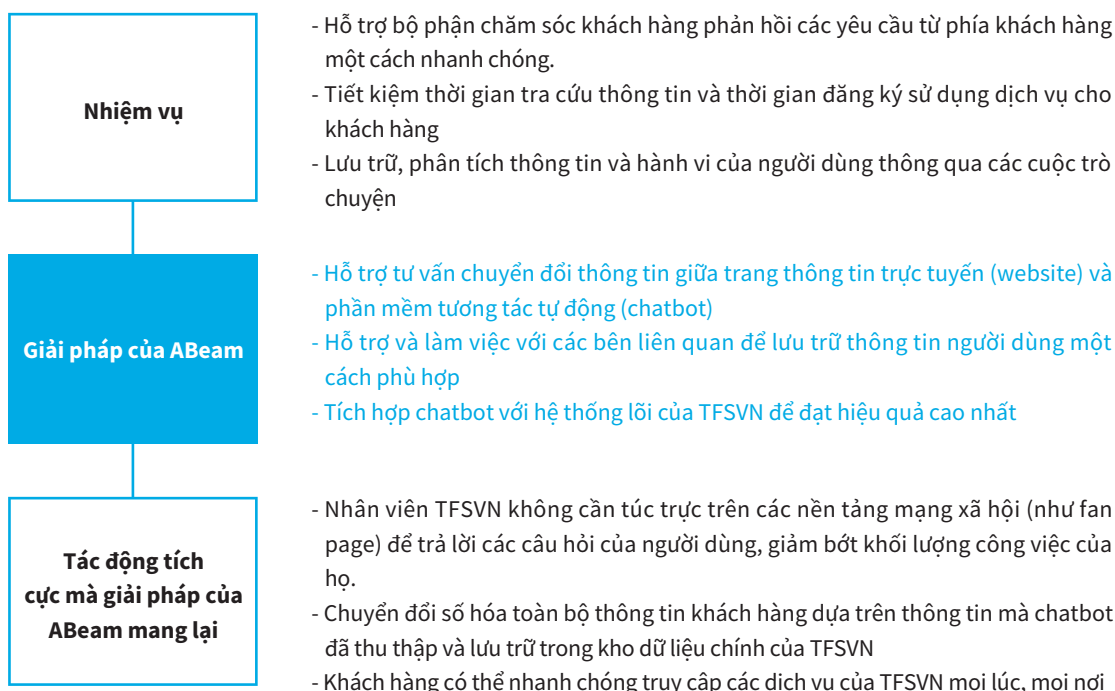
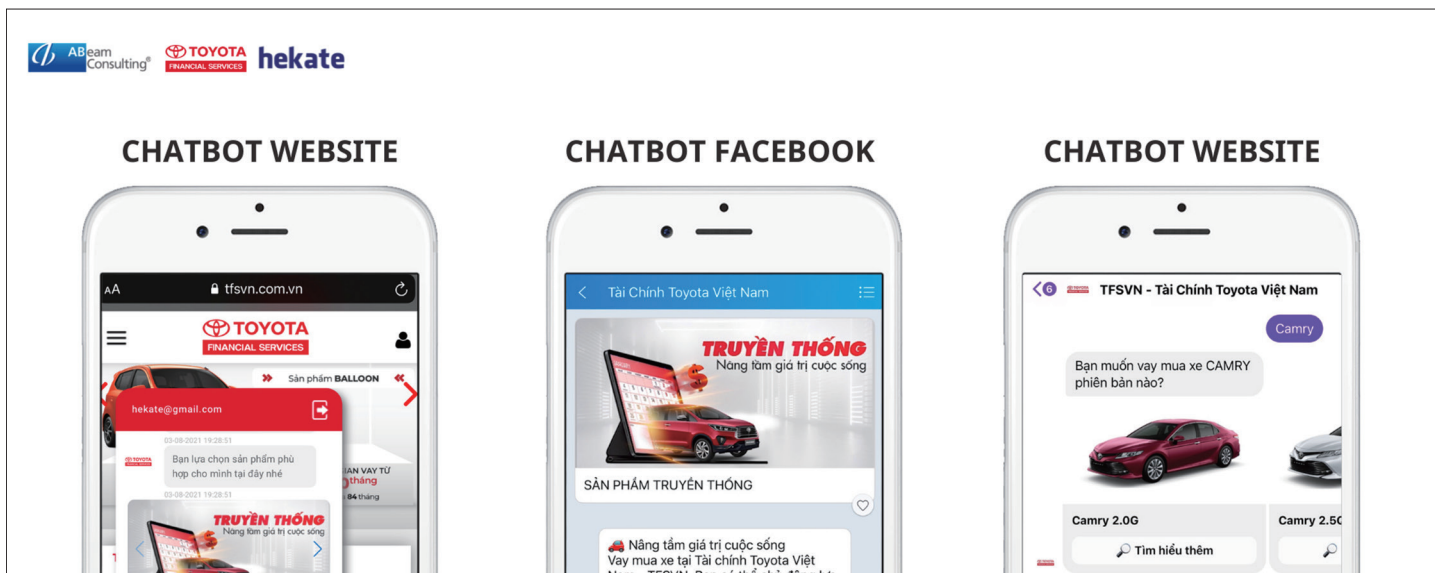




