

CREDENTIAL

ONCUSTOMER

Nền tảng giao tiếp khách hàng đa kênh đầu tiên

Quản lý giao tiếp khách hàng đa kênh, quản trị trải nghiệm khách hàng giúp doanh nghiệp tăng trưởng doanh thu bền vững.



“Trải nghiệm khách hàng”

Chiến lược tăng doanh thu ổn định, bền vững



Ông Nguyễn Dương

Chuyên gia trải nghiệm khách hàng

Người Việt Nam đầu tiên nhận chứng chỉ chuyên nghiệp về trải nghiệm khách hàng quốc tế - CCXP (Certified Customer Experience Professional): “Để tạo nên trải nghiệm khách hàng nhất quán và xuất sắc khiến khách hàng trung thành, giới thiệu, bạn buộc phải nắm được các kênh giao tiếp của khách hàng, tức là hành trình của họ; phải hiểu hành vi của họ tại các kênh, tức là đo lường; và liên tục cải tiến dựa trên chiến lược trải nghiệm khách hàng của mình”.

85% các nhà quản lý cho rằng “Trải nghiệm khách hàng” mới là chìa khóa tạo nên sự khác biệt thu hút khách hàng giữa các doanh nghiệp. Khách hàng là người đưa ra quyết định mua hàng. Khách hàng hài lòng, bạn bán được hàng.

Amazon cho khách hàng thử sản phẩm trước khi mua
Tập trung vào trải nghiệm khách hàng, Amazon đã chấp nhận lỗ để khách hàng thử sản phẩm trước khi mua. Chiến lược mạo hiểm này đã giúp khách hàng ngày càng ưa chuộng và thích thú với những sản phẩm của Amazon hơn so với trước đây.

Bài học rút ra từ các doanh nghiệp

Nâng cao trải nghiệm khách hàng tốt

Tăng mức độ hài lòng, tăng khả năng mua, mua lại và giới thiệu

Tăng trưởng doanh thu bền vững

Khó khăn trong việc nâng cao trải nghiệm khách hàng

Nâng cao trải nghiệm khách hàng để tăng trưởng doanh thu bền vững, ổn định. Các nhà quản lý nhận thức được nhưng không phải doanh nghiệp nào cũng làm tốt mục tiêu này.

Thực tế cho thấy, dù nhận thức được tầm quan trọng của việc nâng cao trải nghiệm khách hàng trong quá trình tăng trưởng doanh thu, các doanh nghiệp vẫn không thể cải thiện quá trình trải nghiệm của khách hàng toàn diện, vì:

- Chưa tìm được công cụ quản trị trải nghiệm hiệu quả.
- Có công cụ, nhưng công cụ hiện tại không giải quyết được bài toán tổng thể.

Lý do là vì các công cụ hiện tại trên thị trường:

- Chỉ giải quyết được bài toán bề nổi về giao tiếp.
- Chỉ là công cụ cung cấp các kênh giao tiếp như LiveChat, tổng đài.
- Cung cấp các tính năng nhỏ lẻ, rời rạc, không kết nối, không có khả năng tích hợp các giải pháp doanh nghiệp khác.

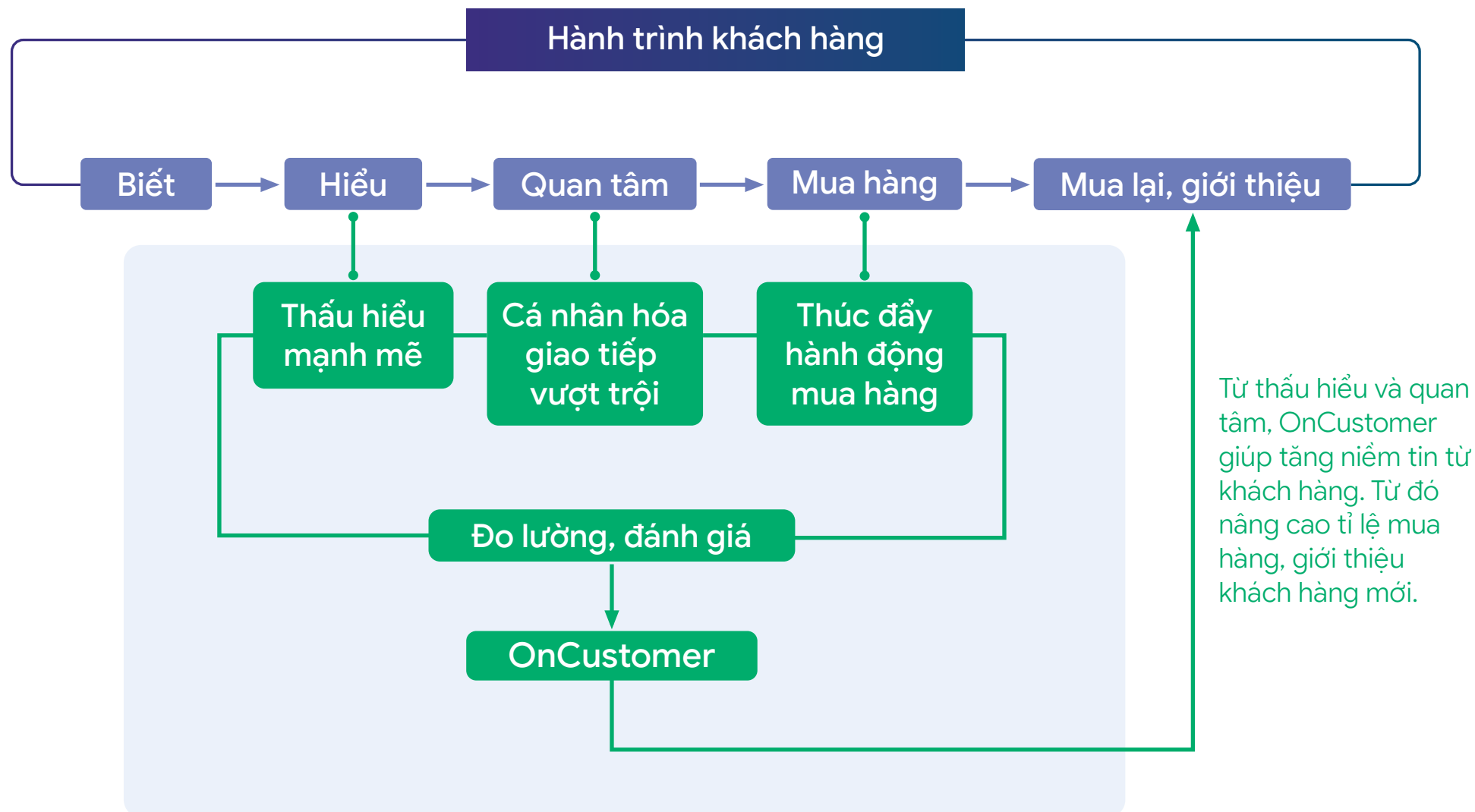
ONCUSTOMER

khắc phục được tất cả điểm yếu của các công cụ trên thị trường, đồng thời giải quyết bài tăng trưởng doanh thu bền vững từ sự thấu hiểu và cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng.

