



AI SALES AGENT

Powered by Bizfly, VCCorp

**Nhân viên bán hàng đa nhiệm
được tạo bởi AI 100%**

**Tự động tư vấn, chốt đơn & chăm sóc khách hàng
24/7 cho doanh nghiệp**





NỘI DUNG

01 AI Sales Agent là gì?

02 Mô hình hoạt động của giải pháp
AI Sales Agent - Bizfly

03 Điểm khác biệt và vượt trội chỉ có ở
AI Sales Agent

04 Trải nghiệm "AI Sales Agent" trong thực tế

05 Case study





01. AI SALES AGENT LÀ GÌ?

AI Sales Agent là một Nhân viên bán hàng xuất sắc và đa-talented, được tạo bởi trí tuệ nhân tạo (AI).

Nhân viên AI có thể hiểu và phân tích nhu cầu khách hàng, tư vấn sản phẩm dịch vụ chuyên sâu và cung cấp các thông tin mà khách hàng yêu cầu.

AI Sales Agent có thể đảm nhận vai trò như một chuyên viên tư vấn và bán hàng chuyên nghiệp, giúp doanh nghiệp **tự động hóa quy trình bán hàng và chăm sóc khách hàng: tiếp nhận, tư vấn bán hàng đúng và chính xác** về sản phẩm, quy trình bán hàng, chính sách bán hàng của Doanh nghiệp.



AI Sales Agent có thể làm được gì?

HIỂU ĐƯỢC CHÍNH XÁC NHU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG

- ✓ AI Sales Agent có thể giao tiếp tự nhiên với khách hàng qua nhiều nền tảng Chat: Facebook, Instagram, Zalo OA, Website, LDP, In App
- ✓ Nhận diện ý định mua hàng, sở thích, vấn đề mà khách hàng quan tâm.

TƯ VẤN SẢN PHẨM/DỊCH VỤ

- ✓ Giới thiệu sản phẩm/dịch vụ dựa trên hành vi và nhu cầu cụ thể của khách hàng.
- ✓ Cung cấp câu trả lời chuyên sâu, giúp khách hàng hiểu rõ hơn về sản phẩm.
- ✓ So sánh sản phẩm nếu khách hàng cảm thấy phân vân và phân tích ưu/nhược điểm
- ✓ Gợi ý sản phẩm, chương trình khuyến mãi hoặc ưu đãi phù hợp.
- ✓ Phân tích dữ liệu từ lịch sử trò chuyện để đề xuất sản phẩm/dịch vụ phù hợp.

THUYẾT PHỤC KHÁCH HÀNG MUA HÀNG

- ✓ Nhân viên AI có thể thông báo các chương trình khuyến mãi có hạn hoặc tình trạng sản phẩm sắp hết hàng để thúc đẩy quyết định mua.



KHẢ NĂNG TỰ ĐÀO TẠO VÀ CẬP NHẬT THÔNG TIN LIÊN TỤC

- ✓ Tự học nghiệp vụ của khách hàng thông qua data input một cách nhanh chóng (lịch sử trò chuyện, file mô tả nghiệp vụ,...).
- ✓ Dữ liệu đào tạo đa dạng không giới hạn ngành nghề hoạt động.
- ✓ Nhanh chóng cập nhật các thông tin, quy định mới nhất bằng cách đào tạo qua BizChatAI.
- ✓ Cho phép tích hợp API để hỗ trợ check thông tin trong thời gian thực: tình trạng đặt bàn, chương trình khuyến mãi khả dụng,...

CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG SAU BÁN

- ✓ Hỗ trợ giải đáp các vấn đề, các thắc mắc của khách hàng sau khi mua hàng.
- ✓ Kịp thời xử lý các khiếu nại hoặc yêu cầu đổi trả sản phẩm từ khách hàng, hướng dẫn khách hàng quy trình đổi trả, hoàn hàng.
- ✓ Tự động tạo Ticket và gửi thông báo cho bộ phận CSKH để vào chăm sóc trực tiếp đối với những câu hỏi nằm ngoài khả năng hoặc những trường hợp khách hàng cần phản ánh, có nhu cầu đổi trả,... Các nhân viên có thể dễ dàng kiểm soát chất lượng tư vấn của bot.

