



Simplify Customer-Care Solutions

Xây dựng nền tảng liên lạc tập trung

Cho APP to APP

#1 Đặt vấn đề

Bài toán liên lạc
và chi phí liên lạc



Đặt vấn đề

Việc liên lạc trong toàn hệ thống của APP (VD: Lái xe/
Khách hàng/ NV CSKH) hiện tại vẫn chưa được tập trung
và được tối ưu một cách tối đa.

Lái xe và Khách hàng
phải dùng số điện thoại cá
nhân để liên lạc với nhau.
Vừa tốn chi phí, vừa
không đảm bảo thông tin
cá nhân.

Đội chăm sóc khách hàng
của App khi tiếp nhận yêu
cầu của khách hàng/lái xe
vẫn phải hỏi thêm thông tin
(tên, tuổi, sđt...v.v.)

Nội dung khi trao đổi qua
kênh thoại theo cách truyền
thống không được lưu trữ và
kiểm soát, gây khó khăn
trong việc kiểm soát chất
lượng

#2. Phương án



Ý tưởng

Xây dựng nền tảng liên lạc tập trung, tích hợp vào hạ tầng của APP, hỗ trợ cho Khách hàng, Merchant và Đội ngũ CSKH. Từ đó tăng giá trị tương tác của các APP đem đến trải nghiệm hoàn hảo cho người dùng.

Mang lại trải nghiệm liên lạc mới cho tất cả các bên liên quan của APP (nội bộ, cửa hàng, end-user và shipper).

Đưa tất cả cuộc gọi lên nền tảng và giao diện của APP để chủ động hơn trong việc giảm thiểu chi phí và quản lý chất lượng dịch vụ

Tăng tối đa thời gian In App. Giúp khách hàng cảm thấy thoải mái hơn trong việc liên lạc.

#3 Mô hình



Concept

Ngoài việc tích hợp vào Mobile App/ Web App của Khách hàng dành cho End user và Shipper,
- Free gói tổng đài VCall.

Miễn phí khởi tạo và duy trì trọn đời cho 4 máy nhánh.

SDK sẵn sàng tích hợp cho:

- iOS
- Android
- React Native/ PhoneGap
- Web Application

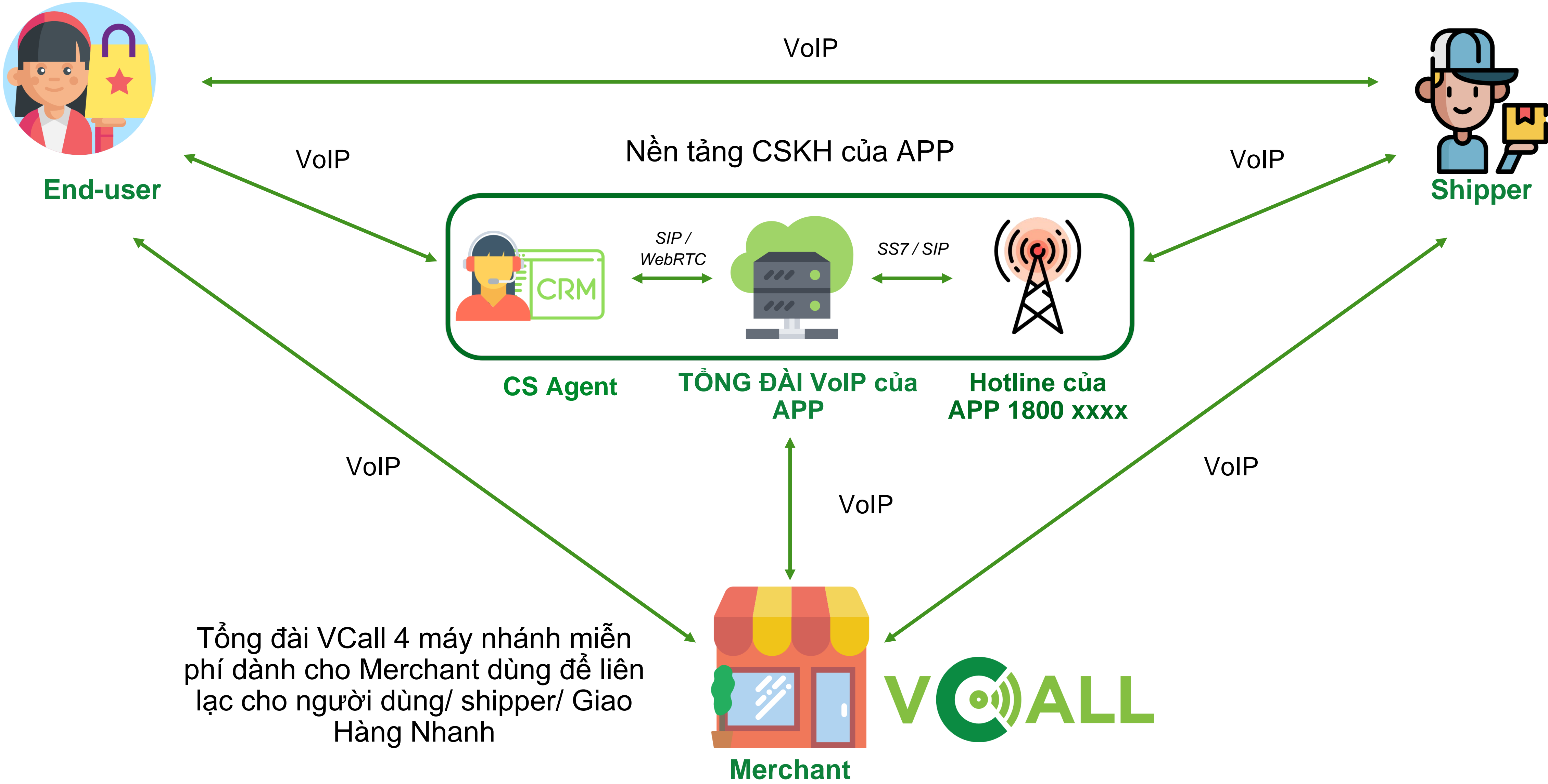
Tổng đài VCall với đầy đủ tính năng chuyên dụng, hỗ trợ đặc lực cho Merchant trong việc liên lạc với khách hàng.

