



S.A.T.I.S

TalkTrack

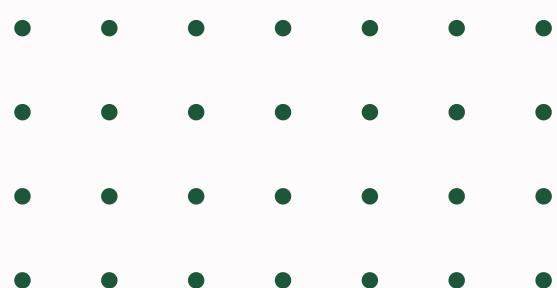
Công cụ giám sát thái độ và đào tạo nhân viên dịch vụ chăm sóc khách hàng



NỘI DUNG



- 01** Vấn đề thực tiễn, giải pháp đề ra
- 02** Tổng quan về TalkTrack
- 03** Điểm mạnh và điểm yếu
- 04** Một số điểm nổi bật trong mô hình kinh doanh
- 05** Đối thủ cạnh tranh & ưu thế
- 06** Chiến lược bán hàng
- 07** Mô tả kỹ thuật
- 08** Kết luận & hướng phát triển

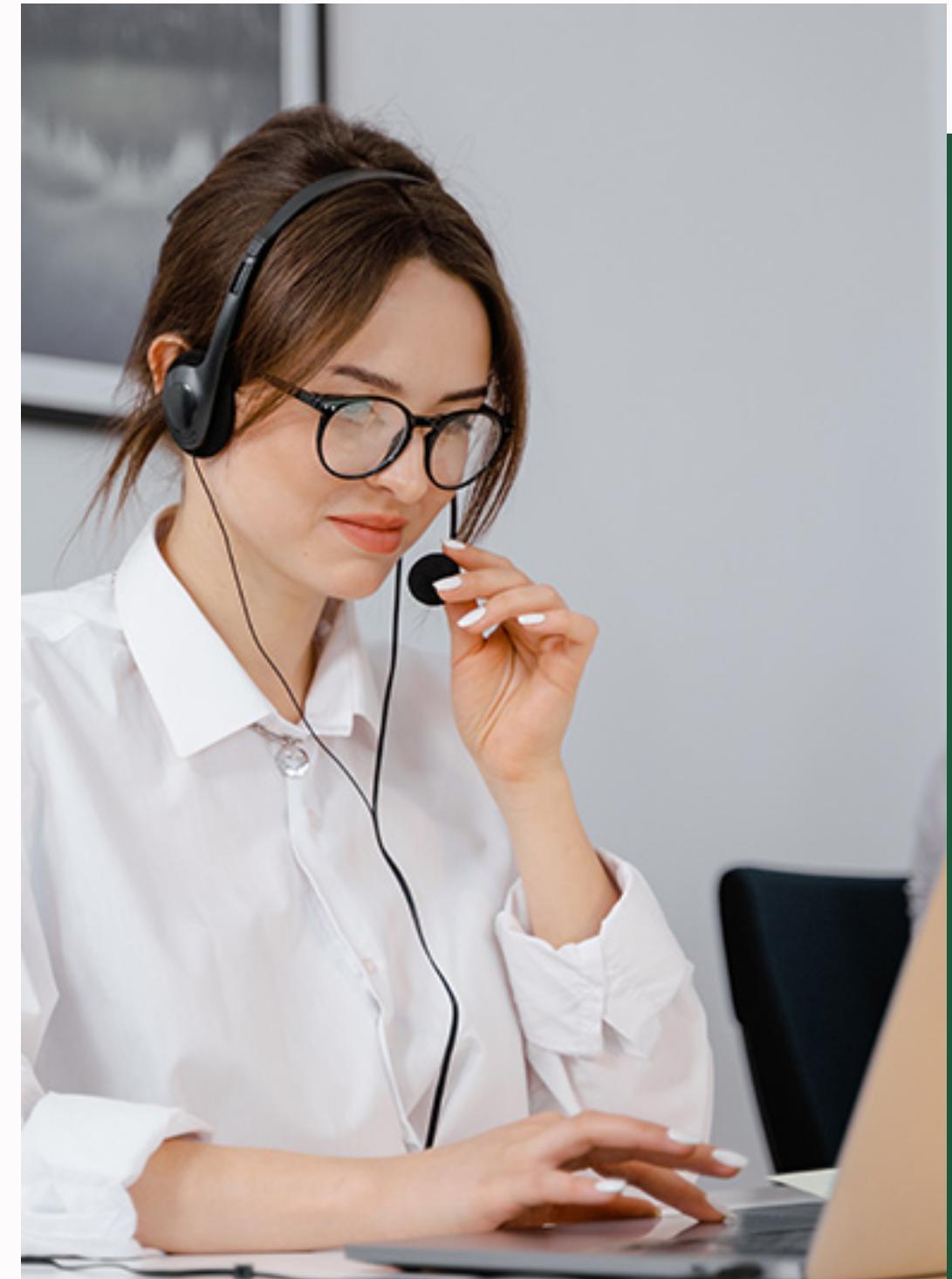


VẤN ĐỀ THỰC TIỄN

- Hiện nay, các doanh nghiệp chưa có giải pháp giúp tự động hóa quy trình quản lý và đào tạo chất lượng của nhân viên CSKH.
- Việc đánh giá và đào tạo nhân viên thủ công trở nên tốn kém về thời gian, khó khăn đối với các doanh nghiệp có số lượng cuộc gọi rất lớn.

GIẢI PHÁP ĐỀ RA

- Sử dụng trí tuệ nhân tạo nhằm giám sát cuộc gọi giữa nhân viên và khách hàng để đưa ra đánh giá về cảm xúc, thái độ của nhân viên.
- Tự động hóa quy trình đào tạo nghiệp vụ CSKH của các doanh nghiệp.

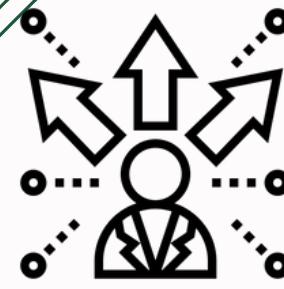


TỔNG QUAN VỀ TALKTRACK



- TalkTrack là một công cụ sử dụng trí tuệ nhân tạo nhằm để giám sát thái độ chăm sóc khách hàng của nhân viên và trạng thái cảm xúc của khách hàng, đồng thời cung cấp hệ thống đào tạo thái độ nhân viên một cách tự động.
- TalkTrack được xây dựng bởi hai mô hình AI chính: ASR dùng để chuyển đổi giọng nói thành văn bản và SER để phân tích cảm xúc người nói.
- TalkTrack sẽ là một công cụ hữu hiệu để cho các doanh nghiệp để đào tạo nhân viên, cải thiện dịch vụ chăm sóc khách hàng.

TalkTrack



