

## WHITE PAPER

# Vận hành tổng đài thông minh với giải pháp Hội thoại AI



# Mục lục

## 02

Lời mở đầu

Kênh tương tác khách hàng thiết yếu của doanh nghiệp

## 05

Công nghệ là lời giải bài toán tổng đài cho doanh nghiệp

## 03

Tổng đài chăm sóc khách hàng: Thách thức & con đường mới

Thực trạng vận hành tổng đài chăm sóc khách hàng

## 06

Đột phá hiệu suất tổng đài với giải pháp Hội thoại AI

## 08

Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

## 10

Khai phá tiềm năng bán hàng qua kênh tổng đài

## 11

Đột phá ứng dụng AI trong quy trình thu hồi nợ

## 12

Lời kết

## 13

Về FPT.AI

## 14

Nguồn tham khảo

# Lời mở đầu

Tổng đài chăm sóc khách hàng vẫn thuộc “danh mục đầu tư” ưu tiên của các doanh nghiệp nhằm phục vụ khách hàng một cách nhanh chóng, hiệu quả. Tuy nhiên, thời điểm đại dịch Covid-19 bùng phát đã khiến doanh nghiệp đối mặt nhiều thách thức khi số lượng truy vấn từ khách hàng tăng mạnh mẽ, lên đến 300%, do ảnh hưởng của giãn cách xã hội. Cùng với đó là áp lực vận hành khi nguồn lực tổng đài viên có hạn, đi kèm với yêu cầu tiết kiệm chi phí, nâng cao hiệu suất tổng đài.

Trong bối cảnh đó, Trí tuệ nhân tạo (AI) trở thành công cụ đắc lực để các doanh nghiệp giải quyết các bài toán nêu trên, khi 79% tổng đài dự tính sẽ đầu tư vào công nghệ này (Deloitte, 2021). Nổi bật là giải pháp Hội thoại AI, cho phép doanh nghiệp tự động hoá tương tác hai chiều với người dùng, cho phép tổng đài viên tập trung vào các nghiệp vụ chuyên sâu, mang lại nhiều giá trị.

Tài liệu này được biên soạn nhằm mang lại cái nhìn về tổng đài “thông minh” thế hệ mới - tích hợp công nghệ Trí tuệ nhân tạo tiên tiến. Chúng tôi mong muốn đưa ra những đề xuất hữu ích, giúp doanh nghiệp nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng, tối ưu vận hành và, từ đó, tạo ra nhiều giá trị hơn cho người dùng cuối cũng như thúc đẩy tăng trưởng.

## Tổng đài - Kênh tương tác khách hàng thiết yếu của doanh nghiệp

Từ những năm 1950, các doanh nghiệp liên tục đầu tư phát triển tổng đài nhằm xử lý yêu cầu khách hàng, tiếp nhận ý kiến cũng như sử dụng để quảng bá sản phẩm, dịch vụ. So với thư từ, tờ rơi quảng cáo, gọi điện trực tiếp là cách nhanh nhất để tiếp cận và phản hồi khách hàng.

Ở thời điểm hiện tại, nhiều phương thức chăm sóc khách hàng mới mẻ hình thành song song với sự phát triển của công nghệ. Có thể kể đến email hay chat... Thế nhưng, theo Help Scout (2022), 76% khách hàng ưa thích việc gọi điện thoại để liên hệ trung tâm chăm sóc khách hàng, bởi lẽ việc đàm thoại nhanh và tiện lợi hơn so với việc gặp mặt trực tiếp, nhắn tin.

Đại dịch Covid-19 cho chúng ta thấy tầm quan trọng hơn bao giờ hết của tổng đài CSKH, khi số lượng cuộc gọi đến tăng 300% (GEP, 2020). Giãn cách xã hội đã khiến cho các phương thức gặp mặt trực tiếp trở nên bất khả thi. Số lượng cuộc gọi tăng vọt bất ngờ đã kéo dài thời gian chờ đợi khi gọi lên tổng đài cũng như tăng tỷ lệ khách hàng cúp máy, theo đó, giảm chất lượng dịch vụ CSKH. Điều này đã đặt tổng đài vào thế bị động, gây áp lực cho đội ngũ nhân sự và quy trình vận hành. Quan trọng hơn, mức độ hài lòng của khách hàng đang giảm đi rõ rệt, tăng nguy cơ khách hàng rời bỏ thương hiệu.

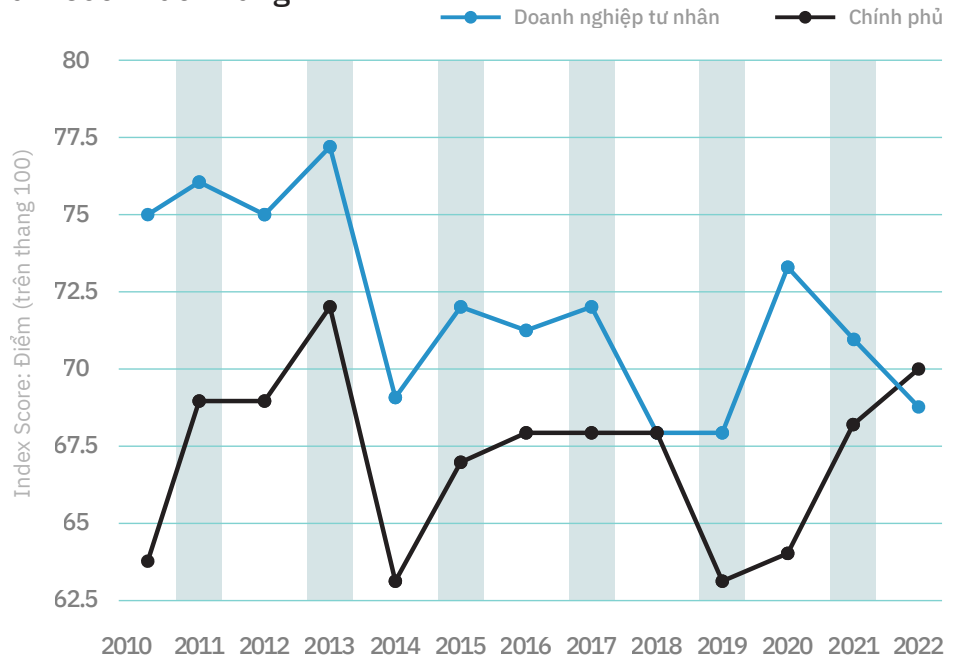
# Tổng đài Chăm sóc khách hàng

## Thách thức & con đường mới

### Thực trạng vận hành tổng đài chăm sóc khách hàng

Trong thời đại số, quá trình vận hành tổng đài gặp nhiều thách thức lớn nhằm đáp ứng nhu cầu tương tác “tức thì”, chất lượng giữa khách hàng với doanh nghiệp.

