



Nâng tầm trải nghiệm khách hàng
bằng Công nghệ sáng tạo



more CX

than ever

[Khám phá ngay ↗](#)

Về Viettel Customer Service

Hệ sinh thái Dịch vụ

Hệ sinh thái Giải pháp CNTT

Liên hệ

Về chúng tôi ↗

Viettel Customer Service

**Hơn cả một doanh nghiệp tiên phong
về Trải nghiệm khách hàng, chúng tôi
kết nối khách hàng trên nền tảng công
nghệ sáng tạo và sự thấu hiểu từ trái tim**

Viettel chính thức tham gia thị trường di động tại Việt Nam với việc cung cấp dịch vụ di động 098, đánh dấu mốc quan trọng trong lịch sử phát triển của Tập đoàn Viettel.

Năm 2004, Trung tâm Giải đáp khách hàng Viettel - Tiên thân của Công ty Dịch vụ Khách hàng Viettel, chính thức được thành lập, mang trong mình sứ mệnh mang đến sự hài lòng cho khách hàng ngay từ điểm chạm đầu tiên.

Với triết lý phụng sự, trong hơn 20 năm thành lập và phát triển, hành trình của chúng tôi không chỉ là hỗ trợ, giải đáp, mà là hành trình đồng hành, lắng nghe và thấu hiểu mọi câu chuyện của hơn 120 triệu khách hàng tại Việt Nam và trên 10 quốc gia và vùng lãnh thổ.

Những kho báu vô giá từ hành trình lắng nghe đó là tiền đề vững chắc để chúng tôi làm tốt hơn, tiên phong nâng tầm trải nghiệm khách hàng bằng công nghệ sáng tạo. Và đó là lý do để Công ty Dịch vụ Khách hàng Viettel Customer Service ra đời.

Chúng tôi khởi động một tổ chức luôn sẵn sàng kết nối, chủ động tạo ra và nâng tầm những trải nghiệm cho khách hàng ngay từ lần đầu tiếp xúc, duy trì liên mạch ở tất cả điểm chạm trên một hành trình trọn vẹn.

22+

Năm kinh nghiệm



10

Quốc gia và vùng lãnh thổ



120+_{triệu}

Khách hàng



34

Tỉnh thành



4.000+

Nhân sự 24/7



**1 _{triệu+}
khách hàng**

được phục vụ mỗi ngày



nâng tầm trải nghiệm
khách hàng bằng
công nghệ sáng tạo



mục tiêu ↗

Trở thành công ty công nghệ về
dịch vụ khách hàng dẫn đầu tại
Việt Nam và vươn ra quốc tế.

sứ mệnh ↗

Đồng hành cùng các tổ chức, doanh nghiệp
nâng tầm trải nghiệm khách hàng.

Kiến tạo trải nghiệm nơi mỗi khách hàng
đều được lắng nghe và thấu hiểu, dựa trên
công nghệ từ trái tim.

Trưởng thành từ 2 thập kỷ Chăm sóc và Thấu hiểu ↗

2004

Trung tâm Giải đáp Khách hàng

Khởi nguồn
những cuộc gọi đầu tiên

Thành lập Trung tâm Giải đáp Khách hàng: Bước đầu tiên trong hành trình cung cấp dịch vụ khách hàng chuyên nghiệp.

2009

Trung tâm Chăm sóc Khách hàng

Chuyển mình từ tiếp nhận sang hỗ trợ toàn diện.

Thành lập Trung tâm Chăm sóc Khách hàng, mở rộng hệ thống chi nhánh. Triển khai các hoạt động chăm sóc khách hàng chủ động.

2013

Triển khai dịch vụ Tổng đài & Telesales

Mở rộng từ phản hồi đến
chủ động kết nối

Triển khai kinh doanh các dịch vụ: tổng đài 106x, telesales và marketing. Mở rộng kết nối, gia tăng giá trị cho khách hàng.



2015

Vươn tầm quốc tế

Khi biên giới không
giới hạn bước chân

Mở rộng quy mô CSKH ra
ngoài lãnh thổ Việt Nam, cung
cấp giải pháp tổng đài và
hỗ trợ khách hàng tại 10 thị
trường Viettel đầu tư.

2022

Trung tâm Dịch vụ Khách hàng

Không chỉ phục vụ
Chúng tôi kiến tạo giá trị

Thành lập Trung tâm Dịch vụ
Khách hàng: Cung cấp dịch vụ cho
các Tổng Công ty, Công ty trong và
ngoài Tập đoàn.

2025

Công ty TNHH MTV Dịch vụ Khách hàng Viettel

**“Tiên phong nâng tầm trải
nghiem khách hàng bằng
công nghệ sáng tạo”.**
Thành lập Công ty TNHH
MTV Dịch vụ Khách hàng
Viettel, đánh dấu bước
chuyển mình mạnh mẽ từ
Chăm sóc khách hàng truyền
thống sang Trải nghiệm
khách hàng toàn diện.

