

mobifone

**ỨNG DỤNG GIẢI PHÁP
AI CHO ĐƠN VỊ**

GIỚI THIỆU TỔNG QUAN

Khách hàng chờ lâu, nhiều yêu cầu lặp đi lặp lại
Nhân viên quá tải, quy trình hỗ trợ rườm rà
Thiếu công cụ hỗ trợ nội bộ nhanh, đúng quy trình

**VẤN ĐỀ
ĐANG ĐỔI MẶT**

**GIẢI PHÁP
ĐỀ XUẤT**

Ứng dụng hệ thống AI Chatbot thông minh
– hỗ trợ đa kênh, đa chức năng, tích hợp linh hoạt

GIÁ TRỊ TỔNG THỂ CỦA GIẢI PHÁP AI CHATBOT

1. Giảm 60-80% chi phí hỗ trợ khách hàng: Tự động hóa việc xử lý các câu hỏi thường gặp, giảm tải cho đội ngũ chuyên viên

2. Tiết kiệm chi phí đào tạo: Hệ thống cung cấp tài liệu training cho nhân viên mới về sản phẩm của doanh nghiệp

3. Tối ưu hóa nhân lực: Cho phép chuyên viên đầu tư tập trung vào advisory và phát triển khách hàng VIP

1. Phục vụ 24/7 không gián đoạn: Khách hàng được hỗ trợ mọi lúc, đặc biệt quan trọng trong giờ cao điểm

2. Tăng tốc độ phản hồi: Thời gian xử lý yêu cầu từ vài phút xuống còn vài giây

3. Chuẩn hóa chất lượng tư vấn: Đảm bảo thông tin được truyền đạt chính xác và nhất quán

1. Giao diện AI Chatbot thân thiện, dễ sử dụng và hỗ trợ đa ngôn ngữ (Tiếng Việt, Tiếng Anh)

2. Cá nhân hóa trải nghiệm: Cá nhân hóa phản hồi sau khi xác thực, giúp chatbot trả lời theo thông tin và nhu cầu riêng của từng khách hàng

3. Tích hợp đa kênh: Khách hàng có thể tiếp cận dịch vụ qua nhiều platform khác nhau

**Tối ưu hóa
chi phí vận hành**

**Nâng cao chất
lượng dịch vụ**

**Tăng cường trải
nghiệm khách
hàng**

MỤC ĐÍCH GIẢI PHÁP

Tích hợp toàn diện hệ thống nội bộ – Tối ưu vận hành thương

TÍCH HỢP DỮ LIỆU & HỆ THỐNG NỘI BỘ

- Kết nối với CRM, website...
- Tập trung dữ liệu
- Cá nhân hóa trải nghiệm

QUẢN LÝ TRUY CẬP & PHÂN QUYỀN RÕ

- Tùy chỉnh quyền truy cập theo phòng ban, vị trí và chức năng
- Bảo mật & giới hạn thông tin theo từng agent

HỖ TRỢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH

- Tối ưu hóa hiệu suất thương mại
- Hỗ trợ đội ngũ nhân viên và CSKH

LỢI ÍCH CỦA AI

HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG TỰ ĐỘNG 24/7

- Trả lời tự động các câu hỏi thường gặp
- Hỗ trợ khiếu nại và phản hồi về dịch vụ khách hàng
- Giải đáp thắc mắc về quy trình, chính sách... của doanh nghiệp

TƯ VẤN SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ TỰ ĐỘNG

- Tư vấn sản phẩm đầu tư phù hợp với từng nhóm khách hàng (cổ phiếu, trái phiếu, quỹ đầu tư)
- Hướng dẫn mở tài khoản chứng khoán
- Giải thích các sản phẩm phái sinh, chứng quyền có bảo đảm

Đối với khách hàng

HỖ TRỢ CÁC GIAO DỊCH

- Hướng dẫn thực hiện giao dịch: đặt hàng, đăng ký dịch vụ, mở tài khoản, v.v
- Cung cấp thông tin cơ bản về doanh nghiệp, báo cáo tài chính
- Hướng dẫn thực hiện lệnh mua/bán cổ phiếu

✦ SGT

Xin chào! 🙌 Trợ lý AI sẵn sàng hỗ trợ bạn.