- Giao tiếp thành công với khách hàng, tạo ra trải nghiệm xuyên suốt trong hành trình khách hàng với doanh nghiệp.
- Khả năng kết nối và tích hợp mạnh mẽ.

ONCUSTOMER

giúp các doanh nghiệp giao tiếp với khách hàng suốt hành trình:



Thấu hiểu khách hàng mạnh mẽ

Ghi lại lịch sử truy cập của khách hàng

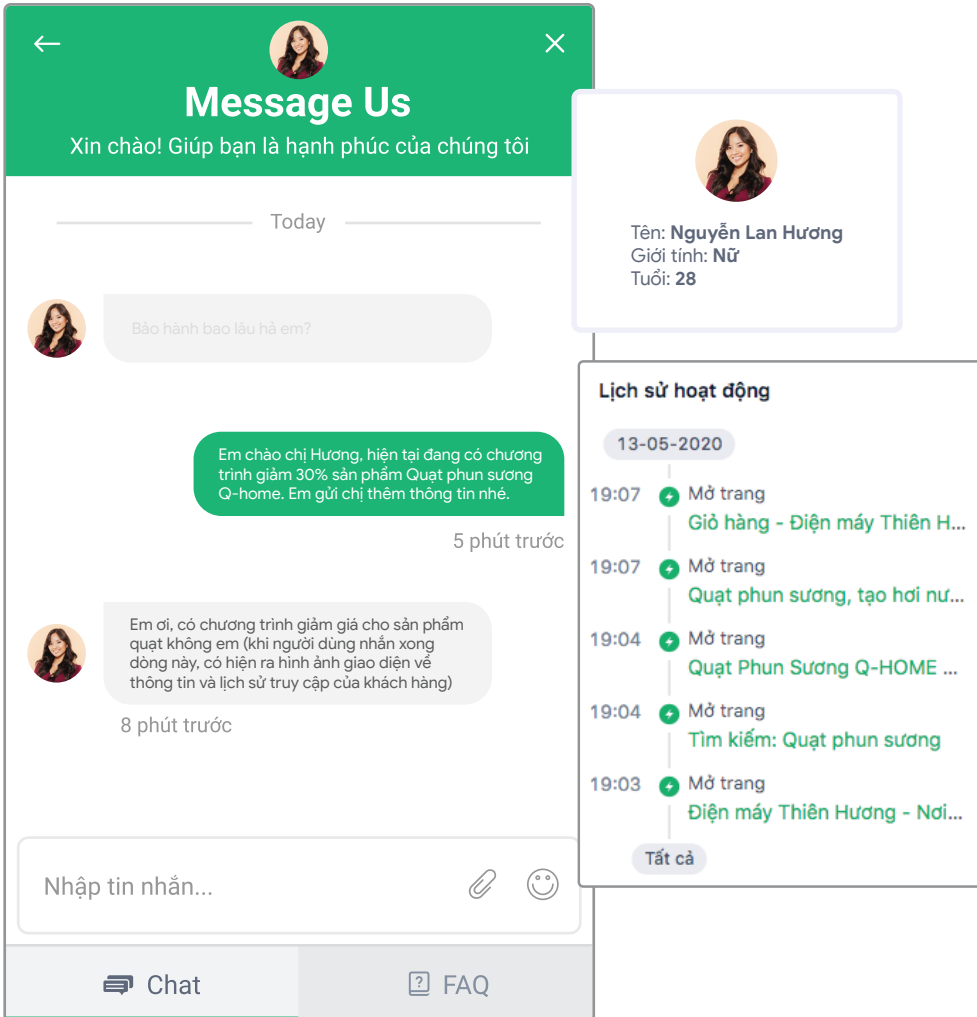
- Khách hàng đã truy cập từ trang nào, nguồn nào?
- Khách hàng đã có hành động nào trên trang? (tìm kiếm, bỏ vào giỏ hàng,...).
- Lịch sử nội dung cuộc hội thoại được cập nhật và ghi chú lại về những vấn đề hoặc mối quan tâm của khách hàng.

Hiểu được nhu cầu, mối quan tâm của khách hàng

Thu thập thông tin khách hàng

- Khách hàng liên hệ qua kênh nào?
- Thông tin cá nhân (tên, email, số điện thoại, lần cuối online, tỉnh thành, hệ điều hành...).

Xác định được chân dung khách hàng một cách chi tiết



Message Us
Xin chào! Giúp bạn là hạnh phúc của chúng tôi

Today

Bảo hành bao lâu hả em?

Em chào chị Hương, hiện tại đang có chương trình giảm 30% sản phẩm Quạt phun sương Q-home. Em gửi chị thêm thông tin nhé.

5 phút trước

Em ơi, có chương trình giảm giá cho sản phẩm quạt không em (khi người dùng nhấn xong dòng này, có hiện ra hình ảnh giao diện về thông tin và lịch sử truy cập của khách hàng)

8 phút trước

Nhập tin nhắn...

Chat FAQ

Lịch sử hoạt động

13-05-2020

19:07 Mở trang
Giỏ hàng - Điện máy Thiên H...


19:07 Mở trang
Quạt phun sương, tạo hơi nư...

19:04 Mở trang
Quạt Phun Sương Q-HOME ...

19:04 Mở trang
Tìm kiếm: Quạt phun sương

19:03 Mở trang
Điện máy Thiên Hương - Nơi...

Tất cả


Le Quoc Anh

Email

Thêm

Điện thoại

0903061983

Trạng thái

Thêm

Khách hàng

Thêm

+ Thêm trường

Xem thêm

Chỉnh sửa

Khách hàng

Hoá đơn (10)


ID khách hàng	2754873
Mã KH	KH000005
Tên	Anh Giang - Kim Mã
Giới tính	Nữ
Số ĐT	0903061983
Email	
Địa chỉ	
Doanh thu	171.095.000đ
Nợ hiện tại	0đ

Đặt hàng (0)

Khách hàng chưa có đặt hàng

Ghi chú

Thêm ghi chú



Tag

Khách hàng

Hoá đơn (10)

HD000046	72.131.000đ	>
19/06/2020	Hoàn thành	
HD000044	1.070.000đ	>
17/06/2020	Hoàn thành	
HD000038	203.000đ	>
11/06/2020	Hoàn thành	
HD000029	14.017.000đ	>
02/06/2020	Hoàn thành	

Xem thêm 2 hoá đơn

Kết nối mở với CRM và các phần mềm bán hàng

- Cập nhật thông tin về lịch sử mua hàng từ các phần mềm bán hàng.
- Cập nhật thông tin khách hàng từ CRM.

Thấu hiểu hành trình mua hàng. Từ đó thấu hiểu khách hàng đang có nhu cầu về mặt hàng nào để tìm ra cách chăm sóc tốt nhất.

