàng trong quá trình tương tác.

CALLOUT

Callout là khả năng của hệ thống tổng đài CSKH đa kênh chủ động gọi điện ra cho khách hàng thay vì chỉ chờ khách hàng gọi đến.



VOICEBOT

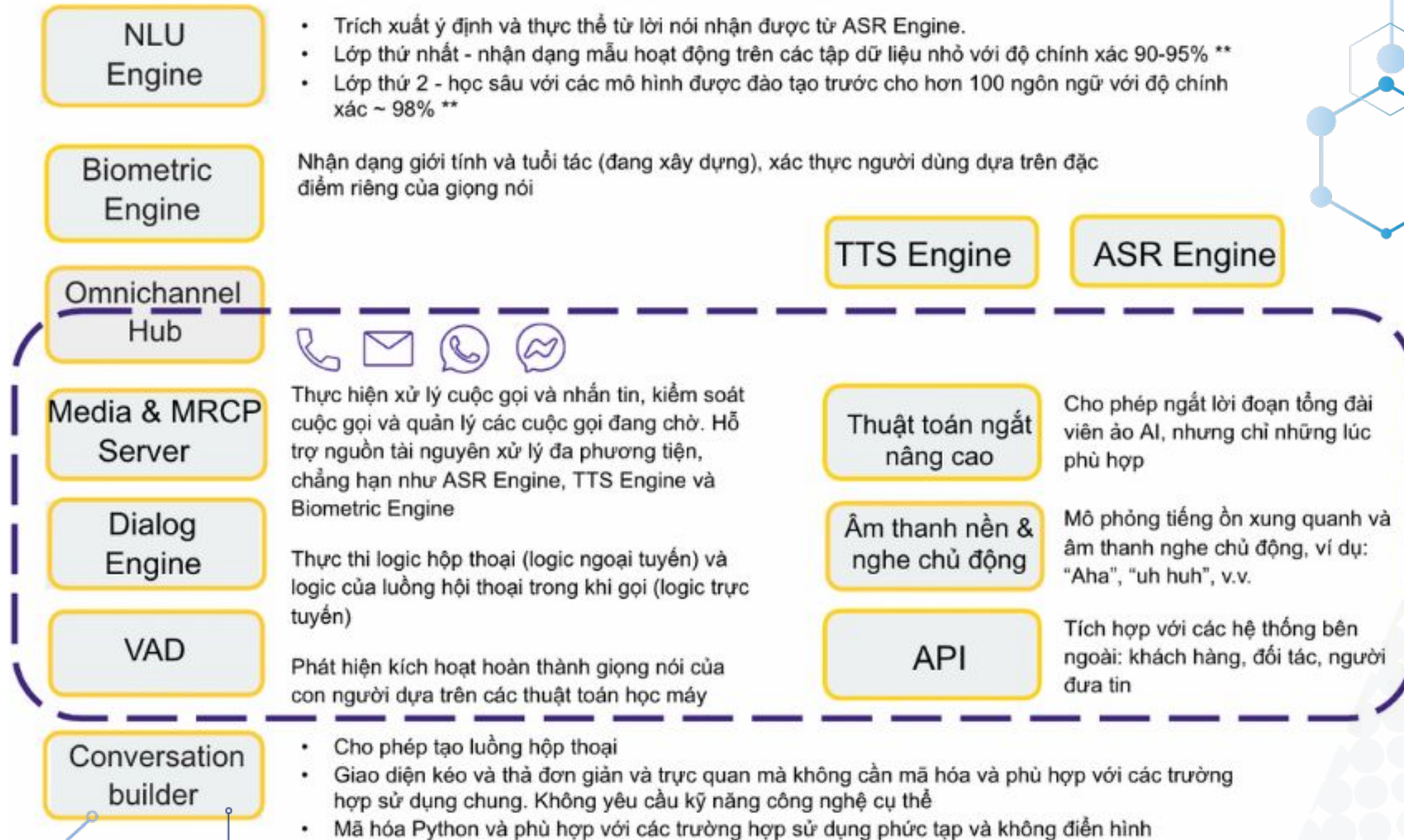
Là tính năng cho phép hệ thống tổng đài CSKH đa kênh giao tiếp trực tiếp với khách hàng thông qua giọng nói, thay thế một phần vai trò của tổng đài viên truyền thống.

Multi-level Escalation (Xử lý phân cấp)

Là cơ chế quan trọng của hệ thống, đảm bảo rằng mọi yêu cầu, phản ánh của khách hàng đều được tiếp nhận và xử lý đúng, tránh bị bỏ sót hoặc “treo” quá lâu.



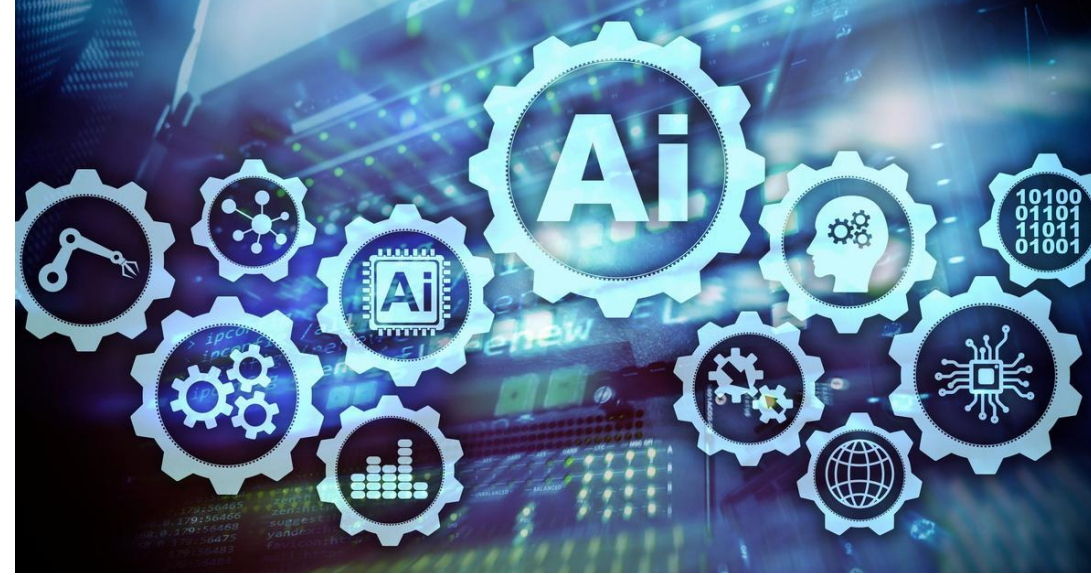
CÔNG NGHỆ VƯỢT TRỘI



HIỆU QUẢ CỦA CÔNG NGHỆ



Tối ưu vận hành & chi phí



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 của Bot



Giảm tải công việc cho nhân viên



Nâng cao trải nghiệm người dùng



Giảm thiểu các rủi ro về bảo mật dữ liệu

4. ĐỐI TÁC CHIẾN LƯỢC

Trợ lý AI -
Vietnamobile



Ngân hàng - VPBank



Trợ lý MobiPA -
MobiFone