Quy chế tuyển dụng lao động của TCT là gì

✦ SGT

Quy chế tuyển dụng lao động của Tổng Công ty Du lịch Sài Gòn TNHH Một thành viên được quy định trong Quyết định số 936/QĐ-TCT ngày 31 tháng 12 năm 2024. Dưới đây là một số nội dung chính của quy chế:

- Mục tiêu tuyển dụng:** Đáp ứng nhu cầu về lao động, bảo đảm công tác quản lý, điều hành hoạt động sản xuất kinh doanh của Tổng Công ty đạt kết quả. Tuyển dụng nhân lực có chuyên môn, đạo đức tốt, và phong cách làm việc năng động.
- Quy trình tuyển dụng:**
 - Thông báo tuyển dụng:** Thông báo qua nhiều hình thức như thông báo nội bộ, trang thông tin điện tử, hoặc các trang mạng tuyển dụng.
 - Sơ tuyển:** Đánh giá hồ sơ ứng viên.

Hỏi bất kỳ điều gì



GIẢI PHÁP AI

PHẢN HỒI TỰ ĐỘNG 24/7

Không nghỉ, không gián đoạn, không cần nhiều nhân lực

TỰ ĐỘNG HÓA CÔNG VIỆC – GIẢM TẢI TÁC VỤ THỦ CÔNG

Thay thế các thao tác trả lời thủ công lặp lại bằng phản hồi tự động, tiết kiệm thời gian cho cán bộ, tránh sai sót

HỖ TRỢ TRUY VẤN BẰNG NGÔN NGỮ TỰ NHIÊN

Chỉ cần nhập một câu lệnh đơn giản, AI tự động hiểu, phân tích yêu cầu và truy xuất dữ liệu phù hợp

LỢI ÍCH

NỘI BỘ

ĐƠN VỊ

ĐÀO TẠO & HỖ TRỢ KIẾN THỨC NỘI BỘ

Training trực tiếp với chatbot cho nhân viên mới

Nhân viên tương tác với chatbot để nắm nhanh kiến thức về sản phẩm ngân hàng, quy trình nghiệp vụ, chính sách nội bộ

TRA CỨU NHANH CƠ SỞ DỮ LIỆU

Quy trình xử lý hồ sơ: Tra cứu tức thời các bước xử lý hồ sơ

Biểu mẫu và văn bản: Tìm kiếm nhanh mẫu đơn, hợp đồng, văn bản hướng dẫn

Chuẩn mực phục vụ: Tra cứu nhanh cách thức giao tiếp, ứng xử với khách hàng theo chuẩn cầu doanh nghiệp

XỬ LÝ NHANH CÁC TÌNH HUỐNG THƯỜNG GẶP

Chatbot hỗ trợ nhân viên xử lý những case thường gặp theo từng phòng ban, ví dụ:

Phòng Dịch vụ khách hàng: Hướng dẫn step-by-step xử lý khiếu nại, giải quyết tranh chấp, cập nhật thông tin khách hàng

Phòng Nhân sự: tra cứu quy trình nghỉ phép, cập nhật thông tin nhân sự, hướng dẫn đăng ký bảo hiểm

Mỗi phòng ban có thể **tạo riêng một agent chatbot** phù hợp với nhu cầu & quy trình nội bộ của mỗi phòng ban