Năng lực
Viettel Customer Service ↗

Chăm sóc khách hàng của bạn
Bằng sức mạnh dẫn đầu của chúng tôi.



Chuyên nghiệp

- Hơn 20 năm kinh nghiệm, mang đến giải pháp tối ưu và phù hợp nhất cho Khách hàng.
- Đội ngũ quản lý chuyên nghiệp.
- Nhân sự chất lượng cao.
- Kho tri thức phong phú và đa dạng, tích lũy qua nhiều năm hoạt động.



Hiệu quả

- Chủ động giám sát và quản lý toàn diện mọi hoạt động.
- Nâng cao mức độ hài lòng của Khách hàng với quy trình chuyên nghiệp, nhanh chóng.
- Tối ưu hóa quy trình, quản lý nhân lực hiệu quả, tiết kiệm chi phí vận hành.



Công nghệ tiên tiến

- Ứng dụng công nghệ mang đến các giải pháp nâng cao hiệu quả và tối ưu chi phí.
- Liên tục cải tiến các giải pháp CSKH, bắt kịp các xu hướng công nghệ thế giới.
- Tích hợp công nghệ AI, Big Data, tự động hóa và Cloud computing,... tối ưu hiệu suất và gia tăng giá trị bền vững cho Khách hàng.
- Phát triển hệ thống linh hoạt, đáp ứng nhu cầu thay đổi và mở rộng của từng Khách hàng.



Bảo mật & Uy tín

- Áp dụng các biện pháp an ninh mạng tiên tiến, bảo vệ dữ liệu và hệ thống trước các mối đe dọa.
- Tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật quốc tế: GDPR, ISO 27001, đảm bảo sự minh bạch và tin cậy.
- Kiểm toán và đánh giá định kỳ, duy trì môi trường bảo mật an toàn tuyệt đối.
- Giám sát chủ động 24/7, phát hiện và xử lý mọi rủi ro tiềm ẩn, giảm thiểu tối đa các tác động tiêu cực giúp trải nghiệm Khách hàng tốt hơn mỗi ngày.

Giải thưởng ↗



2021

Giải Bạc “Customer Service and Support Department”



2022

Giải Đồng “Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng tốt nhất của năm”



2023

Giải Vàng “Nhà cung cấp dịch vụ viễn thông tiêu biểu về chất lượng CSKH băng thông rộng cố định”

Khách hàng ↗

Viettel Customer Service đồng hành cùng tổ chức và doanh nghiệp thực hiện sứ mệnh tạo nên những trải nghiệm khách hàng vượt trội.

Không chỉ là một nhà cung cấp mà còn là đối tác tin cậy, người bạn đồng hành của doanh nghiệp đem lại giải pháp dịch vụ khách hàng linh hoạt, hiệu quả.

- 1 **Outsourcing Contact Center**
- 2 **BPO**
- 3 **Upsale**
- 4 **Loyalty**
- 5 **Customer Experience**
- 6 **Warranty & Repair Services**



DỊCH VỤ CỦA CHÚNG TÔI

DỊCH VỤ TỔNG ĐÀI CSKH TOÀN TRÌNH

DỊCH VỤ CHO THUÊ NHÂN SỰ HỖ TRỢ

DỊCH VỤ GIA TĂNG DOANH SỐ

DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT

DỊCH VỤ TƯ VẤN TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

DỊCH VỤ BẢO HÀNH & SỬA CHỮA



Scan to visit our Website

DỊCH VỤ TỔNG ĐÀI CSKH TOÀN TRÌNH

Contact Center Outsourcing

Với tri thức, kinh nghiệm hơn 20 năm phục vụ, chăm sóc khách hàng, Viettel Customer Service cung cấp dịch vụ CSKH toàn trình, từ tư vấn, hỗ trợ xây dựng hệ thống tổng đài toàn trình, bao gồm:

Quy trình ▶ Nhân sự điện thoại viên ▶ Giải pháp nền tảng CNTT



● **Tư vấn, giải đáp, chăm sóc khách hàng**

- Tư vấn, hỗ trợ, giải đáp về sản phẩm, dịch vụ...
- Tiếp nhận & xử lý khiếu nại, sự cố kịp thời.
- Tư vấn, hướng dẫn sử dụng sản phẩm/dịch vụ.
- Kiểm duyệt, nhập liệu, xác minh thông tin

Dịch vụ sau bán hàng

- Khảo sát mức độ hài lòng
- Chủ động CSKH thân thiết
- Nhắc lịch bảo trì, gia hạn, tái ký hợp đồng
- Xử lý phản hồi tiêu cực, nâng cao trải nghiệm khách hàng.