Điểm mạnh

- Sản phẩm có sự đổi mới so với đối thủ cạnh tranh, đó là đưa quá trình đào tạo dịch vụ chăm sóc khách hàng một cách tự động.
- Tự chủ trong phát triển công nghệ AI, đặc biệt là xử lý tiếng nói tiếng Việt khi nguồn dữ liệu bằng Tiếng Việt là rất hạn chế.

- Nhóm thiếu kinh nghiệm triển khai các mô hình, cũng như thiếu nguồn lực về vốn, cơ sở hạ tầng thiết bị để triển khai sản phẩm trên thực tế.
- Các thành viên nhóm chưa được trang bị bài bản, đầy đủ được về các kiến thức kinh tế, thị trường.

Điểm yếu



PHÂN KHÚC KHÁCH HÀNG

Doanh nghiệp

Theo quy mô doanh nghiệp, TalkTrack hướng đến phân khúc khách hàng quy mô vừa. Đây là những doanh nghiệp chú trọng kiểm soát và cải thiện dịch vụ CSKH.



QUAN HỆ KHÁCH HÀNG

Hỗ trợ kĩ thuật

Hỗ trợ kĩ thuật và tư vấn sản phẩm cho khách hàng giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận.



Lắng nghe ý kiến

Khảo sát ý kiến khách hàng, sẵn sàng thay đổi, nâng cấp sản phẩm phục vụ nhu cầu khách hàng.



DÒNG DOANH THU

Bán sản phẩm trực tiếp

Doanh thu trực tiếp từ quá trình bán các gói dịch vụ sản phẩm như gói đánh giá chất lượng nhân viên, gói đào tạo tự động nhân viên

CƠ CẤU CHI PHÍ



Đối thủ cạnh tranh



Tính năng:

- Giám sát chất lượng cuộc gọi.
- Đánh giá và xử lý cuộc gọi
- Đánh giá thái độ nhân viên

Điểm yếu:

- Không có bình luận và đào tạo nhân viên CSKH.



Tính năng:

- Giám sát chất lượng cuộc gọi
- Báo cáo và phân tích thái độ nhân viên.
- Bình luận và đào tạo cho tổng đài viên

Điểm yếu:

- Quy trình đào tạo nhân viên là hoàn toàn thủ công.