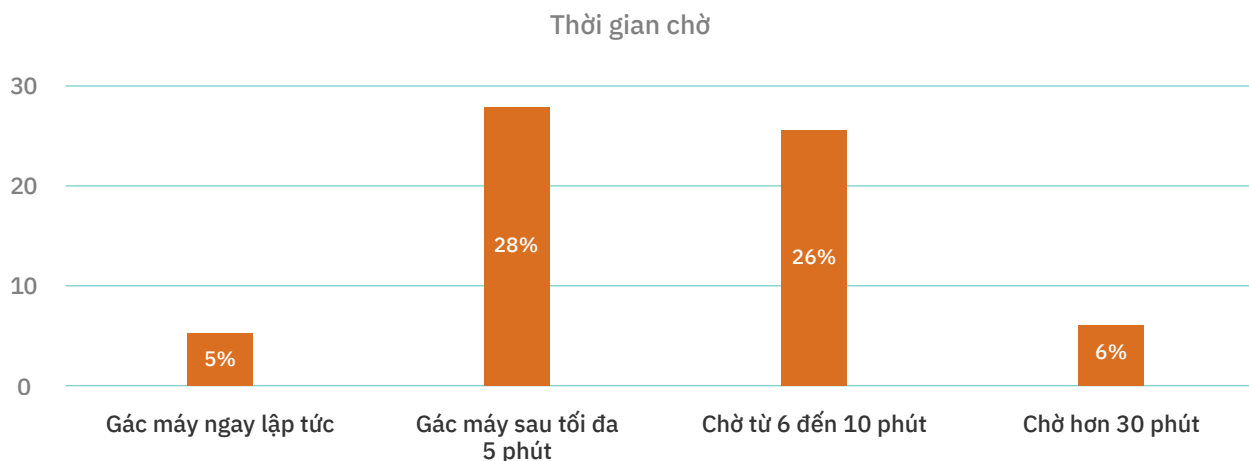
Theo Statista (2022), mức độ hài lòng trung bình của người dùng đối với tổng đài chăm sóc khách hàng trên toàn cầu đã giảm gần 10 điểm trong giai đoạn 2012-2022. Bên cạnh đó, Forbes ước tính chất lượng dịch vụ khách hàng yếu kém đã khiến doanh nghiệp trên thế giới thất thoát tới 75 tỷ USD mỗi năm (2021).



Hình 1. Mức độ hài lòng trung bình của khách hàng về tổng đài trên toàn cầu (Statista, 2022)

Theo báo cáo của CX Today (2022), 91% người dùng đánh giá chất lượng dịch vụ có xu hướng giảm sút trong nửa cuối năm 2021. Trong đó, 40% khách hàng phàn nàn về thời gian chờ lâu để được kết nối với tư vấn viên, ảnh hưởng trực tiếp tới khả năng giữ chân khách hàng của doanh nghiệp.

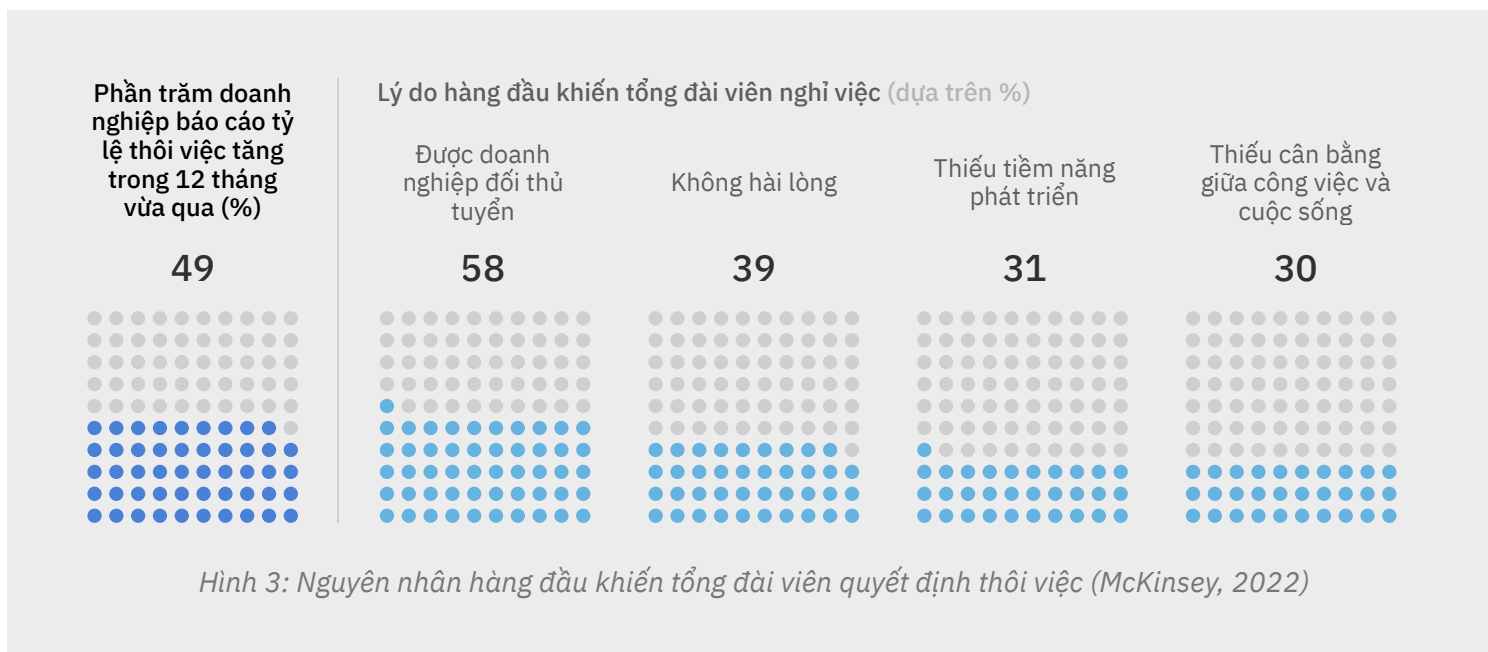
Theo nghiên cứu của HubSpot (2022), trung bình mỗi khách hàng cần chờ tới 13 phút để có thể gặp tổng đài viên. Trên thực tế, tại mốc 10 phút, khoảng 60% khách hàng sẽ cúp máy, góp phần gia tăng tỷ lệ rời bỏ thương hiệu của họ (Invoca, 2021).