22⁺

năm kinh nghiệm

4.000⁺⁺

nhân sự trên cả nước

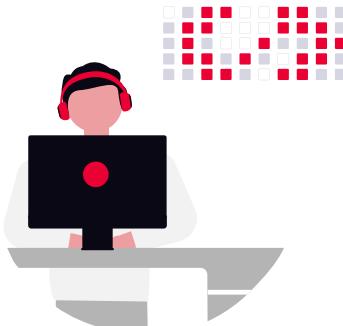
Giảm 30-40% chi phí vận hành

Tỷ lệ kết nối thành công đến tổng đài >95%

Xử lý hơn 1 triệu cuộc gọi/ngày

Tỷ lệ hài lòng của khách hàng >92%

Hỗ trợ 24/7, đa ngôn ngữ



Nhắc và thu hồi nợ

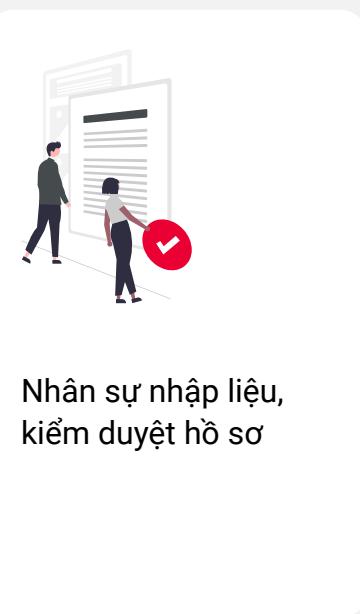
- Nhắc nhở thanh toán trước/sau kỳ hạn.
- Tư vấn & hỗ trợ khách hàng về chính sách trả nợ.
- Gọi nhắc công nợ, tránh tình trạng nợ xấu.
- Gửi thông báo tự động qua SMS, email, chatbot.

Hỗ trợ kỹ thuật

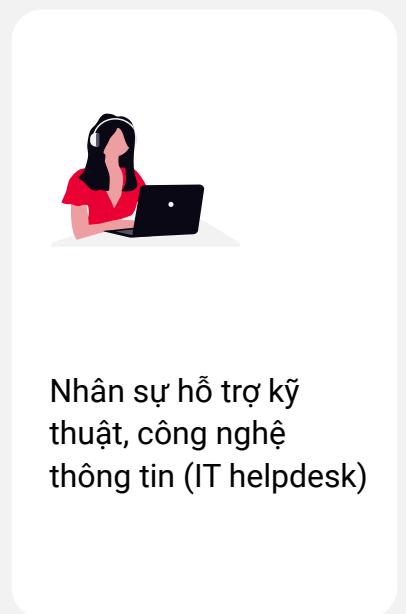
- Hỗ trợ kỹ thuật khi khách hàng gặp vấn đề.
- Hỗ trợ cài đặt, HDSD sản phẩm/dịch vụ.
- Giải quyết sự cố kỹ thuật từ xa.
- Hỗ trợ bảo hành, đổi trả sản phẩm.

DỊCH VỤ CHO THUÊ NHÂN SỰ HỖ TRỢ**BPO** Business
Process Outsourcing

Dịch vụ cho thuê
nhân sự hỗ trợ thực hiện
các nghiệp vụ chuyên
môn của doanh nghiệp.



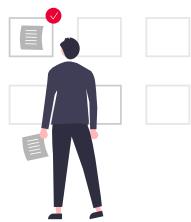
Nhân sự nhập liệu,
kiểm duyệt hồ sơ



Nhân sự hỗ trợ kỹ
thuật, công nghệ
thông tin (IT helpdesk)



Nhân sự
Hành chính &
Văn phòng



Dịch vụ
Tuyển dụng



Quản lý
tài chính kế toán

Lợi ích dịch vụ

Tối ưu chi phí tuyển dụng, đào tạo và quản lý.

Nhân sự chất lượng cao được tuyển chọn, đào tạo bài bản và sẵn sàng làm việc ngay.

Đáp ứng nhu cầu nhân sự nhanh chóng.

Linh hoạt tăng/giảm nhân sự theo nhu cầu.

Cam kết hiệu suất làm việc và KPIs rõ ràng.

