



**CETM**  
GIẢI PHÁP CETM  
**QUẢN LÝ TRẢI NGHIỆM  
KHÁCH HÀNG ĐA KÊNH**

Giúp tổ chức, doanh nghiệp nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả vận hành

## GIỚI THIỆU TỔNG QUAN CÔNG TY

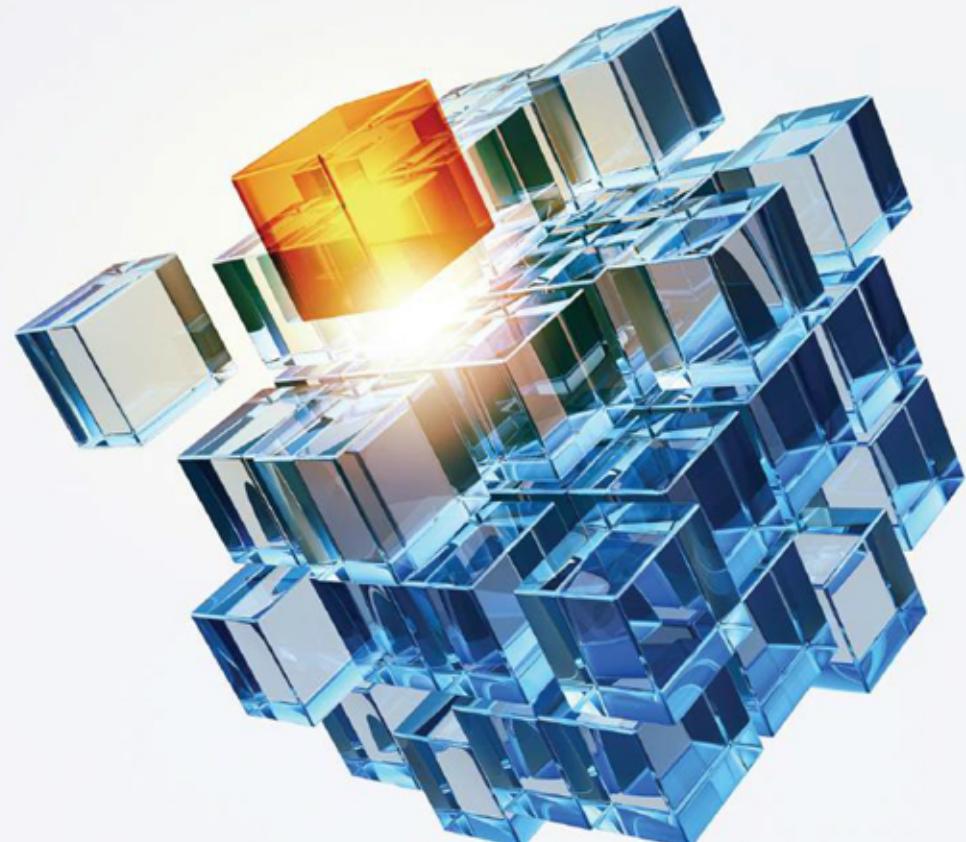
### Giới thiệu về Xuân Thành Phát

Được thành lập năm 2007, Xuân Thành PHát là một nhà cung cấp các giải pháp công nghệ hàng đầu cho các khách hàng trong các lĩnh vực ngân hàng, viễn thông, hành chính công, bệnh viện, các nhà cung cấp dịch vụ. Trải qua hơn 10 năm hình thành và phát triển, Miraway có một đội ngũ chuyên gia chất lượng cao với nhiều năm kinh nghiệm làm việc tại nước ngoài và đã triển khai thành công nhiều dự án lớn tại trong và ngoài nước như: Bitel, Viettel, TP Bank, Vietinbank, MBBank, Grab, Hyundai, Mazda,...và là đối tác tin cậy của nhiều hãng lớn nổi tiếng trên thế giới như: IBM, SEDCO, Tech Mahindra, Gartner, XTAGE, Unpickled, Value Labs...

### Tầm nhìn

Xuân Thành Phát hướng tới mục tiêu trở thành thương hiệu uy tín hàng đầu Việt Nam, có khả năng cạnh tranh trên khu vực và thế giới trong lĩnh vực cung cấp giải pháp công nghệ cao.

Chúng tôi luôn giữ vững vị trí là nhà cung cấp số 1 về Giải pháp Quản lý trải nghiệm khách hàng đa kênh tại thị trường Việt Nam và ASEAN nhằm mang lại các giá trị và trải nghiệm tuyệt vời nhất cho các khách hàng.





