



BÁO CÁO

Ứng dụng GenAI nâng cao chất lượng Dịch vụ khách hàng

THÁNG 8.2024

www.digital.fpt.com



Tổng quan

Trí tuệ nhân tạo - AI đã được áp dụng trong dịch vụ khách hàng từ những năm 2010, nhưng Trí tuệ nhân tạo tạo sinh - GenAI đã đưa khả năng ứng dụng lên một tầm cao mới. Không còn dừng lại ở các phản hồi dựa trên kịch bản cố định như trước đây, GenAI có khả năng tạo ra các nội dung và phản hồi mang tính cá nhân hóa, phù hợp với từng ngữ cảnh cụ thể khi tiếp cận với khách hàng.

Thị trường ứng dụng GenAI trong dịch vụ khách hàng toàn cầu dự kiến sẽ tăng trưởng từ 308,4 triệu USD năm 2022 lên khoảng 2.897,57 triệu USD vào năm 2032, với tốc độ tăng trưởng kép hàng năm đạt 25,11%. Sự tăng trưởng này phản ánh nhu cầu ngày càng cao về dịch vụ khách hàng cá nhân hóa và khả năng phục vụ 24/7.

Hiện nay, GenAI được áp dụng trên toàn bộ hành trình khách hàng, từ giai đoạn tiếp cận, thu hút, phát triển, giữ chân đến ủng hộ thương hiệu. Ví dụ, GenAI có thể tạo ra các nội dung tiếp thị đa dạng và cá nhân hóa, giúp các doanh nghiệp như HubSpot tăng tỷ lệ mở email lên 20%. Ngoài ra, GenAI còn hỗ trợ tạo ra các trải nghiệm mua sắm cá nhân hóa, như trường hợp của North Face, giúp tăng 60% tương tác khách hàng và 50% tỷ lệ chuyển đổi. Trong việc giữ chân và ủng hộ thương hiệu, GenAI có thể dự đoán hành vi của khách hàng và đề xuất các biện pháp giữ chân, đồng thời hỗ trợ tạo nội dung tự động cho các nền tảng xã hội, biến khách hàng thành những đại sứ thương hiệu trung thành.

Nhằm giúp doanh nghiệp tận dụng tối đa tiềm năng của GenAI, FPT Digital đã thực hiện DxReports "Ứng dụng AI nâng cao dịch vụ khách hàng", trong đó đưa ra các khuyến nghị cụ thể về cách triển khai công nghệ này. Việc triển khai GenAI đòi hỏi một chiến lược tổng thể, bao gồm việc hiểu rõ nhu cầu kinh doanh, duy trì chất lượng dữ liệu, và đảm bảo năng lực về AI và dữ liệu trong tổ chức. Doanh nghiệp có thể lựa chọn ba phương thức triển khai: xây dựng công cụ riêng, tùy chỉnh công cụ sẵn có, hoặc tận dụng các công cụ đã được phát triển và kiểm chứng trên thị trường. Bên cạnh đó, việc thiết lập một mô hình quản trị hệ thống GenAI hiệu quả là cần thiết, với các tiêu chuẩn về an toàn, độ tin cậy, đạo đức và sự tuân thủ. Điều này đảm bảo rằng GenAI không chỉ mang lại hiệu quả kinh doanh mà còn giúp doanh nghiệp hoạt động một cách có trách nhiệm và bền vững. Chi tiết hơn được đề cập trong các nội dung sau đây.

Phân tích

Báo cáo Ứng dụng GenAI nâng cao chất lượng Dịch vụ khách hàng, gồm những nội dung sau:

-
- 01 Xu hướng chuyển dịch sang ứng dụng Gen AI trong Dịch vụ khách hàng 03

 - 02 Khai thác tiềm năng ứng dụng GenAI trong Dịch vụ khách hàng 09

 - 03 Khuyến nghị triển khai GenAI trong Dịch vụ khách hàng 17

Xu hướng chuyển dịch sang ứng dụng Gen AI trong Dịch vụ khách hàng



Gen AI là công nghệ không thể thiếu trong lĩnh vực Dịch vụ khách hàng

Generative AI (Trí tuệ nhân tạo Tạo sinh – Gen AI) là một nhánh của trí tuệ nhân tạo tập trung vào việc tạo ra các nội dung mới dựa trên dữ liệu đã có. Công nghệ này có thể tạo ra văn bản, hình ảnh, âm thanh, video và thậm chí mã nguồn từ các mẫu dữ liệu đã học. Ngày nay, Gen AI không chỉ dừng lại ở ứng dụng AI hội thoại truyền thống mà đã trở thành một công cụ không thể thiếu trong quá trình chuyển đổi số của lĩnh vực Dịch vụ khách hàng, nâng cao hiệu suất và trải nghiệm khách hàng.

AI không phải là công nghệ mới trong Dịch vụ khách hàng. Các trợ lý ảo ứng dụng AI hội thoại với khả năng đưa ra phản hồi dựa trên các kịch bản được thiết lập trước đã hỗ trợ khách hàng từ những năm 2010.

Tuy nhiên, nhờ những năng lực vượt trội của Gen AI, công nghệ này đang phát triển bùng nổ trong dịch vụ khách hàng, giúp cá nhân hóa hội thoại với khách hàng 24/7 một cách chân thực, gần gũi, cũng như mở ra cơ hội cải tiến trải nghiệm khách hàng thông qua năng lực tìm kiếm, phân tích dữ liệu và thiết lập nội dung.