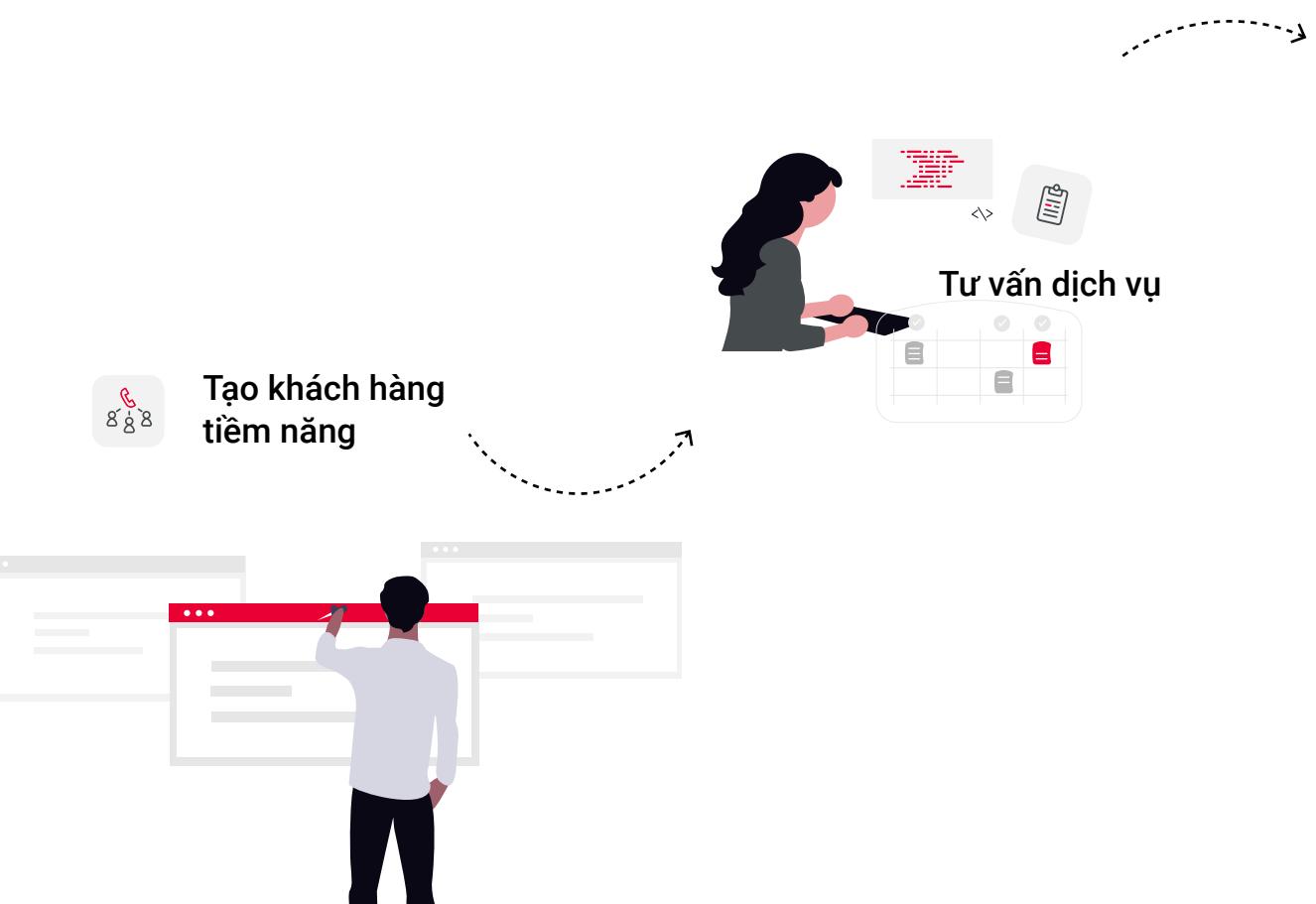
Tuân thủ các quy định về pháp lý, bảo mật thông tin, dữ liệu.

DỊCH VỤ GIA TĂNG DOANH SỐ**Upsale**

Tiếp cận khách hàng đa kênh, gia tăng độ phủ về kênh bán, thúc đẩy gia tăng doanh số cùng giải pháp từ Viettel Customer Service

VÌ SAO CHỌN CHÚNG TÔI

- Đa kênh: Telesales, SMS, Email, FaceBook, Zalo, Tiktok,...
- Đa hình thức: Inbound, Outbound,...
- Đội ngũ nhân sự trên 15 năm kinh nghiệm.
- Ứng dụng công nghệ AI, Big Data vào phân tích hành vi khách hàng, tư vấn chiến lược Upsell, Cross-sell.
- Kho tri thức bán hàng đa lĩnh vực.
- Quản lý cuộc gọi, tiến độ với hệ thống tổng đài hiện đại.