Hình 2. Tỷ lệ cúp máy của khách hàng theo thời gian chờ (Invoca, 2021)

Bên cạnh nhu cầu ngày một gia tăng từ phía người dùng, bộ phận tổng đài cũng gặp nhiều khó khăn trong khâu vận hành, đặc biệt là việc đảm bảo chất lượng dịch vụ.

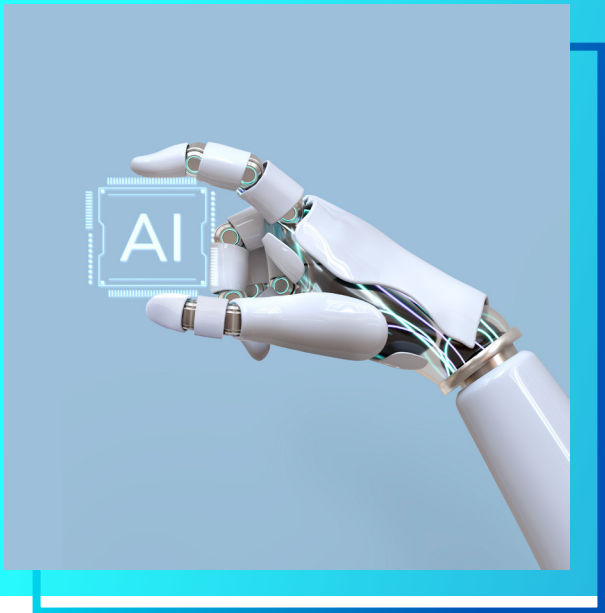
Theo CCW (2022), việc tiết kiệm chi phí vận hành và nâng cao năng suất tổng đài là ưu tiên số 1 của các nhà lãnh đạo. Điều này vô hình trung gây áp lực lên đội ngũ nhân sự, khi đây là ngành nghề có tỷ lệ thôi việc cao nhất, lên đến 40% (Small Biz Genius, 2022). Việc tuyển dụng và đào tạo tổng đài viên mới còn tốn nguồn lực hơn khi doanh nghiệp cần ít nhất 03 tháng để nhân viên thành thạo kỹ năng và thực hiện công việc một cách hiệu quả nhất (McKinsey, 2022). Chất lượng chăm sóc khách hàng, theo đó, sẽ thiếu ổn định khi nhân viên mới chưa đạt quy chuẩn đặt ra, khiến mức độ hài lòng của khách hàng giảm đi đáng kể.



Hình 3: Nguyên nhân hàng đầu khiến tổng đài viên quyết định thôi việc (McKinsey, 2022)

Theo khảo sát từ Đại học Cornell, có đến 87% tổng đài viên báo cáo mức độ căng thẳng cao trong công việc, gây ảnh hưởng tới cảm xúc cũng như năng suất của họ và theo đó, chất lượng dịch vụ. Tâm trạng căng thẳng có thể phần nào ảnh hưởng đến lời nói và thái độ của nhân viên tới khách hàng như bất chợt nâng tông giọng, khiến khách hàng cảm thấy không thoải mái, không hài lòng. Theo HP (2021), một nhân viên có tâm trạng thoải mái sẽ làm việc năng suất hơn đến 13% so với nhân viên khác. Do đó, tổng đài viên cần được doanh nghiệp hỗ trợ nhằm tối ưu quy trình làm việc và trao quyền thực hiện các công việc thử thách hơn.





# Công nghệ là lời giải bài toán tổng đài cho doanh nghiệp

Trước những thách thức trên, các giải pháp công nghệ, đặc biệt là các giải pháp ứng dụng Trí tuệ nhân tạo, chính là lời giải nhanh chóng nhất, bởi khả năng triển khai dễ dàng và lợi ích vượt trội, dễ nhận biết. Theo McKinsey (2022), AI có thể tự động hoá tới 65% tác vụ trong tổng đài, góp phần tạo điều kiện cho nhân viên tổng đài thực hiện công việc đem lại nhiều giá trị hơn như bán hàng, xử lý khiếu nại.

## Top công nghệ AI được ứng dụng nhiều nhất trong tổng đài



**Định tuyến cuộc gọi thông minh**  
(Predictive Call Routing)



**Hệ thống trả lời tổng đài tự động**  
(IVR)



**Hội thoại AI**  
(Conversational AI)



**Phân tích cảm xúc**  
(Emotional Intelligence AI)



**Hệ thống đề xuất cho tổng đài viên**  
(AI-Powered Recommendations)



**Phân tích cuộc gọi**  
(Call Analytics)

Trong đó, công nghệ IVR (Interactive Voice Response) phổ biến bởi khả năng tích hợp dễ dàng, cho phép khách hàng sử dụng bàn phím điện thoại nhằm phân loại khách hàng và định tuyến tới tổng đài viên phù hợp nhất với nhu cầu cần hỗ trợ: “Chọn phím 1 cho các dịch vụ thẻ, phím 2 cho các dịch vụ cho vay...”

Tuy nhiên, theo khảo sát của Vonage (2022), 61% khách hàng cho rằng IVR truyền thống gây ảnh hưởng tiêu cực tới trải nghiệm khách hàng.