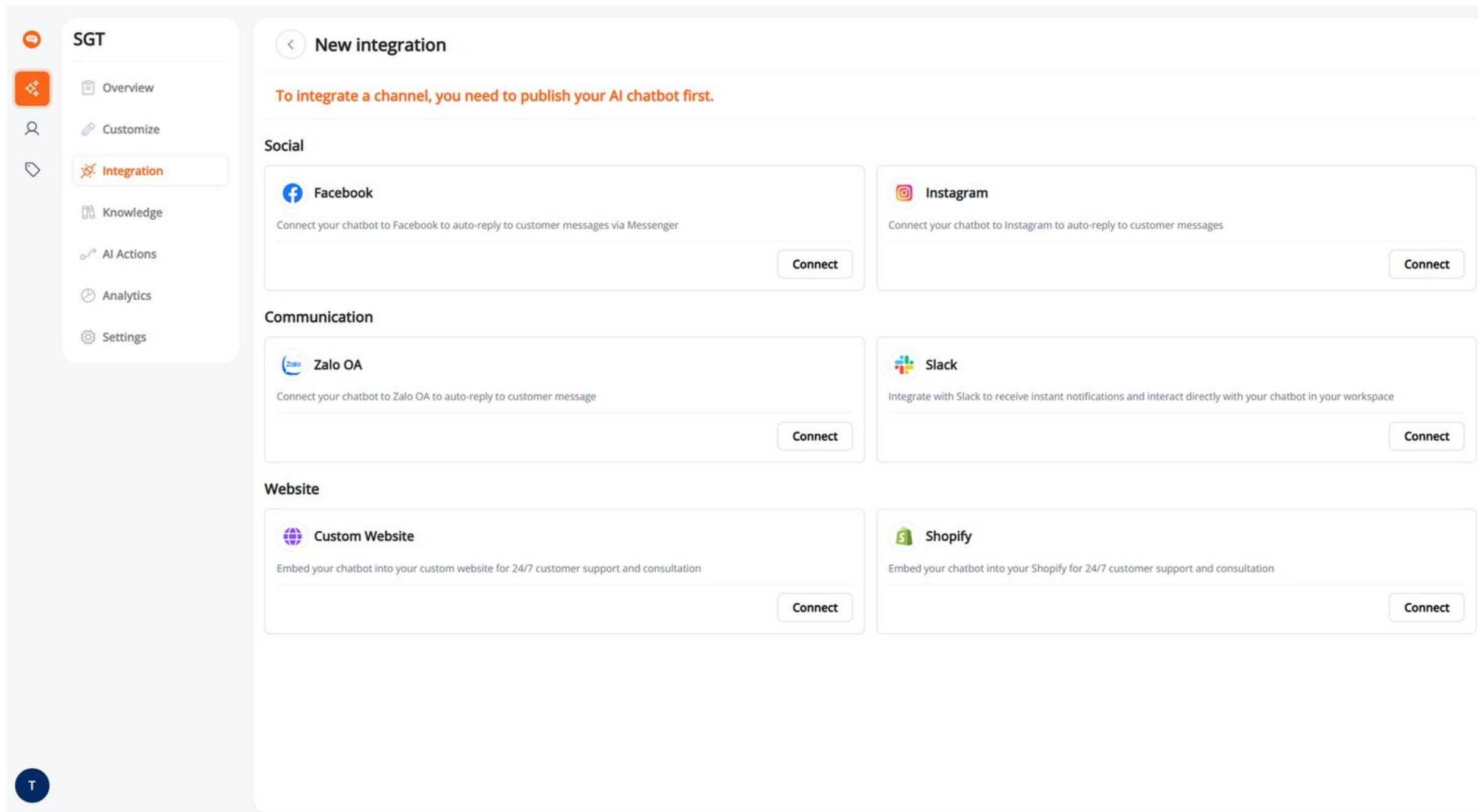
Chatbot **trả lời dựa trên nội dung/phạm vi do từng phòng ban quy định** – đảm bảo tính chính xác và bảo mật thông tin

Chatbot có cơ chế **quản lý phân quyền truy cập** cho cá nhân và phòng ban

Customization theo từng phòng ban

The screenshot displays the 'Customize' interface for the SGT chatbot. On the left is a sidebar with navigation options: Overview, Customize (selected), Integration, Knowledge, AI Actions, Analytics, and Settings. The main area is divided into three sections: 'General Information', 'Init messages', and 'Branding Setting'. The 'General Information' section includes fields for 'Chatbot name' (SGT) and 'Description' (temp). The 'Init messages' section shows 'Welcome message' and 'Authentication message' both set to 'Xin chào! 🤖 Trợ lý AI sẵn sàng hỗ trợ bạn.' The 'Branding Setting' section includes an 'AI Profile Picture' field with a 'Click to upload' button. On the right, a 'Preview' panel shows the chatbot's appearance on a 'Welcome Screen' and an 'Authentication Screen'. The 'Welcome Screen' shows the chatbot's name 'SGT', a star icon, and the name 'temp'. The 'Authentication Screen' shows a message from 'SGT' saying 'Xin chào! 🤖 Trợ lý AI sẵn sàng hỗ trợ bạn.' and a text input field with the placeholder 'Hỏi bất kỳ điều gì'.