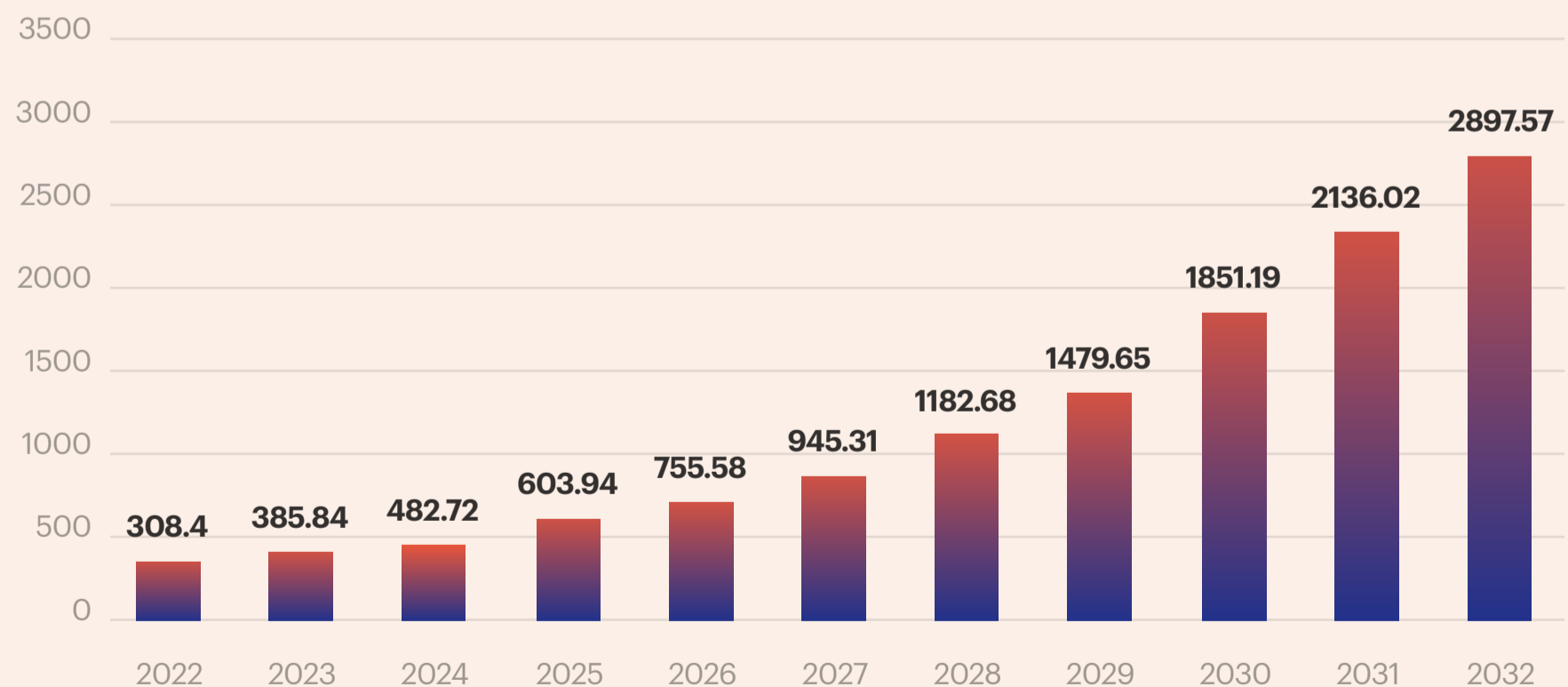
400% Tăng trưởng trong năng suất của hoạt động chăm sóc khách hàng nhờ Gen AI

80% Các tổ chức dịch vụ và chăm sóc khách hàng dự kiến sẽ áp dụng công nghệ Gen AI để cải thiện trải nghiệm khách hàng

63% Các nhà lãnh đạo dự kiến đầu tư việc sử dụng AI tạo sinh để hỗ trợ nhân viên

58% Đội ngũ chăm sóc khách hàng sử dụng ít nhất một loại quy trình làm việc.

Quy mô và tăng trưởng của thị trường AI tạo sinh trong dịch vụ khách hàng từ năm 2023 đến năm 2032
(Đơn vị: triệu USD)

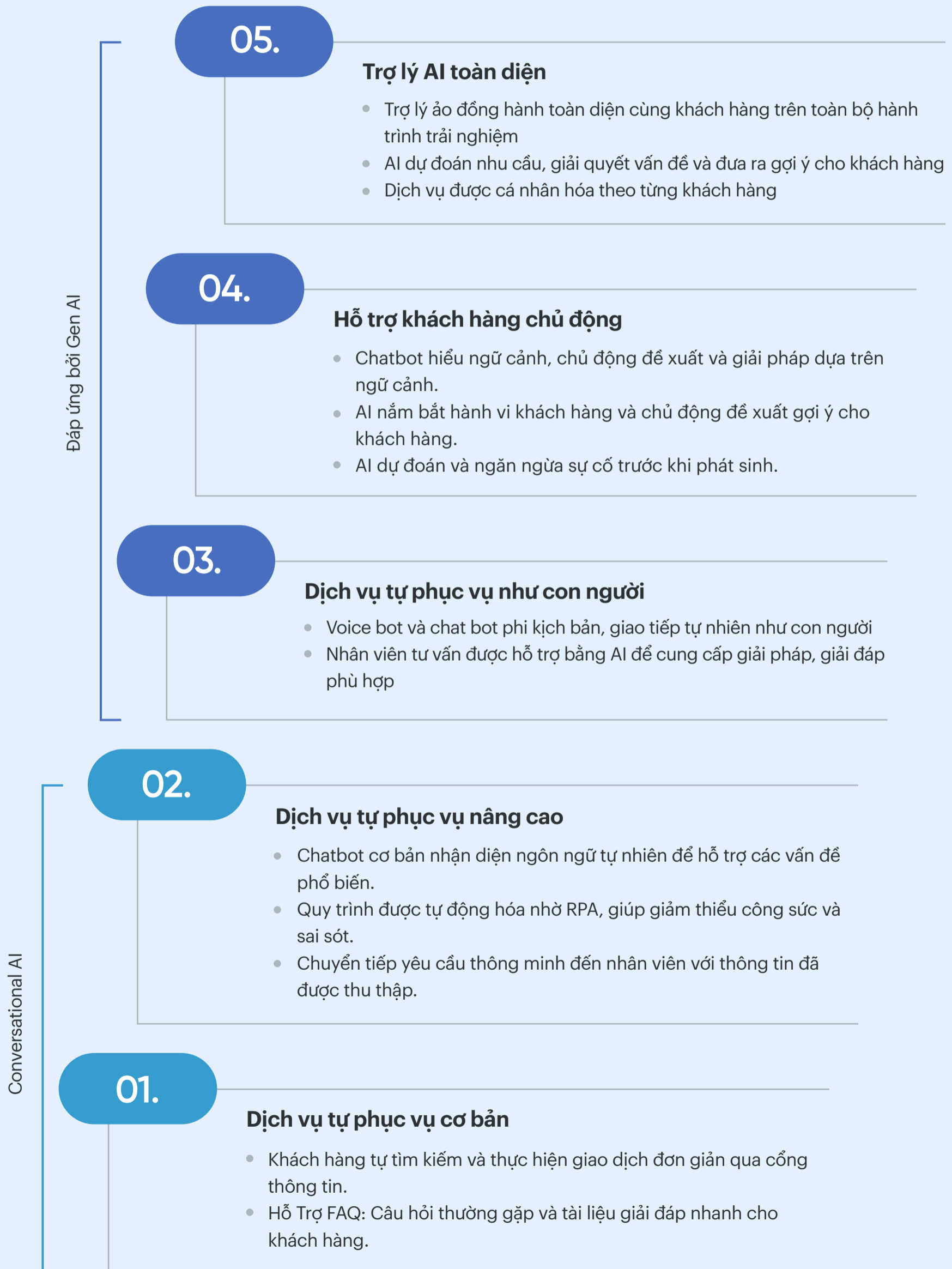


Quy mô thị trường AI tạo sinh toàn cầu trong dịch vụ khách hàng được định giá **308,4 triệu USD vào năm 2022** và dự kiến sẽ vượt qua khoảng 2.897,57 triệu USD vào năm 2032, với **tốc độ tăng trưởng kép hàng năm (CAGR) là 25,11%** trong giai đoạn dự báo từ năm 2023 đến năm 2032.

(Nguồn: Precedence research, Bloomberg, IBM, Salesforce, Forbes)

5 bước chuyển đổi sang Gen AI

Dịch vụ khách hàng đang nhanh chóng chuyển đổi từ ứng dụng AI hội thoại truyền thống (Conversational AI) sang Gen AI



Tiêu chí

AI truyền thống

01.

Nguyên lý hoạt động

Cung cấp phản hồi dựa trên các quy tắc được lập trình trước, thường là các câu trả lời đã được xác định.

