



# Contact Center

## Contact Center

### “Bước đột phá của dịch vụ chất lượng cao về CSKH”

Bằng việc nghiên cứu đầu tư xây dựng các mô hình Contact Center để dẫn tiến tới thay thế các Call Center; Hoa Sao Group đã tạo bước đột phá trong việc phát triển hạ tầng công nghệ và trình độ trong hoạt động dịch vụ CSKH chuyên nghiệp.

Như chúng ta đã biết, tùy tình hình tài chính, nhân sự mà doanh nghiệp có thể lựa chọn cho mình một giải pháp: tự triển khai hoặc thuê khoán bên ngoài (outsourcing) hoạt động này nhằm mục đích tận dụng cơ sở vật chất hay lợi thế về nhân công. Nếu triển khai tốt mô hình Contact Center, doanh nghiệp chắc chắn sẽ có những cải thiện đáng kể trong việc đem lại trải nghiệm thú vị cho khách hàng và giành lợi thế trên thị trường.

Trong xu hướng CSKH hiện đại, những doanh nghiệp dịch vụ lớn đã bắt đầu nghiên cứu đến việc sử dụng hệ thống CSKH trên mô hình những Contact Center thay vì những Call Center. Bởi lẽ hiện nay, các doanh nghiệp mong muốn nhà cung cấp dịch vụ cho mình phải bao quát được toàn bộ các mảng CSKH và những nhu cầu ngày một gia tăng của người tiêu dùng. Trong khi đó, một Call Center sẽ không đủ đáp ứng những nhu cầu này mà đó phải là một Contact Center với những cải tiến và sáng tạo khác biệt về dịch vụ do chính chúng ta tạo nên.

### Ưu thế vượt trội của Contact Center

Hiện nay, Trung tâm CSKH chất lượng cao (Contact Center) luôn là sự trăn trở của các doanh nghiệp. Đây là cầu nối giữa khách hàng và doanh nghiệp, nơi tập trung xử lý mọi yêu cầu của khách hàng thông qua các kênh truyền thông hiện đại như hệ thống điện thoại, e-mail, và các phương tiện truyền thông trực tuyến khác nhằm hướng dẫn, cung cấp, và giải đáp thông tin, mang đến sự hài lòng cho khách hàng. Contact Center sẽ thay doanh nghiệp giao dịch trực tuyến với đông đảo khách hàng cùng một lúc: bán hàng, quảng bá doanh nghiệp, tư vấn, giải đáp thắc mắc, xử lý thông tin cho khách hàng từ A-Z về sản phẩm, dịch vụ, các chế độ bảo hành, hậu mãi...

Về mặt công nghệ, Contact Center là bước phát triển cao hơn của các Trung tâm Call center trước đây. Nếu Call Center là hình thức giao tiếp qua điện thoại là chủ yếu (hình ảnh dễ thấy nhất là nhiều nhân viên ngồi bên điện thoại để trả lời các cuộc gọi của khách hàng) thì Contact Center là sự kết hợp thống nhất các phương thức tương tác với khách hàng, từ điện thoại, e-mail, website cho đến hình thức chat (đối thoại trực tiếp) hay gửi tin nhắn tức thời (instant messaging).

Ưu điểm vượt trội của Contact Center so với Call Center là cho phép kiểm soát tương tác giữa khách hàng với doanh nghiệp một cách toàn diện. Chẳng hạn như, công



## Contact Center

nghe tại một Contact Center giúp kiểm soát quá trình khách hàng truy cập website, tìm kiếm thông tin, từ đó có những giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng của trang web phục vụ độc giả; ngoài ra, các cuộc gọi, e-mail, các phiên chat tới trung tâm cũng được quản lý chặt chẽ và được điều phối trả lời kịp thời. Điều này không chỉ làm đa dạng hóa hình thức giao tiếp với khách hàng mà còn làm tăng chất lượng dịch vụ.

### Tiềm năng Contact Center

Đến thời điểm này, hầu hết các “tên tuổi” lớn trên thế giới về lĩnh vực cung cấp giải pháp công nghệ VoIP, Call Center hay Contact Center đều đã có mặt tại Việt Nam như Cisco, Avaya, Nortel, 3Com, Alcatel-Lucent, Siemens... Các hệ thống công nghệ của họ có những đặc thù khác nhau nhưng nhìn chung đều cho phép tương tác với hầu hết các phần mềm quản lý quan hệ khách hàng (CRM). Với dân số hơn 85 triệu người, chính sách mở cửa và hội nhập kinh tế, các công nghệ tiên tiến về viễn thông, Internet, băng thông, truyền hình, vệ tinh liên tục phát triển... Việt Nam được đánh giá là một thị trường đầy tiềm năng để xây dựng các hệ thống Contact Center. Các lĩnh vực hệ thống Contact Center sẽ ứng dụng và phát triển tốt là tài chính - ngân hàng với sự phát triển của các loại thẻ ATM, bảo hiểm, các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông với gần 100 triệu thuê bao di động.... Tương tác qua Contact Center, cả khách hàng và doanh nghiệp đều có lợi. Đối tượng phục vụ của các hệ thống Contact

Center là tất cả người tiêu dùng và các doanh nghiệp, các công ty đa quốc gia, các đối tác kinh doanh.... Sử dụng hệ thống Contact Center dịch vụ, doanh nghiệp sẽ tạo dựng được phong cách kinh doanh cao cấp trong điều kiện cạnh tranh gay gắt hiện nay. Doanh nghiệp sẽ tiết kiệm được rất nhiều chi phí để có hệ thống chăm sóc khách hàng như: chi phí đầu tư cơ sở hạ tầng, chi phí tuyển dụng, đào tạo nhân sự để tư vấn, giải đáp khách hàng. Họ sẽ có khả năng đem lại dịch vụ chăm sóc khách hàng hoàn hảo hơn, sở hữu những thông tin tập trung nhất về các khách hàng lẻ cũng như các đối tác lớn, nhanh chóng phát hiện và xử lý sự cố.

Chính bởi những lý do đó, tại Việt Nam, Hoa Sao Group đã bắt đầu nghiên cứu triển khai những hệ thống dịch vụ Contact Center đầu tiên, theo tiêu chuẩn quốc tế. Việc này mở ra một hướng đi mới, mang tính đột phá cho Tập đoàn dịch vụ CSKH chuyên nghiệp đầu tiên tại Việt Nam. Với xu thế phát triển thị trường như hiện nay, các mô hình Contact Center của Hoa Sao sẽ chắc chắn thành công.

### TẬP ĐOÀN HOA SAO

Địa chỉ: 70 Vương Thừa Vũ - Thanh Xuân - Hà Nội  
Điện thoại: 04. 3565 9596 - Fax: 04. 3565 9598  
Email: info@hoasao.vn - www.hoasao.com.vn