GIẢI PHÁP ĐA AGENT CHO CÁC PHÒNG BAN



Tích hợp linh hoạt với các nền tảng

Giải pháp AI Chatbot được thiết kế dễ dàng tích hợp với các nền tảng hiện

có như:

- Website

- Zalo OA

- Facebook

- Instagram

- Viber

Đáp ứng nhu cầu tương tác đa kênh

GIẢI PHÁP ĐA AGENT CHO CÁC PHÒNG BAN

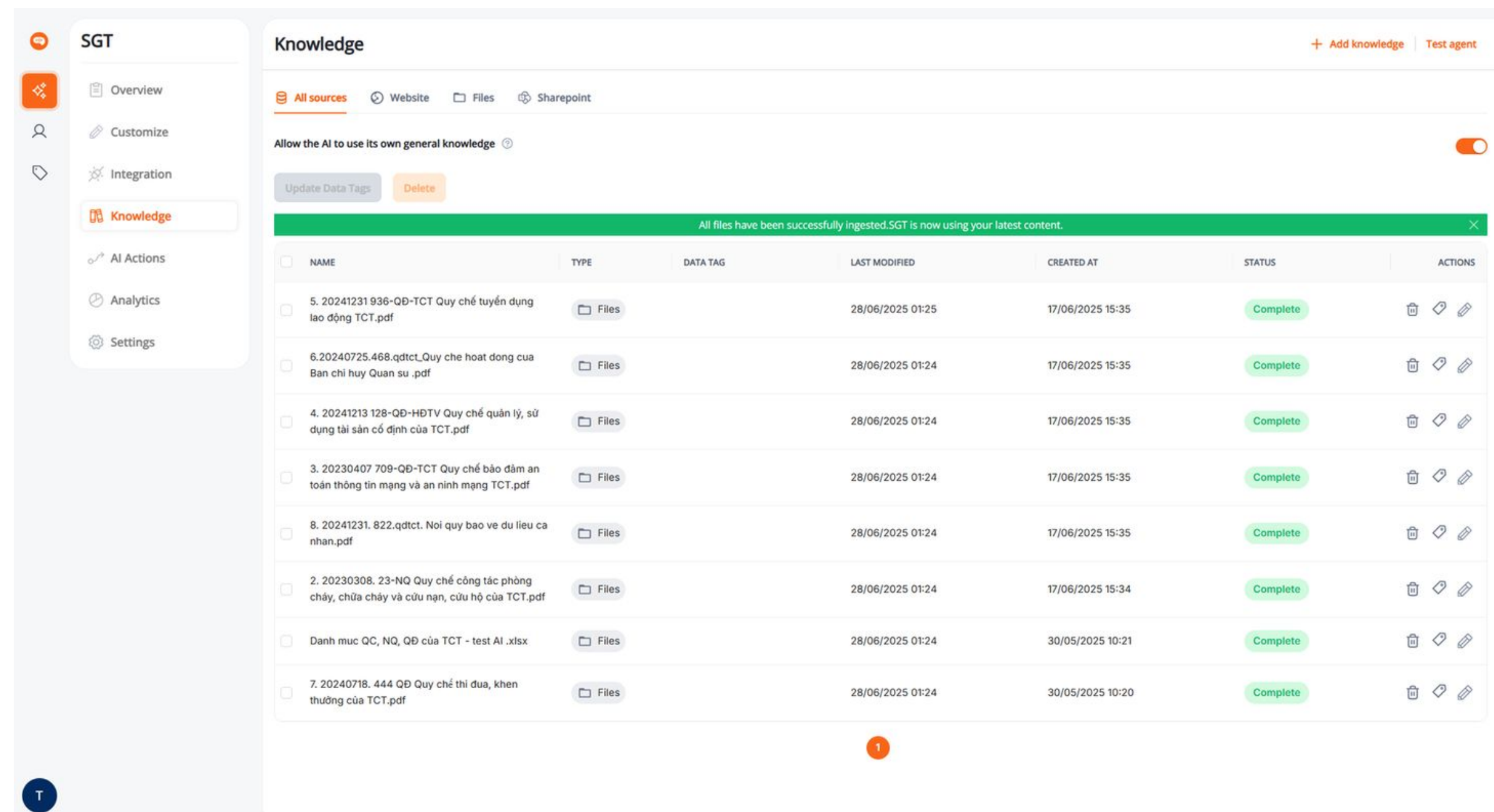
QUẢN LÝ

DỮ LIỆU

Tích hợp đa nguồn

Tập trung dữ liệu

Phân loại theo nhãn



The screenshot displays the SGT Knowledge management interface. On the left is a sidebar with navigation options: Overview, Customize, Integration, Knowledge (selected), AI Actions, Analytics, and Settings. The main area is titled 'Knowledge' and includes tabs for 'All sources', 'Website', 'Files', and 'Sharepoint'. A toggle switch for 'Allow the AI to use its own general knowledge' is set to 'On'. Below this, a green notification bar states: 'All files have been successfully ingested. SGT is now using your latest content.' The central part of the interface is a table listing ingested files with columns for NAME, TYPE, DATA TAG, LAST MODIFIED, CREATED AT, STATUS, and ACTIONS. All files shown have a status of 'Complete'.

NAME	TYPE	DATA TAG	LAST MODIFIED	CREATED AT	STATUS	ACTIONS
5. 20241231 936-QĐ-TCT Quy chế tuyển dụng lao động TCT.pdf	Files		28/06/2025 01:25	17/06/2025 15:35	Complete	[Icons]
6. 20240725.468.qđtct_Quy che hoạt động của Ban chỉ huy Quan su .pdf	Files		28/06/2025 01:24	17/06/2025 15:35	Complete	[Icons]
4. 20241213 128-QĐ-HĐTV Quy chế quản lý, sử dụng tài sản cố định của TCT.pdf	Files		28/06/2025 01:24	17/06/2025 15:35	Complete	[Icons]