Dưới đây là những lý do khiến người dùng không hài lòng với công nghệ IVR:

Nhiều lựa chọn không liên quan	69%
Không mô tả được toàn diện vấn đề	67%
Cản trở việc kết nối trực tiếp tới tổng đài viên	54%
Phải giải thích lại vấn đề của mình	45%
Thiếu tương tác với con người	43%



Hình 4. Lý do hàng đầu khiến người dùng không hài lòng với IVR (Vonage, 2022)

Có thể nói, cho tới thời điểm này, tính năng IVR chưa đạt mức độ hữu dụng, tiện lợi cao cho người dùng, thậm chí còn khiến việc hỗ trợ khách hàng tốn thời gian hơn.

Việc tích hợp công nghệ Định tuyến cuộc gọi thông minh (Predictive Call Routing) phần nào cải thiện độ chính xác trong việc phân luồng khách hàng. Tuy nhiên, tổng đài viên vẫn cần thực hiện toàn bộ công việc hỗ trợ, do đó, họ cần giải pháp công nghệ thiết thực hơn, có khả năng giảm tải khối lượng công việc chăm sóc khách hàng cho nguồn nhân lực.

Sự phát triển của công nghệ đã cho ra đời giải pháp Hội thoại AI, thay đổi hoàn toàn cách thức vận hành tổng đài của các doanh nghiệp và trải nghiệm khách hàng. Giờ đây, các tương tác được xử lý tự động bởi bot với giọng nói tự nhiên, mang lại trải nghiệm mượt mà cho người dùng. Khách hàng không còn phải bấm phím, đợi chờ lâu, và tổng đài viên được giải phóng khỏi các tác vụ sơ cấp. Giải pháp Hội thoại AI cho tổng đài thế hệ mới còn được tích hợp các công nghệ được liệt kê trong Hình 5: Định tuyến cuộc gọi thông minh, phân tích cảm xúc và phân tích cuộc gọi.

## Đột phá hiệu suất tổng đài với giải pháp Hội thoại AI

Tích hợp công nghệ Trí tuệ nhân tạo, giải pháp Hội thoại AI cho phép doanh nghiệp tự động hóa tương tác với khách hàng qua nhiều kênh nhắn tin, đàm thoại. Bộ giải pháp gồm 02 sản phẩm nổi bật: chatbot (tự động hoá kênh chat) và voicebot (tự động hoá kênh thoại). Trong tổng đài, voicebot giúp giải phóng tổng đài viên khỏi các tác vụ lặp, chiếm đến 80% thời gian làm việc mỗi ngày của nhân viên con người.

CONVERSATIONAL AI



# Lợi ích vượt trội của Voicebot



Không tốn thời gian chờ đợi



Tối ưu chi phí vận hành



Trải nghiệm liền mạch, nhất quán



Tăng doanh thu

**Nhờ tích hợp công nghệ Trí tuệ nhân tạo ưu việt, voicebot, hay còn gọi là Trợ lý ảo, có thể ứng xử chuyên nghiệp như một tổng đài viên thực thụ.**

## Xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP)

## Học tăng cường (Active Learning)

## Phân tích cảm xúc

## Nhận dạng giọng nói

## Tổng hợp giọng nói

Voicebot vận dụng mô hình kết hợp Người – Máy, cho phép tổng đài viên và Trợ lý ảo tương trợ lẫn nhau nhằm tối ưu hiệu suất chăm sóc khách hàng. Khi khách hàng gọi đến tổng đài, voicebot thu thập thông tin khách hàng, tìm hiểu nhu cầu cần được hỗ trợ. Cuộc hội thoại giữa bot và người được tự động ghi lại trên hệ thống theo thời gian thực, giúp việc quản lý hội thoại và đánh giá bot trở nên dễ dàng, hiệu quả. Thông thường, voicebot có thể dễ dàng xử

lý đến 80% truy vấn từ khách hàng. Trong trường hợp khó, đòi hỏi nhân viên con người hỗ trợ (ví dụ: khách hàng phàn nàn với thái độ tiêu cực), voicebot sẽ lập tức chuyển tiếp cuộc gọi tới tổng đài viên phù hợp, đồng thời cung cấp toàn bộ lịch sử trò chuyện, cho phép nhân viên nhanh chóng nắm bắt bối cảnh để tiếp tục hỗ trợ khách hàng.

Voicebot có thể hỗ trợ nhiều nghiệp vụ trong tổng đài, từ khâu cơ bản như chăm sóc khách hàng đến những nghiệp vụ phức tạp, đặc thù hơn như tư vấn sản phẩm/dịch vụ (telesales) và nhắc lịch thanh toán. Đây cũng là 03 nghiệp vụ phổ biến trong các tổ chức tài chính, ngân hàng, bảo hiểm và đầu tư.

Bộ giải pháp Hội thoại AI đã được FPT.AI nghiên cứu phát triển và triển khai cho nhiều doanh nghiệp thuộc Top 100 tại Việt Nam như Vietcombank, VietinBank, TPBank, Dai-ichi, FE Credit, SSI...



Các truy vấn liên quan đến nghiệp vụ chăm sóc khách hàng chiếm đến 80% tổng số lượng cuộc gọi thực hiện đi và xử lý bởi tổng đài, bao gồm:

- **FAQs – Trả lời các câu hỏi thường gặp: thẻ, khoản vay, tài khoản, ưu đãi...**
- **Tra cứu thông tin: vị trí cửa hàng, lãi suất, thông tin thẻ, hợp đồng...**
- **Tự phục vụ: dịch vụ thẻ (mở, khoá thẻ, đổi PIN), đặt/hủy đơn hàng, thông tin chuyển phát**
- **Khác: khảo sát khách hàng, broadcasting...**

### Câu chuyện của Home Credit Vietnam – Tổng đài thế hệ mới cho ngành Tài chính

Home Credit Vietnam (HCVN) nằm trong top 2 công ty tài chính tiêu dùng tại Việt Nam, với hơn 12 triệu khách hàng cuối. Năm 2020, đại dịch COVID-19 đã gây ảnh hưởng tiêu cực tới quy trình vận hành của doanh nghiệp. Số lượng cuộc gọi tới tổng đài tăng đột biến do giãn cách xã hội. Thêm vào đó, HCVN buộc phải tìm cách triển khai tổng đài hiệu quả khi nhân viên tư vấn làm việc từ xa.