02.

Phương pháp đào tạo

Thường được đào tạo bằng các phương pháp dựa trên quy tắc, khó khăn trong việc trả lời các truy vấn ngoài quy tắc.

03.

Khả năng thích ứng

Khả năng thích ứng hạn chế, chỉ có thể phản hồi theo các kịch bản đã được lập trình trước, không thể học hỏi từ tương tác phát sinh mới.

04.

Chất lượng phản hồi

Phản hồi nhất quán nhưng thiếu sự linh hoạt, có thể khiến khách hàng cảm thấy không được thấu hiểu.

05.

Tốc độ học

Thiết lập nhanh chóng nhưng khó cải thiện được sau khi đã triển khai.

06.

Khả năng mở rộng

Được thiết kế sẵn trên nền công nghệ và hạ tầng hiện có, phù hợp với các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Khó có khả năng mở rộng tài nguyên đáp ứng cho việc tăng quy mô áp dụng.

07.

Hiệu quả chi phí

Chi phí thiết lập thấp nhưng có thể cần nhiều bảo trì và cập nhật để duy trì hiệu quả lâu dài.

08.

Cá nhân hóa

Cung cấp phản hồi chuẩn hóa, thiếu khả năng cá nhân hóa theo từng khách hàng.

09.

Quyền riêng tư

Ít lo ngại về quyền riêng tư vì sử dụng ít dữ liệu cá nhân hơn, thường chỉ giới hạn trong các kịch bản cố định.

Tiêu chí

AI tạo sinh

01.

Nguyên lý hoạt động

Tạo phản hồi tự động và hội thoại tương tự con người, giúp khách hàng cảm thấy được tương tác thoải mái hơn.

02.

Phương pháp đào tạo

Sử dụng mô hình ngôn ngữ lớn (LLMs) được đào tạo trên khối lượng lớn dữ liệu từ các tương tác dịch vụ khách hàng, cho phép phản hồi linh hoạt và sáng tạo.

03.

Khả năng thích ứng

Liên tục học hỏi và cải thiện qua từng tương tác, có thể điều chỉnh phản hồi dựa trên ngữ cảnh và lịch sử tương tác của khách hàng.

04.

Chất lượng phản hồi

Cung cấp các phản hồi giàu cảm xúc và tự nhiên, làm tăng sự hài lòng của khách hàng.

05.

Tốc độ học

Cần thời gian đào tạo ban đầu lâu hơn, nhưng sau đó có thể học và thích nghi liên tục.

06.

Khả năng mở rộng

Có thể yêu cầu nhiều tài nguyên hơn để mở rộng khi tích hợp vào các hệ thống phức tạp.

07.

Hiệu quả chi phí

Đầu tư ban đầu cao cho việc triển khai nhưng hiệu quả về lâu dài khi tự động hóa quy trình và giảm thiểu chi phí lao động.

08.

Cá nhân hóa

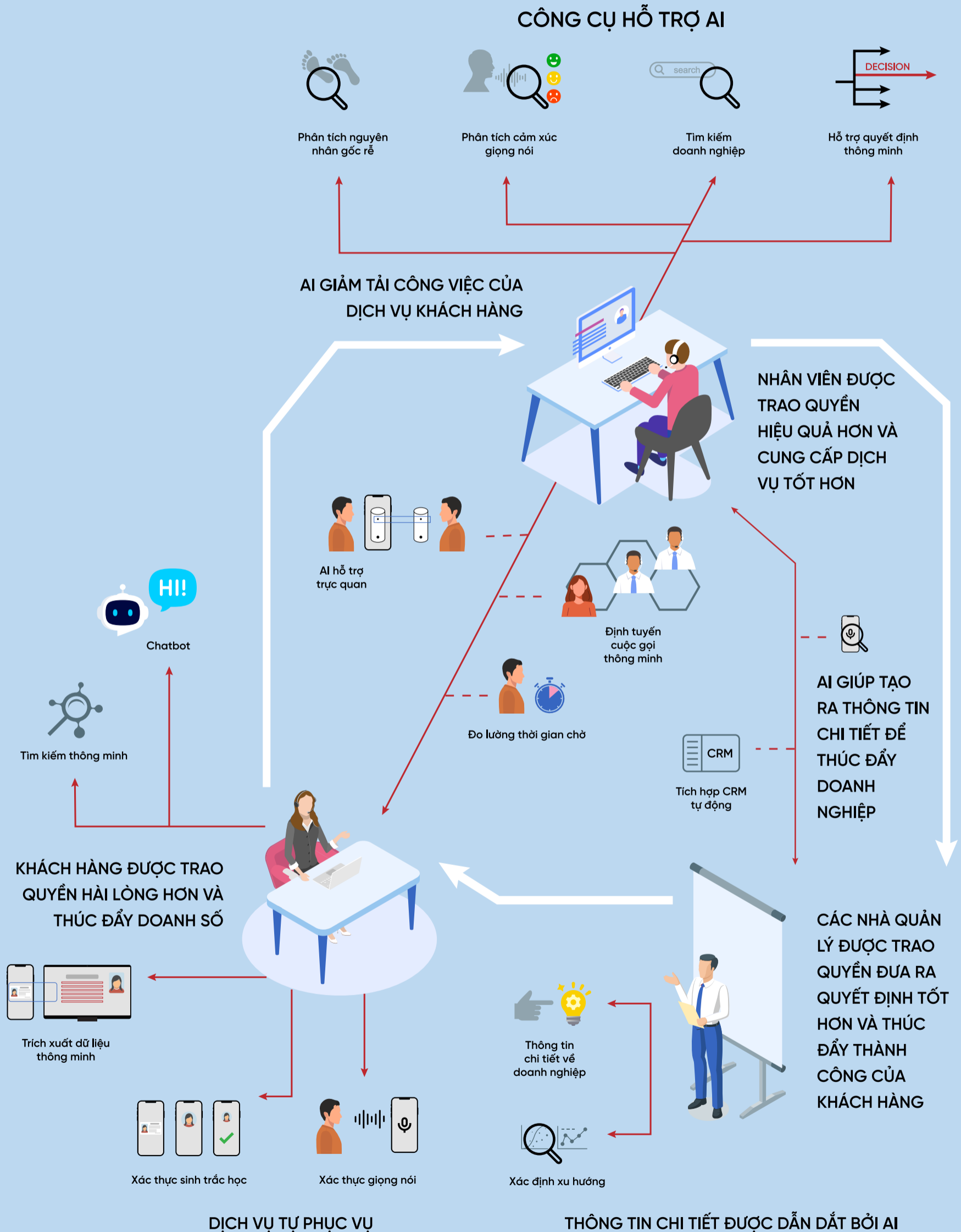
Cung cấp dịch vụ khách hàng được cá nhân hóa cao, điều chỉnh theo sở thích và lịch sử của từng khách hàng.

09.

Quyền riêng tư

Có thể có lo ngại về quyền riêng tư do sử dụng dữ liệu cá nhân trong phân tích và học hỏi.

