

THE NEXT RETAIL ERA

AI - Omnichannel - Digital Transformation:
The New Rules of Growth

TIME :

27.11.2025
8:00 AM - 12:00 AM

LOCATION :

HANOI CONVENTION CENTER
347Đai Cấn, Ba Đình, Hanoi

Sự kiện độc quyền dành cho C-level & Quản lý
ngành Retail - eCommerce - Tech



Sự kiện độc quyền dành cho CEO, C-level, CMO, Manager



Cập nhật xu hướng và bức tranh toàn cảnh
bài toán tối ưu vận hành và quản lý bán hàng
đa kênh



Nắm bắt insight và best practice giá trị
từ những Case Study thực chiến



Kết nối với 200+ Lãnh đạo và Quản lý
cấp cao ở đa dạng ngành hàng



Trao đổi với các chuyên gia từ UpBase,
Lark Suite, TikTokShop, Filum AI, ScaleUP



Định hình chiến lược chuyển đổi số và
mô hình tăng trưởng bền vững



Tiếp cận giải pháp Quản trị vận hành
và Quản lý bán hàng đa kênh toàn diện

Các doanh nghiệp & Thương hiệu sẽ tham gia

The Next Retail Era



Cùng hơn 150+ thương hiệu khác

Sự kiện độc quyền dành cho CEO, C-level, CMO, Manager



Ms. Phạm Huyền
TikTok Shop



Mr. Daniel Dang
Lark Suite



Mr. Nguyễn Văn Hoàn
Upbase



Mr. Nguyễn Quốc Tuấn
ScaleUP



Mr. Trần Văn Viễn
Filum AI



Ms. Vong Laila
TikTok Shop



Ms. Đỗ Thuý
Lychee

AGENDA

1. TikTok Shop: New Discovery Funnel & Creator Economy
2. Efficiency x data: Leverage tools to drive rapid business
3. Retail 2030: The Omnichannel Frontier
4. Excellent Daily Operation: Metrics to Dashboard
5. AI Agent: The New Digital Workforce of the Modern Era
6. Reinventing Retail: Omnichannel - Operations - AI-driven

Keynote

Kỷ nguyên Creator & Hành trình mua sắm mới

SPEAKER

Ms. Phạm Huyền

Quản lý ngành hàng - TikTok Shop

Hơn 5 năm kinh nghiệm lĩnh vực Ecommerce





TikTok Shop

Mua sắm thể hệ mới -
khởi nguồn từ cộng đồng,
kiến tạo vì doanh nghiệp,
và được **thúc đẩy bởi**
hành trình khám phá của
người dùng trên
nền tảng



✦ Mua sắm trực tuyến dần trở thành thói quen với tần suất cao hơn

Người Việt không chỉ đang hình thành thói quen tiêu dùng mới, mà giá trị trung bình các đơn hàng online thường cao hơn so với kênh truyền thống (129K) và hiện đại (178K), nhờ vào xu hướng mua tích trữ và sản phẩm cao cấp trên các nền tảng số.

Thành thị 4 thành phố

Thành thị 4TP Việt Nam

Tần suất mua hàng



Tổng kênh Online

8.9

11.0

Năm trước

Năm nay

E-commerce

8.0

9.4

Năm trước

Năm nay

Social-commerce

4.4

5.5

Năm trước

Năm nay

Giá trị mỗi lần mua
(VND) – Năm nay

299k

284k

322k

56% TĂNG TRƯỞNG ĐẾN TỪ KHÁCH HÀNG MỚI TRÊN TIKTOK SHOP

KHÁCH HÀNG HIỆN TẠI SẼ
đạt ĐẾN GIỚI HẠN CHỈ TIÊU

Tập khách hàng hiện tại

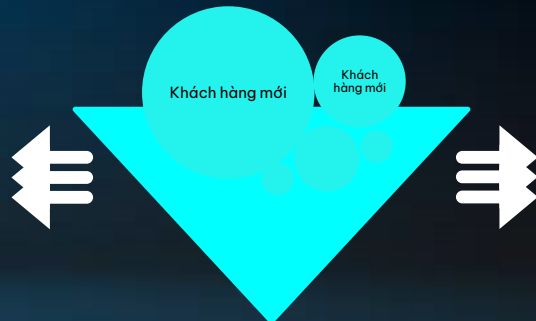


Sau một thời gian
nhất định



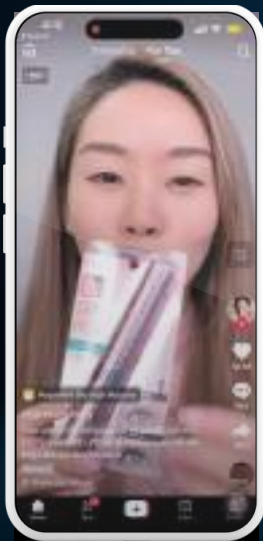
Chỉ tiêu giảm dần

Để duy trì tăng trưởng, nhà bán hàng cần thu hút thêm khách hàng mới bằng cách mở rộng các tệp khách hàng khác nhau



Nguồn: Dữ liệu nội bộ TikTok, Đông Nam Á, 2024

TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG LÀ YẾU TỐ THEN CHỐT THÚC ĐẨY TĂNG TRƯỞNG TỪ KHÁM PHÁ ĐẾN MUA HÀNG



TikTok tạo ra vòng lặp vô hạn,
mang đến trải nghiệm mua sắm liền mạch



NGƯỜI DÙNG TIKTOK ĐƯỢC PHÂN THÀNH 8 NHÓM NGƯỜI MUA SẮM CHỦ CHỐT

Gen-Z: HSSV



Cuối những năm 90/đầu
những năm 2000
Tiềm năng chi tiêu

Gen-Z: Người đi làm sớm



Sinh cuối năm 90s
Có khả năng chi tiêu tương đối cao

Người mua sắm thông thái



Độ tuổi 25-35
Có tiềm năng chi tiêu

Các bà mẹ khá giả



Độ tuổi 25-35
Khả năng chi tiêu cao, quan tâm
đến các sản phẩm mẹ và bé

Người mua sắm có thu nhập cao



Độ tuổi 35-55
Khả năng chi tiêu cao

Người chi tiêu có kế hoạch



Độ tuổi 35-55
Khả năng chi tiêu cao

Người có mức chi tiêu trung bình



Tuổi 35-55
Khả năng mua sắm cao

Người tiêu dùng lớn tuổi



Trên 55 tuổi
Tăng trưởng ổn định dù
quy mô nhỏ

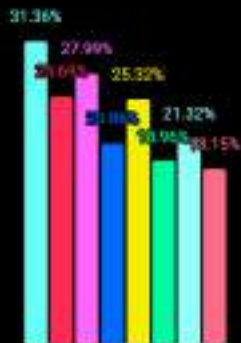
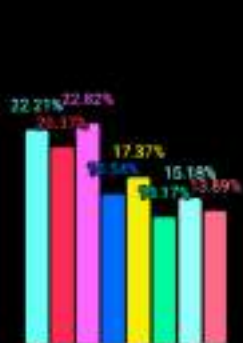
TIKTOK SHOP SỞ HỮU NHỮNG NHÓM NGƯỜI DÙNG RIÊNG BIỆT VÀ CÓ THỂ NHẢM MỤC TIÊU THEO TỪNG NGÀNH HÀNG

Làm đẹp & Chăm sóc cá nhân

Thời trang

Thực phẩm & Đồ uống

Mẹ & Bé



Gen Z Students Gen Z Early Professionals Savvy Shoppers Affluent Moms Young Rich Affluent Shoppers Midlife Budgeters Seniors

3 Động lực tăng trưởng cho cửa hàng trực tuyến

1

Tăng
người mua

2

Tăng tần
suất mua

3

Đa dạng
hóa giỏ
hàng

BE ALWAYS ON VỚI CÔNG THỨC 3-7-10

3

Tối thiểu 3 giờ livestream
vào những ngày "Bình thường"

Không nên bắt đầu và kết thúc một phiên livestream
ngắn hơn 3 giờ đồng hồ

7

Tối thiểu 7 videos/tuần
(trung bình 1 video ngày)

1. Before/ After
2. Storytelling
3. Review sản phẩm
4. Hành vi/ Thói quen sử dụng sản phẩm
5. Trending video (optional)

→ Không có Video
→ Không có hy vọng
với **GMV Max**

10

Cho dù chỉ có 10 mắt xem
khi livestream

Không nên bỏ cuộc
Bạn cần người mua - Bạn không hẳn cần người xem
Phần lớn người mua hiện tại chỉ xem livestream trung bình trong
31 giây với Flow sau:

Video bán hàng

Chi tiết sản phẩm

1-2 cmt trong live

Chốt đơn
(hoặc thoát mất)

Trung tâm mua sắm

Chi tiết sản phẩm

bấm mua thử xem có
Voucher TikTokShop không?

1-2 cmt trong live

Chốt đơn
(hoặc thoát mất)

CONTENT AI TRONG THỜI ĐẠI MỚI (THỜI ĐẠI THẮT LƯNG BUỘC BỤNG)

Chọn công cụ có cộng đồng mạnh & tránh tool kém chất lượng

Loại công cụ AI	Ảnh minh họa công cụ	Công cụ đề xuất	Lý do chọn
Tạo ảnh (Image Gen)	  	Stable Diffusion, Midjourney, DALL-E	Cộng đồng lớn, nhiều mẫu, nhiều hướng dẫn cập nhật liên tục
Tạo video (Video Gen)	  	TikTok Symphony, Seedream, KlingAI	Được các creator lớn sử dụng, nhiều tính năng try-on, chuyển động
Tạo giọng nói (Voice AI)	  	ElevenLabs, Play.ht, Vbee	Chất lượng giọng tự nhiên, hỗ trợ tiếng Việt, dễ nhúng vào video
Viết nội dung (NLP)	  	ChatGPT, Claude, Gemini	Khả năng hiểu ngữ cảnh tốt, hỗ trợ brainstorm và viết kịch bản

MINDSET KHI DÙNG AI



Hiểu về nền tảng

Ví dụ:

- TMĐT truyền thống: Người mua so sánh giá, xem đánh giá, tìm mã giảm giá → Video ít tương tác.
- TikTok Shop: Người mua bị cảm xúc chi phối, xem vì giải trí → Video view cao.

Ứng dụng:

Làm video AI thì ưu tiên TikTok để kéo cảm xúc & chốt đơn nhanh.



Hiểu về ngành

Ví dụ:

- Ngành thời trang: Dùng AI tạo mẫu, dựng ảnh mẫu mặc đồ → Hướng bán hàng nhanh.
- Ngành mỹ phẩm: Dùng AI tạo TVC có hiệu ứng đẹp → Tăng độ tin tưởng & chuyên nghiệp.

Ứng dụng:

Làm video AI với mục tiêu chuyển đổi thì ưu tiên ngành hàng thời trang



Hiểu về khách hàng

Ví dụ:

- Khách mỹ phẩm: Mua vì công dụng, thành phần, niềm tin, cần thời gian cân nhắc.
- Khách thời trang: Mua vì cảm xúc, giá rẻ, mẫu mã đẹp → Chốt đơn nhanh hơn.

Ứng dụng:

AI cần được cá nhân hóa theo hành vi từng nhóm khách.