Getfly

Khách hàng (2)

Liên hệ (2)

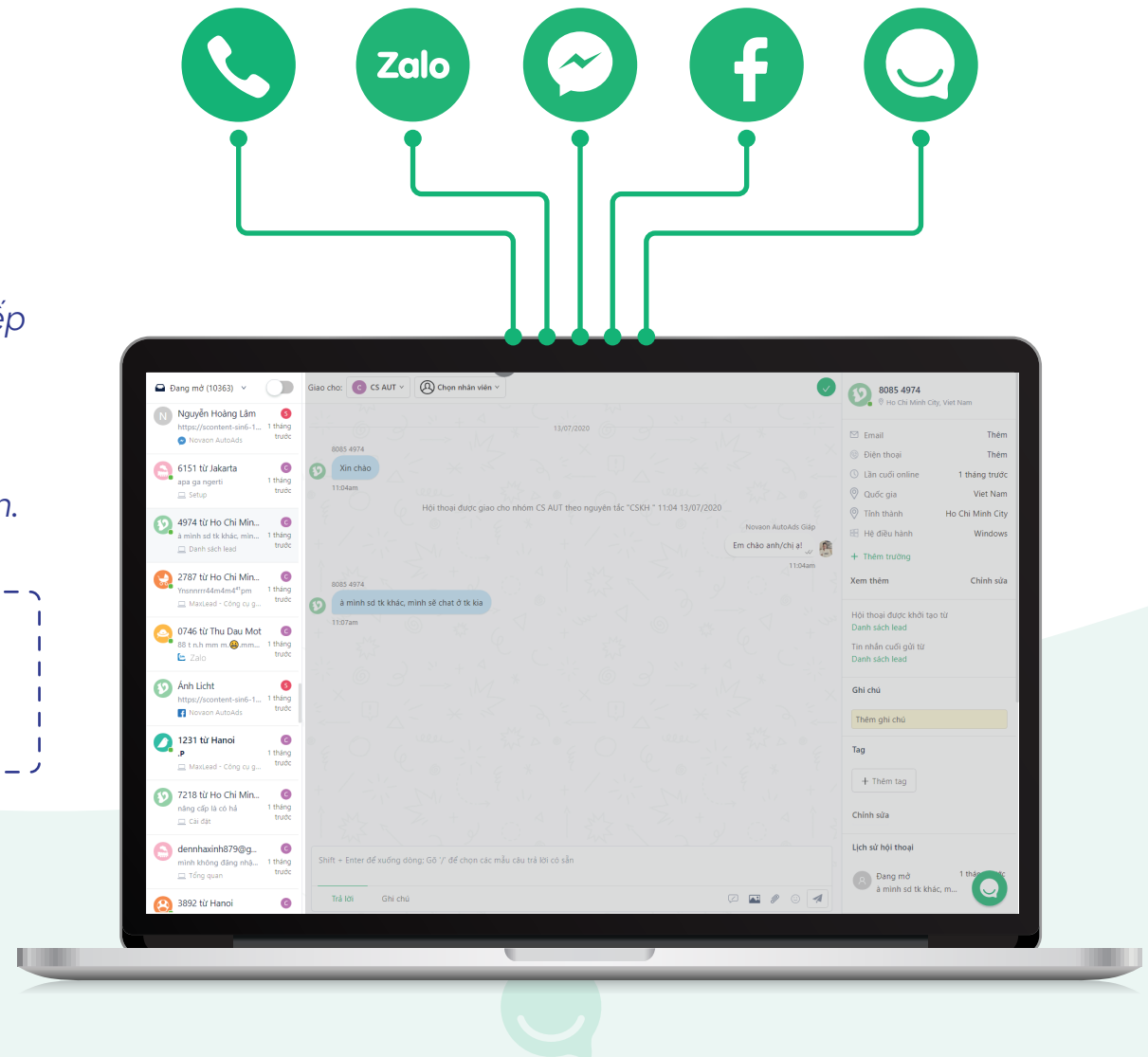
Tên khách hàng	Nguyễn Lan Hương
Sinh nhật	1988-11-04
Giới tính	Nữ
Size áo	M
Size quần	M
Style	Dạo phố

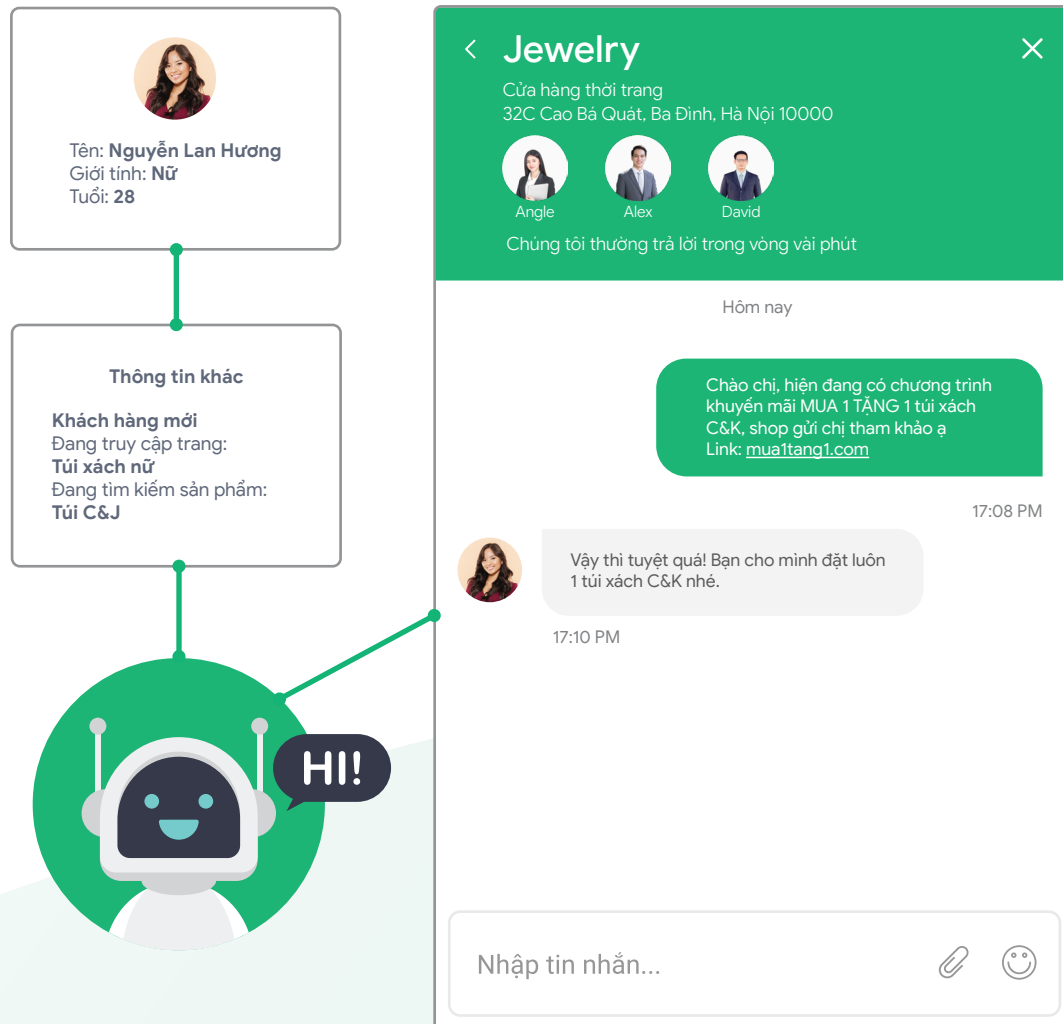
Cá nhân hóa giao tiếp vượt trội

Quản lý Giao tiếp Đa Kênh

- Tổng hợp các cuộc hội thoại từ các kênh giao tiếp phổ biến nhất: LiveChat, Facebook Comment, Facebook Messenger, Zalo OA, Tổng đài,...
- Thông báo ngay khi có khách hàng tương tác.
- Quản lý tất cả các cuộc hội thoại trên một giao diện.