## CÁC GIẢI PHÁP CỦA CÔNG TY

GIẢI PHÁP QUẢN LÝ —  
TRÀI NGHIỆM KHÁCH HÀNG ĐA KÊNH - CETM

GIẢI PHÁP —  
PHÂN TÍCH DỮ LIỆU LỚN

GIẢI PHÁP QR CODE —

## GIẢI PHÁP CETM QUẢN LÝ TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG ĐA KÊNH

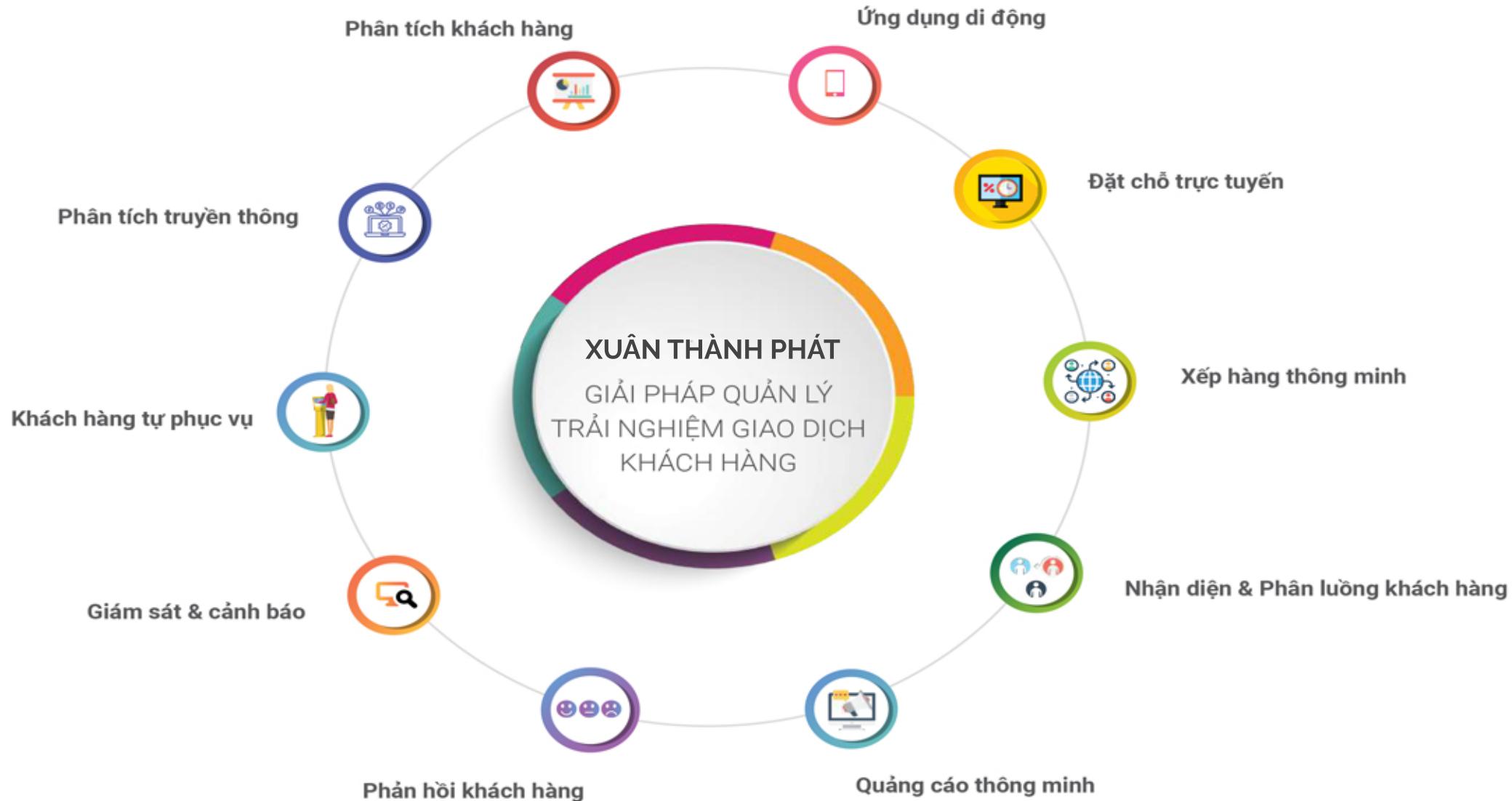
Quản lý trải nghiệm khách hàng đa kênh - CETM (Customer Experience & Transaction Management) là một giải pháp tổng thể và đồng bộ gồm 10 hệ thống Module phần mềm cốt lõi được tích hợp trên các thiết bị chuyên biệt do Xuân Thành Phát trực tiếp phát triển và sản xuất.

### Vì sao chọn giải pháp CETM của Xuân Thành Phát?

Để có khách hàng trung thành và nâng cao năng lực cạnh tranh trong thời đại công nghệ số thì chất lượng dịch vụ là yếu tố sống còn của bất cứ doanh nghiệp nào. Giải pháp CETM của Xuân Thành Phát sẽ là công cụ tối ưu nhất hỗ trợ đắc lực cho doanh nghiệp giải quyết bài toán này vì chúng tôi hoàn toàn làm chủ công nghệ bao gồm phần mềm & phần cứng, đáp ứng mọi yêu cầu của doanh nghiệp.



## 10 hệ thống Module phần mềm cốt lõi





## Lợi ích mang lại

Giải pháp  
Quản lý trải nghiệm  
Khách hàng đa kênh



### Doanh nghiệp

- Tối ưu hóa hiệu suất giao dịch khách hàng
- Quản lý & đánh giá chính xác chất lượng phục vụ của giao dịch viên trên toàn hệ thống

### Khách hàng

- Giao dịch nhanh chóng, tin cậy
- Được phản hồi ý kiến về chất lượng dịch vụ
- Cập nhật thông tin mới nhất
- Tiện ích và tương tác cao

200%

Tăng doanh thu

50%

Giảm chi phí  
vận hành

45%

Tăng năng suất  
làm việc của nhân viên

48%

Giảm thời gian đợi  
của khách hàng

85%

Nâng cao sự  
hài lòng khách hàng

99%

Kiểm soát chất lượng  
dịch vụ theo thời gian thực

# HỆ THỐNG ĐẶT CHỖ TRỰC TUYẾN

APPLICATION  
PRODUCT.



Là hệ thống cho phép khách hàng đặt chỗ trực tuyến trên  
Ứng dụng di động, Website, SMS... thay vì phải đến xếp  
hàng để lấy số thứ tự tại điểm giao dịch.

## ◆ Lợi ích



Khách hàng



Doanh nghiệp

- Đặt chỗ nhanh chóng, tiện lợi 24/7.
- Giảm thiểu thời gian chờ đợi.
- Thúc đẩy tối đa hiệu suất giải quyết giao dịch.
- Dễ dàng thực hiện Up-sell & Cross-sell, phân tích hành vi khách hàng.
- Nâng cao sự hài lòng của khách hàng.
- Đa dạng hóa các phương thức dịch vụ, khẳng định tính chuyên nghiệp của thương hiệu.

## HỆ THỐNG XẾP HÀNG THÔNG MINH

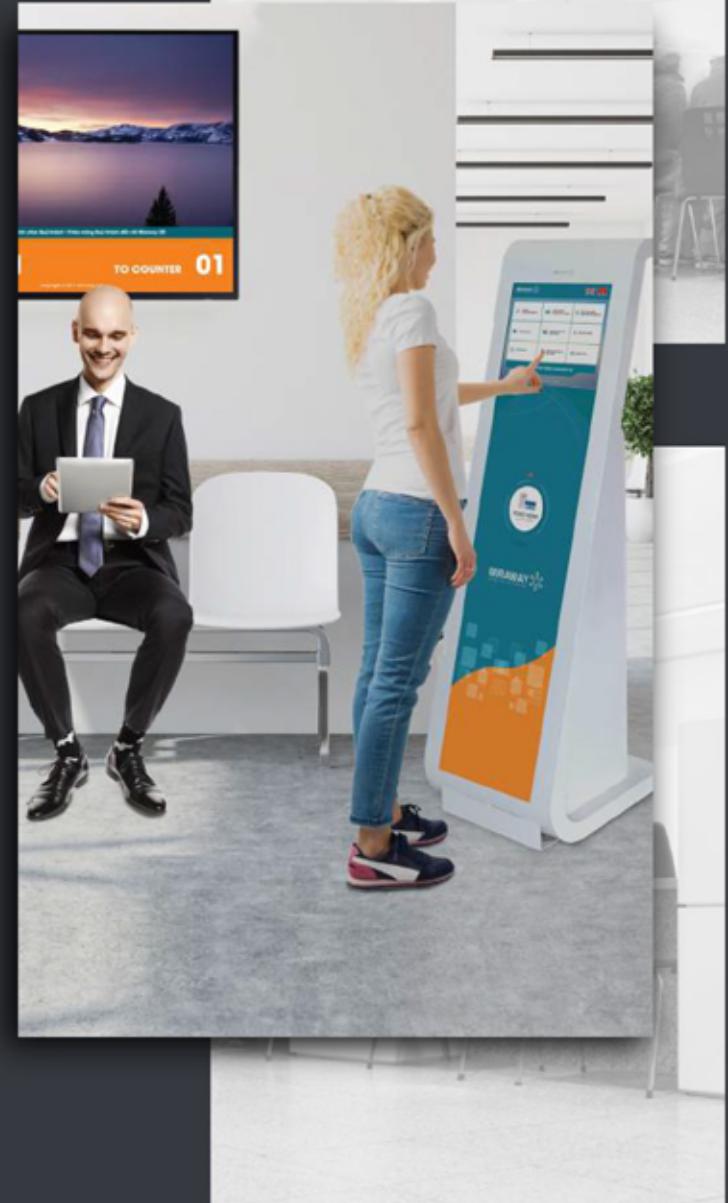
Là hệ thống bao gồm các module phần mềm và thiết bị chuyên dụng được đồng bộ hóa giúp khách hàng giao dịch tại quầy đúng trình tự và nhanh chóng.