CHỐT SALES & XỬ LÝ ĐƠN HÀNG

- ✓ Hướng dẫn khách hàng hoàn tất đơn hàng, từ đặt hàng bước đặt hàng, thanh toán đến giao hàng

Những lợi ích chính mà AI Sales Agent mang lại cho doanh nghiệp



PHẢN HỒI KHÁCH HÀNG NHANH CHÓNG, CHÍNH XÁC

Trợ lý AI sẽ phản hồi câu hỏi của khách hàng tức thì 24/7, giúp khách hàng không phải chờ đợi và đảm bảo thông tin tư vấn luôn chính xác và đồng nhất trên mọi kênh



TỰ ĐỘNG HÓA QUY TRÌNH TƯ VẤN VÀ BÁN HÀNG

AI Sales Agent thu thập, phân tích dữ liệu từ lịch sử mua hàng, hành vi tương tác để đề xuất sản phẩm/dịch vụ phù hợp nhất với từng khách hàng, giúp tối ưu tỷ lệ chuyển đổi.

AI có thể hướng dẫn khách hàng đặt hàng, thanh toán, theo dõi đơn hàng và nhắc nhở khi cần thiết, giúp rút ngắn thời gian mua hàng và tăng tỷ lệ chốt đơn.



CÁ NHÂN HÓA TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG

AI có thể phân tích lịch sử mua hàng, hành vi khách hàng để đưa ra gợi ý sản phẩm phù hợp.



HỖ TRỢ ĐA KÊNH (OMNICHANNEL SUPPORT)

Doanh nghiệp luôn có thể hỗ trợ khách hàng mọi lúc mọi nơi nhờ khả năng đồng bộ dữ liệu khách hàng từ nhiều nền tảng: mạng xã hội/website/landing page/app chat...



GIẢM CHI PHÍ VẬN HÀNH

Thay vì thuê nhiều nhân viên tư vấn, doanh nghiệp có thể sử dụng AI để hỗ trợ một phần hoặc toàn bộ quá trình chăm sóc khách hàng. Giảm thiểu lỗi do con người gây ra và cải thiện trải nghiệm mua sắm.

3. Điểm khác biệt và vượt trội chỉ có ở AI Sales Agent

AI SALES AGENT
Powered by Bizfly,VCCorp



Chuyển tiếp thông minh giữa AI & live chat

AI Sales Agent có thể chuyển tiếp ngay cuộc trò chuyện đến nhân viên tư vấn thật, đảm bảo khách hàng luôn nhận được hỗ trợ chính xác và nhanh chóng.



Dễ dàng đào tạo theo nghiệp vụ đặc thù của Doanh nghiệp

AI Sales Agent có thể được đào tạo theo dữ liệu đặc thù của từng doanh nghiệp, giúp phản hồi khách hàng theo ngữ cảnh và phong cách riêng của thương hiệu (Doanh nghiệp có thể đào tạo chủ động).



Tích hợp chuyên sâu với CRM

Đồng bộ dữ liệu 2 chiều, dễ dàng thu thập, lưu trữ và đồng bộ thông tin khách hàng, tối ưu quy trình chăm sóc và gia tăng tỷ lệ chuyển đổi.



Tích hợp Email marketing & Automation, Ticket

Tạo luồng chăm sóc khách hàng tự động.



Bảo mật cao

Đáp ứng tiêu chuẩn bảo mật doanh nghiệp, AI Sales Agent không sử dụng dữ liệu khách hàng để huấn luyện mô hình, đảm bảo an toàn tuyệt đối cho dữ liệu kinh doanh.



Siêu trí tuệ từ những công nghệ AI hàng đầu

VCCorp-Bizfly fine-tune LLM model from Qwen, Deepseek-R1, Sử dụng dịch vụ của AI GPT-4 Turbo - OpenAI, Gemini, Claude... giúp xử lý ngôn ngữ tự nhiên một cách mượt mà, chính xác và thông minh, mang lại trải nghiệm hội thoại tự nhiên như con người.