Chăm sóc khách hàng từ các kênh giao tiếp khác nhau, không bỏ lỡ các cuộc hội thoại và không để khách hàng phải chờ đợi lâu.

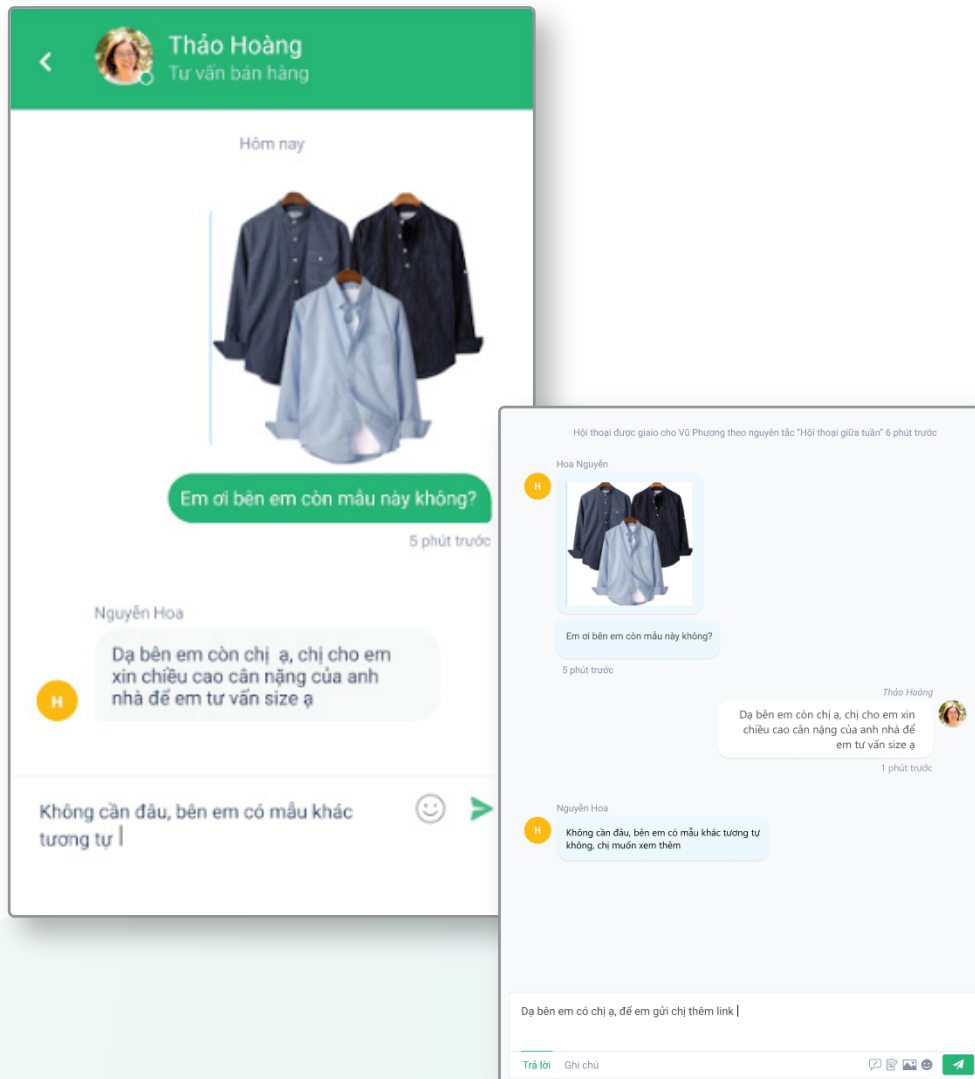




Custom bot theo ngữ cảnh

- Dựa vào các thông tin về khách hàng và lịch sử truy cập (URL, thời gian trên trang, khách hàng mới hay cũ, khách hàng còn ở trên website hay đã rời đi...), bot sẽ hiện ra đúng ngữ cảnh với nội dung phù hợp với nhu cầu quan tâm của khách hàng trong thời điểm đó.
- Custom bot trên website tự động giao tiếp với khách hàng theo kịch bản đã có sẵn.

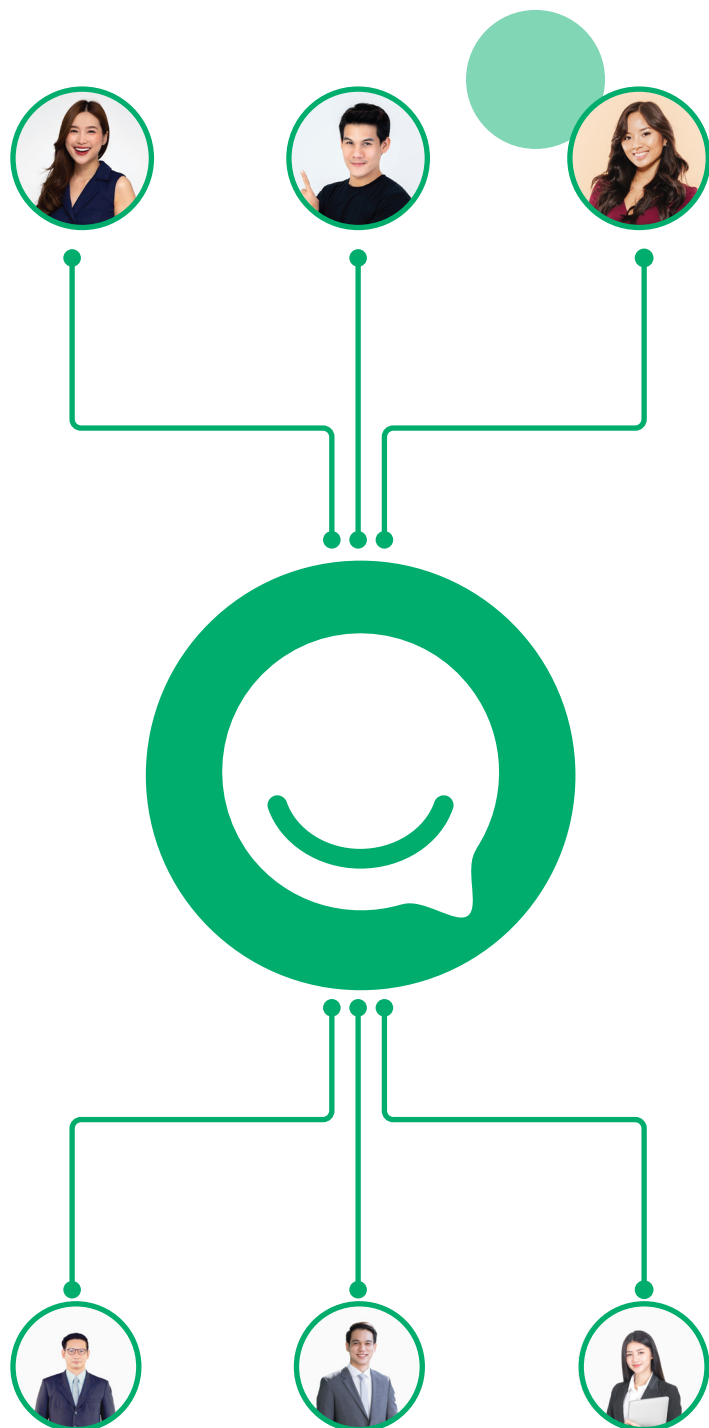
Cá nhân hóa nội dung hội thoại phù hợp với những vấn đề mà khách hàng đang quan tâm trong thời điểm đó, gây ấn tượng và tăng mức độ hài lòng của khách hàng.