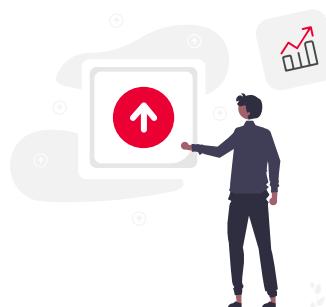
1.000+

tư vấn viên

thực hiện

200.000+

Cuộc gọi mỗi ngày



**Cross-sell
& Up-sell**

DỊCH VỤ
KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT

Loyalty

“Chìa khóa giữ chân khách hàng thân thiết” thông qua các chương trình tích điểm, ưu đãi, đặc quyền và cá nhân hóa trải nghiệm.

Tư vấn và triển khai chương trình Loyalty

Dịch vụ Quà tặng (vật lý, e-voucher) cá nhân hoá

Dịch vụ CSKH VIP/Uy tín

Dịch vụ đưa đón, phòng chờ thương gia, vé máy bay



Hệ sinh thái chương trình Loyalty đa dạng hình thức: Tích điểm, giới thiệu khách hàng mới, xét hạng thành viên, thành viên trả phí, Gamification, liên kết nhãn hàng, hoàn tiền, trải nghiệm độc quyền,...

ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP

Tăng tỷ lệ giữ chân khách hàng

Tăng giá trị vòng đời khách hàng

Tối ưu hóa hiệu suất marketing, thúc đẩy doanh thu

Mở rộng tập khách hàng khi có thể thu hút khách từ các DN đối tác liên kết

ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG

Cá nhân hoá ưu đãi, nâng cao trải nghiệm khách hàng

Dễ dàng tích lũy và linh hoạt sử dụng điểm từ nhiều thương hiệu khác nhau



Hệ sinh thái công nghệ
tiên tiến hàng đầu, ứng dụng
AI, Big Data, Robotic giúp
tối ưu từng điểm chạm.

CX Consultant

CX Platform

CX Solution

DỊCH VỤ TƯ VẤN
TRẢI NGHIỆM
KHÁCH HÀNG

Customer
Experience
(CX)

Customer
Journey





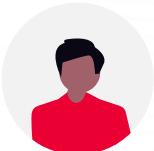
Tăng 25% tỷ lệ giữ chân khách hàng



Cải thiện 30% chỉ số NPS



**Tối ưu quy trình CSKH, giảm thời gian
xử lý yêu cầu tối đa 40%**



Đánh giá, tư vấn và nâng cao trải nghiệm khách hàng

- Đánh giá hiện trạng CX & Hành trình khách hàng (CJ).
- Định hướng chiến lược CX.
- Phân tích Chân dung khách hàng & Xây dựng Hành trình khách hàng.
- Tư vấn, thiết kế giải pháp nâng cao CX.
- Đồng hành triển khai và đánh giá hiệu quả.

NĂNG LỰC VƯỢT TRỘI

Kinh nghiệm triển khai chiến lược CX đa ngành nghề, đa quốc gia trên hệ sinh thái SPDV đa dạng: Viễn thông, Bưu chính, Logistics, CNTT, Fintech, Thiết kế & xây dựng, Chuỗi siêu thị bán lẻ... Có mặt tại 10 thị trường quốc tế.

Hệ sinh thái công nghệ ứng dụng AI, Big Data, Robotic giúp tối ưu từng điểm chạm.

DỊCH VỤ BẢO HÀNH & SỬA CHỮA

Warranty & Repair

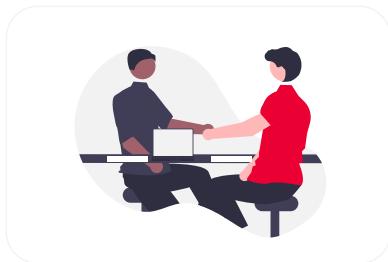
Tỷ lệ bảo hành
đúng hạn

↑ 98%

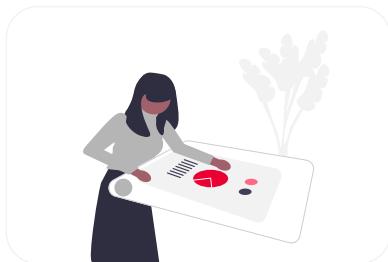
Cung cấp các gói bảo hành các thiết bị điện tử: Camera, đồng hồ thông minh, máy tính, các thiết bị gia dụng thông minh...

Khắc phục lỗi kỹ thuật, thay thế linh kiện theo quy định của nhà sản xuất.

Cung cấp dịch vụ sửa chữa tận nơi theo yêu cầu của doanh nghiệp và khách hàng.