3. 20230407 709-QĐ-TCT Quy chế bảo đảm an toàn thông tin mạng và an ninh mạng TCT.pdf	Files		28/06/2025 01:24	17/06/2025 15:35	Complete	[Icons]
8. 20241231. 822.qđtct. Nội quy bảo vệ du lịch ca nhân.pdf	Files		28/06/2025 01:24	17/06/2025 15:35	Complete	[Icons]
2. 20230308. 23-NQ Quy chế công tác phòng cháy, chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ của TCT.pdf	Files		28/06/2025 01:24	17/06/2025 15:34	Complete	[Icons]
Danh mục QC, NQ, QĐ của TCT - test AI .xlsx	Files		28/06/2025 01:24	30/05/2025 10:21	Complete	[Icons]
7. 20240718. 444 QĐ Quy chế thi đua, khen thưởng của TCT.pdf	Files		28/06/2025 01:24	30/05/2025 10:20	Complete	[Icons]

NHIỀU DẠNG DỮ LIỆU

Cho phép tải lên & tổ chức tài liệu dưới nhiều dạng khác nhau như PDF, Word, Excel về quy trình, quy định, chính sách nội bộ

TÀI LIỆU ĐƯỢC GẮN NHÃN LINH HOẠT

Mỗi tài liệu có thể được gắn nhãn (tag) để phân loại theo Phòng ban (HR, IT, Legal...), chức năng

TÍCH HỢP DỮ LIỆU NHIỀU NGUỒN

Cho phép tích hợp dữ liệu linh hoạt từ file nội bộ, website, SharePoint

PHÂN QUYỀN TRUY CẬP

Phân quyền theo vai trò

- Admin: Quản trị toàn bộ hệ thống, tạo/sửa Agent, cấp quyền truy cập
- Người dùng: Chỉ được truy cập và sử dụng chatbot trong phạm vi được phân quyền

Phân quyền theo phòng ban

- Mỗi phòng ban chỉ truy cập vào các Agent và dữ liệu phù hợp với chức năng công việc
- Ví dụ: Phòng Kinh doanh truy cập Agent báo giá, tài liệu bán hàng; Phòng Nhân sự truy cập tài liệu quy trình nội bộ