Và, HCVN quyết định lựa chọn Hội thoại AI, tận dụng sức mạnh của Trí tuệ nhân tạo nhằm hỗ trợ tổng đài viên trong nghiệp vụ Chăm sóc khách hàng. Trợ lý ảo sẽ hỗ trợ trả lời câu hỏi thường gặp (FAQs), hỗ trợ khách hàng 24/7. Sau 03 tháng hoàn thiện, voicebot trở thành cánh tay phải đắc lực của HCVN, đạt nhiều thành tựu:

- **Số lượng cuộc gọi: 12.000.000+ cuộc gọi/tháng**
- **Tiết kiệm 60% chi phí (chỉ số tương đương toàn thời gian (FTE) và chi phí viễn thông)**
- **Mức độ hài lòng của khách hàng: 4/5**

Trước những thành công của giải pháp Hội thoại AI, Home Credit đã mở rộng phạm vi ứng dụng voicebot cho nhiều nghiệp vụ khác, gồm: thu hồi nợ, telesales, chăm sóc khách hàng chủ động,...



Việc tích hợp AI có thể giúp doanh nghiệp tự động hoá đến 90% nghiệp vụ chăm sóc khách hàng, giải phóng tổng đài viên khỏi các tác vụ lặp, cho phép họ thực hiện các công việc thử thách, mang lại nhiều giá trị hơn như telesales.

Khi khách hàng liên hệ tổng đài, Trợ lý ảo sẽ tiếp nhận cuộc gọi, hỏi đáp thông tin và nhu cầu khách hàng. Ngay lập tức, voicebot sẽ trích xuất thông tin từ kho “tri thức” khổng lồ, lọc ra các thông tin phù hợp nhất giúp giải quyết vấn đề cho khách hàng. Năng lực xử lý vấn đề của voicebot phụ thuộc vào số lượng tính năng được doanh nghiệp lựa chọn tích hợp.

*Trong các lĩnh vực đặc thù như ngân hàng, bảo hiểm, tài chính, voicebot - FPT AI Engage được tích hợp với hệ tri thức ngành chuyên sâu, cho phép voicebot liên tục cập nhật dữ liệu, đưa ra những thông tin phù hợp, chính xác nhất cho khách hàng. Nhờ đó, Trợ lý ảo có thể tự động xử lý nhiều truy vấn từ khách hàng hơn.*

### **Câu chuyện của FWD - Chăm sóc khách hàng ngành Bảo hiểm**

Năm 2021, FWD tiên phong ngành Bảo hiểm khi đầu tư ứng dụng Trí tuệ nhân tạo trong tổng đài cho nghiệp vụ chăm sóc khách hàng. Voicebot thực hiện các cuộc gọi tới người dùng nhằm:

- **Nhắc nhở thời hạn và phương thức thanh toán phí bảo hiểm**
- **Giải thích hợp đồng bảo hiểm**
- **Cung cấp thông tin về tình trạng thanh toán...**

Trong đó, nhắc nhở thanh toán là tính năng đặc quyền cho khách hàng của FWD. Khi khách hàng gọi đến tổng đài, voicebot sẽ trả lời tức thì, trợ giúp họ giải quyết vấn đề đang gặp phải một cách nhanh chóng, 24/7.

Việc tích hợp voicebot đã giúp trung tâm chăm sóc khách hàng của FWD cải thiện đến 40% năng suất, cho phép nhân viên con người tập trung vào các tác vụ phức tạp hơn:

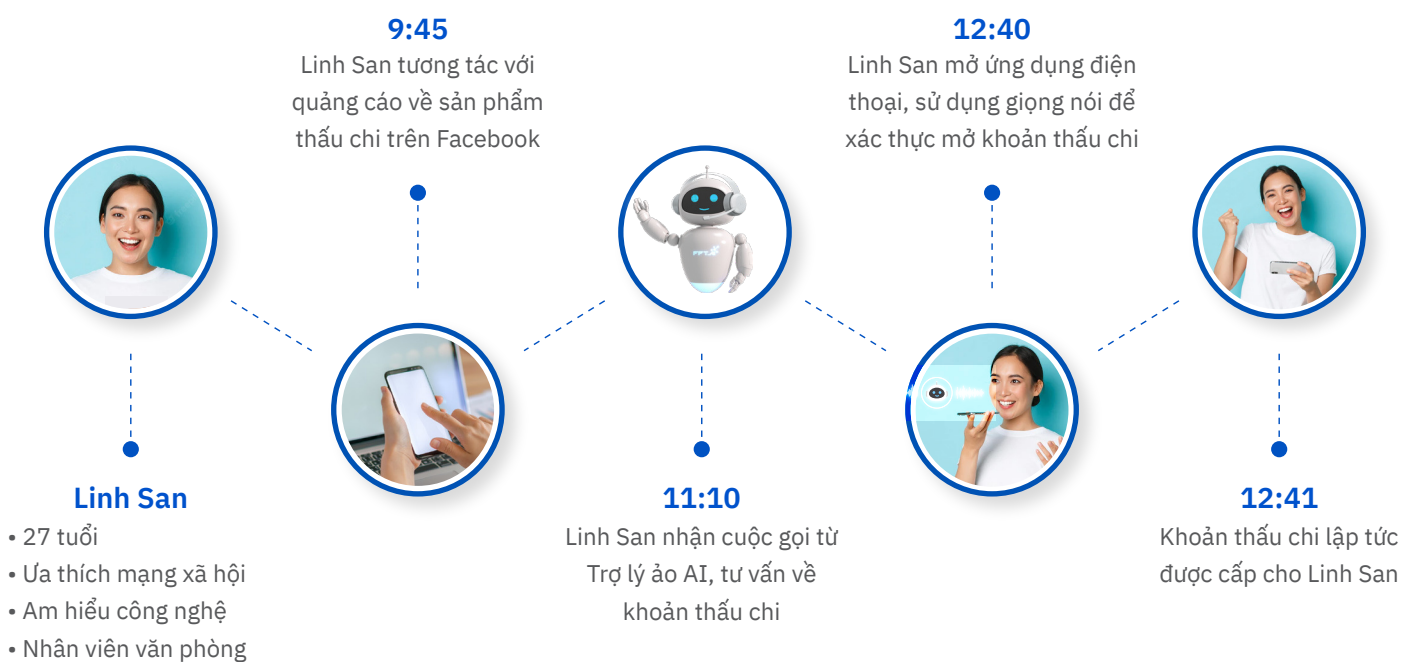
- **Số lượng cuộc gọi bot xử lý trung bình: 150.000+ cuộc gọi/tháng**
- **Tiết kiệm 50% chi phí mỗi tháng (bao gồm chi phí FTE và Telco)**
- **Mức độ hài lòng của khách hàng: 85%+**