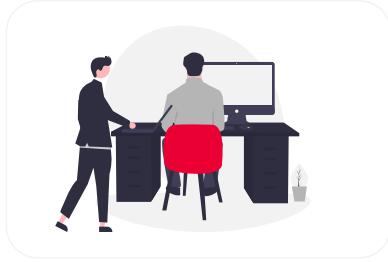


Tối ưu quy trình CSKH, giảm thời gian
xử lý yêu cầu tối đa **40%**



NĂNG LỰC VƯỢT TRỘI

- ◆ Mạng lưới rộng khắp 34 tỉnh thành
- ◆ Nhân sự kỹ thuật chất lượng cao
- ◆ Khai thác dữ liệu phục vụ cải tiến sản phẩm



- 1 OmniX
- 2 CXBot
- 3 vCOC
- 4 KnowX Hub
- 5 WorkforceX
- 6 InsightCI



GIẢI PHÁP CỦA CHÚNG TÔI

HỆ SINH THÁI GIẢI PHÁP CNTT TOÀN DIỆN NÂNG CAO DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

NỀN TẢNG
TỔNG ĐÀI ĐA KÊNH HỢP NHẤT

TRỢ LÝ ẢO
AI AGENT

HỆ THỐNG ĐIỀU HÀNH HOẠT ĐỘNG
DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

HỆ THỐNG QUẢN LÝ TRI THỨC

HỆ THỐNG QUẢN LÝ
NGUỒN LỰC KHÁCH HÀNG

NỀN TẢNG QUẢN LÝ, PHÂN TÍCH
TƯƠNG TÁC KHÁCH HÀNG



Scan to visit our Website

OmniX **Nền tảng Tổng đài đa kênh hợp nhất**

Giải pháp tương tác đa kênh hợp nhất, tích hợp tương tác
khách hàng qua đa kênh trong một giao diện hợp nhất





HỖ TRỢ ĐA KÊNH

Hotline, Email, Web, App, FaceBook,
Whatsapp, Viber, Telegram, Zalo,...



ĐA KÊNH HỢP NHẤT

Đồng bộ thông tin khách hàng từ tất cả các kênh vào
một nền tảng duy nhất.



OMNI FLOW

- Cấu hình, triển khai các chiến dịch linh hoạt bằng kéo thả kịch bản.
- AI tự động hóa kịch bản chăm sóc và marketing bán hàng theo từng điểm chạm trong hành trình của khách hàng.



ỨNG DỤNG AI



AI bot:
callbot/chatbot



Phân tích,
chấm điểm
cuộc gọi



Voice verify
Xác thực thông tin
Khách hàng qua giọng nói

CXBot Trợ lý ảo - AI Agent

CXBot là trợ lý ảo AI giúp doanh nghiệp tự động hóa quy trình chăm sóc khách hàng. CXBot giải quyết nhanh chóng yêu cầu, trả lời thông minh 24/7 trên mọi kênh giao tiếp, giảm tải công việc cho tổng đài viên, rút ngắn thời gian phản hồi và nâng cao trải nghiệm khách hàng trên kênh số.



Tương tác thông minh

AI tự động hiểu và phản hồi khách hàng dựa trên nội dung đã lập trình.



Linh hoạt sáng tạo

Dễ dàng thiết kế kịch bản bằng công cụ trực quan.