Live Typing: Dự đoán vấn đề của khách hàng

- Hiểu trước những suy nghĩ của khách hàng dù họ chưa gửi tin nhắn.
- Đưa ra kịch bản giao tiếp phù hợp nhất để dẫn dắt khách hàng tới mục tiêu bạn mong muốn.

Đoán trước được nội dung khách hàng đang quan tâm để cá nhân hóa kịch bản giao tiếp cho phù hợp.

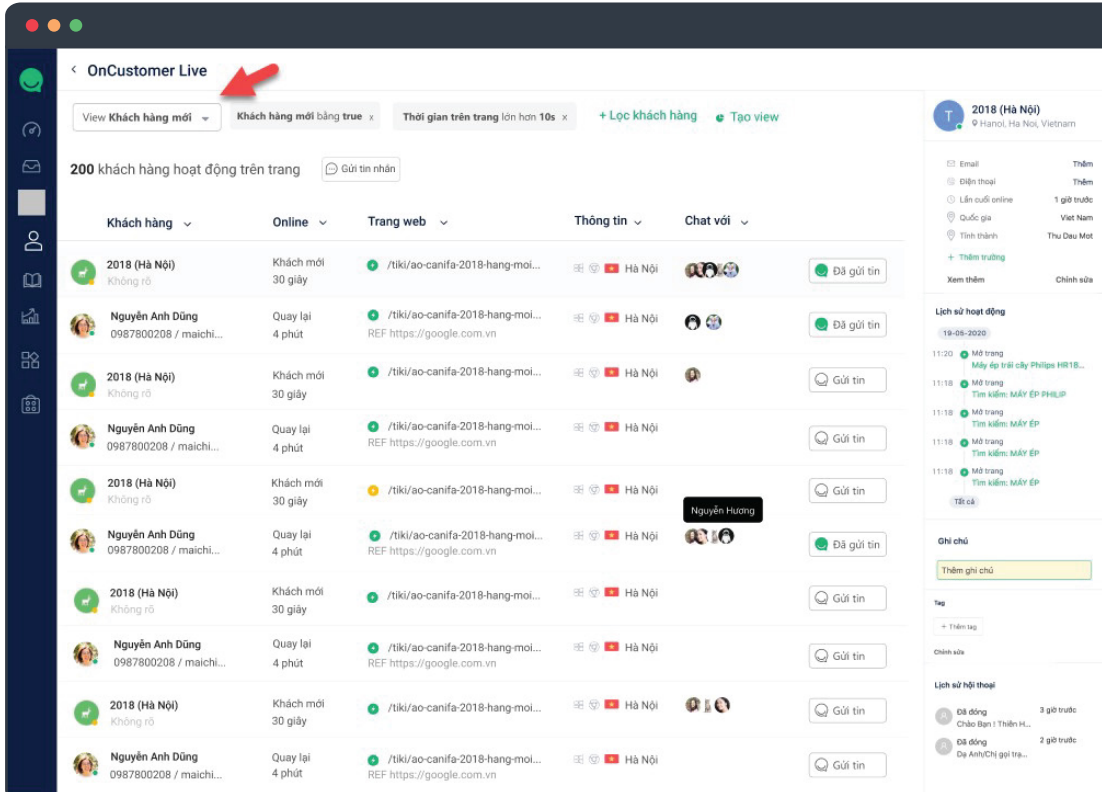


Phân luồng hội thoại cho nhân viên theo điều kiện

- Giao hội thoại tự động theo các trường: nội dung tin nhắn, giờ tin nhắn, ngày trong tuần theo ca trực của nhân viên, địa chỉ URL, kênh tương tác, trường tùy chỉnh,...
- Giao hội thoại đến từng bộ phận chuyên môn.

Phân luồng hội thoại đến nhân viên và các bộ phận theo chuyên môn và kỹ năng phù hợp nhất với từng trường hợp giao tiếp, giúp nâng cao chất lượng và mức độ quan tâm tới khách hàng.

OnCustomer Live - Chủ động giao tiếp với từng khách hàng



The screenshot shows the OnCustomer Live interface. At the top, there's a header with 'OnCustomer Live' and a red arrow pointing to the 'View Khách hàng mới' button. Below the header, there's a table with columns: Khách hàng, Online, Trang web, Thông tin, and Chat với. The table lists several customers, including '2018 (Hà Nội)' and 'Nguyễn Anh Dũng'. To the right of the table, there's a sidebar with filters for '2018 (Hà Nội)', 'Email', 'Điện thoại', 'Lần cuối online', 'Quốc gia', and 'Tỉnh thành'. Below the sidebar, there's a section for 'Lịch sử hoạt động' (Activity History) showing a timeline of events like 'Mô trạng', 'Mô trạng', 'Tìm kiếm: MÁY ÉP PHILIP', and 'Tìm kiếm: MÁY ÉP'.

• Thông tin về tất cả những người đang truy cập vào website được hiển thị trên một giao diện.

• Nhắn tin trực tiếp cho khách hàng đang truy cập trên trang (từng cá nhân hoặc nhiều khách hàng).

• Cá nhân hóa giao diện theo dõi của mỗi agent. Tùy theo vai trò, mỗi quan tâm trong doanh nghiệp để lọc theo các trường thông tin khác nhau.