CẤU TRÚC NGÂN SÁCH THAM KHẢO

GIAI ĐOẠN " BÌNH THƯỜNG MỚI " VÀ " KINH DOANH BỀN VỮNG "

Phí sàn (phí cố định)		20% / giá bán
SPF		
VXP		
Voucher Siêu Sao		5%
Chi phí quảng cáo	Tùy ngành	Tham khảo bảng bên
Phí sản xuất	Livestream/video	5% / doanh thu

Đề xuất ROI như sau

Tạp Hoá - Ăn Uống

12

Mỹ Phẩm - Làm Đẹp

8

Thời Trang

10

Điện Máy - Điện Tử

15

Nhà Cửa - Đời Sống

8

Cộng hết tất cả phí trên - trước khi quyết định giá bán và giá flash sale nha bà con

ĐÒN BẮY TĂNG TRƯỞNG GMV VỚI PRODUCT GMV MAX

CHIẾN DỊCH

Có thể nhóm các SKU theo số lượt bán trước đó hoặc có cùng 1 mức ROI kỳ vọng giống nhau



Hero SKU

> 30 lượt bán/ngày
trong L30D

Tạo 1 chiến dịch riêng cho từng Hero SKU
1 SKU/1 chiến dịch

Growing SKU

< 30 lượt bán/ngày trong
L30D

Nhóm
3-5 SKU/1 chiến dịch

Long-tail SKU

Sản phẩm mới hoặc ít
lượt bán

Nhóm
15-20+ SKU/1 chiến dịch

ROI mục tiêu

Đề xuất đặt mức ROI mục tiêu được khuyến nghị trên hệ thống

Ngân sách hàng ngày

Đề xuất đặt mức ROI mục tiêu được khuyến nghị trên hệ thống

Ngân sách hàng ngày **>\$1.5K**
80+ video/chiến dịch

Ngân sách hàng ngày **>\$200**
15+ video/chiến dịch

Ngân sách hàng ngày **>\$200**
10+ video/chiến dịch



Tăng tốc nội dung e-commerce với
công cụ **Affiliate** & hợp tác cùng **MCN & TAP**

Tiếp thị liên kết trên
TikTok Shop tiếp tục
tăng trưởng mạnh mẽ
thông qua nội dung và
chia sẻ link



#Video ngắn

tăng
trưởng**x2**so với
2023

#Phiên LIVE:

tăng
trưởng**x2.5**so với
2023#NST mới tham gia
thị trường:

tăng

x2.4#NST mới sử dụng
tính năng chia sẻ link:

chiếm

43%tổng số lượng NST mới
trong hệ sinh thái

Hệ sinh thái hỗ trợ Nhà Bán Hàng và Thương hiệu





3

đúc kết
dành cho
**Thương hiệu/
Nhà Bán
hàng**



Hợp tác với
MCN & TAP

Hỗ trợ phát triển
trong dài hạn

Đầu tư vào sự nghiệp của
Creators

Tăng trưởng nhanh chóng với đội ngũ Creator được **đào tạo bài bản**, với khả năng **truyền tải câu chuyện** và mang lại **hiệu quả**

Giảm tỉ lệ huỷ bỏ hợp tác bằng cách đảm bảo mức hoa hồng **rõ ràng**, sản phẩm **phù hợp** và định hướng **nhất quán** giữa các bên

Xây dựng **lòng trung thành** với **thương hiệu** thông qua việc phát triển hình thức tiếp thị liên kết (**affiliate**) trở thành **đại sứ thương hiệu**

ĐẶT CÂU HỎI CHO DIỄN GIẢ



Quét QR để đặt câu hỏi

Keynote

AI & Cộng tác thông minh trong vận hành bán lẻ với Lark Suite

SPEAKER

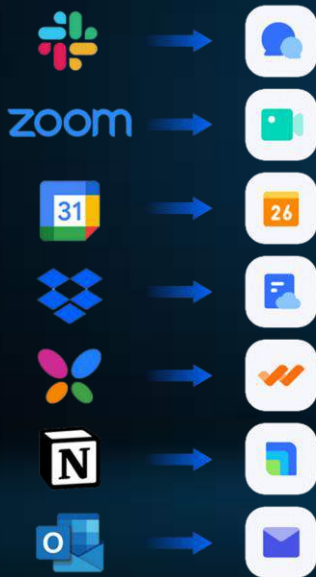
Mr. Daniel Deng

Chuyên gia Kiến trúc Giải pháp Cấp cao – Lark

Hơn 5 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực công nghệ và chuyển đổi số



Lark $\approx$ Slack + Google Workspace + Monday



Chat-centric Workspace

Trusted by ASEAN Companies

Lark transformed the way they work and powered their growth

Technology

goto

ADVANCE
INTELLIGENCE
GROUP

FUSE

STOREHUB

glints

CARRO

myTukar
Powered by CARRO

DIGIFINEX

FOMO Pay

pisopay.com

atome A

MIFX
MONEY INVESTING FUTURESGD DANA
GD MAAT

Praseta

yovest

Yummy Corp

QASHIER

nextbillionai

desty

F&B and Retail

7
ELEVEN

cellphone S

MiX

AW

AEON MALL

ZUS
COFFEETOMORO
COFFEEMR.D.I.Y.
Always Low PricesThe Soup
Spoon

EVERBEST

POP MART

EST. 2019
TANAMERA
COFFEE INDONESIAPARADISE
GROUP | 樂天智飲集團PRIMA
FOOD SOLUTIONS

Others

J&T
EXPRESS

LALAMOVE

Cerestar
GroupPJ
woodNSPIRA
Management Services Pte. Ltd.

NASDAILY

DS
card centre
since 1973Light
MICROFINANCEMaslee
Express

01

Category 1: How Lark helps clients with their business

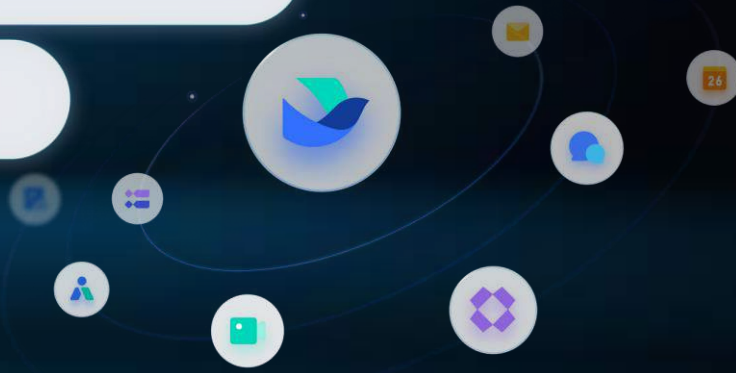
Lark – The **Super App** for Smart Work

4 AI Innovation

3 Build Knowledge Base and Culture

2 Streamline Business Operation

1 All-In-One Collaboration



Lark – SuperApp for Work

ALL-in-one collaboration platform

Build every system you need

Optimize IT cost

Trusted and secured



ALL-in-one collaboration platform

Meeting | Translation | Knowledge | Approval | Attendance | Culture

Create easy-to-use business apps with no code.

Switch from excel to online system. SOP can be digitalized. Automation capability makes management easier.

Project management

Search

Task breakdown

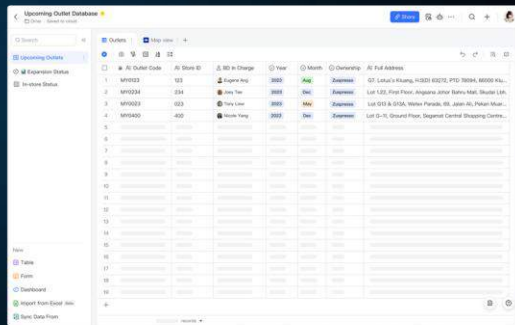
Task list

+ Add record

CRM



Centralized Outlet Management



Outlet Code	Store ID	Status	Year	Month	Full Address
MP0103	103	Super Top	2021	May	Lot 103, Kluang, 83000 Kluang, Johor Darul Ta'zim, Malaysia
MP0234	234	Super Top	2021	May	Lot 103, Kluang, 83000 Kluang, Johor Darul Ta'zim, Malaysia
MP0323	023	Super Top	2021	May	Lot 103, Kluang, 83000 Kluang, Johor Darul Ta'zim, Malaysia
MP0400	400	Super Top	2021	May	Lot 103, Kluang, 83000 Kluang, Johor Darul Ta'zim, Malaysia

Data can be protected at cell level with strict permission;

Group stays aligned on tasks. Arranged tasks can reach team automatically;

Easily visualize all data through Gantt, Kanban, and Calendar view to meet deadlines.

Optimize IT Spending

Let's do some calculate



\$13



\$8



\$18



\$24

zoom

\$15



\$25



\$16



\$15

-

\$20

Bill per user
per month adds up to

\$139
and higher

vs.



Lark

\$12 /user per month

Up to 500 users

Category 2: How Lark helps clients with Retail Business

1.Enhance efficiency of content creation and live streaming

Make Content Creation easier for SMB with AI Capabilities

Interactive Interface + Add Block Filter Set Automation Theme Upgrade Full Screen Share Dashboard ...

Upload your ideas → Generated Script Count 11

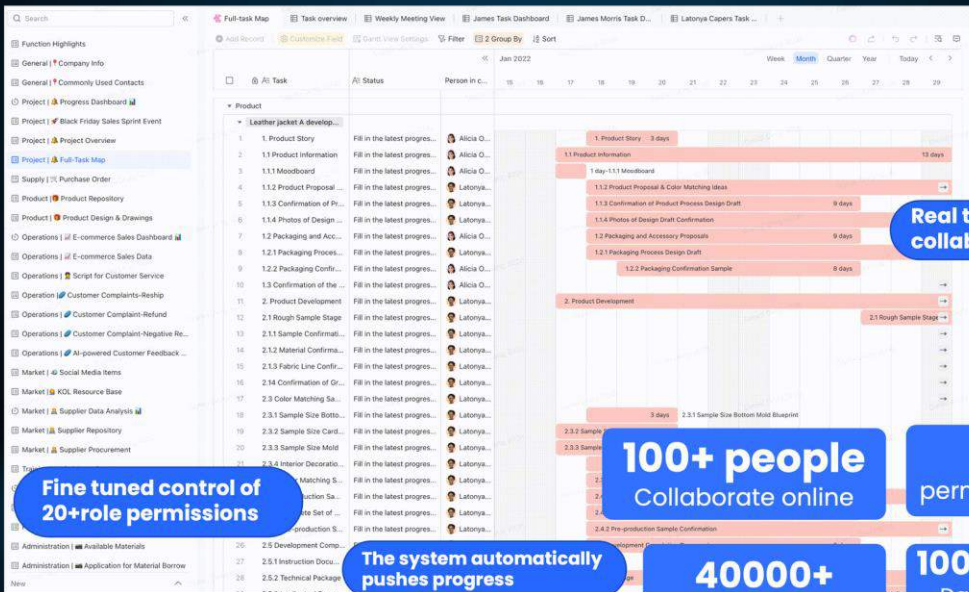
AI analyze the relative content on Tiktok, provide content suggestions.

	Popular Posts on Tikto...	AI Title	Popular Posts on Tikto...	Main cont...	Keywords	Interactiv...	Cover ima...
1 Retail Store Tour	Title:** This Store Ju...	This Store Just Becam...	So, the user wants me t...	Stumbled into an unrea...	Retail Store, Clothing S...	See you there?	
2 Life of a cup of coffee	Title:** From Bean to ...	From Bean to Sips: The...	So, the user wants me t...	Ever pause mid - sip an...	CoffeeLovers, LifeOfCo...	where did this cup com...	
3 Shanghai citywalk	Title:** Why is Everyon...	Why is Everyone Obses...	So, the user wants me t...	Ever wondered why Sh...	Shanghai Citywalk, City...	Ever wondered why Sh...	
4 Drama and Entertainment	Title:** Why Can't W...	Why Can't We Stop Bin...	So, the user wants me t...	Admit it—you've hit "ne...	Binge - Watching Dram...	But why "do" dramas h...	
5 Dance Challenges	Title:** This Dance C...	This Dance Challenge J...	So, the user wants me t...	The "Groove & Glide" ...	#DanceChallenge, #Vir...	Okay, who's been scro...	
6 Studying English tips sharing	Title:** Why is your E...	Why is your English stu...	So, the user wants me t...	Raise your hand if you'...	English learning, uncon...	Raise your hand if y...	
7 Life Tips and Hacks	Title:** 5 Life Hacks ...	5 Life Hacks You'll REG...	So, the user wants me t...	1. iPhone "Other" Stor...	Life Hacks, iPhone Stor...	Which hack are you	
8 Trending Mobile games	Title:** Can't Stop Pl...	Can't Stop Playing The...	So, the user wants me t...	Here are the "top 3" tre...	Trending Mobile Game...	Tag a friend who needs...	
9 Music and Singing	Title:** Can't Hit Hig...	Can't Hit High Notes? ...	So, the user wants me t...			Raise your hand if you'...	
10 Mental health	Title:** Why Your "FI...	Why Your "Fine" Feels ...	So, the user wants m...			er said "I'm fine" wh...	
11 Solo travel	Title:** I Was Terrifi...	I Was Terrified to Travel...	So, the user wants a vi...			at you're sitting there, s...	

AI Generate cover image

AI generate title and keywords

Project management: Build a collaboration system for top-tier live-streaming rooms, and integrate business processes into the system.



Real time update of online collaboration data

Fine tuned control of 20+role permissions

100+ people
Collaborate online

20+
permission-group

The system automatically pushes progress

40000+
data volume per doc

10000+ times
Daily automated operation

Lark enables the rapid replication of high-quality livestreaming capabilities.

From beginner to expert: Even first-time hosts can go live with ease.

抖音直播话术学习

2021年12月8日 上午12:12 4分58秒

源语言 分享

文字记录

个人推荐的颜值白色，我更推荐颜值白色，夏天穿白色的话会更精神，更有质感，而且前面是我们宝黛的，而且宝贝你知道吗？今年某驴家，然后某G家，他们家的线条数真的是主流，所以说这双是主流款。

说话人 1 01:56

而且我们这年的新款就是个一...的颜值拍，屏幕过来送过去感谢

说话人 1 01:56

我跟你...来...真的...格只...给力...直接...没

Subscriber

Surgeon 2:00 PM

One of the customer shared that he made his first purchase on livestreaming platform and the experience is good. After reading some articles on internet, I think we should start selling on such platform.

<https://www.computerweekly.com/feature/Video-commerce-and-livestreaming-make-experts-retail>

Video comments and livestreaming make waves in retail

Article: This is a new trend that we should definitely grab!

Retail FAQ?