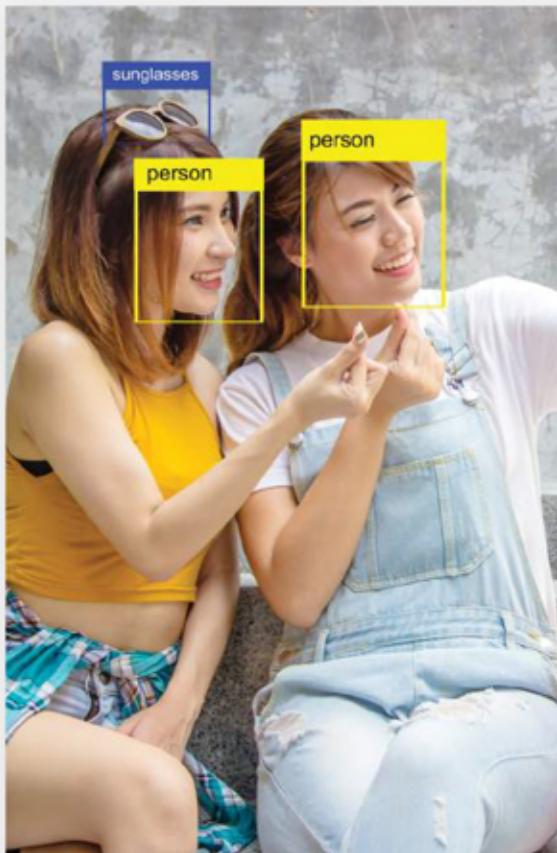
APPLICATION  
PRODUCT.

### ◆ Lợi ích

- Giúp việc giao dịch chính xác & nhanh chóng nhờ tính năng đăng ký dịch vụ ngay tại kiosk.
- Giảm thiểu tối đa thời gian giao dịch.
- Màn hình đa phương tiện giúp theo dõi thông tin hàng đợi và các dịch vụ hữu ích liên quan khác.
- Phương thức xếp hàng đa dạng (lấy số trực tiếp, lấy số qua SMS, ứng dụng di động và website).
- Mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

- Không gian phục vụ chuyên nghiệp.
- Nâng cao năng suất làm việc của giao dịch viên.
- Có thể nhận diện và phân luồng khách hàng theo mã định danh.
- Hệ thống báo cáo đa chiều & quản lý dữ liệu để theo dõi các giao dịch phát sinh, KPI của nhân viên, chất lượng dịch vụ, đánh giá phản hồi từ khách hàng...
- Kiểm soát chất lượng phục vụ theo thời gian thực.
- Nâng cao tính nhận diện thương hiệu, đảm bảo độ thẩm mỹ cao nhờ thiết kế kiosk chuyên nghiệp.





APPLICATION  
PRODUCT.



## HỆ THỐNG NHẬN DIỆN - PHÂN LUỒNG KHÁCH HÀNG

Là hệ thống giúp nhận diện và phân loại các nhóm khách hàng khác nhau qua công cụ thẻ từ, RFID, QR Code, sinh trắc học, nhận diện khuôn mặt... để đáp ứng nhu cầu, phục vụ khách hàng một cách chuyên nghiệp nhất.

### ◆ Lợi ích

- Rút ngắn thời gian chờ đợi nhờ hệ thống nhận diện & phân luồng khách hàng hợp lý giữa các quầy giao dịch.
  - Khách hàng cảm thấy được quan tâm hơn nhờ việc nhận diện và gửi lời chào hiển thị trên màn hình giao dịch, màn hình trung tâm...
  - Rút ngắn thời gian giao dịch thông qua việc nhận diện và xử lý trước các nghiệp vụ.
  - Ưu tiên những khách hàng đặc biệt được phục vụ nhanh hơn.
- 
- Hỗ trợ các phòng ban chăm sóc khách hàng VIP chu đáo với thời gian ngắn hơn bằng các quy trình đặc biệt.
  - Xây dựng cơ sở dữ liệu chuyên biệt để tra cứu lịch sử giao dịch khách hàng.
  - Nâng cao hiệu quả xử lý giao dịch, chất lượng phục vụ khách hàng.

## HỆ THỐNG QUẢNG CÁO THÔNG MINH - DIGITAL SIGNAGE

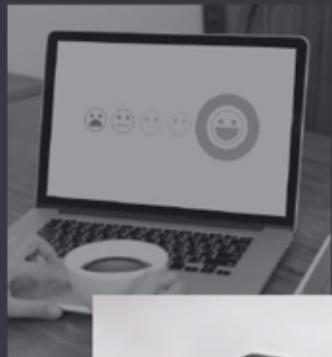
Là hệ thống quản lý nội dung hiển thị tập trung, từ xa theo thời gian thực, có thể tùy biến hiển thị theo lịch lập sẵn, theo ngữ cảnh, thời gian thực, mang đến cho khách hàng những trải nghiệm giao dịch thú vị, giúp doanh nghiệp tăng doanh thu nhờ nội dung quảng cáo thích hợp với đối tượng khách hàng mục tiêu.