Bộ điều kiện đầy đủ

Website

- URL - địa chỉ website
- Số lần xem trang
- Thời gian trên trang (giây)

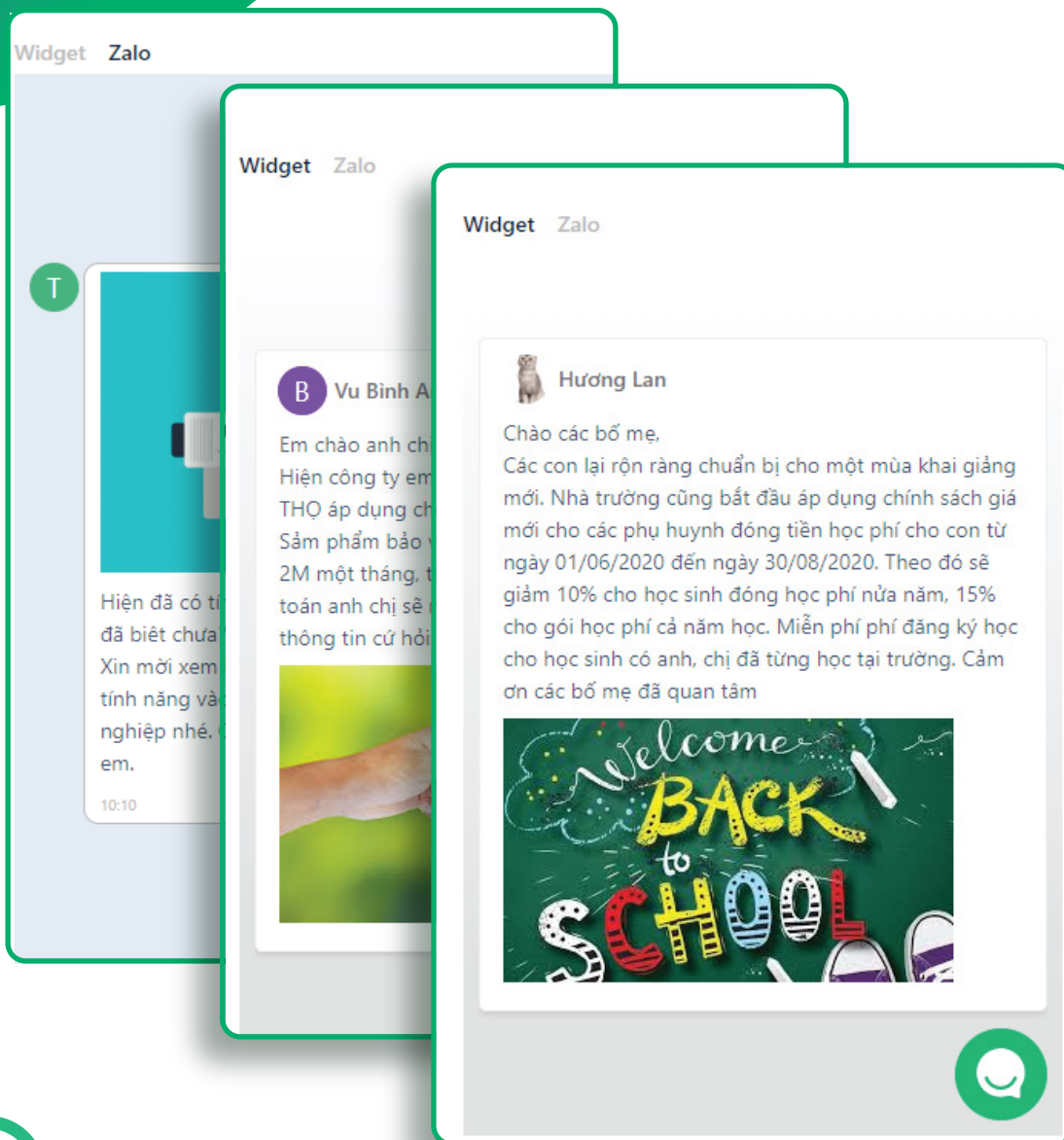
Khách hàng

- Khách hàng mới
- Khách hàng cũ
- Lần đầu online
- Lần cuối online
- Lần đầu liên hệ
- Lần cuối liên hệ
- Tỉnh - Thành phố
- Quốc gia
- Ngôn ngữ trình duyệt
- Version của trình duyệt
- Thiết bị
- Trạng thái online
- UTM Source
- UTM Term
- UTM Content
- UTM Medium

Ẩn bớt

Tăng cơ hội tiếp cận với từng khách hàng tiềm năng bằng các kịch bản được cá nhân hóa đúng với nhu cầu của họ. Từ đó, khiến khách hàng cảm thấy hài lòng và tăng cơ hội bán hàng.

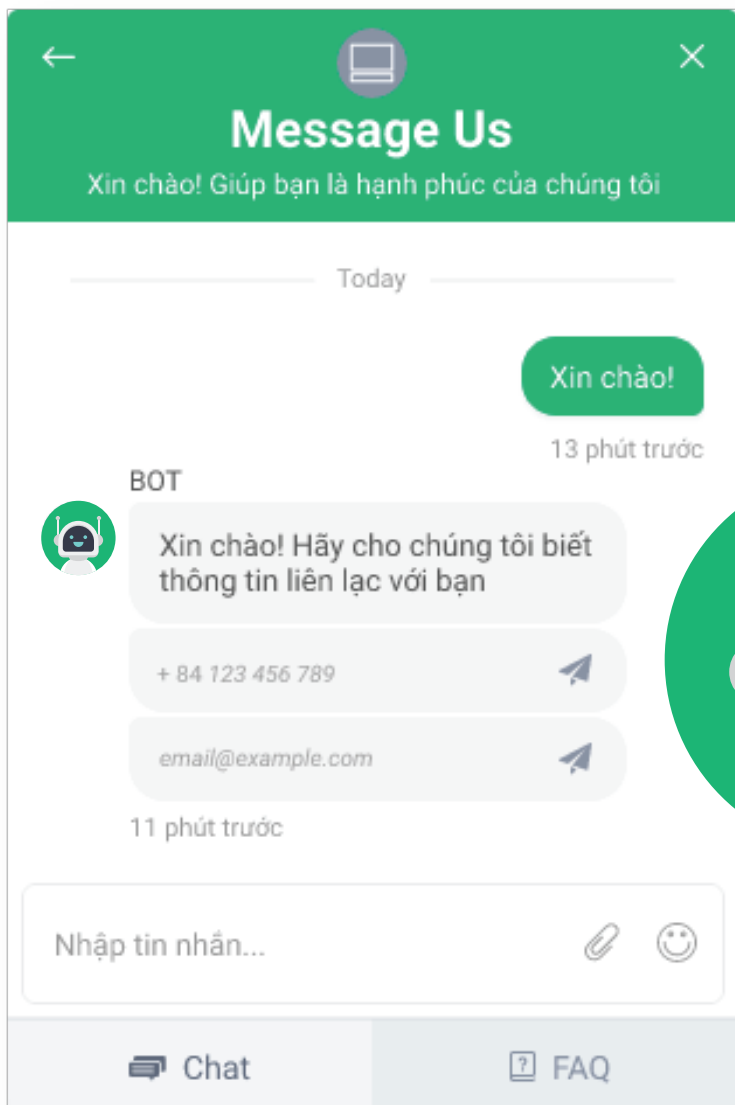
Thúc đẩy mua hàng



Gửi chiến dịch tin nhắn tự động

- Gửi các chiến dịch tin nhắn tự động tới khách hàng tiềm năng qua kênh zalo, livechat.
- Có 2 loại chiến dịch: Tin nhắn thông minh (tin nhắn được gửi mỗi khi khách hàng thỏa mãn các điều kiện đã cài đặt từ trước) và tin nhắn basic (gửi tin nhắn trong một thời điểm nhất định và dựa trên đặc điểm nào đó của khách hàng).