Công ty Tài chính Toyota Việt Nam (Toyota Financial Services Việt Nam – TFSVN)

CHATBOT - TRỢ LÝ ĐẮC LỰC TRONG VIỆC XÂY DỰNG QUAN HỆ KHÁCH HÀNG

Công Ty TNHH MTV Tài Chính Toyota Việt Nam (TFSVN) là công ty tài chính 100% vốn nước ngoài được đầu tư bởi Tập đoàn Tài chính Toyota (TFC), và là thành viên của Tập đoàn Dịch vụ Tài Chính Toyota (TFSC). TFSVN hướng tới cung cấp các sản phẩm tài chính tiện lợi cho các Khách hàng và các Đại lý ủy quyền. Với mong muốn tạo ra một hệ thống chatbot tự động nhằm rút ngắn thời gian chờ của khách hàng, và tăng tương tác với khách hàng, ABeam Consulting Vietnam đã hợp tác với Hekate (một công ty cung cấp nền tảng Chatbot đa kênh) để triển khai một giải pháp chatbot đa kênh để hỗ trợ TFSVN giải quyết tối ưu các yêu cầu này.





Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và hiệu quả của hoạt động tiếp thị bằng cách sử dụng chatbot

Chăm sóc khách hàng tự động nhanh chóng

Với lượng lớn yêu cầu khách hàng gửi đến các nền tảng tin nhắn mạng xã hội mỗi ngày đã gây ra sức ép khá lớn cho các nhân viên tư vấn của TFSVN và khiến cho khách hàng phải chờ đợi lâu hơn để có được những thông tin mà họ cần. Hiểu được vấn đề này, ABeam, Hekate và TFSVN đã tạo ra các bộ các câu hỏi thường gặp để huấn luyện cho chatbot nhằm giúp chatbot có thể nhanh chóng trả lời tự động cho khách hàng với ngôn ngữ dễ hiểu và thân thiện nhất

Tuy nhiên chúng tôi cũng không loại bỏ hoàn toàn các cuộc hội thoại giữa người và người, nếu có những câu hỏi mà người dùng chưa trả lời được, chatbot sẽ tự động phát thông báo đến email nhân viên hỗ trợ, để khách hàng được hỗ trợ trực tiếp ngay tức thì. Sự kết hợp linh hoạt giữa bot và người tạo ra các cuộc hội thoại tự nhiên hơn và giải quyết được đúng tất cả nhu cầu mà khách hàng mong muốn.