### ◆ Lợi ích

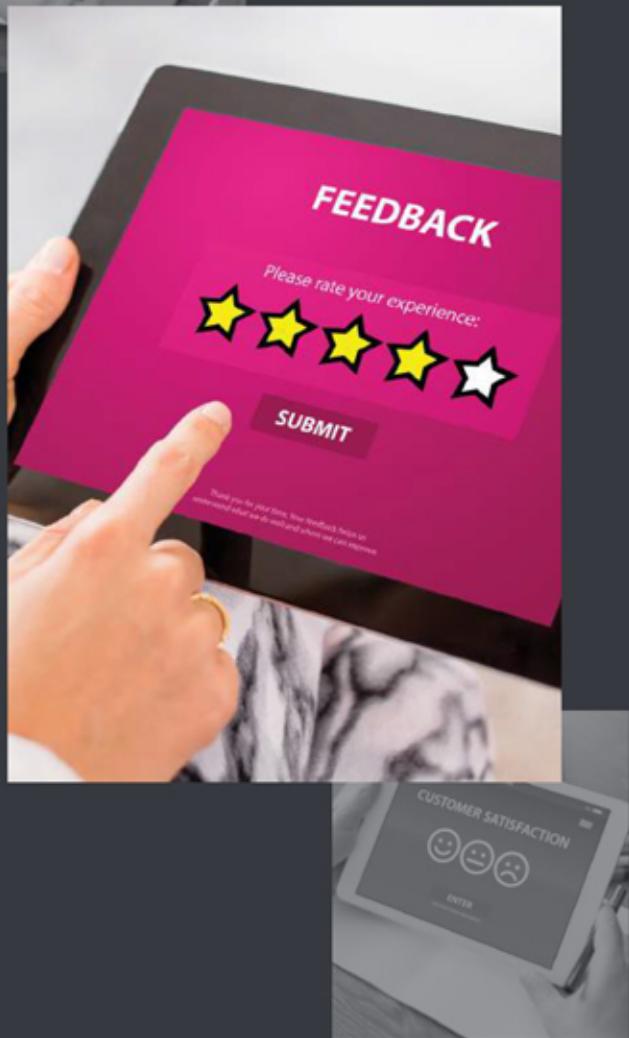
- Nắm bắt thông tin, dịch vụ và các chương trình ưu đãi, khuyến mãi chính xác, nhanh chóng.
- Nâng cao trải nghiệm cho khách hàng khi giao dịch bằng các hình ảnh và âm thanh trực quan và sống động.
- Điều hướng hành vi mua sắm và thu hút khách hàng tới trải nghiệm tại điểm giao dịch, giúp doanh nghiệp tăng doanh thu và tiết kiệm 56% chi phí so với cách thực hiện truyền thống.
- Trở thành kênh truyền thông đắc lực và hiệu quả nhờ truyền tải thông điệp marketing, các chương trình ưu đãi, khuyến mãi tới khách hàng mục tiêu nhanh chóng và chính xác nhất.
- Quản lý nội dung hiển thị tập trung, từ xa, có thể tùy biến hiển thị theo lịch lập sẵn, theo ngữ cảnh, thời gian thực.
- Đa dạng nội dung và hình thức truyền tải.



APPLICATION  
PRODUCT.



APPLICATION  
PRODUCT.



## HỆ THỐNG KHẢO SÁT & PHẢN HỒI KHÁCH HÀNG

Là hệ thống cho phép thu thập và phân tích ý kiến phản hồi khách hàng giúp doanh nghiệp không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ, tối ưu hóa chi phí, nâng cao sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng.

### ◆ Lợi ích



- Có thể phản hồi, tương tác về chất lượng sản phẩm, dịch vụ.
- Được trả lời các ý kiến thông qua chương trình khảo sát khách hàng.
- Quản lý KPI của nhân viên. Phản ánh chính xác năng suất, nâng cao hiệu quả công việc và thái độ phục vụ của nhân viên, giao dịch viên trong hệ thống.
- Gắn kết quả phản hồi theo từng giao dịch, kênh phản hồi và đưa ra báo cáo phân tích đa chiều ý kiến phản hồi khách hàng về chất lượng sản phẩm, dịch vụ.
- Nâng cao lòng trung thành và sự hài lòng của khách hàng khi doanh nghiệp kịp thời nắm bắt và xử lý những bất cập, sự không hài lòng của khách hàng.
- Tùy chỉnh cấu hình hiển thị linh hoạt theo chiến dịch Marketing và các mẫu khảo sát ý kiến khách hàng.

## HỆ THỐNG PHÂN TÍCH TRUYỀN THÔNG

APPLICATION  
PRODUCT.

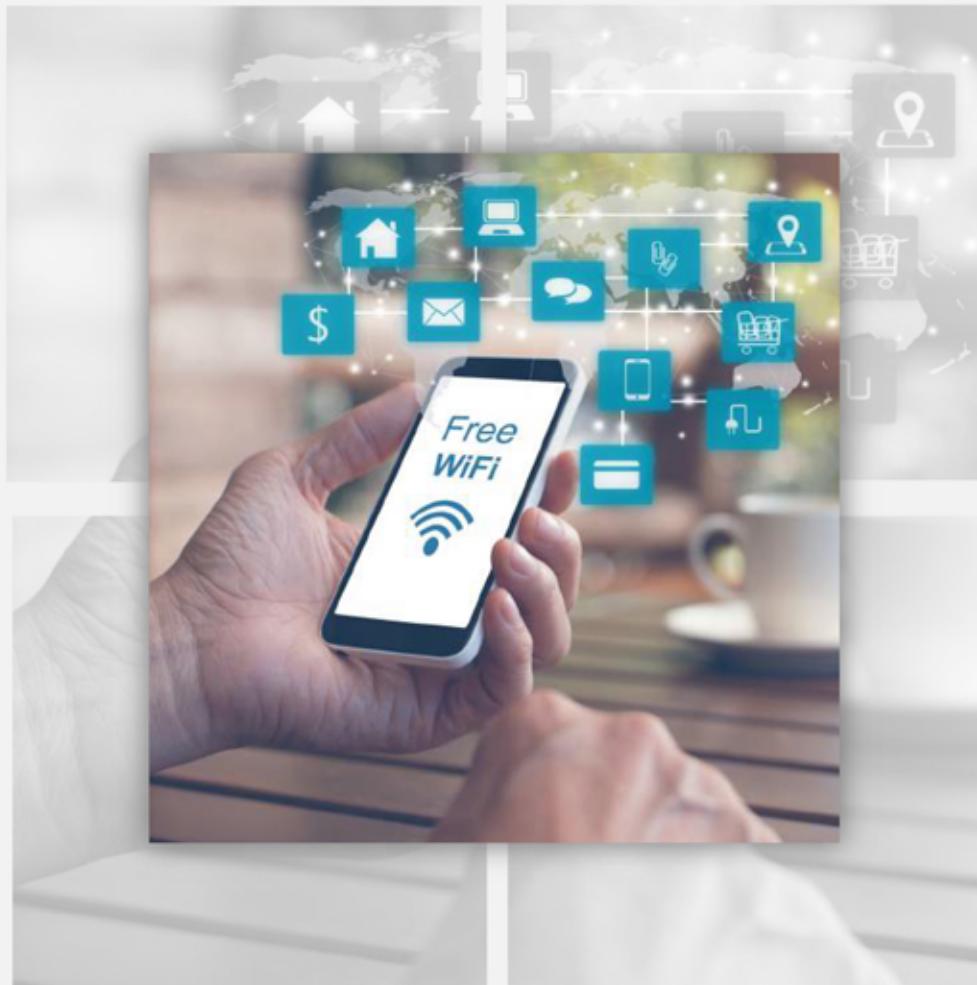
Là hệ thống theo dõi và phân tích những thông tin liên quan đến doanh nghiệp trên các kênh truyền thông xã hội để quảng bá thương hiệu, quản lý rủi ro và tăng cơ hội bán hàng.