## 02

# Khai phá tiềm năng bán hàng qua kênh tổng đài

Bên cạnh nghiệp vụ chăm sóc khách hàng, voicebot giờ đây có thể hỗ trợ khâu tư vấn sản phẩm. Cụ thể, voicebot có thể đưa ra các đề xuất sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng (telesales) dựa trên tần suất sử dụng hay lịch sử giao dịch. Thêm vào đó, doanh nghiệp sẽ dễ dàng cá nhân hoá trải nghiệm người dùng hơn, giúp tăng tỷ lệ chuyển đổi (Conversion rate) đến 8%, từ đó giúp nâng cao doanh thu đáng kể (HubSpot, 2022).

Hiện tại, việc bán hàng qua tổng đài tốn rất nhiều thời gian, nguồn lực và chi phí. Theo Service Bell (2022), trung bình mỗi nhân viên cần thực hiện đến 100 cuộc gọi mỗi ngày. Với số lượng cuộc gọi như vậy, chất lượng tư vấn của tổng đài viên sẽ không đồng đều do bị chi phối bởi yếu tố cảm xúc và tinh thần. Mặt khác, doanh nghiệp sẽ cần tuyển thêm nhân viên telesales để tiếp cận được nhiều khách hàng hơn.



Hình 5: Ví dụ hành trình khách hàng đối với nghiệp vụ telesales

### Gia tăng doanh thu với Trợ lý ảo tư vấn

Việc ứng dụng voicebot vào nghiệp vụ tư vấn sản phẩm, dịch vụ hiện vẫn còn mới mẻ trong ngành Tài chính. Tại Việt Nam, một số doanh nghiệp đã bắt đầu triển khai tính năng này và đạt hiệu quả vượt bậc.

Lấy ví dụ công ty tài chính tích hợp voicebot trong nghiệp vụ telesale nhằm giúp tổng đài viên thực hiện các cuộc gọi tư vấn về các khoản vay, thẻ, tư vấn thấu chi, đồng thời hỗ trợ tư vấn khách hàng mở thẻ, tạo khoản vay. Trước khi ứng dụng voicebot, bộ phận tổng đài chỉ đạt được tỷ lệ chuyển đổi khoảng 5%.

Chỉ sau 2 tháng triển khai, tổng đài đã đạt được hiệu quả vượt mong đợi:

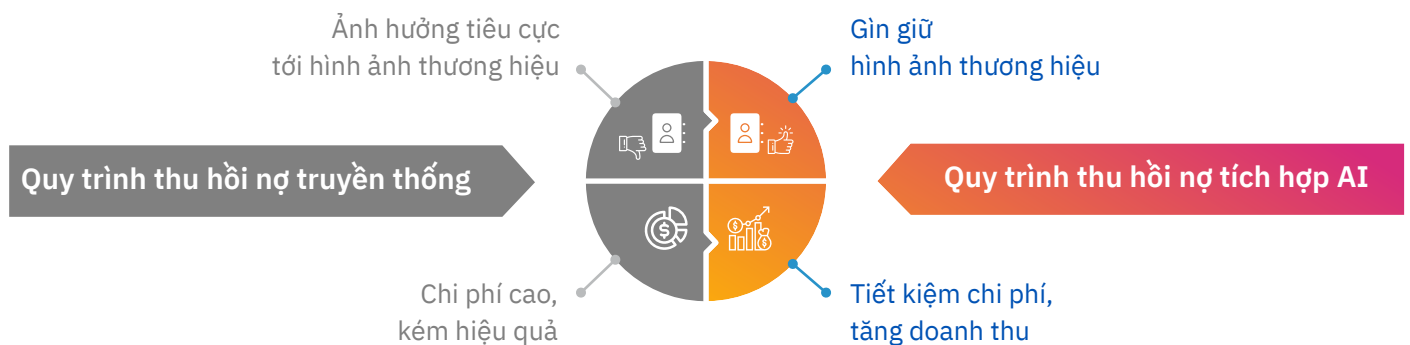
- Tổng số lượng cuộc gọi: 100.000+
- Tỷ lệ chuyển đổi: 7,8%
- Doanh thu từ voicebot: khoảng 13 tỷ VNĐ

Nhờ tích hợp voicebot, năng suất tổng đài được nâng cao, triển khai bán hàng hiệu quả hơn. Thông thường, một tổng đài viên chỉ có thể kết nối tới hơn 100 khách hàng một ngày, trong khi voicebot có thể tự động tiếp cận 100% khách hàng của doanh nghiệp, bất kể số lượng lên đến hàng trăm nghìn người trong thời gian ngắn. Điều này cũng góp phần tăng số lượng khách hàng chuyển đổi thành công.

Trợ lý ảo còn có thể hỗ trợ đánh giá, sàng lọc sơ bộ khách hàng tiềm năng theo tiêu chuẩn doanh nghiệp đặt ra. Voicebot giúp xác định nhu cầu cụ thể của khách hàng, sau đó, chuyển thông tin đến tổng đài viên để chăm sóc kỹ lưỡng hơn.