4. TRẢI NGHIỆM "AI SALES AGENT" TRONG THỰC TẾ



Trải nghiệm

**AI Sales Agent trong
ngành Bán lẻ**



Trải nghiệm

**AI Sales Agent trong ngành
Tài chính - Ngân hàng**



Trải nghiệm

**AI Sales Agent trong
ngành Giáo dục**

05 CASE STUDY

Case study ngành F&B

THỰC TRẠNG :

Doanh nghiệp F&B sở hữu hệ thống kinh doanh quy mô lớn với hơn 500 Fanpage và nhiều nhãn hàng trên đa nền tảng. Hệ thống này liên tục triển khai nhiều chương trình khuyến mãi (CTKM) cùng lúc để thu hút khách hàng. Tuy nhiên, điều này cũng kéo theo nhiều thách thức:

- Bộ phận CSKH chịu áp lực lớn do lượng câu hỏi, khiếu nại về CTKM, đặt bàn quá tải.
- Nhân viên không thể cập nhật kịp thời các CTKM mới do số lượng chương trình lớn, gây ra sai sót trong tư vấn và làm giảm trải nghiệm khách hàng.
- Quản trị hội thoại trên đa nền tảng mất nhiều thời gian, gây gián đoạn trong quy trình hỗ trợ khách hàng.

Bài toán cần giải:

Để tối ưu hiệu suất vận hành, doanh nghiệp cần một giải pháp giúp:

- ✓ **Đào tạo nhanh chóng nghiệp vụ mới cho nhân viên**, đảm bảo họ luôn cập nhật chính xác thông tin về CTKM, giá cả, menu...
- ✓ **Tự động hóa và chuẩn hóa tư vấn khách hàng**, thông tin về đặt bàn và món ăn, thông tin CTKM và quá trình chốt đơn.
- ✓ **Giảm tải áp lực cho bộ phận CSKH**, hạn chế tình trạng quá tải do lượng khiếu nại lớn.

AI SALES AGENT

Powered by Bizfly,VCCorp



Giải pháp của Bizfly:

AI Sales Agent giúp giảm tải khối lượng xử lý yêu cầu cho BP CSKH và học nghiệp vụ của toàn hệ thống

Giải quyết bài toán Đào Tạo

AI Sales Agent cung cấp cho doanh nghiệp một công cụ tự động đào tạo nghiệp vụ, thông tin về các CTKM mới chỉ trong vài phút.

- ✓ AI Sales Agent có khả năng học hỏi từ dữ liệu doanh nghiệp, liên tục cập nhật thông tin CTKM, menu sản phẩm theo thời gian thực. => Nhân viên không cần ghi nhớ toàn bộ CTKM mà có thể truy vấn AI bất cứ lúc nào để nhận hướng dẫn chính xác.

Đối với bài toán giảm tải áp lực cho đội ngũ CSKH

Bizfly cung cấp giải pháp hỗ trợ kết nối tất cả các nền tảng tại 1 hệ thống và xử lý lập trung.

AI Sales Agent có thể tư vấn tự động và hỗ trợ đặt bàn: Cung cấp thực đơn, hình ảnh sản phẩm, gợi ý set menu phù hợp theo sở thích của khách hàng.

- ✓ Hạn chế tối đa sai sót khi báo giá hoặc tư vấn thông tin khuyến mãi.
- ✓ Hỗ trợ chốt yêu cầu đặt bàn, giúp khách hàng dễ dàng đặt hàng ngay trên nền tảng trò chuyện.

Kết nối với hệ thống của doanh nghiệp để kiểm tra tình trạng bàn và tiến hành đặt bàn tại các chi nhánh

Tích Hợp Đa Kênh – Quản Trị Hội Thoại Tập Trung

- ✓ AI Sales Agent có thể tương tác trên tất cả các kênh, từ Facebook, Zalo đến Website, App...
- ✓ Giúp giảm tải công việc thủ công cho nhân viên khi không còn phải nhập đi nhập lại thông tin trên nhiều nền tảng.