### ◆ Lợi ích



- Được giải quyết nhanh chóng phản hồi không hài lòng về chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.
- Kịp thời xử lý những phản hồi không hài lòng của khách hàng.
- Cập nhật các xu hướng mới, nắm bắt thị trường mục tiêu để xây dựng chiến lược kinh doanh đúng đắn cho ngắn và dài hạn.
- Theo dõi những phản hồi của khách hàng về sản phẩm, dịch vụ của đối thủ cạnh tranh để chủ động đi trước tiên phong thị trường.
- Nắm bắt và dự báo sớm những phản ứng của thị trường trước khi xảy ra các sự kiện tiêu cực gây khủng hoảng truyền thông diện rộng, ảnh hưởng đến uy tín dịch vụ và thương hiệu của tổ chức.





## WIFI MARKETING LÀ GÌ ?

Wifi Marketing là phương thức truyền thông mới giúp doanh nghiệp truyền tải thông tin, tiếp cận khách hàng sử dụng thiết bị di động truy cập internet một cách chính xác nhất với số lượng lớn nhất và chi phí nhỏ nhất.

### ◆ Lợi ích

- Là kênh truyền thông quảng bá sản phẩm hiệu quả và nhanh chóng nhất. Điều hướng khách hàng tới nội dung hiển thị thích hợp.
- Phân tích dễ dàng thông tin khách hàng (tên, tuổi, giới tính...) để nắm bắt hành vi và sàng lọc theo phân khúc, nhóm khách hàng mục tiêu.
- Tăng doanh thu bán hàng nhờ thay đổi các chiến dịch marketing, khuyến mại tới các khách hàng.

## HỆ THỐNG PHÂN TÍCH KHÁCH HÀNG

Là hệ thống đưa ra bức tranh toàn cảnh, đa chiều và cập nhật về hoạt động vận hành, kinh doanh, lợi nhuận, chất lượng dịch vụ, hiệu suất, các chỉ số KPI... để giúp doanh nghiệp đưa ra các chiến lược kinh doanh nhanh chóng & hiệu quả.



### ◆ Lợi ích

- Có thể xem báo cáo phân tích, số liệu kinh doanh mọi lúc mọi nơi với nguồn dữ liệu luôn được cập nhật.
- Phân tích sâu và đa chiều về các đặc điểm hành vi của khách hàng cũng như sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp.
- Tìm ra các cơ hội bán hàng trực tiếp và bán chéo trên nền tảng BI (Business Intelligence) giúp nhân viên bán hàng tiếp cận được khách hàng tiềm năng nhanh chóng.
- Thấu hiểu rõ hơn hành vi, xu hướng của khách hàng giúp doanh nghiệp đưa ra các sản phẩm, dịch vụ phù hợp nhất.
- Trợ giúp hiệu quả cho các cấp quản lý trong việc điều hành, xây dựng kế hoạch và đưa ra các quyết định kinh doanh chính xác.

APPLICATION  
PRODUCT.



APPLICATION  
PRODUCT.

## HỆ THỐNG GIÁM SÁT VÀ CẢNH BÁO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẬP TRUNG

Là hệ thống phân tích dữ liệu tự động theo thời gian thực nhằm đánh giá và phát hiện lỗi về chất lượng dịch vụ tại các phòng giao dịch ngân hàng, cửa hàng viễn thông, cơ quan hành chính công, bệnh viện hoặc các trung tâm chăm sóc khách hàng và gửi cảnh báo tức thì giúp cho các tổ chức nhanh chóng xử lý và khắc phục lỗi.

### ◆ Lợi ích



- Hệ thống tự động gửi tin nhắn SMS thông báo khi khách hàng tới lượt giao dịch.
- Khách hàng được phục vụ theo đúng chuẩn chất lượng dịch vụ tại các điểm giao dịch trên toàn hệ thống.



- Có thể quản lý trạng thái giao dịch & giám sát chất lượng dịch vụ từ trung ương đến chi nhánh.
- Kịp thời đưa ra các cảnh báo nhờ các số liệu tổng quan từ hệ thống để điều chỉnh chất lượng dịch vụ.
- Dễ dàng so sánh và theo dõi trạng thái giao dịch nhờ biểu đồ phân tích.
- Quản lý tập trung đồng bộ toàn hệ thống.

## HỆ THỐNG ỨNG DỤNG DI ĐỘNG

APPLICATION  
PRODUCT.



Là hệ thống cho phép tích hợp nhiều tính năng khác nhau để kết nối, thấu hiểu hành vi và phục vụ khách hàng nhanh chóng dựa trên nền tảng ứng dụng mobile.



### ◆ Lợi ích

- Khách hàng được phục vụ và tự phục vụ mọi nơi 24/7 với độ bảo mật cao.
- Dễ dàng kết nối với những sản phẩm, dịch vụ thường sử dụng nhất.
- Tăng tính tiện lợi & trải nghiệm dịch vụ tốt hơn cho khách hàng.
- Nâng cao khả năng thấu hiểu khách hàng thông qua phân tích hành vi để phục vụ tốt nhất mọi nhu cầu của khách hàng, thúc đẩy hoạt động kinh doanh.
- Củng cố nền tảng quan hệ khách hàng hỗ trợ khách hàng tiếp cận những sản phẩm dịch vụ phù hợp nhất.
- Trợ giúp hiệu quả cho cấp quản lý trong việc điều hành, hoạch định kế hoạch và đưa ra các quyết định kinh doanh.
- Giảm thiểu chi phí liên lạc thông qua nhắn tin trực tiếp, kịp thời.
- Giảm thiểu chi phí vận hành, marketing, chăm sóc khách hàng nhờ các tính năng được tích hợp như: Phản hồi khách hàng, Khách hàng tự phục vụ, Internet-banking, truy xuất lịch sử giao dịch, thanh toán...