Hi, I am your Retail Helpdesk. Welcome to your Retail helpdesk! We are all here at your service! The chatting bot is online for 24 hours. Our agent is on duty from 9:00 am to 9:00 pm (UTC +8), and your question will be responded within 10 minutes during this time.

During the non-service time, please leave a message and we'll respond within 30 minutes after our service starts (probably respond before 9:30 am).

To improve our service efficiency, you can refer to the doc: Retail FAQ! First to see whether it could solve your problem. If the FAQ can not solve your problem, please click "Not yet", our agent will come to help you~

Retail response BOT

How would you categorize your issue?

Recipe Leave Management Promotions Updates Product Quality & Service

Great content strategies are quickly replicated and scaled.

Live-streaming screen recording: Real-time capture of hands-on practice

Speech iteration: Efficient review by transcribing text

Experience retention: Insert video and text comparison learning

Blockbuster Replication: Broadcast high-quality experience topics across groups.

Lark helps accounts launch livestreams efficiently and spread effective sales scripts at scale.

2. Data Management and Analysis Optimization

Collect any video performance data with a link



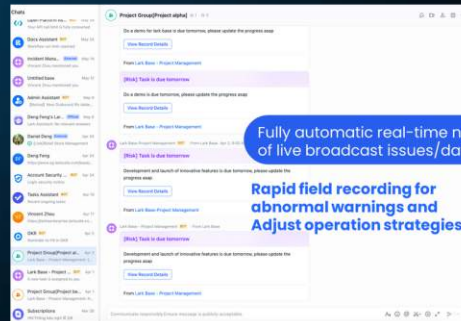
2. Data Management and Analysis Optimization

Intelligent data monitoring and review, accurately gain insight into the reasons for popular orders.



Lark helps with account monitoring and review to create intelligent evolution power for brand live broadcasts.

Three Squirrels: Efficiently manage live broadcast rooms with the "One Account, One Group" model. Live broadcast operation efficiency increased by 65%.



Fully automatic real-time notification of live broadcast issues/data.

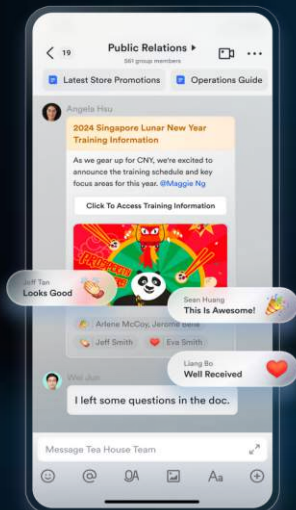
Rapid field recording for abnormal warnings and Adjust operation strategies.

Lark groups serve as a brand's online war room.

View minute-level data of live broadcast rooms in real time.

3. Better collaboration with TikTok Team

Manage all the clients in one place



Company Name	AI Account Profile	Account Owner	Account Group	Customer Type	Contacts
Manufacturing 3 records					
1 Collins Inc	As of my knowledge cutoff in J...	John Smith	Collins Inc	Reseller	Robbins Edward
2 Gates-King	As of my knowledge cutoff in J...	John Smith		Direct Customer	Morales Gina
3 Sheppard PLC	**Background of Sheppard PLC...	Michael Johnson		Distributor	Hansen Charles
Retail 1 record					
1 Hall Group	1. **Industry**: Real Estate Dev...	Michael Johnson		Distributor	James Danielle
Information Te... 1 record					
1 Moore, Jackson and Horton	As of my knowledge cutoff in J...	Emily Davis		Direct Customer	Mills Nicole
Telecommuni... 2 records					
1 Perez, Fisher and Cruz	1. Industry: Not publicly availabl...	Emily Davis		Direct Customer	Anderson Michael
2 Bailey Group	As of my knowledge cutoff in J...	John Smith		Reseller	Castillo Kelsey
Financial Ser... 4 records					
1 Gallagher, Herman and W...	As of my knowledge cutoff in J...	Daniel Deng	[King, Robbins ...	Direct Customer	
2 Morgan-Osborn	1. **Industry**: Financial Servic...	Michael Johnson		Distributor	Richardson Greg...
3 Lewis, Hicks and Garcia	It appears that there is no publi...	Emily Davis		Direct Customer	Douglas Mary
4 Reeves, Chang and Navarro	1. **Industry**: Legal Services ...	John Smith		Distributor	Jones James

9:41

< Add activity

Manager*

Please select a manager

Participants*

Please select participants

Detail*

Attachment

Submit

ĐẶT CÂU HỎI CHO DIỄN GIẢ



Quét QR để đặt câu hỏi



Keynote

Bước chuyển mình của tư duy và công nghệ

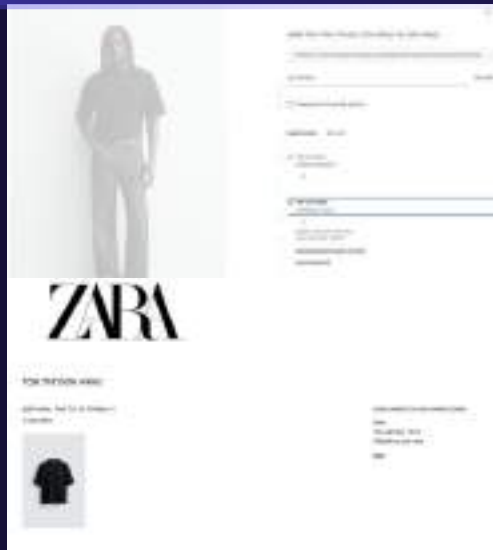
SPEAKER

Mr. Nguyễn Quốc Tuấn

CEO & Co-Founder, ScaleUP

Kinh nghiệm tư vấn và Mentor cho nhiều chủ doanh nghiệp về
Omnichannel và tăng trưởng bền vững

NHỮNG TRẢI NGHIỆM... NGÀY CÀNG VƯỢT TRỘI



Zara Việt Nam bán được 5.5 tỷ đồng, "phá đảo" kỷ lục doanh thu ngày khai trương trên toàn thế giới?

FALABELLA, 14:38 09/09/2016



- 2016 (1 cửa hàng): ~321 tỷ VND
- 2017 (2 cửa hàng): ~ 1.100 tỷ VND
- 2018 : ~ 1.700 tỷ VND
- Online sales chiếm ~26,3% tổng doanh thu (global)

Dự đoán tổng doanh thu 1 năm của Zara Việt Nam: 2.000 tỷ VND

- Online ~20% → 400 tỷ
- Offline ~80% → 1.600 tỷ

Đầu tư hàng tỷ Euro xây “Inditex Open Platform” – nền tảng công nghệ gom hết đơn hàng, tồn kho, logistics, dữ liệu khách hàng về một chỗ

Tồn kho là một

1 view tồn kho dùng chung cho mọi kênh

App / digital = remote control của cửa hàng

Không chỉ là “website thu nhỏ” -> khách tìm hàng, giữ hàng, đặt lịch, định vị trong store...



Cửa hàng = hub chứ không chỉ là điểm bán

Pick-up, đổi trả, tư vấn,...
Giảm chi phí giao hàng & tăng trải nghiệm

Hợp nhất ID khách hàng & hoá đơn

Loyalty & phân tích hành vi đúng nghĩa omnichannel

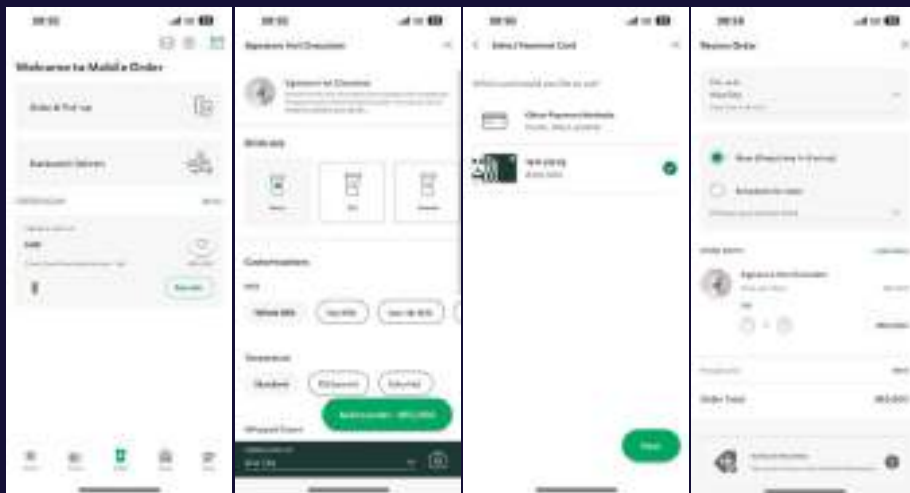
Dùng RFID gắn từng sản phẩm để thấy tồn kho thời gian thực, ở kho nào, cửa hàng nào, trên sàn online hay đang nằm ở kệ

Tỷ trọng giao dịch digital rất cao

Ở Mỹ, >30% giao dịch trong cửa hàng là mobile order (đặt & trả tiền qua app)

Loyalty & doanh thu gắn với hệ thống omnichannel

Q1/2024, 34,3 triệu khách Rewards active ở Mỹ, tăng 13% YoY;
Starbucks Rewards chiếm gần 60% doanh số tại các cửa hàng do hãng vận hành



App là kênh thanh toán & tương tác “xương sống”

App Starbucks là nền tảng thanh toán di động phổ biến thứ 2 ở Mỹ, chỉ sau Apple Pay. Starbucks tích lũy hơn 1 tỷ USD tiền nạp trước vào thẻ/app – mức “tiền gửi” còn lớn hơn nhiều ngân hàng nhỏ



MỤC TIÊU TỐI THƯỢNG: KHÁCH HÀNG TRUNG THÀNH



CON ĐƯỜNG XÂY DỰNG KHÁCH HÀNG TRUNG THÀNH

**Phát triển bán
hàng Omnichannel**



**Lấy khách hàng
làm trung tâm**

LẤY KHÁCH HÀNG LÀM TRUNG TÂM

Bình đẳng



Độc lập

Hạnh phúc

Tự do

~~Khách hàng là
thượng đế~~

ĐỊNH NGHĨA OMNICHANNEL

Omnichannel (Bán lẻ hợp kênh) là một mô hình bán hàng đa kênh và tích hợp. Áp dụng mô hình này, doanh nghiệp có khả năng:

- Tiếp cận được khách hàng thông qua **nhiều kênh** cùng một lúc.
- Đảm bảo được sự **đồng bộ và thống nhất** của toàn bộ hệ thống bán hàng.

Omnichannel mang lại **trải nghiệm nhất quán và vượt trội** cho khách hàng – cho dù họ mua sắm ở đâu, tại cửa hàng trực tiếp hay trên các kênh trực tuyến.

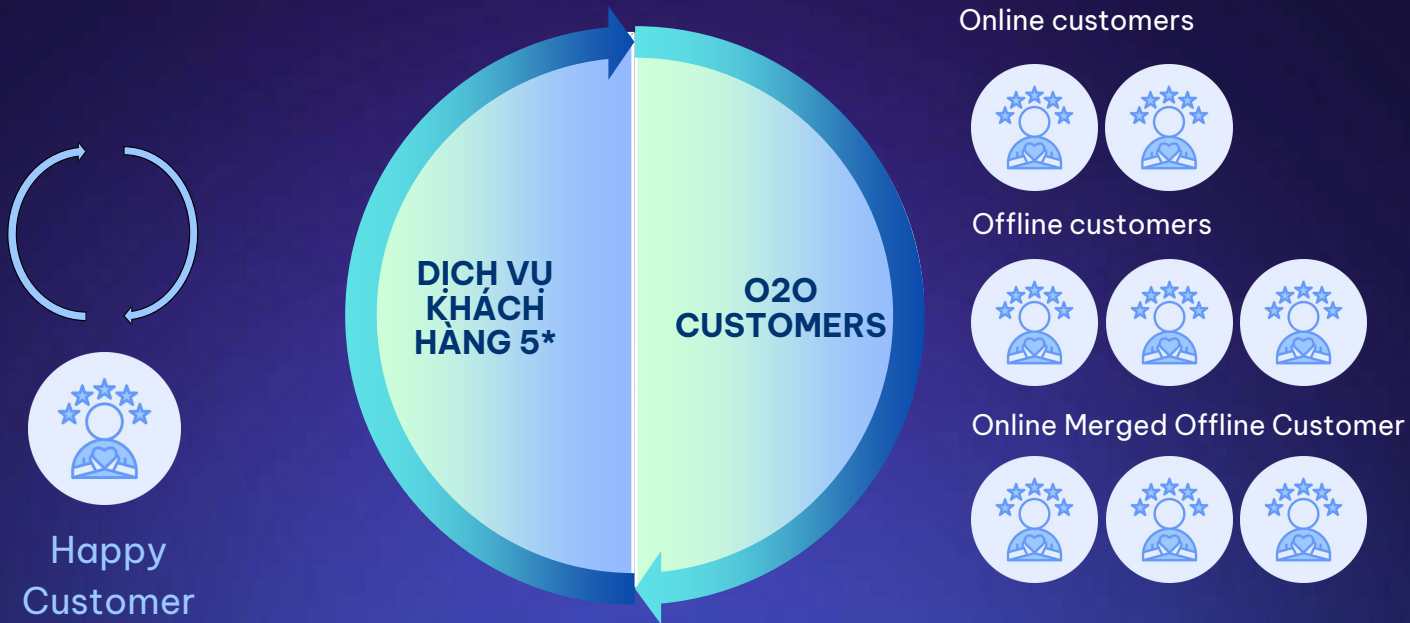
Mô hình này đáp ứng được kỳ vọng khi mua sắm của người tiêu dùng hiện nay: Tìm hiểu thông tin trên tất cả các kênh và mua sắm ở bất kỳ kênh nào **họ cảm thấy tiện lợi**.