Case Study ngành Thời trang

Nhân viên bán hàng AI vừa đảm bảo khả năng tư vấn sản phẩm vừa có thể hỗ trợ yêu cầu đổi trả của khách hàng

THỰC TRẠNG :

Thương hiệu hàng đầu trong lĩnh vực thời trang, sở hữu danh mục sản phẩm đa dạng với **hàng nghìn mẫu mã, mỗi sản phẩm có nhiều thông số kỹ thuật, tính năng và công dụng khác nhau.**

- ▶ Điều này đặt ra bài toán lớn cho Nhân viên AI về **khả năng tư vấn sản phẩm và xử lý được yêu cầu hỗ trợ đổi trả** khách hàng một cách nhanh chóng, chính xác.

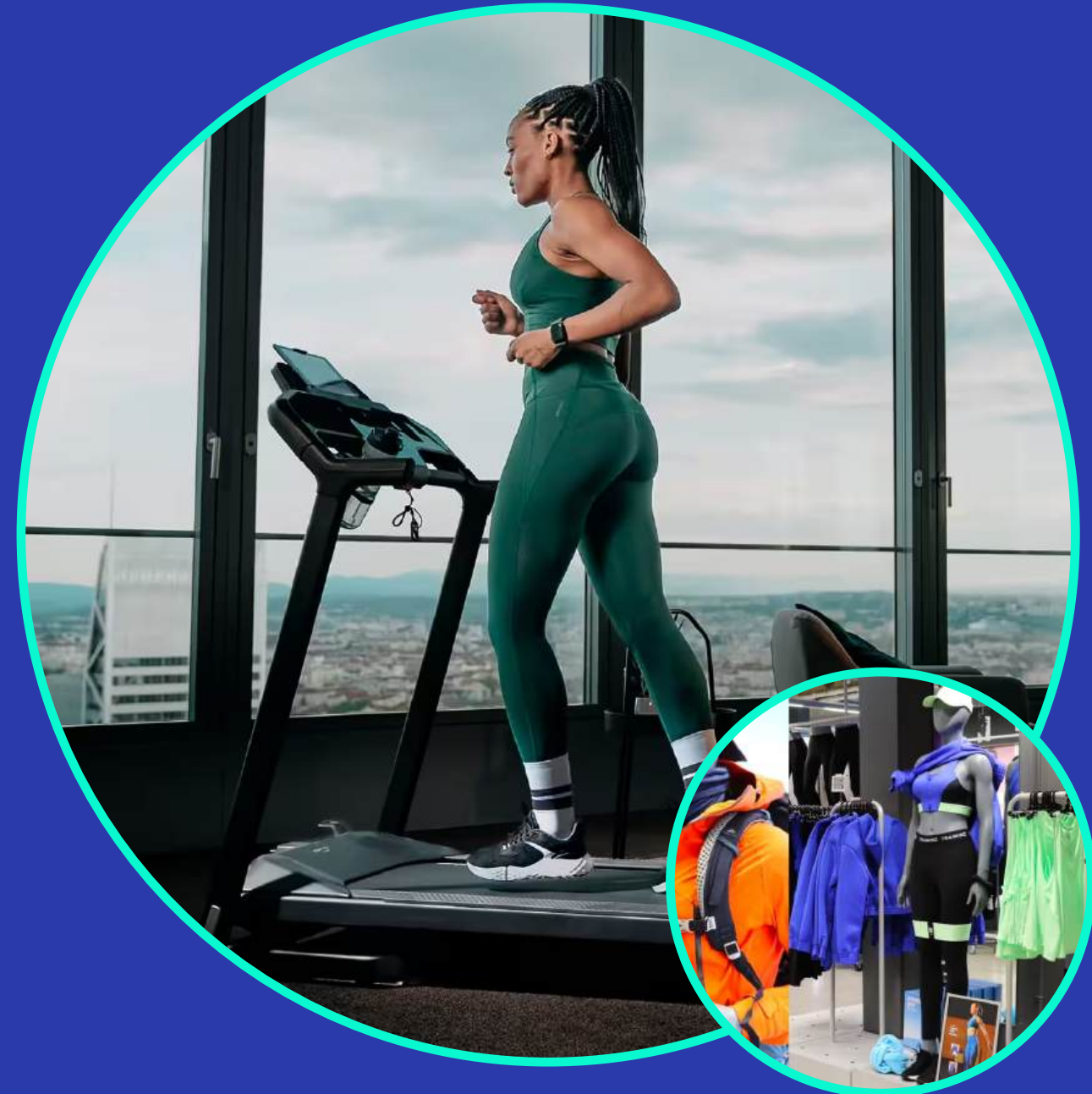
Giải pháp của Bizfly: cung cấp giải pháp AI Sales Agent có thể giải quyết cả hai bài toán tư vấn sản phẩm và đổi trả tự động với các khả năng:

Tư vấn:

- ✔ AI tư vấn được sản phẩm phù hợp với nhu cầu, sở thích của khách hàng.
- ✔ Giải đáp các thông tin liên quan đến thông số của sản phẩm
- ✔ Kiểm tra tồn kho và hướng dẫn đặt hàng, thanh toán, theo dõi hành trình đơn hàng.

Hỗ trợ khách hàng đổi trả tự động:

- ✔ AI Sales Agent có thể học được nghiệp vụ đổi trả của khách hàng
- ✔ Có thể hỗ trợ được CSKH trong quá trình đổi trả: nhân viên AI được huấn luyện theo chính sách đổi trả dành cho khách hàng, có thể hướng dẫn khách hàng từng bước hoàn tất yêu cầu.
- ✔ Kiểm tra điều kiện đổi trả dựa trên thông tin sản phẩm và lịch sử mua hàng.



Case Study ngành Ngân hàng

Phòng Chăm sóc khách hàng bị quá tải và không giải quyết được vấn đề theo mức độ ưu tiên.

THỰC TRẠNG :

Phòng Chăm Sóc Khách Hàng (CSKH) tại một trong những ngân hàng lớn nhất đang đối diện với thực trạng quá tải do lượng yêu cầu hỗ trợ khổng lồ từ khách hàng thuộc khối thẻ tín dụng. Điều này dẫn đến:

- ▶ Thời gian chờ lâu: Khách hàng mất nhiều thời gian để kết nối với nhân viên CSKH.
- ▶ Sự hài lòng giảm sút: Việc chậm trễ trong hỗ trợ dẫn đến tình trạng khiếu nại tăng cao.
- ▶ Sai sót trong xử lý: Nhân viên CSKH không thể xử lý hiệu quả tất cả các yêu cầu theo mức độ ưu tiên.
- ▶ Tăng chi phí vận hành: Ngân hàng buộc phải tuyển thêm nhân sự nhưng không giải quyết được triệt để vấn đề.



Bài toán cần giải

Ngân hàng cần một giải pháp AI tư vấn có thể:

- ✔ Xử lý toàn bộ yêu cầu hỗ trợ từ khách hàng, giảm tải cho nhân viên CSKH.
- ✔ Phân loại tự động theo nhóm khách hàng và xử lý theo quy trình chuẩn.
- ✔ Tăng tỷ lệ hỗ trợ tự động, chất lượng phục vụ và giảm thiểu khiếu nại.

Giải pháp của Bizfly: AI Sales Agent hỗ trợ phản hồi thắc mắc, khiếu nại của khách hàng theo nghiệp vụ Ngân hàng.

- ✔ Sau khi được đào tạo, AI có thể giải đáp các thắc mắc liên quan đến thông tin các loại thẻ, ưu đãi từng loại thẻ để chọn được loại phù hợp với nhu cầu
- ✔ Hỗ trợ khai thác các thông tin cần thiết để tạo hồ sơ mở thẻ. Không cần nhân viên phải khai thác lại thông tin, tiết kiệm thời gian và công sức.





THANK YOU!



1900 63 64 65 | 0964 691 299



www.bizfly.vn



sales@bizfly.vn



facebook.com/bizfly.vn