Đăng ký các thủ tục trực tiếp ngay trên chatbot

Chatbot không chỉ đơn thuần chỉ là hỏi và trả lời mà nó còn nhiều hơn thế. Với chatbot TFSVN chúng tôi giúp khách hàng có thể đăng ký vay, tra cứu hồ sơ vay, đăng ký bảo hiểm trực tiếp ngay trên chatbot với những thao tác cực kỳ đơn giản và tất cả chỉ bằng những tin nhắn. Chúng tôi cố gắng tối ưu hoá nó đến mức mà những người chưa hiểu về công nghệ vẫn có thể sử dụng được như là nhắn tin với một người bạn.

Tất cả thông tin mà người dùng đã đăng ký trên chatbot sẽ trực tiếp hiển thị trên hệ thống quản lý chatbot để các nhân viên vào kiểm tra và thực hiện các thủ tục, tư vấn sản phẩm cho khách hàng. Dưới sự hỗ trợ của chatbot, việc đăng ký các thủ tục của TFSVN sẽ thuận tiện hơn khi khách hàng có thể đăng ký ở bất cứ đâu và bất cứ lúc nào, không cần phải tài quá nhiều ứng dụng về máy.

Đồng bộ hoá thông tin

Chúng tôi xây dựng các API tích hợp các tính năng từ website và hiển thị trên chatbot như tính toán khoản vay, gợi ý sản phẩm vay, đảm bảo rằng khách hàng có thể sử dụng đầy đủ các tính năng của TFSVN ở bất kỳ thiết bị nào. Ngoài ra website của TFSVN cũng được tích hợp chatbot để người dùng cũng có thể tra cứu nhanh các câu hỏi khi họ truy cập vào website

Remarketing khách hàng hiệu quả

Với hàng trăm người dùng trên khắp các tỉnh thành phố, chatbot là một nhân viên marketing hữu ích cho TFSVN. Hệ thống chatbot có thể gửi các thông báo khuyến mại, các thông tin sản phẩm, các dịch vụ đến tất cả khách hàng ngay tại một thời điểm, tự động trả lời các comment của người dùng trên TFSVN – Tài Chính Toyota Việt Nam fan-page cũng như là một kênh thu thập thông tin ý kiến của người dùng để nâng cao chất lượng dịch vụ.

Dữ liệu cũng là một điều cực kỳ quan trọng đối với bất kỳ người nào và việc theo dõi các hành vi của người dùng, tin nhắn cảm xúc thông qua các cuộc hội thoại, từ các dữ liệu này TFSVN có thể đưa ra được những chiến lược Marketing phù hợp, đánh đúng tâm lý của người dùng cũng như tạo ra một hành trình trải nghiệm khách hàng tốt nhất.

Kết quả kỳ vọng đạt được:

- Giảm thời gian tư vấn cho nhân viên hỗ trợ, giúp họ có thể dành thời gian làm các tác vụ khác.
- Tiết kiệm thời gian cho khách hàng khi tra cứu thông tin.
- Hiểu khách hàng và cải thiện được chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng.

Chatbot chỉ là một trong những nỗ lực trong quá trình chuyển đổi số doanh nghiệp mà TFSVN đang thực hiện. Chatbot không thể thay thế con người nhưng chatbot là một trợ thủ đắc lực, tự động hoá nhiều quy trình phức tạp thành những thao tác đơn giản giúp tất cả mọi người có thể sử dụng dễ dàng. Bằng cách sử dụng chatbot, TFSVN có thể chăm sóc khách hàng một cách hiệu quả trong khi nhân viên có thêm thời gian để nâng cao năng suất công việc và cả trải nghiệm dịch vụ khách hàng.

Về khách hàng

Tên công ty: Công ty Tài chính Toyota Việt Nam (Toyota Financial Services Việt Nam – TFSVN)
Trụ sở: Phòng 04 & 05, Tầng 12, Tòa nhà Saigon Centre 2, Số 67, Đường Lê Lợi, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh
Thành lập vào tháng: 10 năm 2008

Tổng quan về dự án

Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và hiệu quả của hoạt động tiếp thị bằng cách sử dụng chatbot