Omnichannel giúp doanh nghiệp:

- Giữ chân khách hàng cũ.
- Thu hút thêm nhiều khách mới.
- Cải thiện hiệu quả và hiệu suất hoạt động trên tất cả các kênh.

Không chỉ vậy, đây còn là một triết lý quản trị giúp toàn bộ tổ chức đồng lòng hướng đến một MỤC TIÊU CHUNG

02 ĐỘNG CƠ TĂNG TRƯỞNG MỚI



05 ĐẶC ĐIỂM CỦA MÔ HÌNH OMNICHANNEL

Tiếp cận được tất cả khách hàng tiềm năng



Doanh thu Online/ tổng doanh thu cao



Doanh thu 01 CH cao hơn trung bình thị trường



Hiệu quả kinh doanh cao



Khách hàng trung thành



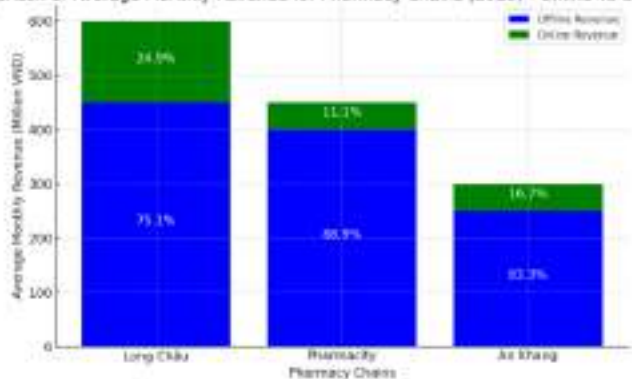


**2190**

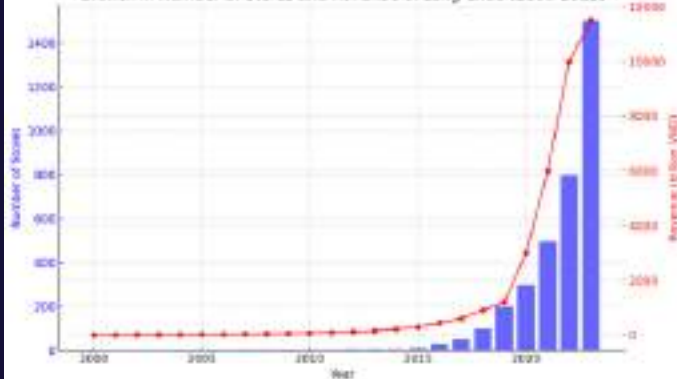
Cửa hàng

16.000 tỷDoanh thu 6 tháng
đầu năm(Tăng ~40% so với
cùng kỳ 2024)**2/3**Doanh thu của
FPT Retail**1.000.000**Khách hàng dùng
app mobile

Comparison of Average Monthly Revenue for Pharmacy Chains (2023) - Online vs Offline with %



Growth in Number of Stores and Revenue of Long Châu (2000-2023)



5 CẤP ĐỘ TRƯỞNG THÀNH OMNICHANNEL

Cấp độ trưởng thành Omnichannel	Tác động lên doanh nghiệp
★ Đa kênh rời rạc	Mỗi kênh bán hàng (online, offline) hoạt động riêng lẻ, không kết nối. Khách hàng mua ở đâu chỉ biết ở đó. Doanh nghiệp đi xuống và khó có cơ hội sống sót
★★ Đa kênh phối hợp cơ bản	Các kênh có phối hợp bước đầu nhưng vận hành thủ công, rời rạc. Trải nghiệm khách không xuyên suốt Doanh nghiệp gặp rất nhiều khó khăn và loay hoay
	Doanh nghiệp đồng bộ được dữ liệu khách, đơn hàng và tồn kho giữa các kênh. Khách trải nghiệm đa

5 CẤP ĐỘ TRƯỞNG THÀNH OMNICHANNEL

★
1 sao

Đa kênh rời rạc

Doanh nghiệp đi xuống và khó có cơ hội sống sót

★★
2 sao

Đa kênh phối hợp cơ bản

Doanh nghiệp gặp rất nhiều khó khăn

★★★
3 sao

Đa kênh tích hợp dữ liệu

Doanh nghiệp dậm chân tại chỗ, khó tăng trưởng

★★★★
4 sao

Omnichannel

Doanh nghiệp có lợi thế lớn trên thị trường và tăng trưởng nhanh



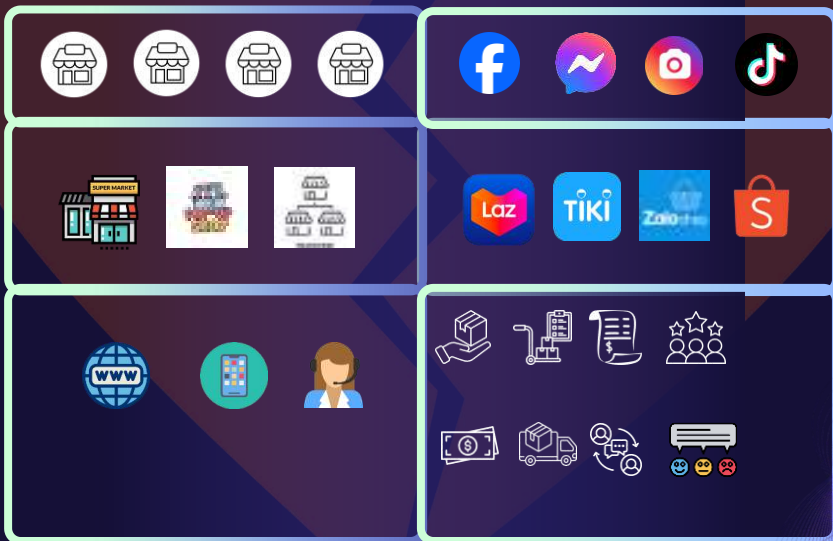
★★★★★
5 sao

Omnichannel vượt trội

Doanh nghiệp trở thành số một thị trường



BÁN LẺ ĐA KÊNH



Sản phẩm



Tồn kho



Đơn hàng



Khách hàng



Tương tác



Thanh toán



Vận chuyển



Trải nghiệm

Hệ thống chăm sóc
khách hàng đứt gãy,
không xuyên suốt

Chính sách khác biệt,
không đồng bộ giữa các
kênh

Online và offline như 2
ốc đảo:

- Không tích hợp
- Không hỗ trợ lẫn
nhau

**NHỮNG TRẢI NGHIỆM
CÒN LẮN CẦN**



Chính sách khác biệt,
không đồng bộ giữa
các kênh



Hệ thống chăm sóc khách hàng đứt gãy, không xuyên suốt



Em chào anh/chị Nguyễn Quốc Tuấn, Em là Nga chuyên viên tư vấn sản phẩm của hệ thống 180 Cửa hàng Vua Nệm. Em rất vui hôm nay được tư vấn cho anh/chị ạ

Sản phẩm có các kích thước:
120*200, 160*200, 190*200, 220*200
Mỗi kích thước sẽ có giá khác nhau, anh/chị quan tâm kích thước nào ạ?

2m x 2m có ở CH Ng Thị Thảo ko?

TUE 11:03PM

Anh/chị Nguyễn Quốc Tuấn ơi, mình đang tìm mua đệm cho ai sử dụng và dạo gần đây có bị đau mỏi lưng hoặc khó ngủ không ạ?

8:36AM

2m x 2m có ở CH Ng Thị Thảo ko?

8:38AM

Dạ nệm 2m*2m là kích thước 9, nệm Dunlopillo bên em chưa có kích thước này ạ

Em gửi anh tham khảo mẫu nệm lò xo sản kích thước ↓ nhé

với lớp pillowtop, kết hợp công nghệ kháng khuẩn Anti-Microbial tích hợp trong vỏ áo đệm giúp hạn chế sự phát triển và lây lan của các vi khuẩn

Ở CH Ng Thị Thảo có kích thước nào?

Cửa hàng bên em có mẫu trưng bày chưa có nệm mới giao khách

Anh đặt bên em giao từ kho tổng qua

Anh cho xin sdt em báo các bạn của hàng liên hệ hỗ trợ anh

8:40AM

👉 Black Friday - Siêu Sales hoành tráng - Tặng quà xé lẻng 🎁
Anh/chị Nguyễn Quốc Tuấn đã nhận được 1 lượt quay may mắn từ Vua Nệm!
Đừng bỏ lỡ nhé - Vua Nệm sẽ quay thưởng và gửi kết quả đến anh/chị vào lúc 15h00 hôm nay.
Chúc anh/chị may mắn và rinh quà thật to! 🎉🎁

Online và offline như hai ốc đảo:

- Không tích hợp
- Không hỗ trợ lẫn nhau



OMNICHANNEL LÀ MINDSET-FIRST

KHUÔN KHỔ TRIỂN KHAI OMNICHANNEL**CHIẾN LƯỢC BÁN LẺ HỢP KÊNH**

1. Cam kết của lãnh đạo	2. Cấu trúc tổ chức	3. Nguồn nhân lực
4. Chính sách nội bộ	5. Chính sách khách hàng	6. Chính sách giá và khuyến mại
7. Vận hành Offline	8. Vận hành Online	9. Phối hợp Online/Offline

ĐIỂM CHẠM

10. Điểm bán Offline		
11. Tổng đài bán hàng	12. Sàn thương mại điện tử	13. Thương mại mạng xã hội
14. Website/App		

GIẢI PHÁP CÔNG NGHỆ

15. Hệ thống tích hợp đơn hàng và tồn kho		
16. Hoàn thành đơn hàng	17. Vận chuyển và theo dõi	18. Cam kết dịch vụ
19. Quản trị quan hệ khách hàng	20. Nền tảng dữ liệu khách hàng	21. Hệ thống báo cáo thời gian thực
	22. Các giải pháp marketing tích hợp	

Tư duy**Kĩ năng****Công cụ**

BÁN LẺ HỢP KÊNH



OMNICHANNEL LÀ TẤT YẾU

What will be the top priorities for your business in 2024?



Asian Retail Outlook 2024

Đâu là những ưu tiên cao nhất cho doanh nghiệp của bạn trong năm 2024?



Điều gì mà khách hàng sẽ trông đợi nhiều nhất trong thời gian tới?

Mô hình này đáp ứng được kỳ vọng khi mua sắm của người tiêu dùng hiện nay: Tìm hiểu thông tin trên tất cả các kênh và mua sắm ở:

- Bất kỳ kênh nào
- Bất kỳ phương thức giao nhận nào
- Bất kỳ phương thức thanh toán nào

Và họ cảm thấy tiện lợi



Đơn hàng của bạn đã đến từ nhận hàng!

nguyenquoc Tuan_juno đi, mã đơn hàng 251112HH7EPKS2 của bạn đã được giao đến Green View - Block C.

Mã PIN nhận hàng của bạn là 250601. Hãy đến nhận hàng trước ngày 19/11/2025 để đơn hàng không bị hủy.

Nhấn "Đồng ý" để Shopee biết bạn đã nhận thông tin nhé!

Đồng ý



CUỘC CHIẾN GIÀNH GIẬT KHÁCH HÀNG TRUNG THÀNH



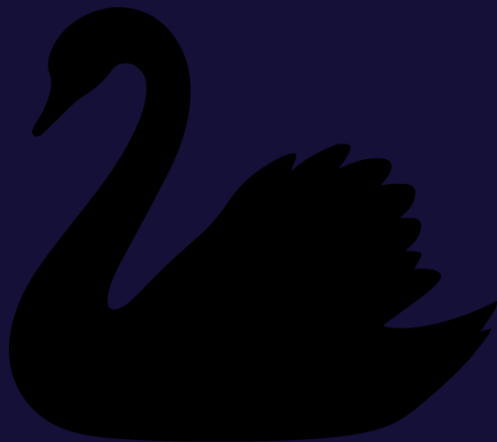
KẾ CHIẾN THẮNG NẮM KHÁCH HÀNG



9 ĐIỂM THỰC CHIẾN XÂY DỰNG OMNICHANNEL

KHUNG TRIỂN KHAI THÀNH CÔNG DÀNH CHO SMES





**"Xét cho cùng, bạn chỉ
phát hiện ra những kẻ
bơi tròng khi thủy triều
đã rút xuống".**

Warren Buffett

OMNICHANNEL?