Ưu thế so sánh

- Công nghệ mới nổi bật : tự động hóa quá trình đào tạo dịch vụ chăm sóc khách hàng , TalkTrack mang nhiều lợi ích so với các đối thủ cạnh tranh.
- Sản phẩm có thể được tùy biến linh hoạt dựa trên nhu cầu của khách hàng như chấm điểm theo thang điểm mà khách hàng mong muốn, hoặc cho ra kết quả ở định dạng nhãn khác như vui vẻ, tức giận.

CHIẾN LƯỢC BÁN HÀNG

*“Sound strategy starts with having
the right goal.”*

Kênh bán hàng

Sản phẩm được trưng bày online trên website và bán trực tiếp qua hình thức kí kết hợp đồng

Chiến lược hợp tác

Hợp tác với các công ty chuyên cung cấp và tư vấn giải pháp CRM (Customer relationship management). Talktrack có thể tích hợp vào và cải hiện phần mềm CRM của họ

Chính sách mua bán

Khách hàng trước khi thực hiện mua bán sẽ được thêm thông tin về sản phẩm bao gồm: các bài viết, các công nghệ sử dụng, hướng dẫn sử dụng, trải nghiệm miễn phí... để tạo sự tin tưởng.

Chiến lược mua bán

Sản phẩm sẽ được chia thành các gói để cho khách hàng có thể xem xét và lựa chọn gói phù hợp.

CHIẾN LƯỢC BÁN HÀNG

“Sound strategy starts with having
the right goal.”

Gói Trial

Hoàn toàn miễn phí,
chỉ được sử dụng một
lần trên một tài khoản.
Trải nghiệm trong 7
ngày

Được dùng tất cả các
tính năng
Tổng giới hạn thời
lượng gọi là 30p

Gói Standard

Cung cấp tính năng
đánh giá chất lượng
Tổng giới hạn thời
lượng 60 tiếng một
tháng

Gói Standard Training

Cung cấp tính năng đào tạo
nhân viên
Tổng giới hạn số bài luyện
tập là 5000 bài/1 ngày.

Gói Premium QC

- Cung cấp tính năng
đánh giá chất lượng.
- Tổng giới hạn thời
lượng 120 tiếng một
tháng.

Gói Premium Training

Cung cấp tính năng đào
tạo nhân viên.
Tổng giới hạn số bài
luyện tập là 10000/1
ngày.



MÔ TẢ KỸ THUẬT

Các bài toán kỹ thuật

Các bài toán về AI

- a. Nhận diện cảm xúc người nói (SER)
- b. Chuyển đổi giọng nói thành văn bản (ASR)
- c. Trích xuất từ khóa trong câu (Keyword Extraction)
- d. Trích xuất từ ngữ thô tục (Offensive keyword extraction):

Bài toán về hệ thống

- a. Thiết lập hệ thống tự động:
 - Xây dựng website và API của các mô hình AI.

Các tính năng chính

Sản phẩm TalkTrack cung cấp 3 tính năng chính cho khách hàng:

- **Đánh giá chất lượng cuộc gọi**

- Đánh giá nhân viên thông qua thái độ của nhân viên và mức độ hài lòng của khách hàng.
- Đánh giá theo từng chủ đề hội thoại dựa vào keyword, từ đó tìm ra các trường hợp dễ gây ra thái độ tiêu cực.
- Xác định từ ngữ thô tục được dùng trong hội thoại.

- **Phân tích tổng quan**

- Tạo một số biểu đồ và con số thống kê cho các quản lý viên.

- **Đào tạo nghiệp vụ CSKH**

- Đào tạo nhân viên thông qua các kịch bản CSKH.
- Chấm điểm cho nhân viên thông qua độ khớp với nội dung câu mẫu và thái độ / cảm xúc của nhân viên khi luyện tập.

KẾT LUẬN

TalkTrack là một công cụ vô cùng hữu ích cho các doanh nghiệp và có nhiều tiềm năng phát triển trong tương lai.

Xử lý thời gian thực

Các cuộc gọi sẽ được giám sát và xử lý ngay khi đang được thực hiện thay vì chờ đến khi cuộc gọi kết thúc.

Cải thiện mô hình

Mô hình hoàn toàn có thể được cải thiện để bắt kịp xu hướng, phù hợp với tính chất riêng của các doanh nghiệp



Bổ sung thêm tập dữ liệu Tiếng Anh

Để dùng cho dịch vụ các cuộc đối thoại quốc tế, bắt kịp với xu hướng đối thoại xen lẫn Tiếng Anh và Tiếng Việt.

Kết hợp đồng thời các mô hình AI khác

Kết hợp mô hình phân loại ý định khách hàng nhằm tăng tính ứng dụng của sản phẩm



TalkTrack
CUSTOMER CARE

THANK
YOU