Sử dụng VCall để liên lạc miễn phí hoàn toàn đến App đã tích hợp SDK

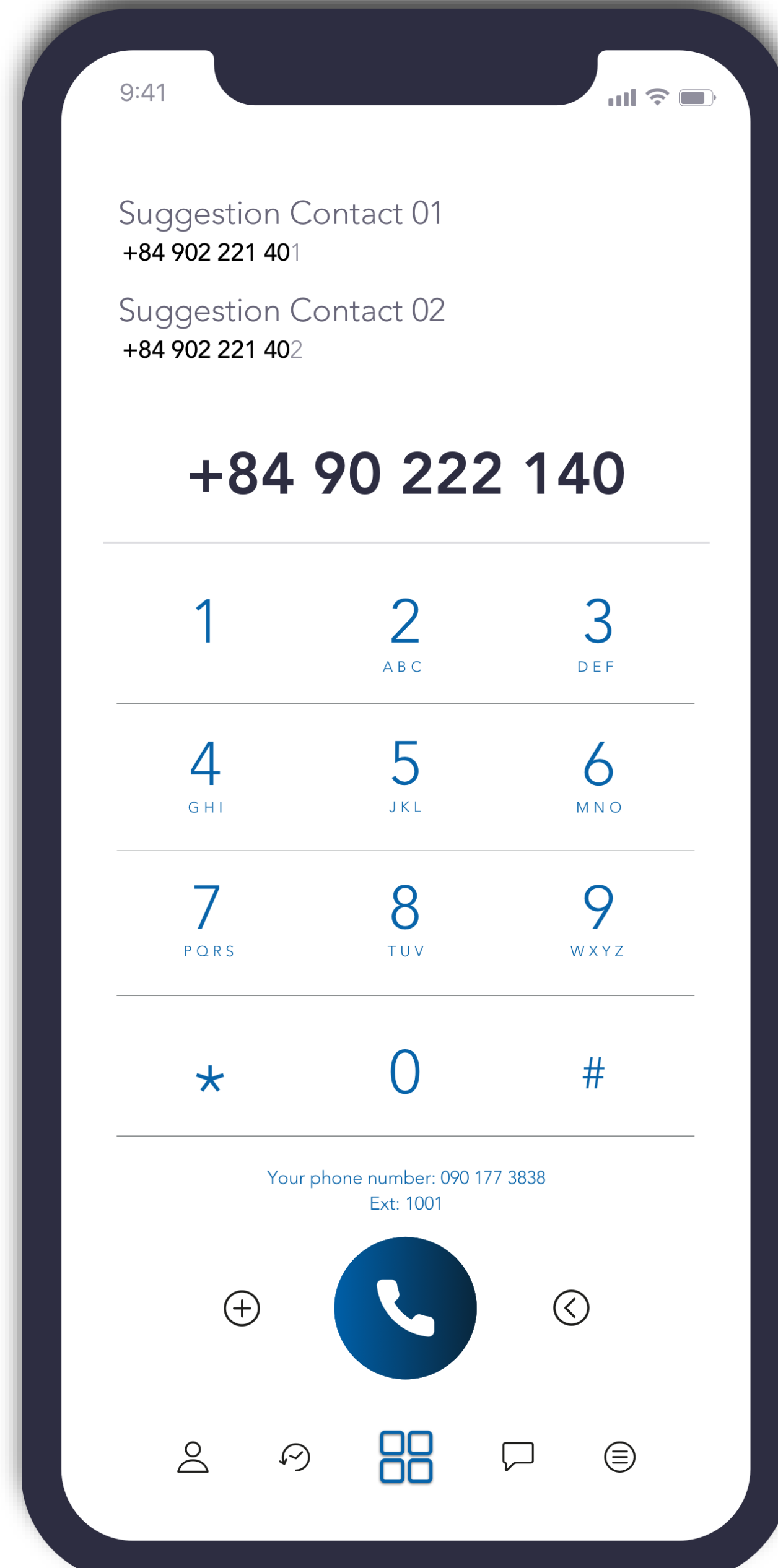
Ứng dụng App dành cho người dùng cuối có tích hợp tính năng nghe gọi