### 03 Đột phá ứng dụng AI trong quy trình thu hồi nợ

Cho đến thời điểm hiện tại, thu hồi nợ vẫn là một bài toán đầy thách thức với doanh nghiệp. Theo báo cáo của Ngân hàng Nhà nước, tại Việt Nam, tỷ lệ nợ xấu tại đã tăng mạnh lên 7,31% (so với mức 5,1% vào năm 2020). Như vậy, các tổ chức tài chính đang thất thoát một số tiền khổng lồ mỗi năm. Bên cạnh đó, quy trình thu hồi nợ truyền thống còn tốn kém, chưa hiệu quả và gây ảnh hưởng tiêu cực tới hình ảnh thương hiệu. Phổ biến là những phản hồi của khách hàng về việc nhân viên có thái độ gay gắt, đe dọa.



Hình 6. So sánh chung quy trình thu hồi nợ truyền thống với mô hình tích hợp Hội thoại AI

Giải pháp Hội thoại AI đã có bước tiến mới, với khả năng hỗ trợ quy trình thu hồi nợ trong các tổ chức tài chính, bảo hiểm.

Voicebot có thể thực hiện 03 loại cuộc gọi khác nhau, linh hoạt thời gian, với mục đích:

- **Nhắc lịch thanh toán**
- **Nhắc đến hạn thanh toán**
- **Nhắc quá hạn thanh toán**

Trong quá trình gọi điện nhắc nhở, thuyết phục khách hàng thanh toán chi phí, voicebot liên tục thu thập và phân tích đoạn hội thoại với người dùng nhằm đánh giá khả năng chi trả của khách hàng (ví dụ: sẽ trả đúng hạn, không trả được đúng hạn...), giúp phát hiện rủi ro nợ xấu. Những nhận định sơ bộ từ voicebot sẽ được gửi đến tổng đài viên để quyết định bước tiếp theo một cách khách quan.

Và, tổng đài có thể tận dụng khả năng “kiểm soát cảm xúc” của Trợ lý ảo, luôn giữ thái độ chuyên nghiệp, chuẩn chỉnh với khách hàng trong mọi tình huống. Bất kể số lượng cuộc gọi, voicebot sẽ luôn tuân thủ kịch bản và ngữ điệu được doanh nghiệp đặt ra, theo đó, đảm bảo toàn vẹn hình ảnh thương hiệu đối với khách hàng.

### **Đổi mới quy trình thu hồi nợ với voicebot**

Là một trong những doanh nghiệp hàng đầu tại Việt Nam trong lĩnh vực Tài chính, công ty đã gặp khó khăn trong việc thực hiện và quản lý thu hồi nợ công với số lượng khách hàng ngày một gia tăng. Do đó, doanh nghiệp quyết định tích hợp voicebot vào hệ thống tổng đài, hỗ trợ quy trình thu hồi nợ vay.

Theo đó, voicebot sẽ tự động thực hiện cuộc gọi với 03 mục đích, gồm: nhắc lịch thanh toán, nhắc đến hạn trả nợ và nhắc nợ quá hạn. Điều này giúp đảm bảo khách hàng được thông tin sát sao hơn về khoản vay của mình, hỗ trợ tổng đài viên xác định những trường hợp nợ xấu có thể phát sinh.

#### **Hiệu quả vượt trội:**

- **Tổng số lượng cuộc gọi: 450.000**
- **Tỷ lệ cuộc gọi kết nối thành công: 50%**
- **Tỷ lệ thu hồi nợ thành công: 52%**
- **Doanh thu thu hồi nợ trung bình: 97 tỷ VNĐ**

## **Lời kết**

Trong thời gian tới, việc ứng dụng công nghệ AI như voicebot sẽ là xu hướng thiết yếu trong các doanh nghiệp, nhằm cải tiến quy cách vận hành trung tâm chăm sóc khách hàng, đặc biệt là kênh tổng đài. Trợ lý ảo hứa hẹn mang lại những giá trị đột phá, tăng đến 80% năng suất vận hành, tiết kiệm tới 60% chi phí và nâng cao trải nghiệm khách hàng so với tổng đài truyền thống. Đặc biệt, trong lĩnh vực ngân hàng, tài chính, bảo hiểm, đầu tư, AI voicebot chính là công cụ đắc lực giúp doanh nghiệp giải quyết thần tốc các bài toán kinh doanh, vận hành và cải thiện mức độ hài lòng của khách hàng nhờ khả năng đa nhiệm: chăm sóc khách hàng, tư vấn sản phẩm và hỗ trợ thu hồi, nhắc lịch thanh toán.



# VỀ FPT.AI

FPT.AI là nhà cung cấp bộ giải pháp ứng dụng Trí tuệ nhân tạo toàn diện hàng đầu khu vực, với mục tiêu hỗ trợ doanh nghiệp nâng cao trải nghiệm khách hàng, đột phá năng suất vận hành, tiết kiệm chi phí và tăng trưởng kinh doanh.

## Nền tảng giải pháp FPT.AI toàn diện bao gồm 04 bộ giải pháp chủ lực:



### Hội thoại AI

Cho phép tự động hoá các tương tác hai chiều với khách hàng trên các kênh nhắn tin, đàm thoại.



### Trích xuất dữ liệu thông minh

Cho phép tự động nhận diện và trích xuất thông tin từ các tài liệu có cấu trúc, phi cấu trúc và chữ viết tay.



### Nâng cao chất lượng tổng đài tự động

Giúp thực hiện quản lý chất lượng tổng đài một cách toàn diện.



### Định danh khách hàng điện tử

Giúp nâng cao hiệu suất và bảo mật cho quy trình định danh và xác thực khách hàng.

FPT.AI được tin tưởng trở thành đối tác chiến lược của 100+ doanh nghiệp trong nước và quốc tế, thuộc nhiều lĩnh vực như Ngân hàng, Tài chính, Bảo hiểm, Đầu tư, Bán lẻ... Trong đó, các giải pháp AI của chúng tôi đã giúp các doanh nghiệp tăng năng suất đến 60%, tối ưu đến 40% chi phí vận hành và góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng, tăng doanh thu.

Với những kinh nghiệm triển khai voicebot thực tế cho nhiều doanh nghiệp BFSI hàng đầu tại Việt Nam, chúng tôi tự tin đồng hành cùng các doanh nghiệp bứt phá trên con đường chuyển đổi số.