PHÂN QUYỀN &

GIỚI HẠN SESSION

GIỚI HẠN SESSION

Tùy chỉnh theo nhu cầu thực tế

Tùy thuộc vào trị trí và tính chất công việc của mỗi nhân viên, doanh nghiệp có thể tùy chỉnh giới hạn session cho phù hợp

Giới hạn theo phòng ban hoặc vai trò

Doanh nghiệp có thể thiết lập số lượng phiên hội thoại cho từng phòng ban (ví dụ: Phòng CSKH có nhiều phiên hơn Phòng Nhân sự) để phù hợp với mục tiêu sử dụng

Edit Customer

Progress: ✓ User Information — ✓ Grant access — 3 Review

Name *

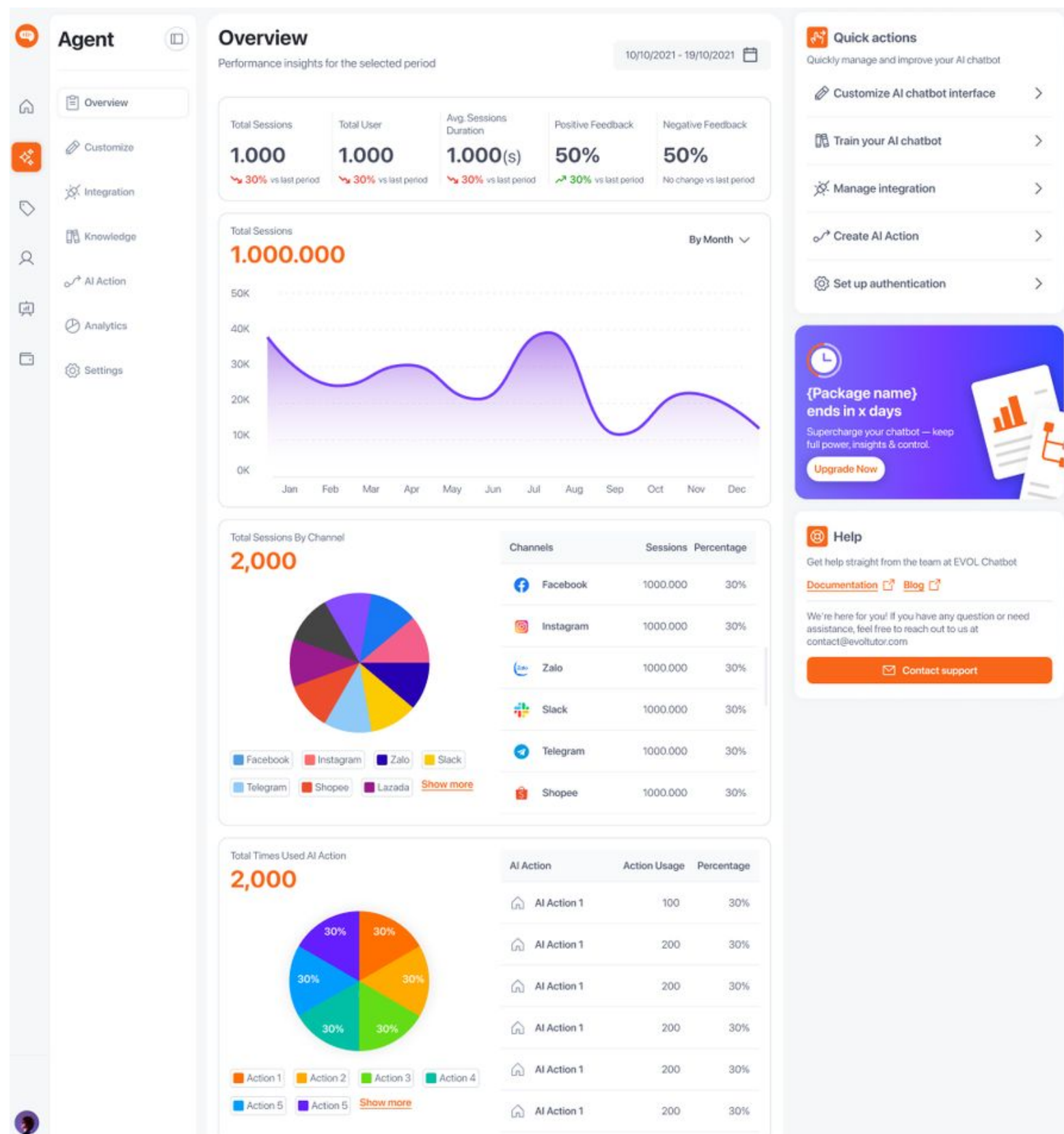
Phone *

Email *

Chatbot name	Product	Legal	HR	Procur
SGT	☐	☐	☒	☒

Back **Save**

BÁO CÁO



HIỆU SUẤT HOẠT ĐỘNG Tổng số sessions đã sử dụng

Thống kê tổng số lượt hội thoại với hệ thống AI Chatbot

Tổng số users đã tương tác

Số lượng người dùng đã sử dụng chatbot trong kỳ báo cáo

Thời gian trung bình mỗi session

Phản ánh mức độ tương tác và thời gian người dùng dành cho chatbot

Tỉ lệ phản hồi tích cực / tiêu cực

Đánh giá mức độ hài lòng của người dùng sau khi trò chuyện

MỨC ĐỘ SỬ DỤNG DỊCH VỤ Số lượng sessions đã sử dụng / Tổng số sessions

của gói để điều chỉnh tình trạng tiêu thụ tài nguyên để điều chỉnh phù hợp

Dung lượng lưu trữ đã dùng / Tổng dung lượng cho phép

