

Product FAQ & Service Catalog

Tài liệu tóm tắt danh mục sản phẩm và các dịch vụ hỗ trợ thông minh dành cho khách hàng doanh nghiệp (cập nhật 11/2025).

Gói sản phẩm

- Premium Suite:** Phân mem chăm sóc khách hàng a kênh, chatbot AI và dashboard du lieu thoi gian thuc cho oi van hanh lon.
- Growth Suite:** Bo automation marketing, chien dich nuoi duong khách hàng và bao cao a kênh cho oi tang truong.
- AI Copilot Add-on:** Tu ong goi y cau tra loi, phan loai ticket, phan tich cam xuc và e xuất knowledge base can cap nhat.

Dịch vụ hỗ trợ

- Hỗ trợ 24/7 qua chat, hotline, email cho khách hàng Premium.
- Tư vấn kỹ thuật chuyên sâu: solution architect ơng hanh khi tích hop API, toi uu bao mat và hieu nang.
- Success Manager cá nhân: thiet lap SLA, bao cao suc khoe và to chuc workshop ao tao noi bo.
- Health Check hàng quý: ra soat quy trinh, e xuất toi uu chi phi và ke hoach mo rong.

Chính sách & quyền lợi

oi tra 30 ngay cho moi san pham (ieu kien: chua kich hoat vinh vien hoac phan cung khong hu hai).
Sandbox mien phi 60 ngay e thu tinh nang moi.
Thông báo nâng cấp phân mem truoc 14 ngay, ho tro rollback khi can.

Dịch vụ thông minh

- Smart Routing:** inh tuyen ticket theo uu tien và ky nang agent, giam 35% thoi gian phan hoi.
- Predictive Churn Alert:** canh bao khách hàng co nguy co roi bo dua tren hanh vi su dung và iem NPS.
- Knowledge Booster:** tu ong tom tat ca ho tro thanh bai viet và goi y noi dung can cap nhat.
- Automation Builder:** keo-tha workflow e gui survey, kich hoat canh bao hoac ơng bo CRM khi ticket ơng.

Lien he nhanh

Email: support@example.com
Hotline: 1900-123-456 (nhanh 2 cho Premium)
Portal: https://customer.example.com
SLA: phan hoi <30 phut (Premium) / <4 gio (Growth).