31.877VND



33.912VND



52.000VN

ĐẶT CÂU HỎI CHO DIỄN GIẢ



Quét QR để đặt câu hỏi



Kết nối LinkedIn

Keynote

Tái thiết vận hành – Chuẩn hoá hệ thống doanh nghiệp bán lẻ 2025

SPEAKER

Mr. Nguyễn Văn Hoan

Giám đốc Vận hành, Công ty Cổ phần Công nghệ UpBase

Hơn 20 năm kinh nghiệm trong mảng AdTech, EdTech, và SaaS

VIETNAM'S E-COMMERCE A DRAGON AWAKENING

71.94^B USD

Transaction Value in 2029
Source: Statista

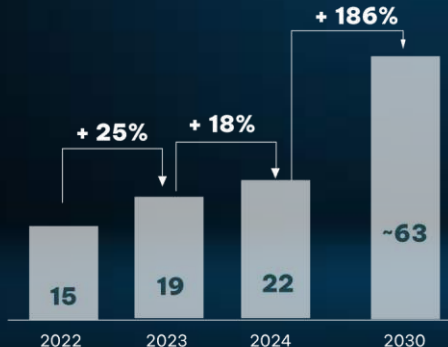
23.77^B USD

Vietnam's e-Commerce Market
Size 2029
Source: Modor Intelligence

28% CAGR

(2025 - 2030)
Source: IMARC

Vietnam's Ecommerce

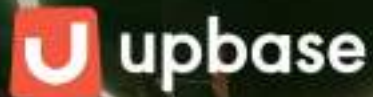


(Source: Google & Temasek (Bain Analysis))

SEA's Ecommerce Growth



(Source: Google, Temasek & Bain report 2023)



THE DIFFERENCE YOU CAN FEEL,
BACKED BY NUMBERS YOU CAN SEE

**THE CENTER OF
E-COMMERCE
DOMAIN**

which enjoys over 20%
compound growth in the
next decade

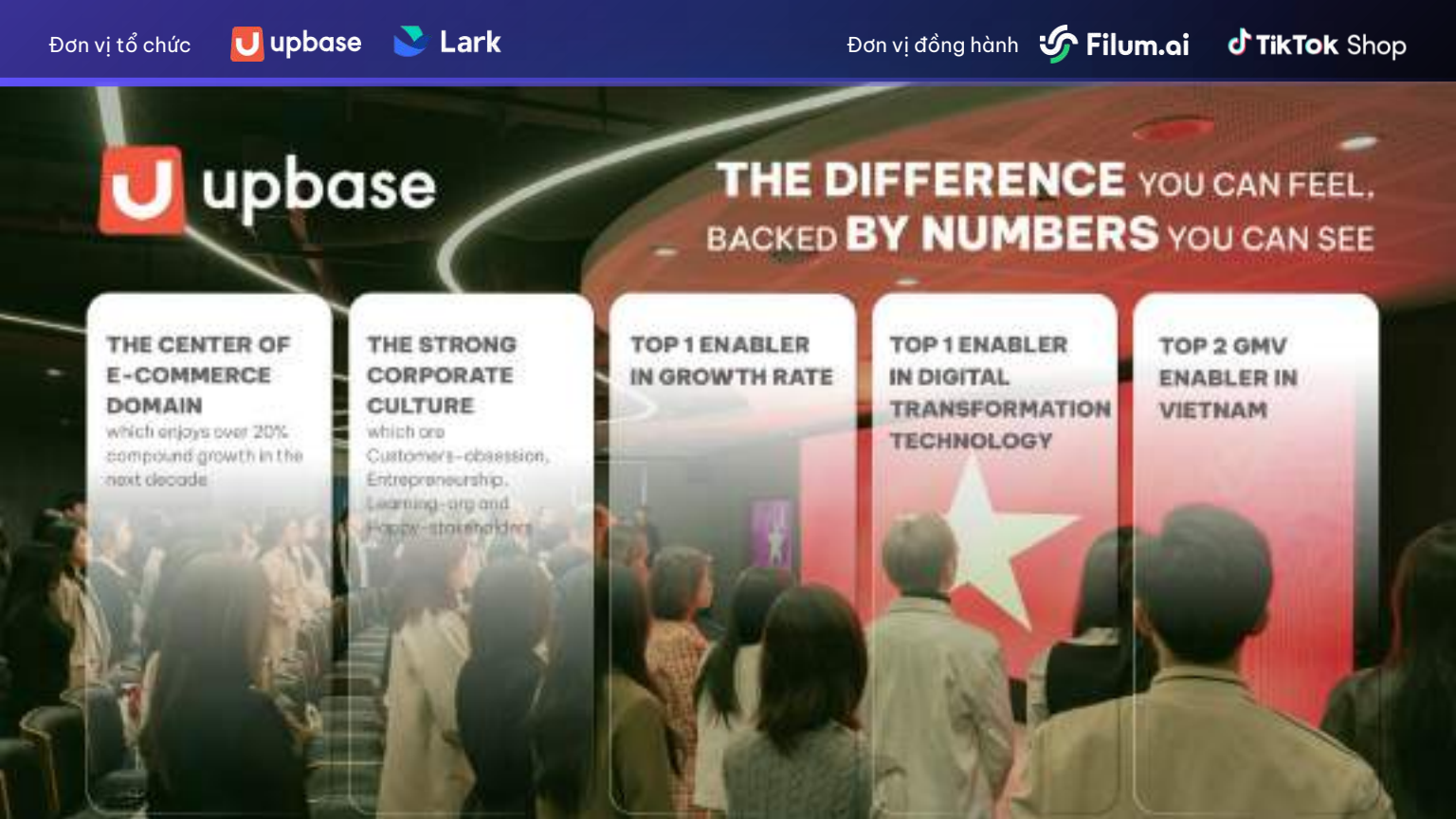
**THE STRONG
CORPORATE
CULTURE**

which are
Customers-obsession,
Entrepreneurship,
Learning-org and
Happy-shareholders

**TOP 1 ENABLER
IN GROWTH RATE**

**TOP 1 ENABLER
IN DIGITAL
TRANSFORMATION
TECHNOLOGY**

**TOP 2 GMV
ENABLER IN
VIETNAM**





Brands Customers

End-to-End **SALES** Solution

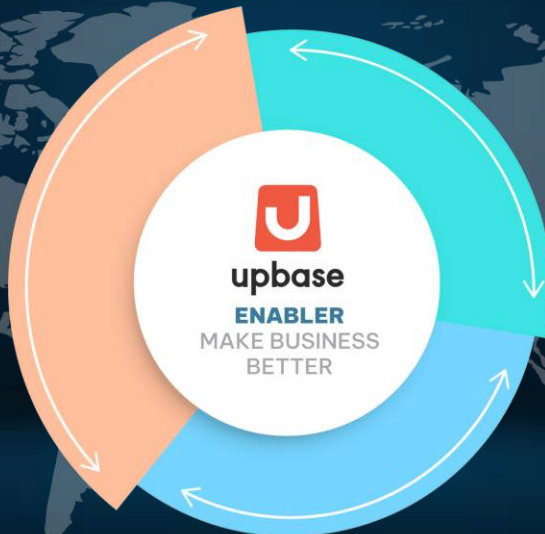
- Free of mind
- Traffic by creative
- Care about Brands P&L

Biz **MANAGEMENT** Solutions

- Task & chat
- Management System
- WMS, CDP, Dashboard, OMS

Biz **GROWTH** Solutions

- Talents LMS
- Accounting & Financing



Platforms

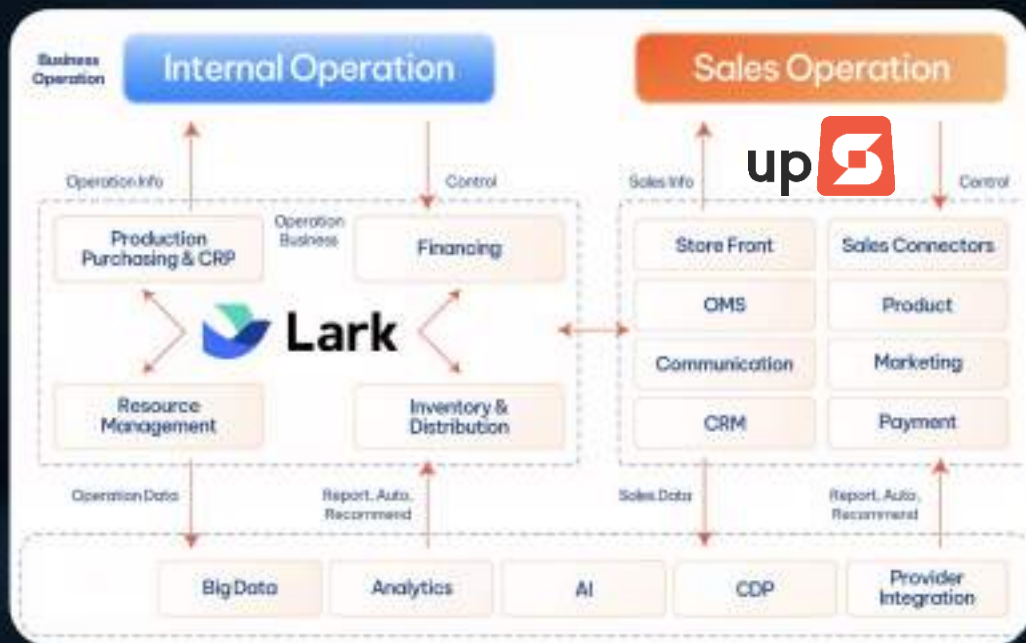
- E-commerce (TTS, SSP, LZD,)
- Traditional Trade
- Modern Trade
- Alignment (Tax, Regulation, Policy, ..)
- Application programming interface
- A better service



End-Users

- Quality products
- Value of money
- Shopping is interesting

GIẢI PHÁP TOÀN DIỆN UPS X LARK



5 Năm

Vận hành
+ 1.000.000
đơn hàng/ tháng

+350 CBNV

Giá trị công ty
\$40M

500+ Brand đồng hành
Omni Channel

Vận hành
0
đơn hàng/ tháng



GIẢI ĐOẠN PHÁT TRIỂN STARTUP

Các mốc phát triển của doanh nghiệp

	THÀNH LẬP	SPIN TOUT	SỐNG SÓT	ĐỊNH HÌNH	TĂNG TRƯỞNG	TRƯỞNG THÀNH
Thời gian (tháng)		1-2	2-3	3-4	5-6	7-10
Nhân sự (người)	3-10	20-30	60-70	100-150	200-300	500-2000
Tài chính/ Nguồn vốn	Tư có	Vay/ Đầu tư	Đầu tư/ Bán hàng	Đầu tư quỹ/ Ngân hàng/ Bán hàng	Đầu tư quỹ/ Ngân hàng/ Bán hàng/ Lợi nhuận	IPO/ Bán hàng/ Lợi nhuận
Tổ chức/ Hệ thống quản lý	Phòng/ Nhóm	3-5 Nhóm	5-10 Phòng ban	10-15 Phòng ban	15-20 Phòng ban/ Nhiều nhóm dự án	Nhiều Trung tâm/ Khởi Dự án
Quản trị/ Chiến lược	Chưa rõ ràng	Năng lực CEO	Năng lực QL cấp trung	Tầm nhìn CEO QL cấp trung Quy trình - Phối hợp	Ban Lãnh đạo Quản trị tối ưu Quy trình chuẩn hóa Kỷ luật - Nhất quán	Quản trị xuất sắc
Mối quan hệ	Quan hệ	KH cá nhân/ DN nhỏ	KH nhỏ - trung	KH trung	KH lớn/ Mở rộng thị trường	Top thị trường
Văn hóa doanh nghiệp	Chưa rõ ràng	Định hình văn hóa	Định hình văn hóa	VH được coi trọng	VH có bản sắc	VH đậm bản sắc

Từ 0 đến 1

Từ 1 đến 10

Từ 10 đến 100

Từ 1 đến 10

Rối loạn tăng trưởng



Rất nhiều dự án,
rất nhiều đầu việc.
Tổ chức không xác
định đúng các việc
trọng yếu để làm

01



Số lượng nhân sự
và quỹ lương tăng
lên nhanh chóng

02



Hay xảy ra sự cố
bất ngờ

03



Doanh thu tăng
nhưng tốc độ
không bằng quỹ
lương, hàng tồn
kho hoặc chi phí

04



Hao hụt dòng tiền,
lợi nhuận suy giảm
(hoặc lỗ)

05

Từ 1 đến 10

“Chết vì hội họp”



Quá nhiều cuộc họp được tổ chức

01



Các cuộc họp dài, nhiều vấn đề, ít kết luận

02



Các cuộc họp bị xé nát bởi thiếu thông tin, tranh luận cảm tính

03



Toàn bộ đội ngũ “burn out” vì họp

04



Các kết luận không được thực thi hoặc thực thi kém hiệu quả

05

Từ 1 đến 10

“Các ốc đảo”