Gửi những thông điệp mạnh mẽ về các chương trình khuyến mãi, ưu đãi, giảm giá tới khách hàng tiềm năng tại những thời điểm phù hợp. Từ đó thúc đẩy hành động mua hàng và gia tăng doanh thu.



Bot tự động thu lead

- Bot tự động chào và hỏi số điện thoại, địa chỉ email của khách hàng khi không có người trực.
- Có thể lựa chọn hỏi số điện thoại hoặc cả email và số điện thoại để phù hợp với từng mục tiêu bán hàng.

Hỗ trợ nhân viên thu lead, tạo điều kiện để nâng cao quá trình chăm sóc khách hàng, giúp thúc đẩy hành động mua hàng và chuyển đổi thành đơn hàng.

Đo lường, đánh giá

Thu thập phản hồi khách quan từ khách hàng

- Công cụ khảo sát và đo lường mức độ hài lòng của khách hàng (CSAT).
- Đưa ra được những đánh giá khách quan về quá trình trải nghiệm của khách hàng.
- Khách hàng chủ động để lại ý kiến, nhận xét về sản phẩm và nhân viên chăm sóc

Đo lường được mức độ hài lòng của khách hàng. Từ đó có những thay đổi, cải thiện về dịch vụ và sản phẩm tốt hơn.



Quản lý hiệu suất của nhân viên

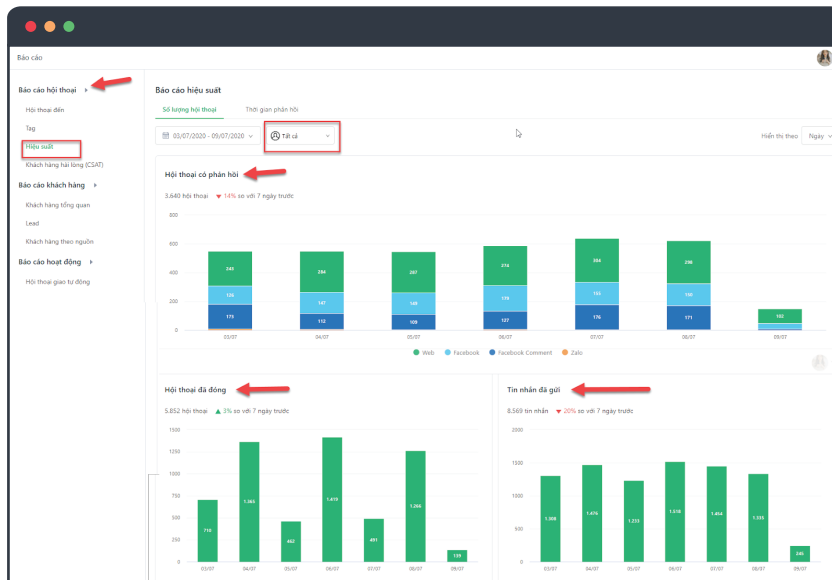
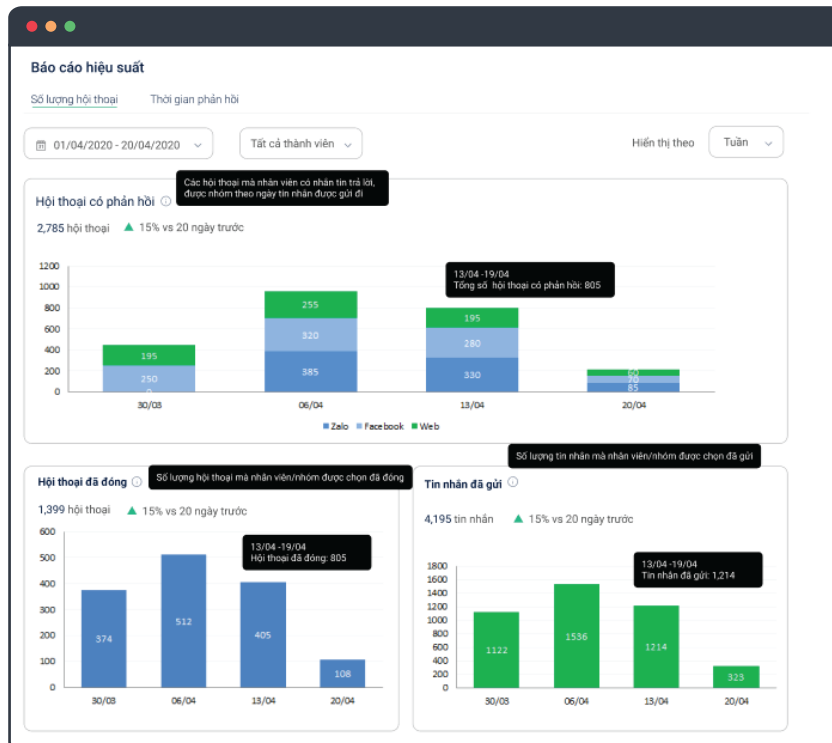
- Đo lường hiệu quả chăm sóc khách hàng của từng nhân viên, bộ phận.
- Thống kê được tốc độ trả lời đầu tiên, tốc độ giải quyết vấn đề của từng nhân viên.
- Báo cáo hiệu suất làm việc của từng bộ phận, từng nhân viên.

Đánh giá về kết quả làm việc của nhân viên, từ đó đưa ra được những thay đổi phù hợp với năng lực của từng người.

Quản lý số lượng hội thoại với khách hàng

- Thống kê số lượng hội thoại trong một khoảng thời gian nhất định.
- Báo cáo tần suất hội thoại theo giờ và các URL phát sinh hội thoại.

Kiểm soát và theo dõi được số lượng các cuộc hội thoại đã được tạo góp phần đánh giá hiệu quả việc chăm sóc khách hàng.