Gen AI được "nhúng" trong Dịch vụ khách hàng đem đến trải nghiệm xuyên suốt



Ứng dụng GenAI nâng cao chất lượng
Dịch vụ khách hàng

Khai thác tiềm năng ứng dụng Gen AI trong chăm sóc khách hàng



Gen AI được ứng dụng trên toàn bộ hành trình trải nghiệm khách hàng

AI đang được ứng dụng trên toàn ngành Chăm sóc sức khỏe, với phương châm lấy người bệnh làm trung tâm



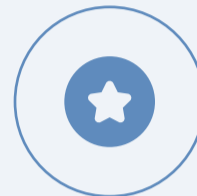
Tiếp cận

Gen AI giúp doanh nghiệp đến gần khách hàng hơn và tăng cường nhận diện thương hiệu



Ứng dụng

- Tạo nội dung tiếp thị cá nhân hóa: tạo ra các nội dung đa dạng, từ bài viết, bài đăng trên mạng xã hội đến quảng cáo, hình ảnh, video...tùy chỉnh phù hợp với từng đối tượng khách hàng cụ thể
- Tối ưu hóa SEO và quảng cáo: phân tích dữ liệu để tạo ra các quảng cáo nhắm đến từng nhóm khách hàng cụ thể

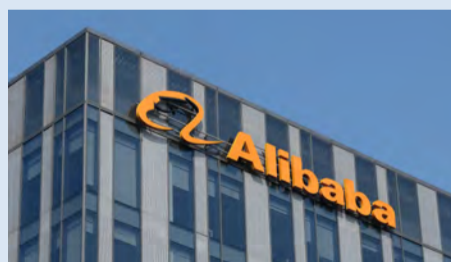


Lợi ích đem lại

- Tiếp cận một lượng khách hàng lớn phù hợp với sản phẩm định hướng trong thời gian ngắn
- Tăng cường tính cá nhân hóa và tương tác với khách hàng
- Tiết kiệm thời gian và chi phí
- Hiệu quả đo lường cao



HubSpot đã sử dụng Gen AI để tạo nội dung tự động cho các chiến dịch email marketing. Kết quả cho thấy tỷ lệ mở email tăng 20%.



Alibaba sử dụng Gen AI để tạo nội dung quảng cáo trên các nền tảng thương mại điện tử của mình. Họ cho biết rằng việc sử dụng AI đã giúp giảm chi phí sản xuất nội dung đáng kể và tăng doanh thu từ quảng cáo.



Cadbury đã sử dụng Gen AI để tạo ra các video cá nhân hóa cho khách hàng dựa trên tên và thông tin cá nhân của họ. Chiến dịch này đã đạt được tỷ lệ nhấp chuột cao hơn so với các chiến dịch không sử dụng AI.

Thu hút

Gen AI tư vấn, hỗ trợ và thu hút khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ



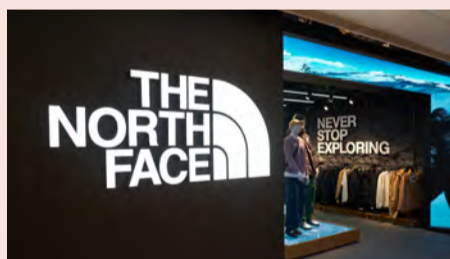
Ứng dụng

- Tạo nội dung trên trang sản phẩm: Mô tả sản phẩm, đánh giá, câu hỏi thường gặp... được tạo tự động, hấp dẫn và thuyết phục hơn.
- Tư vấn bán hàng tự động bằng chatbot
- Tạo trải nghiệm mua hàng cá nhân hóa:
 - Trang web cá nhân hóa
 - Khuyến mãi cá nhân hóa

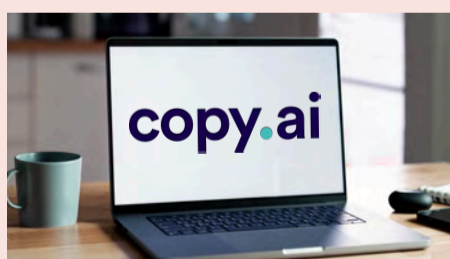


Lợi ích đem lại

- Tăng tỷ lệ chuyển đổi
- Nâng cao trải nghiệm khách hàng
- Tối ưu hóa chi phí
- Tăng doanh thu



North Face đã ứng dụng Gen AI để tạo ra trợ lý ảo giúp khách hàng chọn áo khoác phù hợp. Công ty ghi nhận tăng 60% tương tác của khách hàng và tăng 50% tỷ lệ chuyển đổi sau khi triển khai.



Copy.ai ứng dụng Gen AI để tạo nội dung quảng cáo, bài viết blog và các tài liệu marketing khác. Theo báo cáo, Copy.ai đã giúp khách hàng tăng tỷ lệ chuyển đổi lên tới 30% chỉ trong vài tháng sử dụng dịch vụ của họ.

Phát triển/Nuôi dưỡng

Gen AI giúp tiếp thị cá nhân hóa chất lượng và hiệu quả



Ứng dụng

- **Tạo nội dung về giá trị**
Gen AI có thể tạo ra các bài viết blog, email, và nội dung tùy chỉnh dựa trên nhu cầu và sở thích của khách hàng.
- **Hỗ trợ khách hàng tự động**
Gen AI có thể phát triển các hệ thống hỗ trợ tự động, như chatbots và trợ lý ảo, để cung cấp hỗ trợ liên tục và giải quyết các vấn đề của khách hàng nhanh chóng.
- **Tạo các chương trình khuyến mãi cá nhân hóa**
Gen AI có thể tạo ra các chương trình khuyến mãi và ưu đãi cá nhân hóa dựa trên hành vi và lịch sử mua hàng của khách hàng, giúp duy trì sự quan tâm và khuyến khích mua sắm lại.



Lợi ích đem lại

- Giúp duy trì sự quan tâm và được cung cấp thông tin giá trị liên tục, mang lại tỷ lệ mở email và tỷ lệ nhấp chuột cao hơn. Ví dụ, một nghiên cứu từ Content Marketing Institute cho thấy 91% các nhà tiếp thị B2B sử dụng nội dung cá nhân hóa thấy sự gia tăng trong tỷ lệ giữ chân khách hàng.
- Theo một nghiên cứu của IBM, việc sử dụng AI trong hỗ trợ khách hàng có thể giảm 30% thời gian xử lý và tăng cường sự hài lòng của khách hàng.
- Cá nhân hóa khuyến mãi có thể tăng tỷ lệ tham gia và doanh thu. Theo một nghiên cứu từ Epsilon, 80% người tiêu dùng có khả năng mua hàng nhiều hơn từ các thương hiệu cung cấp trải nghiệm cá nhân hóa.



Sử dụng Gen AI để tạo ra các email tiếp thị và nội dung blog cá nhân hóa, giúp duy trì mối quan hệ với khách hàng và cung cấp thông tin giá trị. Theo HubSpot, các chiến dịch tiếp thị cá nhân hóa giúp tăng tỷ lệ mở email lên 29% và tỷ lệ nhấp chuột lên 41%.



Sử dụng AI để phân tích dữ liệu khách hàng và tạo ra các chương trình khuyến mãi cá nhân hóa. Kết quả là Adobe thấy sự tăng trưởng 25% trong doanh thu từ các chương trình khuyến mãi cá nhân hóa.