Quản lý bộ nhớ lưu trữ tài liệu, dữ liệu được tích hợp vào chatbot

Số chatbot đã tạo / Tổng số chatbot được hỗ trợ

theo gói để doanh nghiệp kiểm soát số lượng agent đã triển khai và tiềm năng mở rộng

Mục tiêu

Tối đa hóa khả năng mở rộng của hệ thống AI Chatbot bằng cách cung cấp API linh hoạt cho bên thứ ba

Nội dung chính

API sẵn sàng để tích hợp vào:

- Ứng dụng nội bộ
- Website doanh nghiệp
- Ứng dụng di động
- Nền tảng thương mại điện tử

Lợi ích

Tùy biến theo hệ sinh thái riêng

Rút ngắn thời gian triển khai

Giảm chi phí phát triển riêng lẻ

MỞ RỘNG TÍCH HỢP QUA API

Kết nối không giới hạn

TÍCH HỢP VỚI ZALO CÁ NHÂN

Mục tiêu

Kết nối AI Chatbot trực tiếp với tài khoản Zalo cá nhân để phục vụ các mục tiêu tương tác thương mại và hỗ trợ khách hàng

Triển khai trên hạ tầng riêng của khách hàng

Tích hợp thông qua thư viện mã nguồn mở

◦ [ZCA-JS](#)

◦ [ZLAPI](#)

Tính năng chính:

- Gửi – nhận tin nhắn tự động
- Kết nối nhiều tài khoản Zalo cá nhân
- Đồng bộ dữ liệu trò chuyện về hệ thống AI Chatbot

Lợi ích nổi bật

- Tận dụng tài khoản Zalo sẵn có của nhân viên/kênh bán hàng
- Tương tác 1:1 với khách hàng cá nhân hóa
- Phù hợp với doanh nghiệp vừa và nhỏ hoặc team bán hàng cá nhân