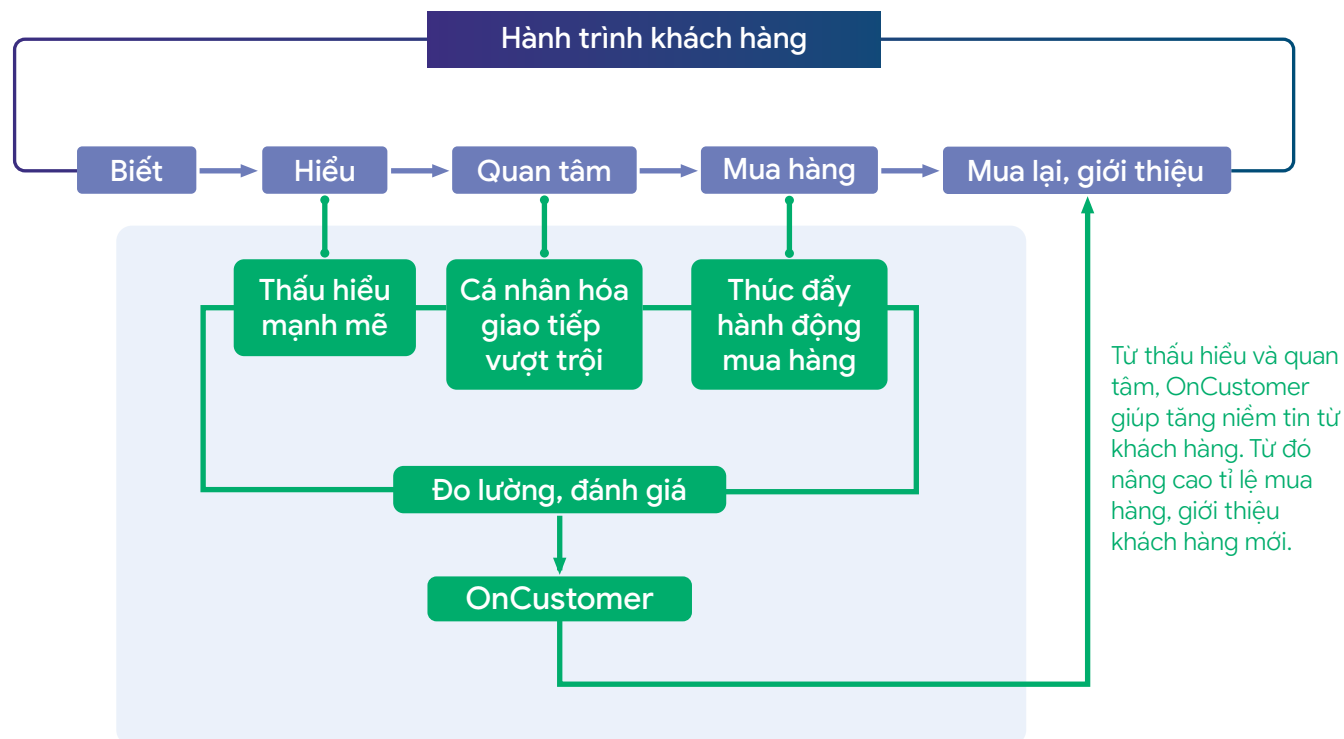
OnCustomer giải quyết bài toán nâng cao trải nghiệm khách hàng, tăng trưởng doanh thu bền vững

1 Thấu hiểu khách hàng mạnh mẽ

2 Cá nhân hóa giao tiếp vượt trội

3 Thúc đẩy hành động mua hàng

4 Tăng tỷ lệ khách hàng mua lại và giới thiệu cho người quen



Điện máy Thiên Hòa tăng 5 lần hiệu quả tự động thu LEAD



1. Vấn đề gặp phải

- Thiếu công cụ hỗ trợ (giao tiếp, support bán hàng, hỗ trợ sau bán hàng, upsell, đẩy quảng cáo khuyến mãi...).
- Team lớn với gần 20 nhân viên nhưng hiệu suất làm việc kém (phải giao việc, lọc nhu cầu của khách hàng bằng cách thủ công bằng sức người,...).
- Người quản lý không kiểm soát và đánh giá được hiệu suất làm việc của từng người.
- Bỏ lỡ nhiều khách hàng truy cập vào website (không có công cụ hỗ trợ khi quá đông khách hàng truy cập).
- Quản lý đa kênh kém, thông tin bị phân mảnh nhiều nơi.
- Đã sử dụng sản phẩm của 1 bên khác nhưng không hài lòng (sản phẩm lỗi nhiều, không update thường xuyên, không cá nhân hóa hành trình khách hàng, không đem lại hiệu quả).

2. Giải pháp OnCustomer

- Kết nối tất cả các kênh giao tiếp khách hàng vào 1 nền tảng duy nhất cho hơn 20 nhân viên.
- Tập trung hội thoại về cùng một giao diện quản lý.
- Tự động phân chia hội thoại cho từng nhân viên, phòng ban, đội/team dựa vào chuyên môn và ngữ cảnh giao tiếp.
- Công cụ hỗ trợ Smart Trigger và Bot thu lead tự động hỏi khách hàng các thông tin cần thiết như số điện thoại, email.

3. Kết quả

• Tăng 5 lần hiệu quả tự động thu LEAD

- Tăng hiệu suất làm việc của từng nhân viên
- Các nhà quản lý kiểm soát và đánh giá được hiệu quả làm việc
- Đánh giá được quá trình chăm sóc khách hàng thông qua các báo cáo cụ thể, chi tiết

Bach Long Mobile tăng 5 lần tỷ lệ tương tác với khách hàng



1. Vấn đề gặp phải

- Chi nhiều tiền cho các chiến dịch quảng cáo, nhưng không có tương tác, khách hàng rời đi lúc nào không biết, không theo dấu được hành trình truy cập của khách hàng trên trang.
- Có nhiều Fanpage, Zalo khiến việc quản lý gặp nhiều khó khăn, gây áp lực lên đội ngũ nhân viên.
- Không phân loại được khách hàng. Không xác định được ai là người thực sự có nhu cầu mua hàng, gặp phải nhiều trường hợp chỉ click cho vui.

3. Kết quả

- Thu về khoảng **600 leads mỗi tuần.**
 - Tỷ lệ tương tác, **giao tiếp tăng gấp 5 lần.**
- Từ đó giúp doanh thu tăng cao.

2. Giải pháp OnCustomer

- Tự động bật lên các chiến dịch quảng cáo, khuyến mãi được cá nhân hóa phù hợp với nhu cầu và ngữ cảnh của từng nhóm khách hàng khác nhau.
- Tự động chào hỏi khách hàng và kích thích nhu cầu tương tác khi khách hàng truy cập vào website theo các ngữ cảnh khác nhau.
- Bot thu lead tự động hỏi các thông tin cần thiết của khách hàng (Số điện thoại, email...).
- Tự động phân loại và phân chia hội thoại của khách hàng theo mức độ ưu tiên về khả năng mua hàng.
- Chăm sóc từng nhóm khách hàng theo các kịch bản phù hợp.

Thương hiệu



**14 năm kinh nghiệm
trong lĩnh vực Digital Marketing**



**Đối tác cao cấp của Google
tại Đông Nam Á**



**Thành viên trong hệ sinh thái NOVAON
với hơn 87.000 khách hàng**



**Cam kết và dịch vụ hậu mãi
tốt nhất cho khách hàng**

Thông tin liên hệ



HUỲNH THỊ MỸ HỒNG
Business Director

Số điện thoại: 090 6965 737

Email: honghtm@novaon.vn

Website: <https://oncustomer.asia/>

HCMC: Văn phòng HCM: Tầng 7, Tòa nhà MB AMC, số 538
đường CMT8, Phường 11, Quận 3.

Hà Nội: Tầng 9, tòa nhà Công đoàn Ngân hàng Việt Nam,
Duy Tân, Cầu Giấy.