## Nguồn tham khảo

1. Ariella, S. (2022, September 29). 45 Crucial Call Center Statistics [2022]: Metrics, Performance KPIs, and Industry Data. Zippia. <https://www.zippia.com/advice/call-center-statistics/>
2. Cantor, B. (2022, January 27). 2022 January: Market Study: State of Contact Center Technology. Customer Contact Week Digital. <https://www.customercontactweekdigital.com/tools-technologies/whitepapers/2022-january-market-study-state-of-contact-center-technology>
3. Chang, J. (2022, January 21). 36 Critical Call Center Software Statistics: 2022 Data Analysis & Market Share. <https://financesonline.com/call-center-software-statistics/>
4. CX Today. (2022, February 14). 12 Contact Center Statistics: CX in 2022. <https://www.cxtoday.com/contact-centre/12-contact-center-statistics-cx-in-2022/>
5. Deloitte. (2021). Deloitte Digital Announces TrueServe Solution for Contact Center Transformation. <https://www2.deloitte.com/uk/en/pages/consulting/articles/2021-global-contact-center-survey.html>
6. Donevski, V. (2022, April 11). Call Center Statistics That Are Truly a Wake-Up Call in 2022. Small Biz Genius. <https://www.smallbizgenius.net/by-the-numbers/call-center-statistics/#:~:text=According%20to%20call%20center%20statistics,staggering%2024149.58%20billion%20by%202030>
7. Fontanella, C. (2022, June 24). How to Shorten Long Hold Times in Your Services Dept. HubSpot. <https://blog.hubspot.com/service/long-hold-times>
8. Guta, M. (2019, September 25). 61% of Your Customers May Hate Your IVR. Small Business Trends. <https://smallbiztrends.com/2019/09/ivr-statistics.html#:~:text=Issues%20with%20IVRs&text=Almost%20two%20thirds%20or%2063,often%20have%20to%20repeat%20themselves.>
9. Hai Trieu. (2021, October, 17). No xau co kha nang tiep tuc tang manh trong thoi gian toi. Cong an Thanh pho Ho Chi Minh. [https://congan.com.vn/tin-chinh/gia-tang-cac-khoan-tiem-an-thanh-no-xau\\_121725.html](https://congan.com.vn/tin-chinh/gia-tang-cac-khoan-tiem-an-thanh-no-xau_121725.html)
10. Knerl, L. (2021, October 11). Why Happy Employees Are Good for Business. HP. <https://www.hp.com/us-en/shop/tech-takes/why-happy-employees-are-good-for-business>
11. Luc, Can. (2022, October 10). Buc tranh no xau cua nganh Ngan hang va mot so kien nghi. State Bank of Vietnam. [https://www.sbv.gov.vn/webcenter/portal/vi/menu/fm/ddnhnn/nctd/nctd\\_chitiet?leftWidth=20%25&showFooter=false&showHeader=false&dDocName=SBV489213&rightWidth=0%25&centerWidth=80%25&\\_afLoop=4755282873947891#%40%3F\\_afLoop%3D4755282873947891%26centerWidth%3D80%2525%26dDocName%3DSBV489213%26leftWidth%3D20%2525%26rightWidth%3D0%2525%26showFooter%3Dfalse%26showHeader%3Dfalse%26\\_adf.ctrl-state%3D12mlhdwiiw\\_4](https://www.sbv.gov.vn/webcenter/portal/vi/menu/fm/ddnhnn/nctd/nctd_chitiet?leftWidth=20%25&showFooter=false&showHeader=false&dDocName=SBV489213&rightWidth=0%25&centerWidth=80%25&_afLoop=4755282873947891#%40%3F_afLoop%3D4755282873947891%26centerWidth%3D80%2525%26dDocName%3DSBV489213%26leftWidth%3D20%2525%26rightWidth%3D0%2525%26showFooter%3Dfalse%26showHeader%3Dfalse%26_adf.ctrl-state%3D12mlhdwiiw_4)
12. Market Intelligence Blogs. (2020, October 29). Impact of Covid-19 on Contact Centers and Measures Taken. GEP. <https://www.gep.com/blog/mind/impact-of-covid-19-on-contact-centers-and-measures-taken#>
13. McKinsey. (2022, July 8). The state of customer care in 2022. <https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/the-state-of-customer-care-in-2022>
14. Riserbato, R. (2022, June 24). Artificial Intelligence Call Center: How is AI Used in Call Centers [+How Will AI Impact Customer Service]. HubSpot. <https://blog.hubspot.com/service/artificial-intelligence-call-center>
15. Shelf. (2022, April 26). 11 Revealing Contact Center Statistics in 2022. <https://shelf.io/blog/contact-center-statistics-trends/>
16. Smith, M. (2022, October 13). 107 Customer Service Statistics and Facts You Shouldn't Ignore. Help Scout. <https://www.helpscout.com/75-customer-service-facts-quotes-statistics/#:~:text=A%20study%20has%20shown%20that,to%20reach%20customer%20support%20representatives.>
17. Statista Research Department. (2022, September 21). Global contact center satisfaction index from 2010 to 2022. <https://www.statista.com/statistics/802285/global-contact-center-satisfaction-index/>
18. Stattin, N. (2022, August 15). The Value of Customer Self-Service in the Digital Age. Super Office. <https://www.superoffice.com/blog/customer-self-service/>
19. Wayshak, M. (2022, March 28). 18 New Sales Statistics for 2022 from Our Groundbreaking Study. Sales Insights Lab. <https://salesinsightslab.com/sales-research/>

Trải nghiệm tại đây



**Liên hệ ngay để được các chuyên gia FPT.AI tư vấn!**

☎ 1900 638 399

✉ support@fpt.ai

📍 Hà Nội: Tòa FPT, số 10 Phạm Văn Bạch, Phường Dịch Vọng, Cầu Giấy

📍 TP.Hồ Chí Minh: Tòa PJICO, số 186 Điện Biên Phủ, Phường 6, Quận 3

🌐 fpt.ai

📘 fb.com/fptai.platform

🌐 linkedin.com/company/fptai