Mục tiêu của bộ phận không kết nối với mục tiêu chung

01



Các vấn đề không được xác định rõ ràng hoặc chính xác

02



Các tắc nghẽn không được xử lý dứt điểm

03



Các bộ phận né tránh đụng đến vấn đề của nhau

04



Hình thành các tiểu vùng văn hóa riêng

05

Từ 1 đến 10

Nhân sự khó phát triển



Đánh giá nhân viên
không chính xác,
cảm tính

01



Môi trường thiếu
thông tin, nhiều
thiên kiến, đồn
đoán, racket

02



Nhân viên mới
khó hoà nhập

03



Khó xây dựng
career path

04



Mức độ hài lòng
và kết nối
nhân sự thấp

05

DATA-DRIVEN

Data-driven (Layer $\frac{3}{4}$)

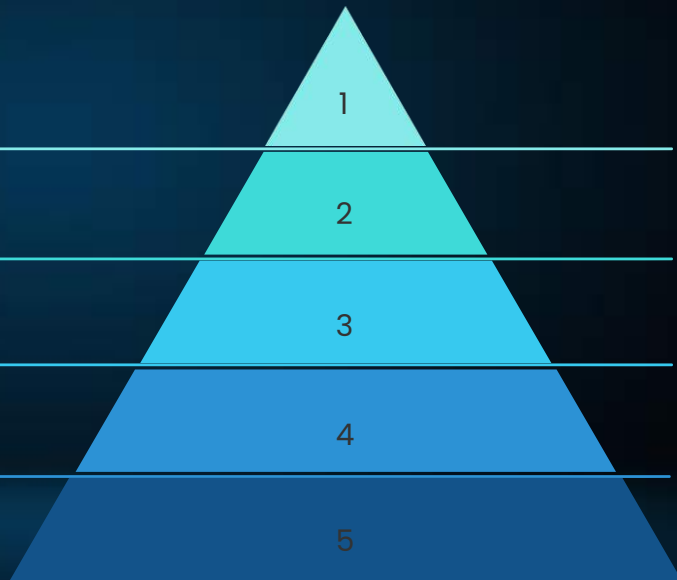
Đo lường/ Dashboard (Layer $\frac{1}{2}$)

Số hoá

Chuẩn hoá

Data

1. UpS: OMS/WMS (API)
2. Extension (Seller)
3. Activities/ Process (Lark)



CÁC VIỆC ĐÃ LÀM

Chuyển đổi số trong tổ chức

01

Chuẩn hóa và
Quy trình hóa

02

Xây hệ thống
Base từng đơn
vị để tracking
các hoạt động

03

Dựng Dashboard
trực quan về kết
quả của từng cá
nhân và bộ phận

04

Tối ưu lại Quy
trình thông qua
dữ liệu

05

Dựng Operation
Tracking để có
bức tranh chung
toàn Công ty

CÁC VIỆC ĐÃ LÀM

Đo lường theo nhiều nhóm Metric

01

Các kết quả
và tỷ lệ
chuyển đổi

02

Các tỷ lệ
chuyển đổi

03

Các hành động
đã thực hiện

Phân tích để tìm ra

01

Các hình mẫu
xuất sắc

02

Các khoảng gap
giữa mục tiêu và
thực hiện, giữa
các kỳ

03

Những điểm
tạo ra kết quả
đặc biệt
(đột phá)

CÁC VIỆC ĐÃ LÀM

Họp điều hành hàng ngày để xử lý các vấn đề trọng điểm

01

Cuộc họp
ngắn 30' – 60'

02

Có dữ liệu cập
nhật, không
mất thời gian
tổng hợp

03

Tập trung vào
giải pháp

04

Action ngay

05

Tăng tốc việc
phối hợp

KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Với nhân sự

1



Ý thức về những công việc mình cần làm trong ngày, tuần, tháng

2



Hành động dứt khoát hơn

3



Cập nhật và tự review kết quả hàng ngày

4



Học hỏi từ những nhân sự làm tốt nhất

5



Một số nhân sự bắt đầu dựng lên các dashboard chuyên sâu phục vụ tốt hơn cho Brand mình quản lý

KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Với quản lý



KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Với BOD

1



Nhìn thấy kết quả hoạt động của toàn bộ tổ chức hàng ngày

2



Kịp thời nhìn ra những điểm gap để tập trung điều hành

3



Triển khai các cuộc họp liên phòng ban để cùng giải quyết vấn đề hiệu quả

4



Đào sâu hơn xuống các layer phía dưới để giải quyết tận gốc vấn đề, bịt các lỗ hổng

5



Xác định được những điểm đột phá tiếp theo

KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Với tổ chức

1



Hình thành được tư duy
Data Driven

2



Tổ chức nhiều buổi
chia sẻ nội bộ về
know-how

3



Các bộ phận hiểu
công việc của nhau
và phối hợp tốt hơn

4



Xây dựng được
chính sách lương 3P:
Lương cứng +
Thưởng hiệu suất +
Thưởng hiệu quả

5



Các bộ phận bắt đầu
xây được Career Path
cho nhân sự

KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Số lượng video hàng tháng

+2000

NMV 2025 tăng trưởng

128%

so với 2024

Số lượng live hàng tháng

>5000

NMV/Nhân sự tăng

40%

so với 2024

Booking

(Hệ thống minh
họa)

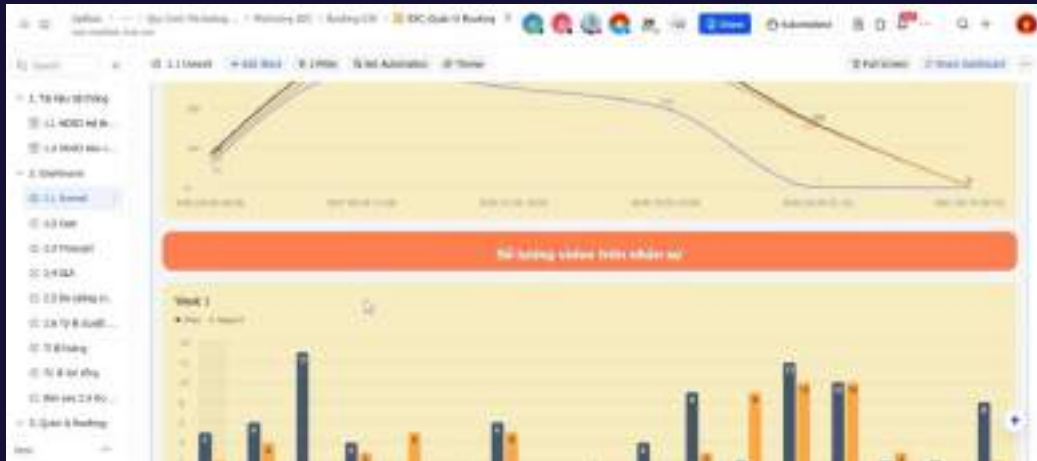
Quản lý quy trình booking KOC/KOL từ plan, tình trạng booking, phối hợp content, ngân sách và số lượng video on air

+2000

video/tháng

+30

nhân sự booking



Livestream

(Hệ thống minh
họa)

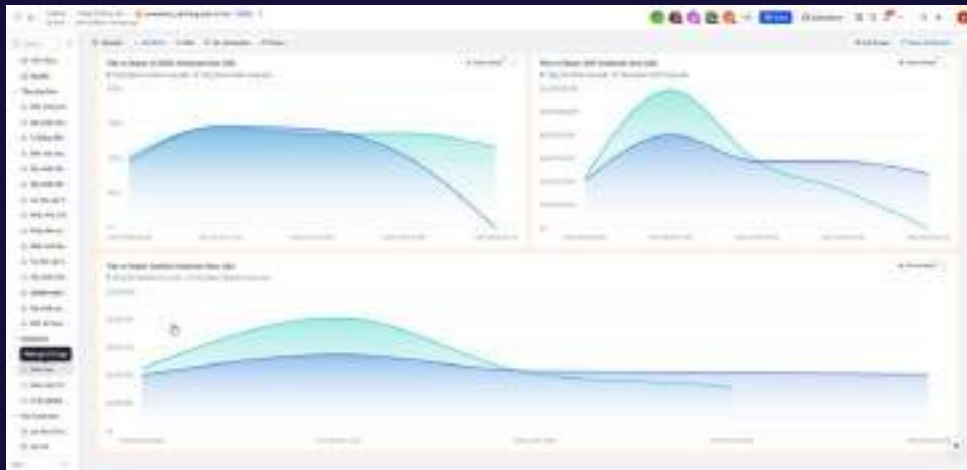
Quản lý quy trình livestream từ quản lý lịch, công - ca, chi phí com, quản lý livestream, vận hành store,...

+5.000

Phiên live/tháng

+100

CTV livestream



Media

(Hệ thống minh
họa)

Quản lý Media Omni và tiến độ
GMV/NMV/Chi phí Ads các kênh



Operation

(Hệ thống minh
họa)

> 1.000.000

Đơn hàng/tháng

+200

Brands/Dự án

- Theo dõi được các dữ liệu của từng Store theo các chỉ số so sánh giữa thực hiện và kế hoạch.
- Theo dõi GMV theo từng nguồn đóng góp: Video kênh, Video Affiliate, Live kênh,...
- Kết nối được tất cả các Base thành phần.



ĐẶT CÂU HỎI CHO DIỄN GIẢ



Quét QR để đặt câu hỏi

Keynote

AI Agent: Lực lượng “nhân sự số” trong kỷ nguyên cá nhân hoá

SPEAKER

Mr. Vien Tran

CEO & Founder, Công ty TNHH MTV Filum

Hơn 10 năm kinh nghiệm trong SaaS và chuyển đổi số cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam



Dự báo đến năm 2030, Việt Nam sẽ nằm trong Nhóm 15 thị trường tiêu dùng lớn nhất thế giới

(Nguồn: Báo cáo Trải nghiệm Khách hàng Việt Nam 2025)

Thực hiện báo cáo



Nhận báo cáo ngay



Báo cáo Trải nghiệm & Dịch vụ Khách hàng Việt Nam 2025

Bức tranh toàn cảnh đầu tiên về Dịch vụ và Trải nghiệm Khách hàng (CX & GS) tại Việt Nam!



Cấu trúc và đặc tính mẫu: Doanh nghiệp



Phân bổ doanh nghiệp theo ngành



Nghiên cứu định lượng

1007

Doanh nghiệp

Nghiên cứu định tính

30 mẫu

Phỏng vấn chuyên sâu

10 nhóm

Phỏng vấn nhóm

Note: Doanh nghiệp lớn có quy mô lớn hơn 200 nhân sự hoặc doanh thu lớn hơn 200 tỷ VNĐ; Doanh nghiệp vừa có quy mô từ 100-200 nhân sự hoặc doanh thu nhỏ hơn 200 tỷ VNĐ; Doanh nghiệp nhỏ SME có quy mô dưới 100 nhân sự hoặc doanh thu nhỏ hơn 50 tỷ VNĐ.

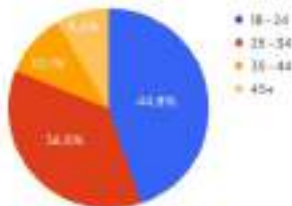
Cơ cấu và đặc tính mẫu: Người tiêu dùng

1054 Người tiêu dùng

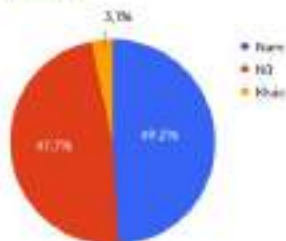
Thu nhập/tháng



Độ tuổi



Giới tính



Nghề nghiệp



Khu vực



Khách Hàng Trả Tiền Cho Hiệu Quả, Không Phải Sự Hào Nhoáng

82%

người tiêu dùng sẵn sàng chi trả thêm nếu được phục vụ nhanh chóng và đúng hẹn.
(Nguồn: Báo cáo Trải nghiệm Khách hàng Việt Nam 2025)

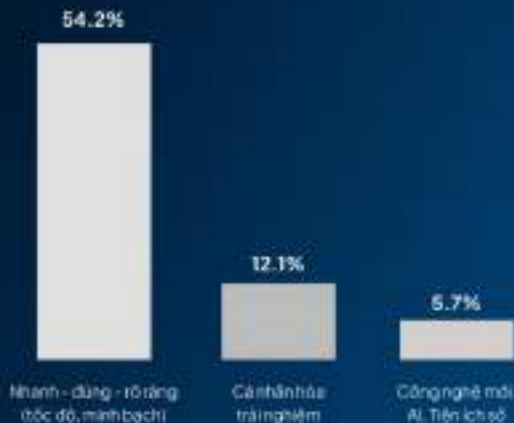
Pragmatic CX (Trải nghiệm thực dụng):

Khách hàng ngày nay mong muốn trải nghiệm liền mạch, nhanh chóng và minh bạch ở mọi điểm chạm.