## HỆ THỐNG NHẬN DIỆN KHUÔN MẶT

Nhận diện khuôn mặt là một công nghệ tiên tiến ứng dụng trí tuệ nhân tạo giúp tự động xác định và nhận diện khuôn mặt người từ hình ảnh hoặc video. Hệ thống sử dụng sinh trắc học để so sánh thông tin này với một cơ sở dữ liệu lớn về các khuôn mặt được ghi lại để tìm ra một kết quả đúng và chính xác nhất. Các thông tin bổ sung như độ tuổi, giới tính, cảm xúc cũng được xác định từ hình ảnh khuôn mặt.

### ◆ Lợi ích

#### **Nâng cao lòng trung thành của khách hàng nhờ gia tăng trải nghiệm tại cửa hàng**

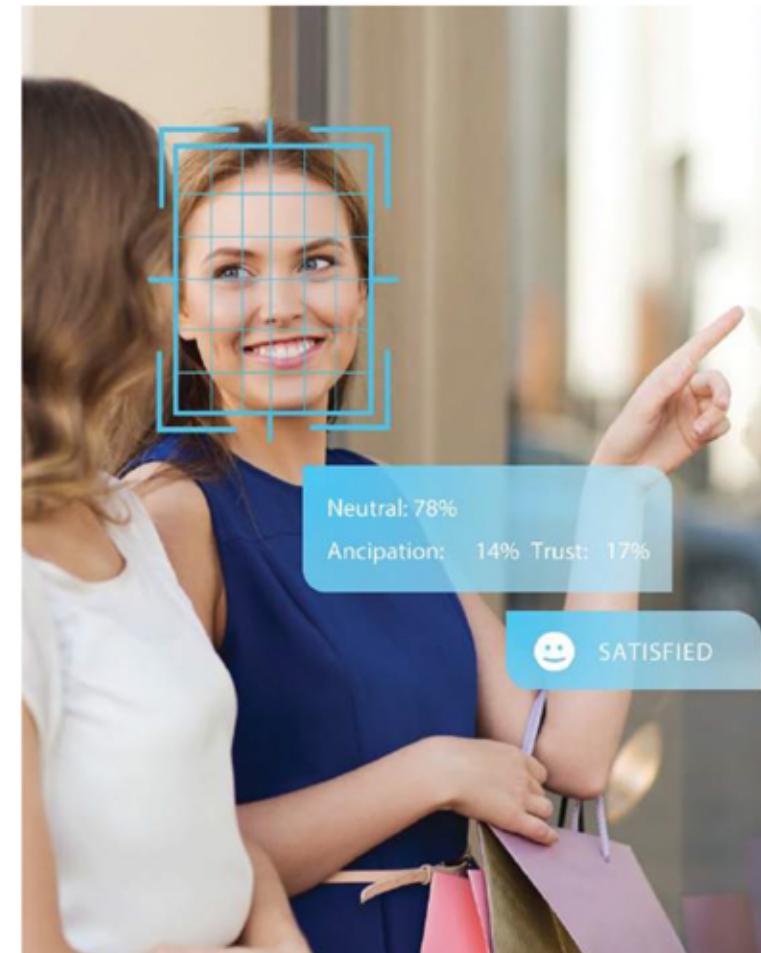
- Xác định các khách hàng quan trọng ngay khi họ tới cửa hàng của bạn và cung cấp cho họ các dịch vụ đặc biệt.
- Phân tích cảm xúc của khách hàng với từng sản phẩm.
- Theo dõi hành trình của khách hàng tại khu vực cửa hàng để tối ưu hóa trải nghiệm.

#### **Tăng năng suất nhờ phục vụ khách hàng tự động**

- Xác định và nhận diện khuôn mặt khách hàng.
- Đếm số lượng người vào cửa hàng giao dịch mỗi ngày, thống kê theo thời gian thực.
- Phân biệt số lượng khách ra vào với nhân viên của cửa hàng.
- Nhận biết khu vực tập trung đông khách hàng để ưu tiên phục vụ.
- Phân tích đánh giá năng lực, thái độ và chất lượng phục vụ của nhân viên thông qua hiệu suất làm việc.

#### **Tăng doanh thu nhờ hiểu rõ khách hàng**

- Phân tích và nắm bắt tâm lý khách hàng thông qua nhận biết giới tính, độ tuổi, cảm xúc và hành vi mua sắm.
- Xác định nhu cầu thị hiếu của khách hàng đưa ra chiến lược marketing & kinh doanh chính xác và hiệu quả.
- Đưa ra dự đoán về xu hướng sản phẩm trong tương lai.



APPLICATION  
PRODUCT.

## HỆ THỐNG KHÁCH HÀNG TỰ PHỤC VỤ

Là hệ thống cho phép khách hàng tự mình tham gia trải nghiệm tại các kiosk tự động để thực hiện các giao dịch nhanh chóng nhất mà không phải tương tác với giao dịch viên.