Giữ chân

GenAI giúp doanh nghiệp tăng hiệu quả giữ chân khách hàng



Ứng dụng

- **Đề xuất cá nhân hóa**
Generative AI phân tích dữ liệu khách hàng để đưa ra các đề xuất sản phẩm hoặc dịch vụ dựa trên hành vi và sở thích.
- **Chatbots**
Chatbots dùng Generative AI hỗ trợ khách hàng nhanh chóng, cũng có thể cung cấp đề xuất và khuyến mãi cá nhân hóa.
- **Phân tích dự đoán**
Generative AI dự đoán hành vi tương lai của khách hàng như khả năng rời bỏ hoặc cơ hội bán thêm.
- **Tạo nội dung cá nhân hóa**
Generative AI tạo nội dung cá nhân hóa như đề xuất sản phẩm và cập nhật mạng xã hội.



Lợi ích đem lại

- Giúp tăng khả năng mua hàng lặp lại và hài lòng của khách hàng.
- Giúp giảm thời gian chờ đợi và cải thiện trải nghiệm.
- Giúp bộ phận Giữ chân khách hàng chủ động trong việc tăng doanh thu.
- Giúp tăng sự tương tác và mua hàng lặp lại.



Netflix ứng dụng GenAI cho phép dự đoán khi nào người dùng có khả năng hủy dịch vụ. Dựa trên các dấu hiệu như giảm tần suất xem, không hoàn thành các bộ phim hoặc chương trình, Netflix có thể chủ động gửi thông báo hoặc đề xuất nội dung hấp dẫn để kéo người dùng quay trở lại. Điều này đã giúp Netflix giảm thiểu tỷ lệ hủy dịch vụ, tăng cường giữ chân người dùng bằng cách duy trì sự quan tâm và gắn kết.

Ứng hộ

Gen AI giúp tỷ lệ ứng hộ thương hiệu tăng nhanh hơn



Ứng dụng

- **Tạo nội dung cho các nền tảng xã hội tự động**
Gen AI tạo bài đăng mạng xã hội và video từ nội dung do người dùng tạo (UGC), khuyến khích chia sẻ trải nghiệm thương hiệu.
- **Kích hoạt khách hàng ứng hộ**
Gen AI phân tích dữ liệu để xác định và kích hoạt khách hàng thành đại sứ thương hiệu, thông qua phần thưởng và ưu đãi.
- **Chương trình khách hàng thân thiết cá nhân hóa**
Gen AI tạo các chương trình khách hàng thân thiết với ưu đãi cá nhân hóa, khuyến khích lòng trung thành.
- **Theo dõi và phản hồi nhận xét**
Gen AI theo dõi nhận xét khách hàng và tạo phản hồi tích cực tự động.



Lợi ích đem lại

- 79% người tiêu dùng bị ảnh hưởng bởi UGC, giúp tăng cường sự ứng hộ thương hiệu.
- 92% người tiêu dùng tin tưởng để xuất từ bạn bè và gia đình, giúp tăng tỷ lệ giới thiệu khách hàng.
- Tăng mức độ tham gia lên đến 80%, khuyến khích khách hàng giới thiệu thương hiệu.
- Phản hồi nhanh giúp tăng doanh thu 5-9%.



Nike đã sử dụng Gen AI để thúc đẩy cộng đồng người dùng thông qua các chiến dịch do người dùng tạo nội dung (UGC). Gen AI giúp gợi ý nội dung mà người dùng có thể chia sẻ trên mạng xã hội, từ đó lan tỏa thương hiệu và tạo ra một làn sóng ứng hộ từ cộng đồng người dùng trung thành.

Câu chuyện thành công

Sephora đem đến trải nghiệm số cá nhân hóa nhờ ứng dụng linh hoạt Gen AI trong hành trình khách hàng

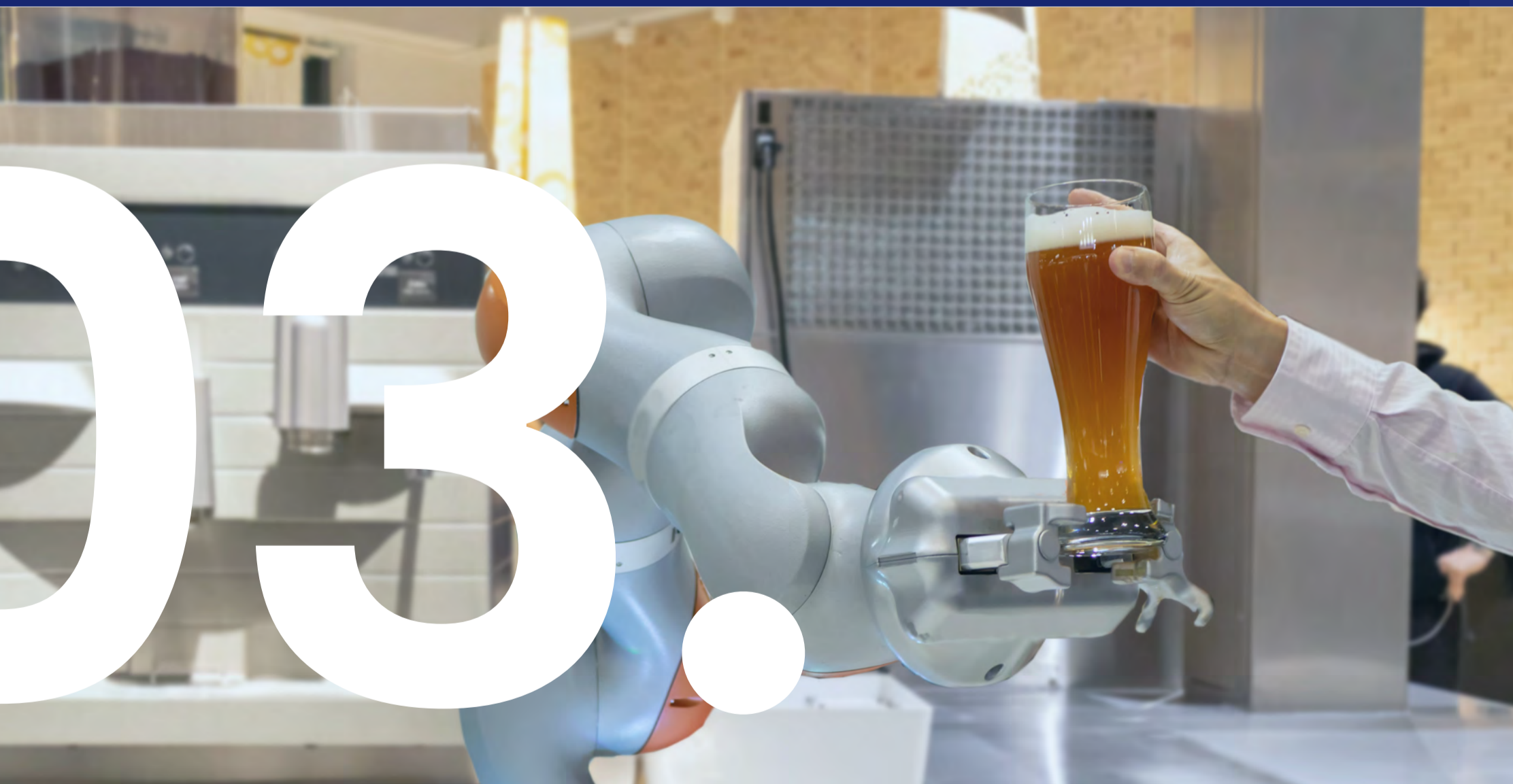
Là một trong những nhà bán lẻ mỹ phẩm hàng đầu thế giới, nhận thấy tiềm năng của Gen AI trong việc tạo ra những trải nghiệm khách hàng độc đáo, Sephora quyết định tích hợp GenAI vào tất cả các giai đoạn của hành trình khách hàng, bao gồm Nhận thức, Cân nhắc, Mua hàng, Giữ chân khách hàng, và Ủng hộ nhằm nâng cao sự trung thành của khách hàng