Nghịch Lý Đầu Tư: Chúng Ta Đang Xây Thử Khách Hàng Không Thực Sự Cần

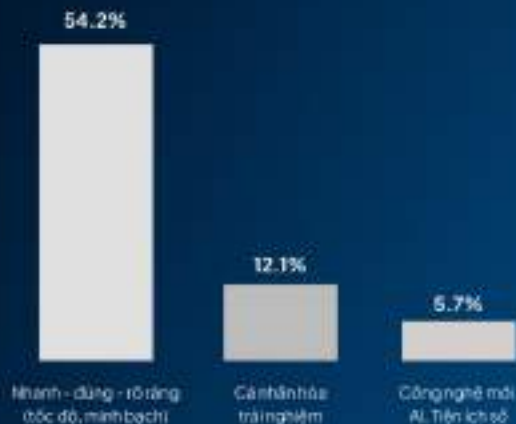


VoC: Điều khách hàng thực sự muốn

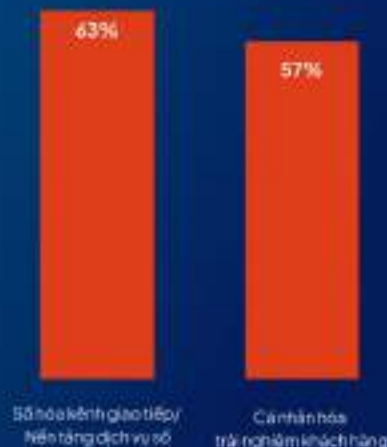


Nghịch Lý Đầu Tư: Chúng Ta Đang Xây Thử Khách Hàng Không Thực Sự Cần

VoC: Điều khách hàng thực sự muốn



VoB: Nơi doanh nghiệp đang đầu tư



Chẩn Đoán Gốc Rễ: Khoảng Trống Thông Tin Hợp Nhất



63%

Doanh nghiệp thừa nhận
Dữ liệu Phân mảnh (Siloed Data)
là rào cản lớn nhất.

Riêng với ngành bán lẻ: Chỉ 28% doanh nghiệp tích hợp dữ liệu giữa kênh online và cửa hàng.

Hệ Quả Của Những Trải Nghiệm Đứt Gãy



52%

Thủ tục rườm rà,
nhiều bước trung gian.



47%

Thời gian chờ
phản hồi quá lâu.



43%

Phải nhắc lại
thông tin nhiều lần.

Vòng Lặp Luẩn Quẩn Của Trải Nghiệm Khách Hàng

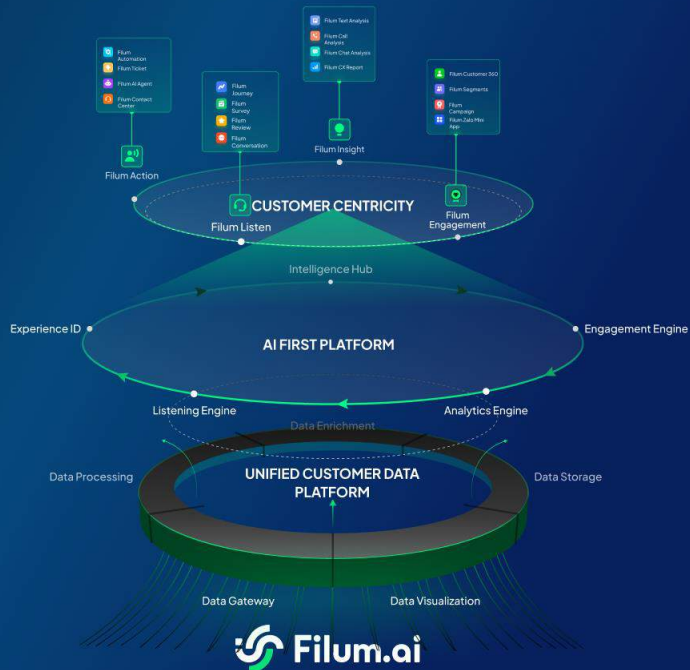


Cần 1 giải pháp hợp nhất trải nghiệm khách hàng, ứng dụng AI.

Kết nối các dữ liệu phân mảnh, dệt lên sự thấu hiểu khách hàng toàn diện

Nền tảng Hợp nhất
Trải nghiệm Khách hàng
vận hành bởi AI.

Filum Unified CX Platform



Phương pháp luận về trải nghiệm khách hàng



Unified
CX
Platform

=

x

Listen
+ Understand
+ Action

x

Speed

At Scale

Listen



Understand

The Business Brain

Context • Intelligence • Memory



Customer 360 Segmentation
Topic & Sentiment Analysis

Core Platform



Act

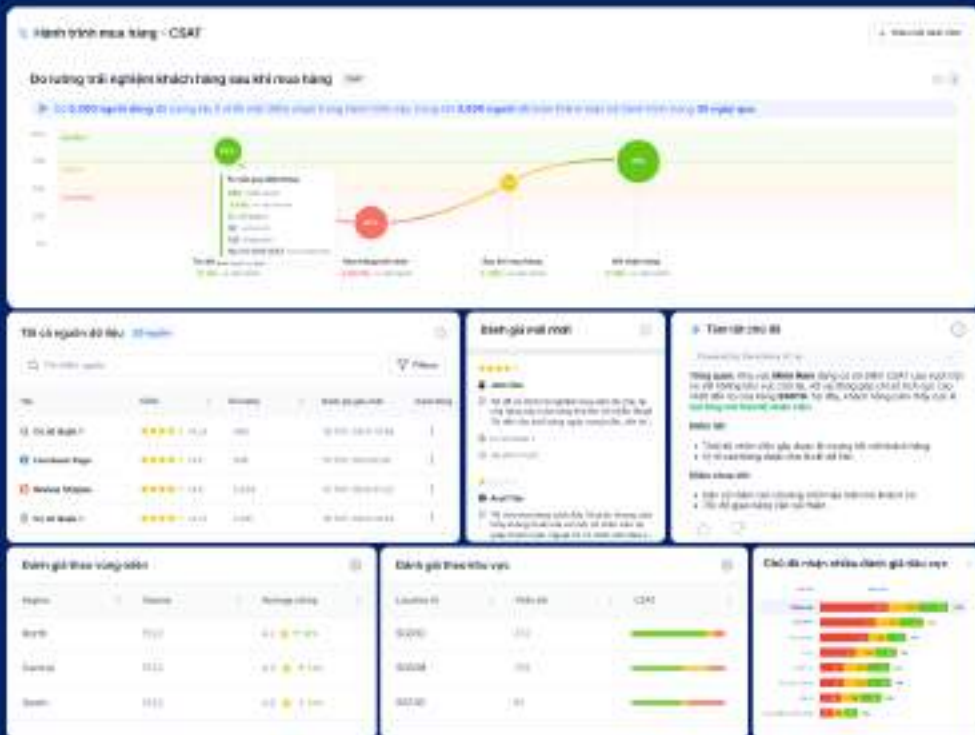


Lắng Nghe Toàn Diện, Phá Vỡ Mọi 'Silo'



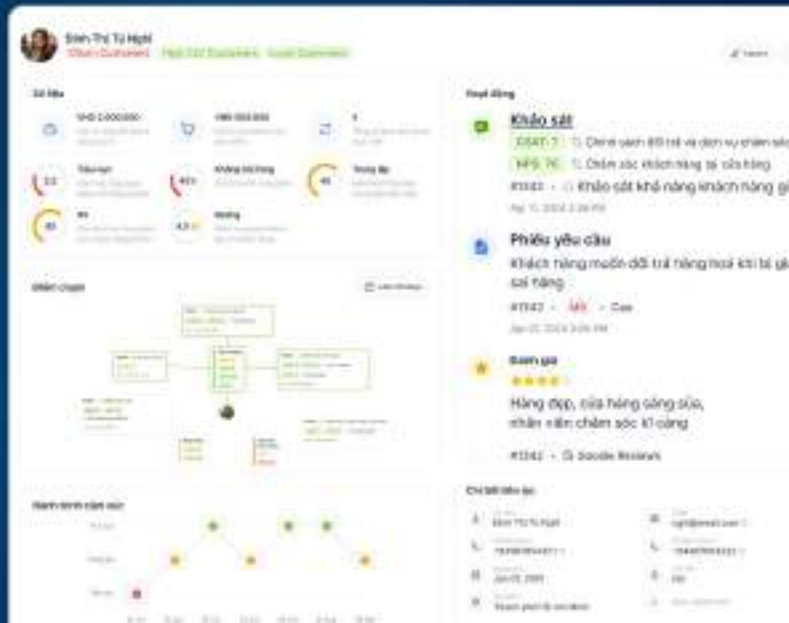
Hợp nhất VoC, dữ liệu vận hành và CRM vào một nơi duy nhất.

VOC Single Source of TRUTH



Customer 360: Chấm Dứt nỗi ám ảnh “kể lại từ đầu” Filum.ai

- Thách thức: 'Chấm dứt tình trạng **khách hàng phải nhắc lại thông tin**' (43%).
- Filum's Solution: **Phả vỡ 'silo' dữ liệu, hợp nhất mọi nguồn** (khảo sát, review, cuộc gọi, chat, giao dịch tại cửa hàng, lịch sử duyệt web) **vào một Single Source of Truth.**



UNDERSTAND – Từ 'Cái Gì' Đến 'Tại Sao'



AI tự động phân tích nguyên nhân gốc rễ
(Root Cause Analysis), thay thế việc phân tích thủ công hời hợt

UNDERSTAND – AI Phân Tích Nguyên Nhân Gốc Rễ



86% doanh nghiệp chỉ dừng ở CSAT/NPS, chỉ trả lời được câu hỏi **'CÁI GÌ?'**, không phải **'TẠI SAO?'**.

Module Insights sử dụng AI để tự động phân tích cảm xúc, chủ đề, và xu hướng.

AI của Filum không chỉ báo cáo "Tốc độ giao hàng chậm (57%)". Nó chỉ ra **"Vấn đề nằm ở đối tác vận chuyển X tại khu vực Y vào khung giờ Z"**

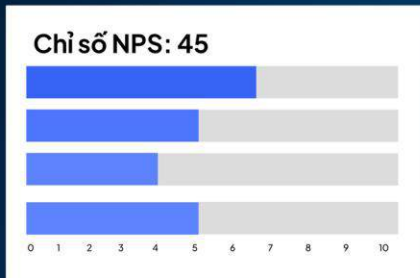


UNDERSTAND – Từ 'Cái Gì' Đến 'Tại Sao'



Thách thức: 86% doanh nghiệp chỉ dừng ở việc đo CSAT hoặc NPS, vốn chỉ trả lời được câu hỏi "CÁI GÌ" đang xảy ra.

Giải pháp Filum: Module Insights sử dụng AI để tự động phân tích hàng ngàn phản hồi định tính, khám phá cảm xúc, chủ đề nổi cộm, và xu hướng ẩn sau các con số, giúp doanh nghiệp trả lời câu hỏi **"TẠI SAO"**.



Hiện tại



Khi sử dụng AI

Nắm bắt tổng quan cảm xúc và chủ đề mà khách hàng quan tâm



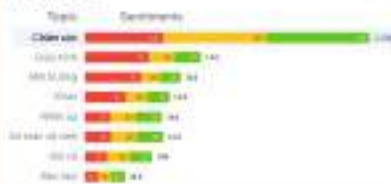
Tóm tắt thông tin chi tiết

Đã lọc từ hồ sơ Gemini

Tổng quan

Trung tâm Anh ngữ HelloEnglish được đánh giá là có cơ sở gần nhà, nhân viên tận tâm và sự viên nhiệt tình. Kết quả của bài test đầu vào được đánh giá là giống như thi thật. Các khóa học tại HelloEnglish giúp học viên thoải mái và tiến bộ.

Tất cả chủ đề



Nhóm chủ đề qua thời gian



Chăm sóc giáo viên

1284 total mentions
821 (64%) negative
241 (19%) neutral
18 (1%) positive



Thống kê chi tiết

Ý kiến

Completed, trusting, time-consuming, sufficient
Satisfied
Efficient, convenient, good, friendly, good

Đánh giá chi tiết

Đánh giá chi tiết về chất lượng giảng dạy và dịch vụ của trung tâm. Đánh giá chi tiết về chất lượng giảng dạy và dịch vụ của trung tâm. Đánh giá chi tiết về chất lượng giảng dạy và dịch vụ của trung tâm.

Đây Chính Là 'Business Brain' – Xây Dựng Từ Lợi Thế Dữ Liệu



Business Brain được xây dựng trên dữ liệu độc quyền của bạn. Mô hình AI ngày càng thông minh hơn sau mỗi tương tác, tạo ra một rào cản cạnh tranh không thể sao chép



'Business Brain' của Filum là hệ thống trí tuệ trung tâm được xây dựng từ dữ liệu hợp nhất và phân tích AI.