### ◆ Lợi ích

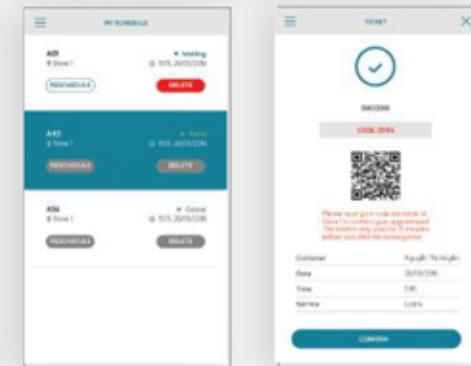
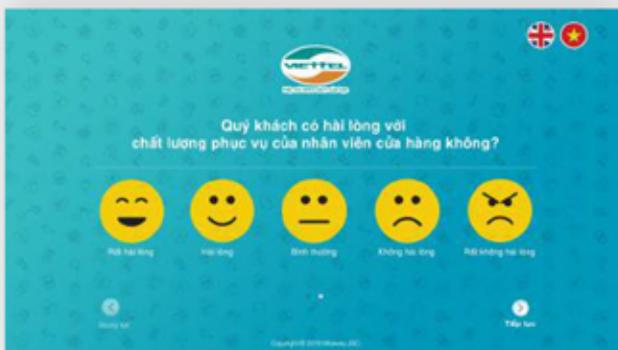
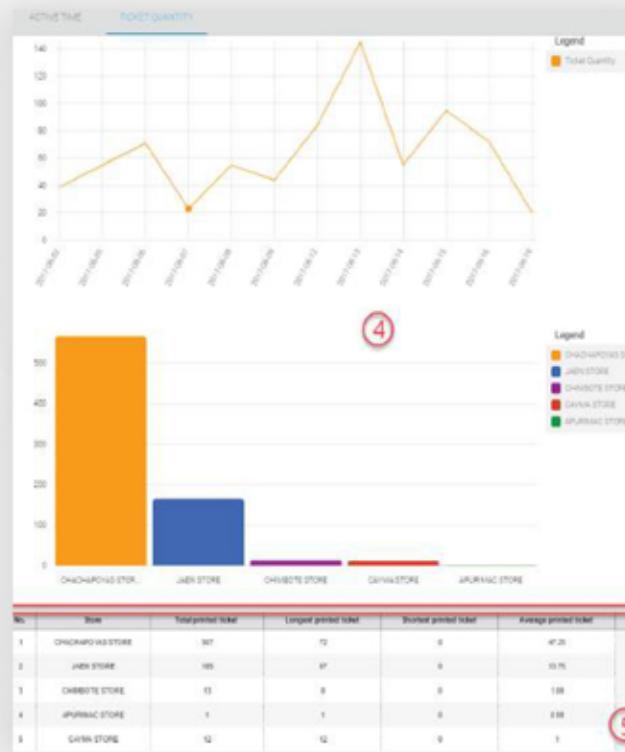
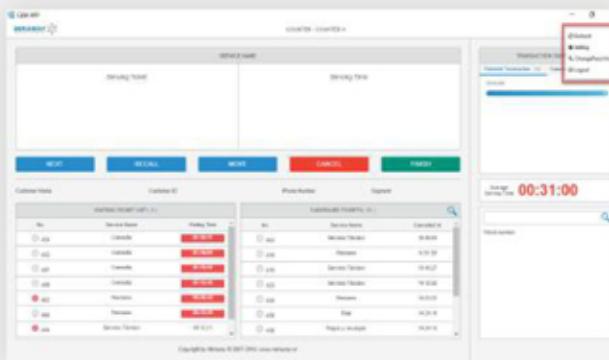
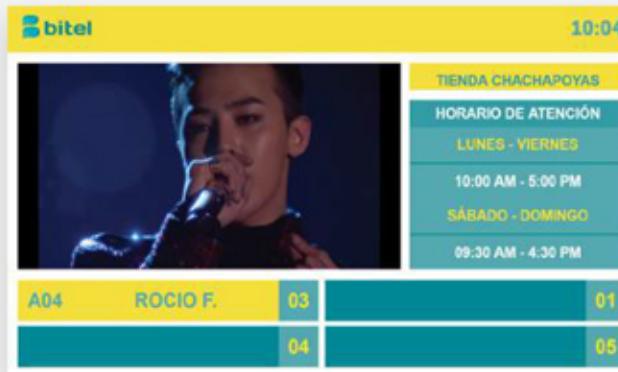
- Có thể giao dịch 24/7 ở mọi nơi.
- Mang lại trải nghiệm dịch vụ tốt nhất.
  
- Giảm chi phí quản lý và vận hành.
- Đa dạng hóa phương thức dịch vụ.
- Tăng năng suất và chất lượng phục vụ.
- Gia tăng hình ảnh và nhận diện thương hiệu.
- Gia tăng khả năng tiếp cận khách hàng/thị trường.
- Giảm thiểu rủi ro trong khi thực hiện giao dịch.
- Giảm thiểu công việc cho giao dịch viên, tăng cường thời gian chăm sóc khách hàng.





19

Xuân Thành Phát  
www.xuanthanhphat.vn



## CÁC MODULE PHẦN MỀM

APPLICATION  
PRODUCT.



## CÁC MẪU THIẾT BỊ HỆ THỐNG

Sản phẩm của Xuân Thành Phát đều được thiết kế 1 cách tinh tế, sản xuất trên dây chuyền hàng loạt, đảm bảo sự an toàn hợp với khí hậu Việt Nam.

MENUFACTURED  
PRODUCT.



## GIẢI THƯỞNG CÁC GIẢI THƯỞNG

- ★ Giải pháp tiếp thị, truyền thông số hiệu quả 2018
- ★ Top 20 thương hiệu nổi tiếng hàng đầu Việt Nam 2019
- ★ Thương hiệu xuất sắc 2017

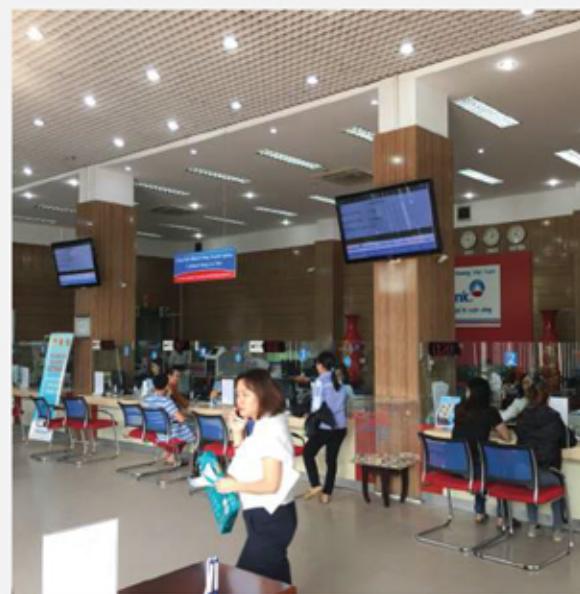
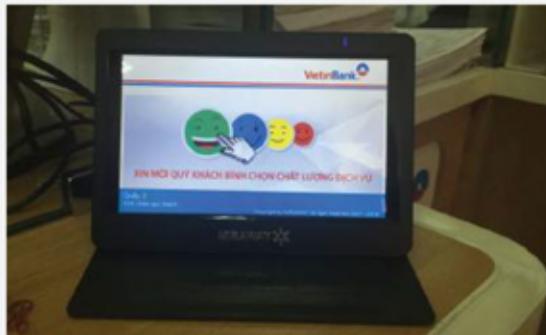
### ◆ Thế mạnh của Xuân Thành Phát

- Là thương hiệu số một về lĩnh vực Trải nghiệm khách hàng tại Việt Nam và khu vực.
- Cung cấp giải pháp toàn diện về Trải nghiệm khách hàng.
- Làm chủ công nghệ: phần mềm và phần cứng.
- Khả năng tùy biến, mở rộng và tích hợp với nhiều hệ thống khác.
- Đội ngũ chuyên gia trình độ cao, nhiệt huyết và am hiểu về công nghệ và nghiệp vụ khách hàng.
- Kinh nghiệm triển khai nhiều dự án trọng điểm và phức tạp cho các tổ chức lớn ở trong và ngoài nước.