	Hoạt động	Kết quả
Reach (Tiếp cận)	→ Cá nhân hóa nội dung quảng cáo cho các nền tảng mạng xã hội dựa trên phân tích xu hướng, sở thích và hành vi khách hàng	→ Tăng tỷ lệ tương tác và số lượng người theo dõi trên mạng xã hội, và tăng cường nhận diện thương hiệu
Acquisition (Thu hút)	→ Trợ lý ảo cung cấp gợi ý sản phẩm cá nhân hóa dựa trên lịch sử mua hàng cũng như màu da nhờ công cụ ứng dụng GenAI Color iQ và công cụ thử mỹ phẩm ảo bằng Gen AI Virtual Artist	→ Tăng thời gian khách hàng ở lại trang web và tăng khả năng mua hàng
Develop/Nurture (Phát triển/ Nuôi dưỡng)	→ Tối ưu hóa quy trình thanh toán với các ưu đãi cá nhân hóa, nhắc nhở và gửi ưu đãi mua hàng khi khách hàng không thanh toán giỏ hàng	→ Giảm tỷ lệ bỏ giỏ hàng và tăng tỷ lệ chuyển đổi
Retention (Giữ chân)	→ Cá nhân hóa nội dung email, phần quà khách hàng trung thành và gợi ý sản phẩm dựa trên lịch sử mua hàng	→ Tăng giá trị vòng đời khách hàng (CLV) và tần suất mua lại
Advocacy (Ủng hộ)	→ Gen AI xác định tập khách hàng trung thành và có tầm ảnh hưởng nhất và cung cấp cho họ các đặc quyền như độc quyền, quyền mua sớm các sản phẩm mới, và các thông điệp cảm ơn cá nhân hóa	→ Tăng nội dung do người dùng tạo ra và tạo hiệu ứng truyền miệng tích cực

Ứng dụng GenAI nâng cao chất lượng
Dịch vụ khách hàng

Khuyến nghị triển khai GenAI trong Dịch vụ khách hàng

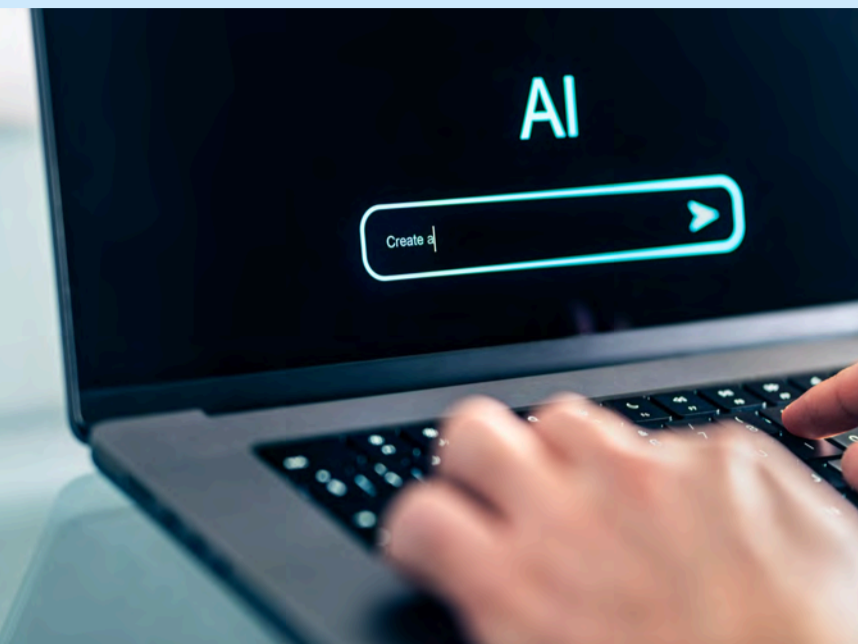


Ưu tiên đầu tư GenAI nhưng còn nhiều rào cản trong triển khai thực tiễn

80%

lãnh đạo doanh nghiệp
nhận định

GenAI là lĩnh vực đầu tư hàng đầu nhưng ứng dụng như thế nào và mở rộng triển khai ra sao cũng là khó khăn lớn nhất của nhiều doanh nghiệp



01. Duy trì chất lượng dữ liệu

Trong dịch vụ khách hàng, các nguồn dữ liệu rất đa dạng và có thể không đồng nhất, ví dụ như hướng dẫn sản phẩm, quy trình hoạt động, bản ghi cuộc gọi, thông tin khách hàng... Do vậy, việc duy trì và đảm bảo chất lượng và tính toàn vẹn của dữ liệu là thách thức đòi hỏi doanh nghiệp cần hệ thống hóa và giải quyết trước khi ứng dụng GenAI.

02. Hiểu rõ nhu cầu kinh doanh

GenAI không phải là một giải pháp one-stop shop cho mọi vấn đề liên quan đến tương tác với khách hàng. Việc đầu tư vào GenAI đòi hỏi cần có sự nghiên cứu, ưu tiên, lựa chọn các trường hợp ứng dụng cụ thể như trả lời các câu hỏi thắc mắc, tư vấn sản phẩm dịch vụ phù hợp, tự động tạo và phân loại ticket... nhằm đem lại hiệu quả đầu tư (ROI) cụ thể.

03. Thiết kế lấy khách hàng làm trung tâm

Việc triển khai GenAI có thể không đạt hiệu quả nếu nhu cầu và trải nghiệm của người dùng cuối không được đưa vào thiết kế. Cải thiện quy trình làm việc và thiết kế giao diện người dùng có thể quan trọng không kém so với các chức năng kỹ thuật của hệ thống.

04. Đảm bảo năng lực phù hợp

Năng lực về AI và dữ liệu chuyên sâu cần thiết để hiện thực hóa ứng dụng GenAI trong doanh nghiệp. Tùy theo quy mô triển khai, doanh nghiệp có thể tuyển dụng đội ngũ của chính mình hoặc kết hợp với các đối tác có sẵn năng lực phù hợp.

05. Quản lý sự thay đổi

Việc triển khai gen AI có thể gặp khó khăn, ngay cả khi các công cụ được thiết kế tốt và phù hợp nếu nhân sự không biết sử dụng hoặc không sử dụng hiệu quả. Các nhân viên có kinh nghiệm có thể không nhận thấy sự cần thiết phải thay đổi cách thức làm việc của họ, hoặc giá trị của công cụ gen AI chưa được truyền đạt hiệu quả trong toàn tổ chức.