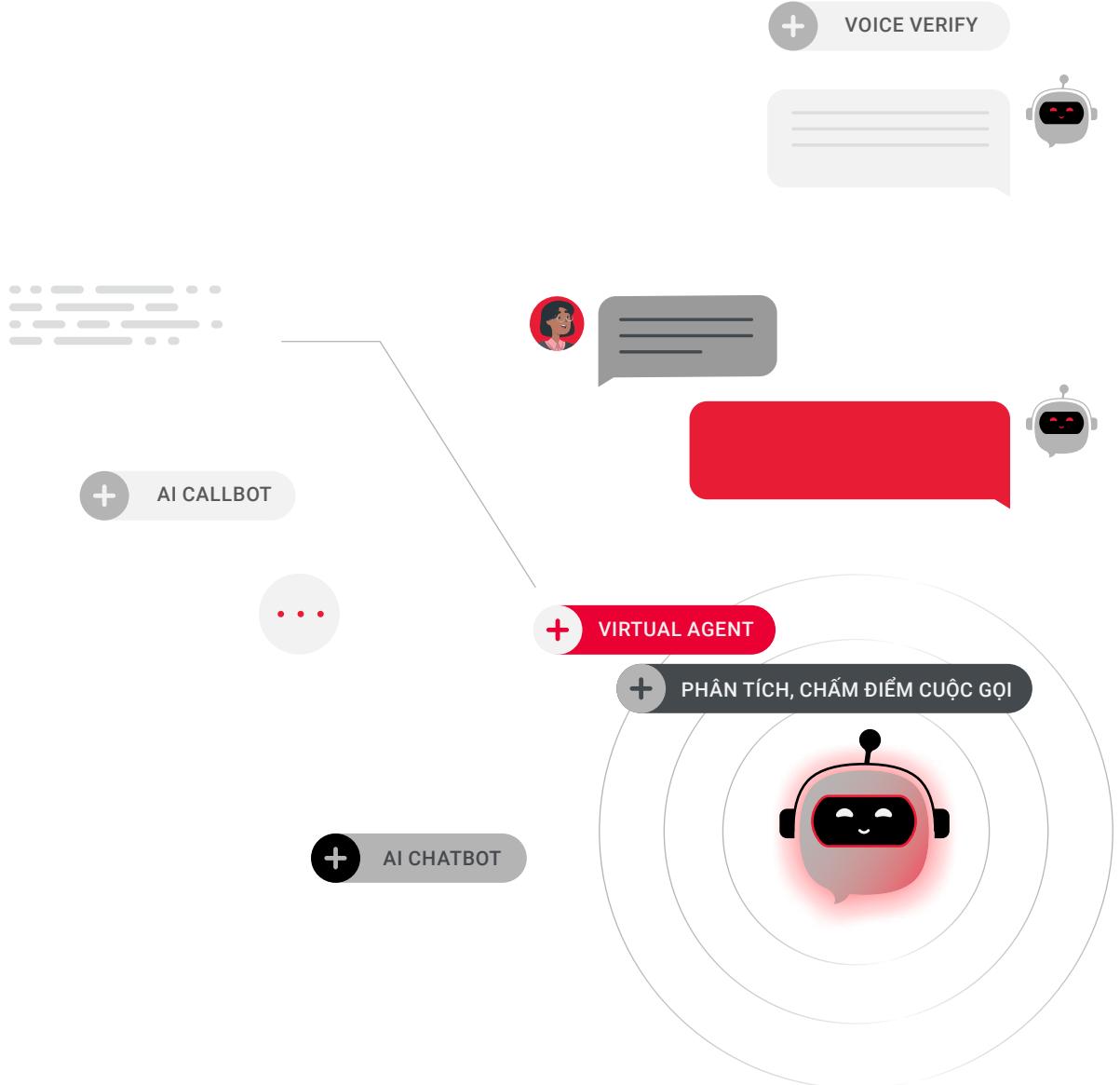
Hiệu suất vượt trội

Xử lý hàng chục ngàn cuộc gọi mỗi giờ, luôn ổn định cảm xúc.



Cá nhân hóa giọng nói

Tùy chọn giọng nam/nữ, vùng miền Bắc - Trung - Nam.





Hệ thống điều hành hoạt động dịch vụ khách hàng



Với khả năng giám sát và điều hành realtime trên giao diện trực quan, nền tảng giúp tối ưu nguồn lực, giảm thiểu rủi ro và nâng cao chất lượng dịch vụ.



Monitoring - Giám sát

Giám sát online trên tất cả các kênh kết quả thực hiện KPI từ khâu tiếp nhận, xử lý phản ánh Khách hàng đến CSKH.

Chủ động nhìn được chất lượng và lưu lượng để chuẩn bị hạ tầng tốt nhất. Tối ưu quy trình, nguồn lực & chi phí.



Detection - Phát hiện

Nhận diện sớm xu thế tồi về dịch vụ theo từng Khách hàng.

Đưa ra phương án ứng phó và xử lý kịp thời các vấn đề Khách hàng gặp phải, đảm bảo chất lượng dịch vụ tới Khách hàng.



Phương án - Ứng phó

Điều hành ứng phó và xử lý các vấn đề của Khách hàng gặp phải.

Phân rõ trách nhiệm của từng cá nhân, đơn vị liên quan, gửi cảnh báo theo từng cấp.

 PEOPLE ADVICE PROCESS TECHNOLOGY

KnowX Hub

Hệ thống quản lý tri thức

Giải pháp quản lý, lưu trữ tập trung và
chia sẻ thông tin giúp tổng đài viên hỗ trợ
khách hàng nhanh chóng và hiệu quả.



IMPROVEMENT



PRACTICE



INFORMATION

- ✓ Quản lý tập trung, đồng bộ: Thông tin sản phẩm, chính sách, các tình huống và phương án giải quyết vấn đề của khách hàng.



INSIGHTS

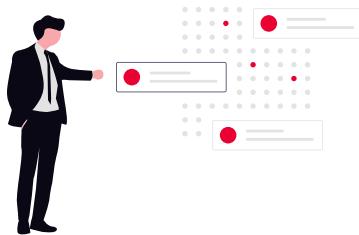
- ✓ Ứng dụng AI hỗ trợ tìm kiếm nhanh giúp cải thiện tốc độ và chất lượng giải đáp cho khách hàng.

- ✓ Ứng dụng Gamification, Spaced repetition vào công tác đào tạo tổng đài viên: tạo khóa đào tạo, nhắc học, kiểm tra, ôn tập qua các hình thức minigame,...

