


## AntBuddy - Chăm sóc khách hàng đa kênh hợp nhất

- Giải pháp chăm sóc khách hàng đa kênh hợp nhất cho ngành bán lẻ
  - o Khách đầu chăm đó - Bán thêm không khó
- Giải pháp chăm sóc khách hàng hợp kênh trên ứng dụng di động:
  - o Quản lý khách hàng
    - Truy vấn và cập nhật thông tin khách hàng.
    - Theo dõi lịch sử mua hàng, dịch vụ khách hàng.
  - o Thực hiện cuộc gọi
    - Nhận cuộc gọi, Gọi điện khách hàng bằng ứng dụng di động với thoại thương hiệu hay số điện thoại công ty.
    - Chân dung khách hàng 360 độ trên ứng dụng di động.
  - o Quản lý đơn hàng
    - Tạo và cập nhật đơn hàng dễ dàng.
    - Đồng bộ thông tin đơn hàng xuyên suốt tất cả các kênh như POS, Ecommerce, CRM, ERP, Mobile apps v.v
  - o Tương tác hội thoại đa kênh
    - Quản lý và tương tác hội thoại đa kênh Facebook Messenger, Zalo OA, Shopee chat, Whatsapp v.v trên ứng dụng di động.
    - Đảm bảo thông tin luôn cập nhật với Push Notification tức thời.
- Nền tảng Antbuddy Omnichannel cung cấp các giải pháp tiêu biểu sau:
  - o Chăm sóc khách hàng hợp kênh
    - Hợp nhất tương tác đa kênh Hotline, Facebook fanpage, Zalo OA, Instagram, Whatsapp, Livechat, v.v về một nền tảng.
    - Quản lý khách hàng và nhận diện chân dung khách hàng 360 độ.
    - Tự động hóa quy trình chăm sóc khách hàng hợp kênh.
    - Phân loại sự vụ, quản lý chất lượng và cam kết, tăng trải nghiệm khách hàng.
  - o Bán hàng hợp kênh
    - Quản lý đơn hàng trực tiếp từ AntBuddy Omnichannel CRM.
    - Đồng bộ thông tin đơn hàng hai chiều đến các kênh bán hàng được tích hợp như POS, ERP, Ecommerce website, ứng dụng di động, Marketplace, thanh toán, vận chuyển, CDP, chatbot.
    - Tương tác khách hàng đa kênh từ call center, hội thoại đa kênh Facebook Fanpage, Zalo OA, Whatsapp, v.v
  - o Call Center cho bán lẻ
    - Quản lý tập trung và vận hành phân tán hệ thống tổng đài, call center của trung tâm chăm sóc khách hàng, bán hàng và đầu số điện thoại của cửa hàng.
    - Ứng dụng di động thuận tiện, ứng dụng PC âm thoại chất lượng cao, IP Phone bền bỉ tại thu ngân.

- Thoại thương hiệu, định tuyến cuộc gọi về cửa hàng vừa gọi, báo cáo mạnh mẽ, tích hợp dễ dàng.
- Chuẩn hóa quy trình chăm sóc khách hàng hợp kênh chỉ với 4 bước:
  - Bước 1: Hợp nhất kênh
  - Nắm bắt mọi điểm chạm giữa khách hàng và doanh nghiệp
    - Hợp nhất tất cả các kênh giao tiếp và tương tác với khách hàng về nền tảng vận hành AntBuddy Omnichannel.
    - Nhân viên CSKH phản hồi ngay trên một màn hình với đầy đủ thông tin mà không cần chuyển đổi qua lại giữa các công cụ khác nhau.
  - Bước 2: Chân dung 360
  - Nhận diện và cập nhật thông tin khách hàng ngay lập tức
    - Thông tin khách hàng được lưu trữ trực tiếp trên AntCRM, hoặc được tích hợp và đồng bộ dữ liệu từ các nền tảng thứ 3 như: ERP, CDP, POS, Website, ...
    - Ngay khi có sự tương tác với khách hàng, thông tin khách hàng hiện trên màn hình làm việc thông qua Popup giúp nhân viên chăm sóc khách hàng tốt hơn và gia tăng trải nghiệm khách hàng.
  - Bước 3: Ticket
  - Ghi nhận khiếu nại tức thì, giải quyết sự vụ nhanh chóng
    - Yêu cầu, khiếu nại của khách hàng tại đa kênh được ghi nhận tự động vào phiếu (Ticket - Phiếu yêu cầu dịch vụ).
    - Ticket được phân loại nhiều cấp, kết hợp SLA (cam kết chất lượng dịch vụ), Alarm/Alert (nhắc nhở/cảnh báo) và Escalate (thăng cấp) để đảm bảo không bỏ sót bất kỳ sự vụ nào.
  - Bước 4: Khảo sát khách hàng
  - Đảm bảo sự hài lòng khách hàng ở ngay cả những yếu tố nhỏ nhất
    - Khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng tại đa kênh giúp khách hàng thoải mái trong việc phản hồi chất lượng dịch vụ.
    - Doanh nghiệp linh động trong ghi nhận phản hồi khách hàng.
- Bảng giá dịch vụ Chăm sóc khách hàng Đa kênh
  - Gói 5 người dùng: 345.000 người dùng/ tháng / thanh toán chu kỳ 12 tháng
  - Tăng theo Block 05 người dùng.
  - Gói cơ bản hỗ trợ 02 Facebook Fanpage, 01 Zalo OA.
  - Có thể nâng cấp để tăng thêm số lượng, quản lý chất lượng QM, khảo sát độ hài lòng NPS - Net Promoter Score, khách hàng thân thiết Loyalty.
  - Khả năng nâng cấp lên hợp phần tự động hoá quy trình, chiến dịch Telesales.
  - Khả năng nâng cấp với các kết nối đến Instagram, Shared Mailbox, NPS - Net Promoter Score, Youtube, Telegram, In-app iOS Livechat, In-app Android Livechat.

Công ty cổ phần AntBuddy

 86 Thanh Thủy, Đà Nẵng

 089.811.2388

 [info@antbuddy.com](mailto:info@antbuddy.com)