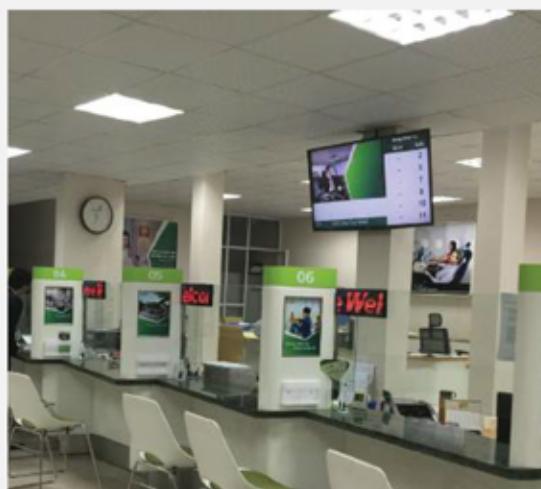


## HÌNH ẢNH TRIỂN KHAI TP BANK

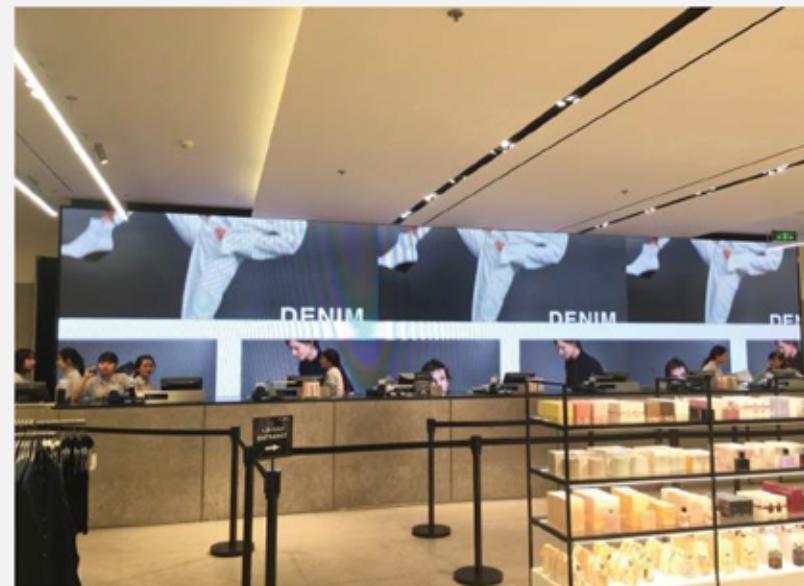
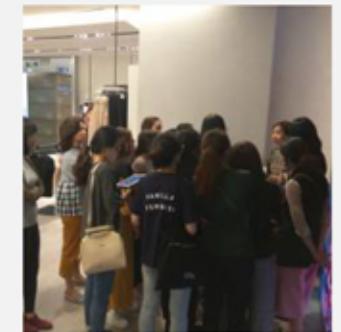


## HÌNH ẢNH TRIỂN KHAI VIETINBANK

## HÌNH ẢNH TRIỂN KHAI VIETCOMBANK

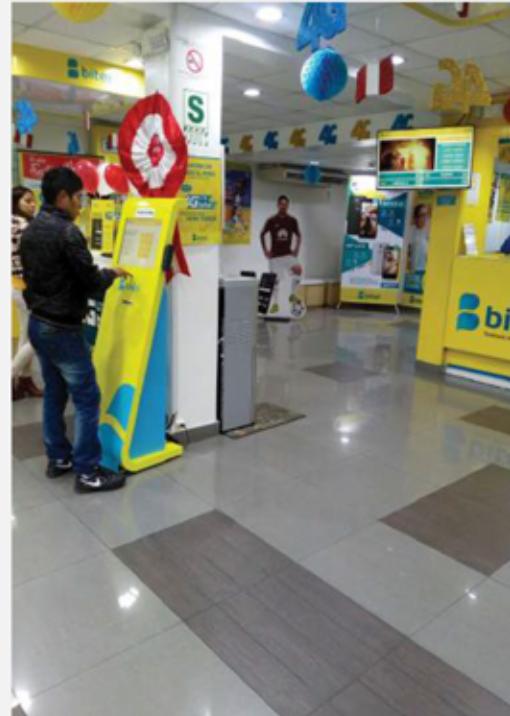


## HÌNH ẢNH TRIỂN KHAI ZARA

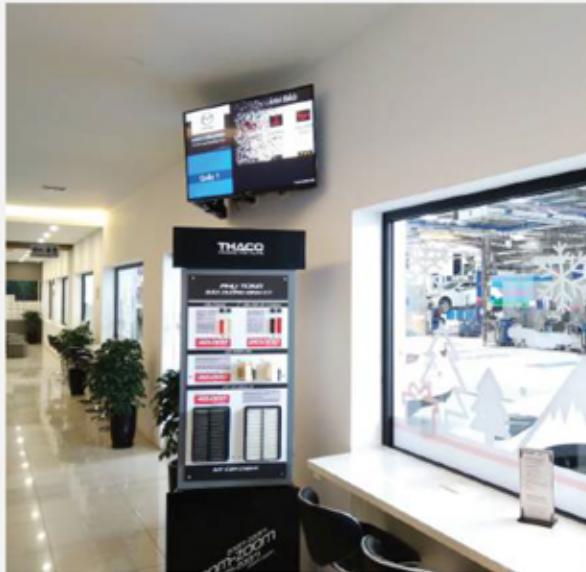




## HÌNH ẢNH TRIỂN KHAI MB BANK



HÌNH ẢNH TRIỂN KHAI  
BITEL - PERU



**HÌNH ẢNH TRIỂN KHAI  
MAZDA**



**HÌNH ẢNH TRIỂN KHAI  
HÀNH CHÍNH CÔNG**

31

Xuân Thành Phát  
www.xuanthanhphat.vn



HÌNH ẢNH TRIỂN KHAI  
VIETTEL



HÌNH ẢNH TRIỂN KHAI  
AGROBANK



**Hotline:** 0988.176.899 / 0903.443.574

**Email:** xuanthanhphatvn@gmail.vn

**Website:** xuanthanhphat.vn

**Hà Nội:** Tòa nhà Nogb2, khu đô thị mới Dịch Vọng,

Quận Cầu Giấy, TP Hà Nội

**TP.HCM:** Tòa nhà Terra Royal, Số 280 Nam Kỳ Khởi Nghĩa,

Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP.HCM