- ✓ Tích hợp với hệ thống tổng đài đa kênh để tự động trả lời cho khách hàng từ kho tri thức có sẵn.

WorkforceX

Hệ thống quản lý nguồn lực Dịch vụ khách hàng

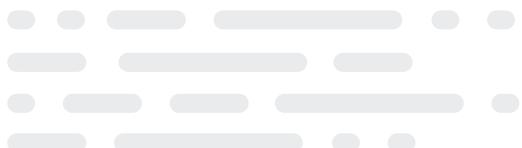


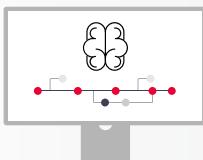
Tự động sắp xếp lịch làm việc và phân công nhiệm vụ cho nhân viên tổng đài dựa trên kỹ năng, kinh nghiệm và khối lượng công việc, đảm bảo tối ưu hóa nguồn lực và đáp ứng kịp thời nhu cầu khách hàng.

Giải pháp hỗ trợ lên lịch, phân công điều tiết nhân lực và giám sát hiệu quả làm việc của nhân viên tổng đài;



Cung cấp bảng điều khiển trực quan, cho phép quản lý theo dõi hiệu suất của từng nhân viên, bao gồm số lượng cuộc gọi xử lý, thời gian trung bình mỗi cuộc gọi và mức độ hài lòng của khách hàng.





Ứng dụng AI và Machine Learning trong dự báo nhu cầu khách hàng:

- Dự báo lượng cuộc gọi/ticket hỗ trợ theo thời gian, giúp bố trí nhân sự hợp lý vào giờ cao điểm.
- Phân tích dữ liệu theo mùa vụ và xu hướng để tối ưu hóa nguồn lực, tránh tình trạng thiếu nhân viên hoặc quá tải.



[Redacted]



[Redacted]



[Redacted]



[Redacted]

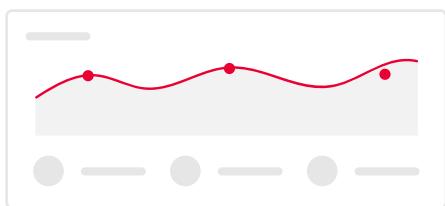
InsightCI

Nền tảng quản lý, phân tích
tương tác khách hàng



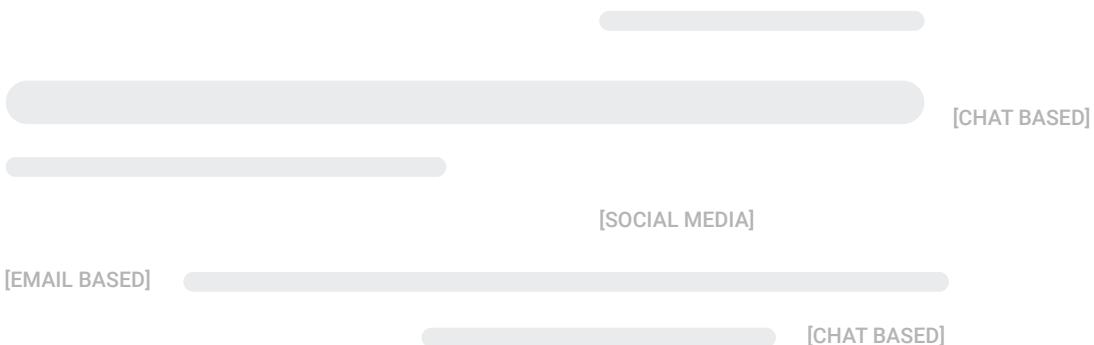
Hệ thống phân tích, nhận diện, cảnh báo
nhanh chóng các vấn đề về dịch vụ CSKH
của doanh nghiệp trong mỗi cuộc trò chuyện

Customer i



[PHONE BASESD]





Touch Point

Tối ưu quy trình xử lý, phản ứng nhanh

Phân tích tương tác, cảm xúc của từng khách hàng trong từng cuộc gọi, từng liên hệ với doanh nghiệp.
Quản lý chất lượng dịch vụ của nhân viên CSKH để cảnh báo và tối ưu.

Nhận diện nhanh chóng vấn đề, cảnh báo sớm theo thời gian thực.

Phân tích chi tiết chất lượng dịch vụ theo từng khách hàng, nhân viên.

CÔNG TY DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG VIETTEL

Địa chỉ	Tầng 23, Tòa nhà Vinacomin, số 3 Dương Đình Nghệ, Cầu Giấy, Hà Nội
Hotline	1800 9397
Website	www.viettelcx.com.vn
Facebook	facebook.com/viettelcustomerservice
Zalo	Viettel Customer Service
Email	dvkh@viettel.com.vn

viettel
customer service