Khuyến nghị các phương thức áp dụng

Xây dựng công cụ riêng

- Xác định rõ yêu cầu và mục tiêu cụ thể mà doanh nghiệp muốn đạt được với GenAI
- Phát triển và huấn luyện mô hình GenAI bằng cách sử dụng dữ liệu nội bộ của doanh nghiệp
- Thực hiện thử nghiệm, tinh chỉnh và triển khai công cụ GenAI
- Đào tạo nhân viên sử dụng công cụ và triển khai quản lý thay đổi để đảm bảo việc áp dụng rộng rãi trong toàn doanh nghiệp

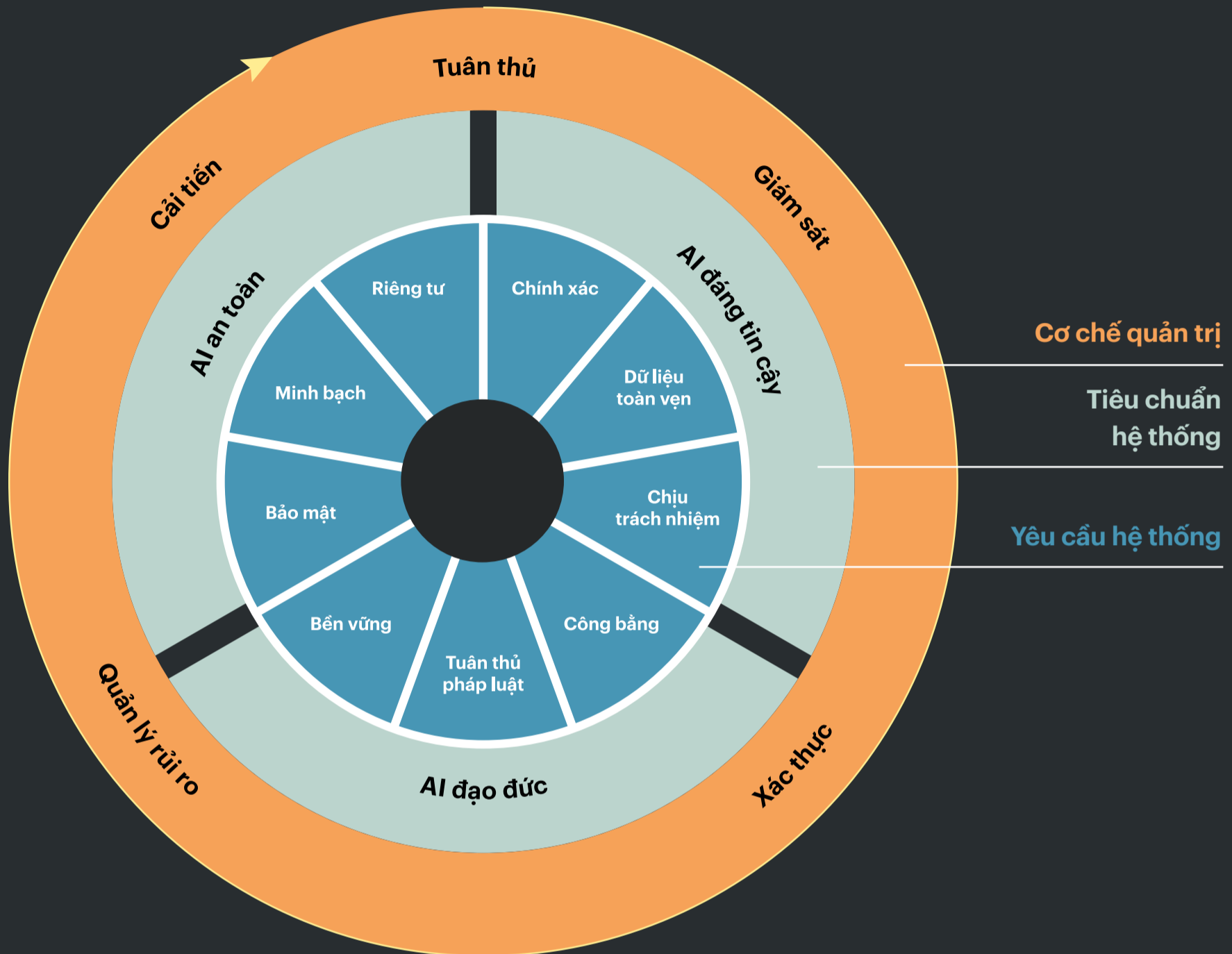
Tùy chỉnh công cụ sẵn có

- Lựa chọn công cụ GenAI hiện có có khả năng tùy chỉnh
- Tích hợp dữ liệu nội bộ và quy trình làm việc hiện tại vào công cụ
- Điều chỉnh và tinh chỉnh các tính năng để phù hợp với nhu cầu đặc thù của khách hàng và doanh nghiệp
- Triển khai và theo dõi hiệu quả, tiếp tục tối ưu hóa các quy trình dựa trên phản hồi từ người dùng

Tận dụng công cụ sẵn có

- Đánh giá và lựa chọn các nền tảng GenAI có sẵn phù hợp với nhu cầu doanh nghiệp
- Tích hợp công cụ GenAI vào hệ thống hiện tại của trung tâm liên lạc
- Huấn luyện nhân viên sử dụng công cụ GenAI để hỗ trợ khách hàng
- Theo dõi và đánh giá hiệu quả sử dụng để tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng

Mô hình xây dựng và quản trị hệ thống GenAI hiệu quả trong dịch vụ khách hàng



Dù doanh nghiệp lựa chọn áp dụng phương thức triển khai nào, doanh nghiệp cũng cần đảm bảo hệ thống GenAI đáp ứng các tiêu chuẩn về an toàn, đáng tin cậy và có trách nhiệm. Đồng thời doanh nghiệp cần áp dụng cơ chế quản trị thường xuyên và liên tục trong suốt vòng đời của hệ thống GenAI.

Tiêu chuẩn hệ thống GenAI

- **An toàn:** Đảm bảo bảo mật dữ liệu, minh bạch trong quá trình hoạt động, và bảo vệ quyền riêng tư của người dùng.
- **Đáng tin cậy:** Hệ thống phải đưa ra câu trả lời chính dựa trên nguồn dữ liệu chất lượng và toàn vẹn. Ngoài ra, tổ chức cần chịu trách nhiệm cho mọi hoạt động của hệ thống AI.
- **Đạo đức:** Đảm bảo hệ thống AI bền vững trong dài hạn, công bằng với mọi người dùng và tuân thủ đúng pháp luật trong mọi hoạt động.