TRIỂN KHAI

Chủ động & Bảo mật tối đa

ON PREMISE

TÙY CHỌN TRIỂN KHAI LINH

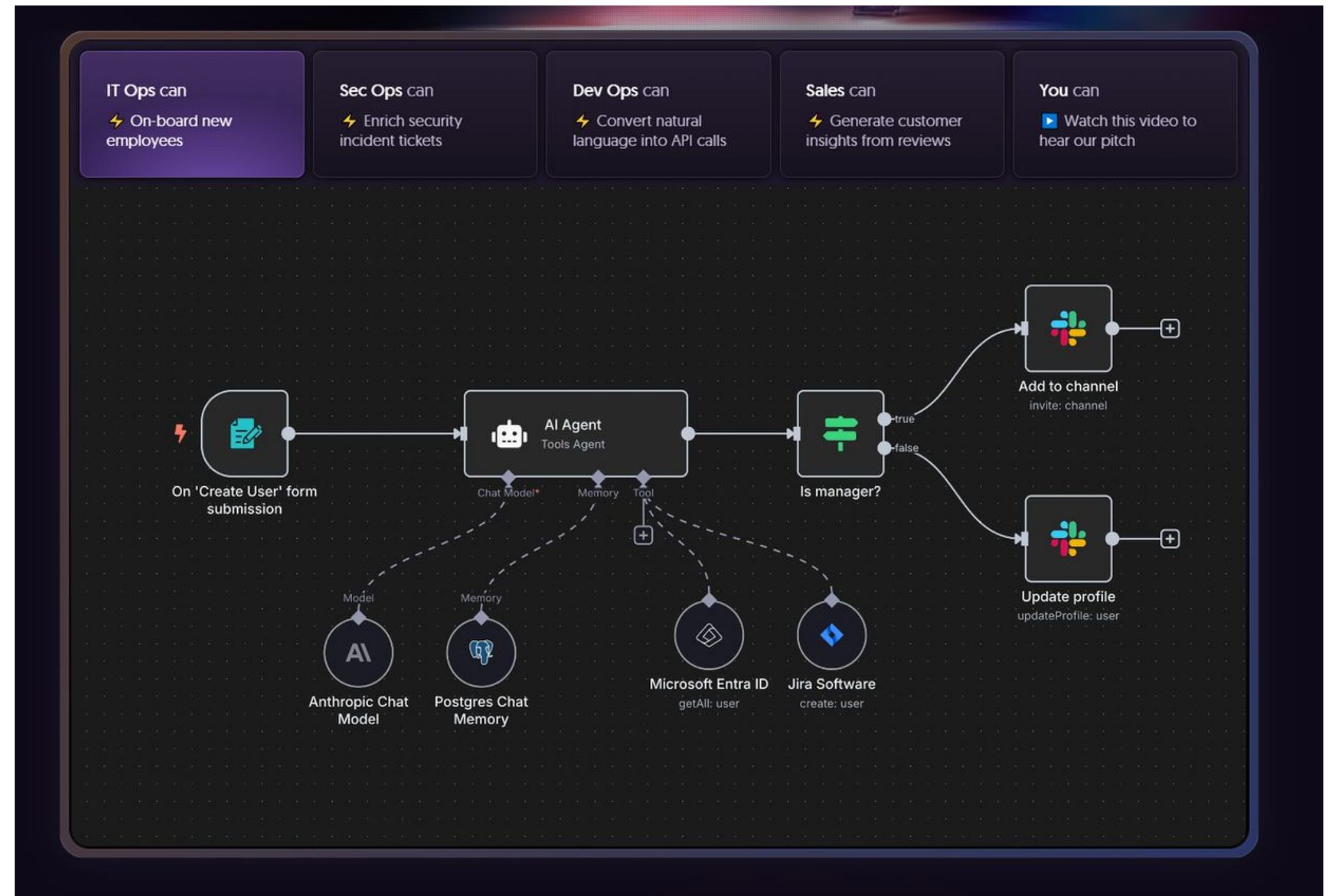
HOẠT

- Doanh nghiệp có thể lựa chọn lưu trữ toàn bộ dữ liệu và hệ thống chatbot trên hạ tầng nội bộ (on-premise)
- Không phụ thuộc nền tảng bên ngoài

ƯU ĐIỂM

- Đáp ứng yêu cầu về bảo mật dữ liệu nghiêm ngặt
- Dễ dàng kiểm soát quyền truy cập
- Phù hợp với doanh nghiệp có dữ liệu nhạy cảm hoặc ngành đặc thù (tài chính, pháp lý)

TÍCH HỢP VỚI CÔNG CỤ WORKFLOW AUTOMATION



Hệ thống AI Chatbot sẵn sàng **hỗ trợ tích hợp** linh hoạt với các **nền tảng Workflow Automation**, giúp doanh nghiệp dễ dàng kết nối và tự động hóa quy trình nghiệp vụ

mobifone

**TRẦN TRỌNG
,
CẨM ƠN**