#4 Mô Hình Tổng Thể

Ứng dụng APP dành cho shipper có tích hợp tính năng nghe gọi



#4 Ứng dụng



Nhanh chóng và tiết kiệm

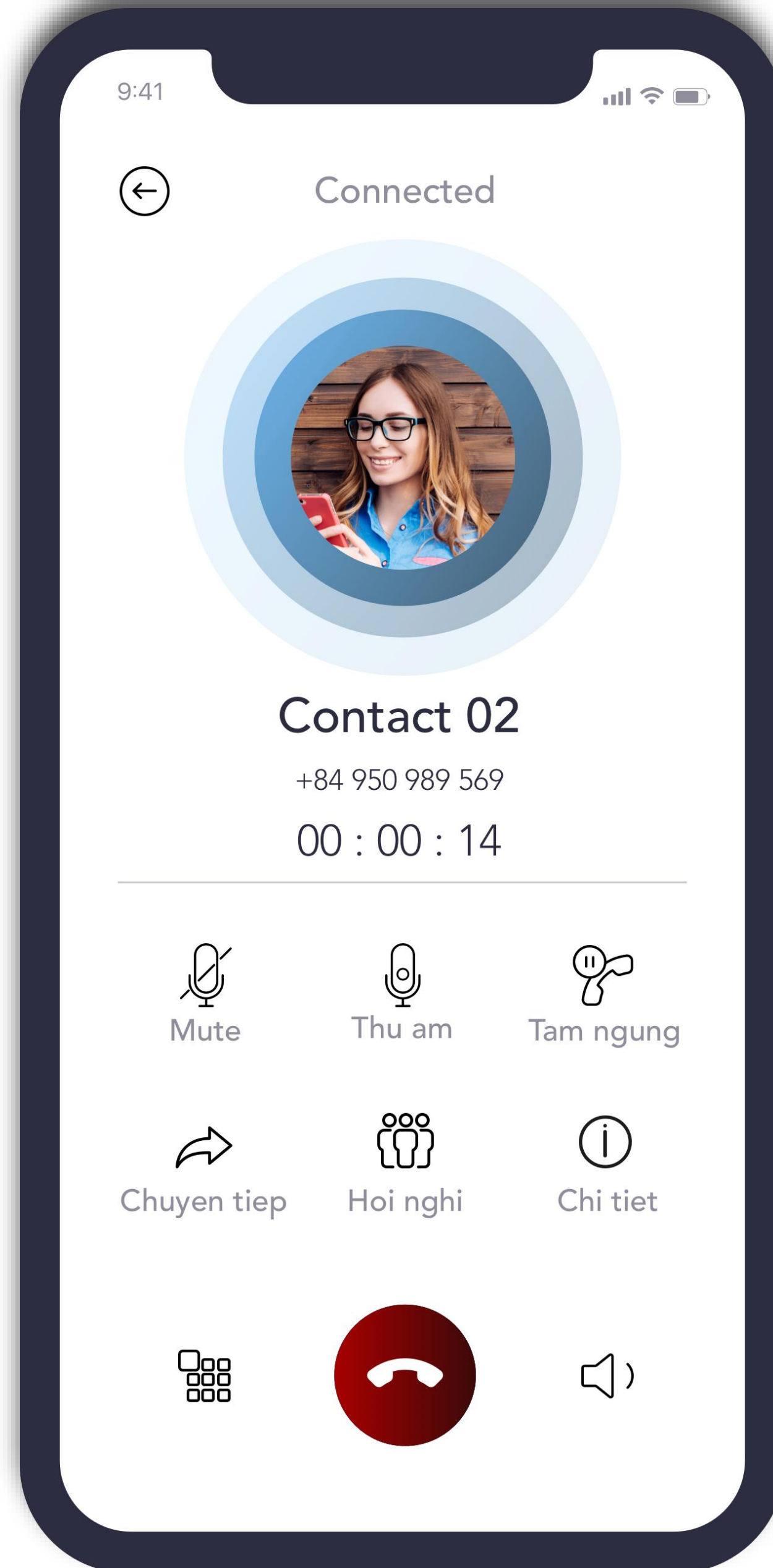
Thay vì chuyển giữa giao diện của APP và ứng dụng gọi điện mặc định của điện thoại. Người dùng sẽ thực hiện cuộc gọi trực tiếp trên App. SDK hỗ trợ 3 hình thức gọi:

- App to App
- App to IP/PBX
- IP/PBX to App

Trong trường hợp hai đầu đều online, cuộc gọi sẽ đi hoàn toàn trên nền tảng Internet và chi phí sẽ thấp hơn 9 lần (so với cách gọi 1800 hoặc gọi qua số SIM).

Tài khoản của người dùng sẽ được dùng để định danh trên hệ thống. Phục vụ mục đích đảm bảo riêng tư.

#5 Ứng dụng



Kết nối trực tiếp IP/PBX

SDK hỗ trợ kết nối các cuộc gọi từ Ứng dụng và điều hướng trực tiếp vào các Tổng đài (IP/PBX) của APP, thông qua giao thức SIP Trunking. Trong trường hợp tối ưu, dữ liệu thoại sẽ không cần phải đi qua mạng viễn thông truyền thống.

Người dùng App sẽ được định danh theo số điện thoại, khi cuộc gọi phát sinh từ App đến Tổng đài, số điện thoại di động sẽ được hiển thị.

Hình thức, quy trình tiếp nhận và chăm sóc khách hàng sẽ giữ nguyên, không thay đổi.

#5 Ứng dụng



Take Control

Tất cả thông tin cuộc gọi đều sẽ được hệ thống lưu trữ lại, bao gồm:

- Số gọi
- Số đích
- Trạng thái cuộc gọi
- Thời lượng cuộc gọi
- Thời gian chờ chuông
- File ghi âm cuộc gọi

Dữ liệu này sẽ phục vụ Khách hàng trong việc phát triển Big Data

Hỗ trợ xuất Data thông qua API cho phần mềm thứ 3

#5 Khách hàng

Airlines, Hotels & Travel

 vietjetair.com

 AIRFRANCE

 pullman
HOTELS AND RESORTS

 HSA TOUR

Banking, Finance

 ANZ

 EXIMBANK

 ACB

 HOME
CREDIT

 HD SAISON
Tài chính tiêu dùng

Technology, Startup

 SAMSUNG

 Grab

 TIKI.VN

 Foody.vn

 THE
COFFEE
HOUSE

Retail, Consuming

 Unilever

 FrieslandCampina

 Heineken

 Diana

 Kids plaza
Bé an toàn, mẹ an tâm

Education, Health

 New york
Springboard

 ila

 TOPICA

 SANOFI

 SI
HOSPITAL

 BỆNH VIỆN
HẠNH PHÚC

Fashion, Cosmetics

 Triumph

 ELISE

 K&K
FASHION

 SOPHIE
PARIS

 DHC

Vehicles

 BMW

 TOYOTA

 CHEVROLET

 Ford

 HONDA

 XUANCAU CO., LTD

Others

 CJ



 BOSCH

 VSIP

 điện quang

 Schneider
Electric

 ecopark

...and more than 400 another ones.

Thank you.