Cơ chế quản trị hệ thống GenAI

- **Tuân thủ:** Đảm bảo hoạt động theo quy định pháp lý và chuẩn mực ngành
- **Giám sát:** Liên tục theo dõi để phát hiện và xử lý kịp thời các vấn đề
- **Xác thực:** Kiểm tra và đánh giá tính chính xác, đáng tin cậy
- **Quản lý rủi ro:** Nhận diện, đánh giá và giảm thiểu các rủi ro do hệ thống gây ra
- **Cải tiến:** Điều chỉnh hệ thống một cách có kiểm soát khi có sự thay đổi trong dữ liệu, thuật toán và các yêu cầu của người dùng

Một số lưu ý khi bắt đầu đầu tư ứng dụng GenAI

Bắt đầu nhỏ, suy nghĩ lớn

Doanh nghiệp cần thiết lập một lộ trình triển khai và sử dụng GenAI dài hạn nhằm đem lại hiệu quả bền vững cho doanh nghiệp. Tuy nhiên, doanh nghiệp nên ưu tiên một vài trường hợp sử dụng để thử nghiệm có khả năng chứng minh kết quả thực tế nhanh để tạo đà và xây dựng niềm tin.

Phát triển cải tiến dài hạn song song với ưu tiên ngắn hạn

Doanh nghiệp cần củng cố hạ tầng dữ liệu, đầu tư vào AI nền tảng và tích hợp tiếp thị chính xác. Dù yêu cầu đầu tư liên tục, lãnh đạo nên phát triển đồng thời năng lực ngắn hạn và dài hạn.

Thúc đẩy văn hóa thích ứng

Trường hợp sử dụng GenAI đòi hỏi sự thích ứng liên tục. Công ty cần áp dụng thực tiễn Agile, lập kế hoạch chủ động để dự đoán và phản ứng nhanh với các thay đổi, từ đó thiết kế tương lai linh hoạt với GenAI.

Thiết lập mô hình xây dựng và quản trị

Thiết lập một cấu trúc quản trị cân bằng giữa chuyên môn và giám sát, đồng thời hỗ trợ khả năng ra quyết định nhanh chóng. Cần tính tới khả năng điều chỉnh các cấu trúc hiện có khi có yêu cầu thay đổi.

Sự ảnh hưởng mạnh mẽ và nhanh chóng của Gen AI vừa là thách thức nhưng cũng là cơ hội cho những doanh nghiệp kịp thời nắm bắt và đầu tư bài bản.

Tuy vậy, việc triển khai đòi hỏi doanh nghiệp cần có một mô hình vận hành và quản trị phù hợp, đồng thời có đội ngũ đáp ứng nhu cầu năng lực.

Hợp tác cùng đối tác đồng hành có năng lực, uy tín, chuyên nghiệp là phương thức đi an toàn và hiệu quả giúp doanh nghiệp nhanh chóng đưa Gen AI vào ứng dụng, hướng đến trải nghiệm tuyệt vời cho khách hàng.

Kết luận



Báo cáo

Ứng dụng GenAI nâng cao chất lượng Dịch vụ khách hàng

Trong môi trường kinh doanh hiện đại, GenAI đã trở thành một yếu tố thiết yếu, cung cấp khả năng cá nhân hóa sâu rộng, từ đó cải thiện trải nghiệm của khách hàng và tăng cường hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Tuy nhiên, như với bất kỳ công nghệ tiên tiến nào, việc triển khai GenAI cũng đi kèm với những thách thức và yêu cầu khắt khe. Trong thực tế, dữ liệu của các doanh nghiệp thường không đồng nhất nên việc đảm bảo dữ liệu sạch, chính xác và có cấu trúc để GenAI hoạt động hiệu quả là một thách thức không nhỏ. Tiếp theo, bảo mật và quyền riêng tư cũng là một mối quan tâm lớn. GenAI thường phải xử lý các dữ liệu nhạy cảm của khách hàng, như thông tin cá nhân và lịch sử mua hàng. GenAI là một công nghệ mới, do đó, việc thích ứng và tích hợp công nghệ này vào các quy trình làm việc hiện có đòi hỏi sự thay đổi trong cách vận hành của tổ chức. Việc triển khai GenAI cũng thường đòi hỏi sự đầu tư lớn về cơ sở hạ tầng, dữ liệu và nguồn nhân lực.

Để mang lại thành công trong việc triển khai GenAI, ông Đoàn Hữu Hậu, Giám đốc tư vấn FPT Digital đưa ra một số khuyến nghị cụ thể như sau: Thứ nhất, doanh nghiệp cần phải hiểu rõ mục tiêu kinh doanh của mình và xác định những vấn đề cụ thể mà GenAI có thể giải quyết nhằm giúp họ không chỉ tránh được lãng phí nguồn lực mà còn đảm bảo rằng GenAI sẽ mang lại giá trị thực sự. Bắt đầu với các dự án thử nghiệm nhỏ, có thể đo lường kết quả nhanh chóng, sẽ giúp doanh nghiệp đánh giá được hiệu quả của GenAI trước khi mở rộng quy mô triển khai.

Thứ hai, đầu tư vào hạ tầng dữ liệu giúp doanh nghiệp có các công cụ và hệ thống quản lý dữ liệu hiệu quả, đảm bảo dữ liệu luôn được cập nhật, chính xác và sẵn sàng cho việc phân tích.

Thứ ba, xây dựng một đội ngũ chuyên môn mạnh mẽ về AI, như việc tuyển dụng các chuyên gia AI hoặc hợp tác với các đối tác bên ngoài có kinh nghiệm trong lĩnh vực này, giúp đảm bảo quá trình triển khai diễn ra suôn sẻ và đảm bảo rằng hệ thống GenAI sẽ liên tục được cải tiến và tối ưu hóa. Thứ tư, quản lý sự thay đổi và đào tạo nhân viên là một phần không thể thiếu trong chiến lược triển khai GenAI, không chỉ để nâng cao kỹ năng cho nhân viên mà còn giúp họ hiểu rõ giá trị mà GenAI mang lại, từ đó tạo động lực và sự đồng thuận trong toàn tổ chức.

Cuối cùng, thiết lập các tiêu chuẩn về bảo mật và quyền riêng tư là yếu tố quan trọng để bảo vệ dữ liệu khách hàng và tuân thủ các quy định pháp lý. Tóm lại, việc triển khai GenAI đòi hỏi sự chuẩn bị kỹ lưỡng từ khâu xác định mục tiêu, quản lý dữ liệu, đào tạo nhân lực, đến việc đảm bảo an toàn bảo mật. Việc đầu tư vào GenAI là một sự lựa chọn chiến lược, nâng cao lợi thế cạnh tranh trên thị trường và tạo ra những giá trị bền vững trong dài hạn.

Báo cáo

Ứng dụng GenAI nâng cao chất lượng Dịch vụ khách hàng

FPT DIGITAL

HÀ NỘI - TRỤ SỞ CHÍNH

FPT Tower, 10 Phạm Văn Bạch, Quận Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam

TP. Hồ Chí Minh

Tầng 10, Tòa nhà Đại Minh, 77 Hoàng Văn Thái, Phường Tân Phú, Quận 7, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Tel: 0904689597

Email: fdx.contact@fpt.com



Email này chứa thông tin về nghiên cứu, thông tin chi tiết, dịch vụ hoặc sự kiện của FPT Digital. Để biết thêm thông tin về cách chúng tôi sử dụng và bảo vệ thông tin của bạn, vui lòng xem lại chính sách bảo mật của chúng tôi.