"Đôi thủ có thể sao chép sản phẩm của bạn.

Nhưng họ không thể sao chép sự thấu hiểu mà bạn đã tích lũy qua hàng triệu tương tác."



From Understand to Money



**Tăng
doanh thu**

- Trí nhớ sâu sắc
- Cá nhân hoá
- Xây dựng lòng tin
- Tăng LTV

Lợi nhuận



**Giảm
chi phí**

- Trí nhớ sâu sắc
- Tự động hoá
- Tăng hiệu suất vận hành
- Giảm chi phí tương tác

ACT – Từ Bị Động Phản ứng đến hành động chủ động



Phản ứng nhanh
(Reactive)



Nuôi dưỡng thông minh
(Predictive)



Nâng Cấp Năng Lực CX: Từ Phản Ứng Bị Động Đến Dự Đoán Chủ Động



- Hiện trạng: Phần lớn doanh nghiệp Việt Nam đang ở mức **Phản ứng (16%)** hoặc **Chuẩn hóa (46%)**.
- Mục tiêu: Filum giúp doanh nghiệp đạt được năng lực **Tối ưu hóa** và tiến tới **Dự đoán (dưới 5%)** - mức mà các công ty hàng đầu thế giới đang vận hành.

Hành Động Tức Thì Với Nhân Viên Số AI



- 47% khách hàng phàn nàn về thời gian chờ phản hồi quá lâu
- 70% doanh nghiệp kỳ vọng AI giúp tăng tốc độ.
- **Filum AI Agent (Chatbot/Tổng đài ảo)** được tích hợp dữ liệu từ Customer 360, giúp tự động hóa các tác vụ lặp lại (kiểm tra trạng thái đơn hàng, hỏi về chính sách đổi trả), giải quyết nhu cầu "Nhanh - Đúng - Rõ ràng" 24/7.

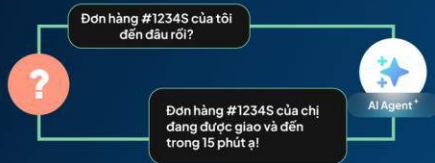


ACT – Cộng Tác Hóa để hành động tức thời và hiệu quả



Vấn đề được giải quyết: Thời gian chờ phản hồi quá lâu (47%) và các tác vụ lặp lại

Tự động hoá thông minh (AI Agents)



Chatbot ảo tự động hoá các yêu cầu lặp lại 24/7, đáp ứng nhu cầu **"Nhanh – Đúng – Rõ ràng" (54.2%)** mà khách hàng mong đợi



Khuếch đại năng lực con người (Human-in-the-loop)



AI không thay thế con người. Module Customer Service (AI Inbox, Tickets) cung cấp cho nhân viên các đề xuất trả lời thông minh, giúp giảm thời gian xử lý (AHT) và tăng tỷ lệ giải quyết ngay lần đầu (FCR)

Thay đổi ít:
Low Variance

Human + AI

- Khi tác vụ phức tạp nhưng có quy tắc ổn định.
- AI hỗ trợ bằng cách tự động hoá một phần công việc, giúp tăng hiệu suất làm việc, giảm gánh nặng công việc lặp lại.

AI Only

- Khi tác vụ có mô hình rõ ràng, ít thay đổi và có quy tắc cố định.
- Tốc độ nhanh, tiết kiệm chi phí, không cần con người giám sát.

Khao
High Complexity

Human Only

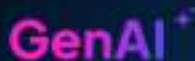
- Khi tác vụ vừa phức tạp vừa thay đổi liên tục, yêu cầu tư duy sáng tạo, giao tiếp, chiến lược.
- Con người có khả năng thích ứng và sáng tạo mà AI không thể thay thế.

Dễ
Low Complexity

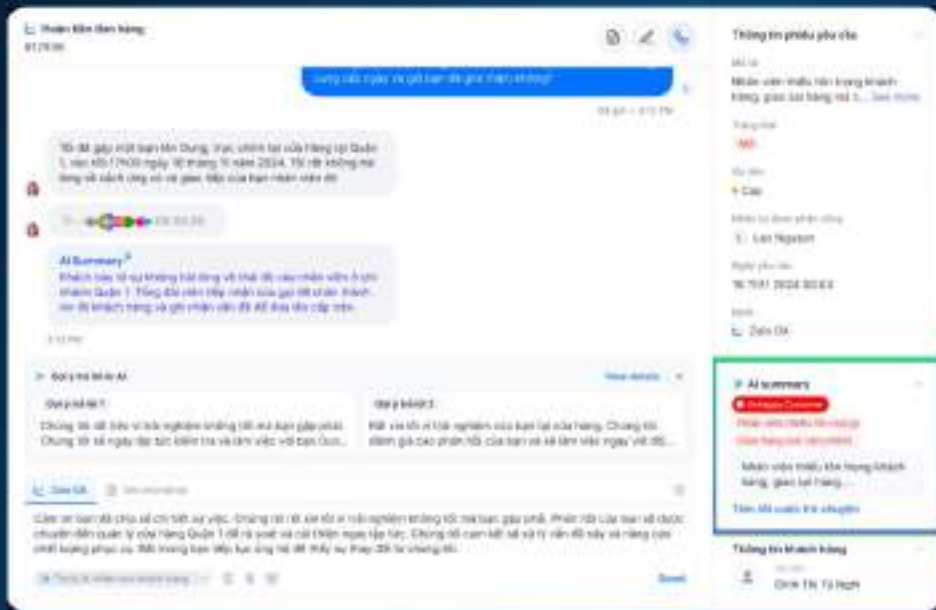
Human + AI

- Khi tác vụ có nhiều biến thể nhưng không quá phức tạp.
- AI có thể gợi ý, nhưng con người vẫn cần điều chỉnh để đảm bảo chất lượng, giúp tăng tốc độ xử lý nhưng vẫn giữ sự linh hoạt con người.

Thay đổi nhiều:
High Variance



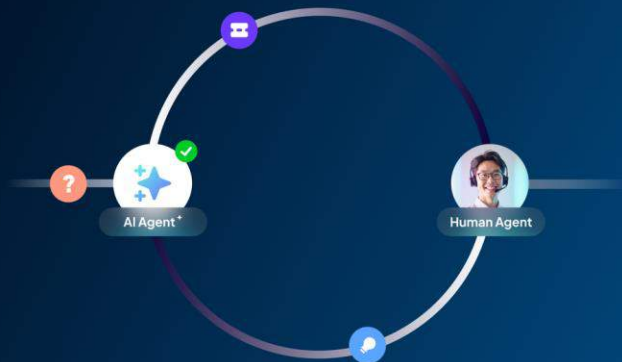
Human Connection at SCALE



Cộng Tác Hóa: Khi Con Người và AI Cùng Phục Vụ



- Filum áp dụng mô hình Human-in-the-loop (AI có giám sát). Module Customer Service (AI Inbox, Tickets) không thay thế nhân viên, mà khuếch đại năng lực của họ.



↑ **FCR**

(Tỷ lệ giải quyết lần đầu)

↓ **AHT**

(Thời gian xử lý)

- Tính năng: AI tự động tóm tắt nội dung cuộc gọi/chat, phân loại vấn đề, và đề xuất câu trả lời thông minh cho nhân viên.

5 Lợi ích của AI Agent (AI Chatbot)



1

Không bao giờ quên

Chỉ với toàn bộ lịch sử tương tác, ngữ cảnh và sở thích của từng khách hàng để phân tích nhất quán, cá nhân hóa — dù sau 1 phút hay 1 năm

2

Không bao mệt mỏi

Dù số các tác vụ chăm sóc khách hàng là tiếp lai và nhàm chán, AI Agent xử lý trăm nghìn yêu cầu mà vẫn chính xác, nhất quán và kiên nhẫn như lần đầu

3

Làm việc 24/7

Những thời điểm không có nhân viên trực là thời điểm tuyệt vời để AI Agent phát huy thế mạnh làm việc không ngừng nghỉ

4

Liên tục học hỏi

Tự động học hỏi từ các tương tác thực tế để ngày càng thông minh hơn, hiểu ý định khách hàng tốt hơn

5

Không nghỉ việc

Dù nhân sự có thay đổi, kiến thức và trải nghiệm khách hàng vẫn được bảo toàn và phát triển liên tục

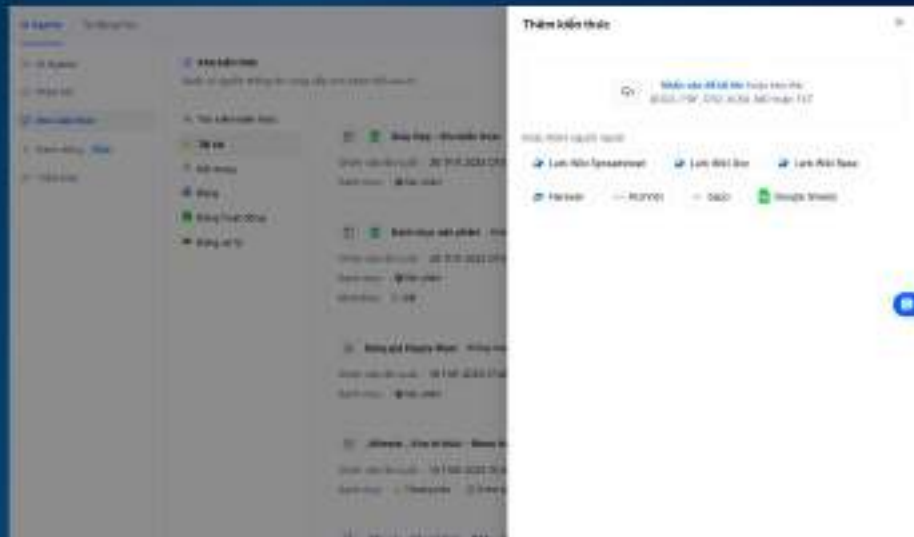




6 kiểu context cho AI Agent



Xây dựng kiến thức cho AI Agent với các tích hợp sẵn có



Tối Ưu Hóa Hành Trình Sau Bán



- **Vấn đề:** Trải nghiệm hậu mua (giao hàng, đổi trả) là **điểm yếu của ngành bán lẻ**, gây ra phản nản về '**Thủ tục rườm rà (52%)**' và **thiếu minh bạch**.
- **Filum Act:** Tự động hóa và chủ động **cải thiện hành trình hậu mua** thông qua tăng cường **thông báo tự động** và **đơn giản hóa quy trình đổi trả**.



03 bước để bắt đầu ngay



Làm vững nền CX

Thiết kế quy trình rõ ràng, minh bạch trước khi nghĩ đến công nghệ phức tạp. Công nghệ không thể cứu một quy trình tệ.



Làm thực dụng và có ROI

Đặt mục tiêu CX gắn liền với **các chỉ số tài chính** như **Tỷ lệ giữ chân (Retention)** và **Giá trị vòng đời (LTV)**.



Làm cùng con người

Ứng dụng AI có giám sát (Human-in-the-loop). Chuyển từ tự động hóa sang cộng tác hóa, nơi **AI khuếch đại năng lực con người**.

Biến trải nghiệm khách hàng thành ROI

CX phải trở thành một **năng lực chiến lược**, được gắn chặt với **doanh thu, lợi nhuận và ngân sách dài hạn.**"

Gắn Kết CX Với ROI: Chuyển Trải Nghiệm Thành Doanh Thu



**Giảm Tỷ lệ rời bỏ
(Churn Rate)**

Bằng cách giải quyết vấn đề
nhẹ nhàng và chủ động.



**Tăng Giá trị vòng đời
khách hàng (LTV)**

Bằng cách tạo ra trải nghiệm
tích cực và cá nhân hóa.



**Tối ưu Chi phí phục vụ
(Cost-to-Serve)**

Bằng cách tự động hóa các
tác vụ lặp lại và tăng hiệu quả
của nhân viên.

Giới thiệu về Filum AI

Filum là Nền tảng Hợp nhất Trải nghiệm Khách hàng (Unified CX Platform) vận hành bởi AI.

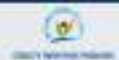
"Filum" trong tiếng Latin nghĩa là "sợi chỉ". Chúng tôi cung cấp "sợi chỉ" công nghệ để doanh nghiệp kết nối mọi điểm dữ liệu, dệt nên một bức tranh **thấu hiểu khách hàng** 360 độ mạch lạc.



Được tin tưởng bởi **gần 100 doanh nghiệp hàng đầu Việt Nam**
và khu vực trong các lĩnh vực **Bán lẻ & TMĐT, Du lịch, F&B....**








ĐẶT CÂU HỎI CHO DIỄN GIẢ



Quét QR để đặt câu hỏi

Panel Discussion

Tái kiến tạo bán lẻ: Omnichannel – Vận hành – AI hoá đội ngũ

Mr. Daniel Deng
Lark Suite



Mr. Văn Hoan
UpBase



Mr. Quốc Tuấn
ScaleUP



Ms. Đỗ Thuý
Lychee

Ms. Vong Leila
TikTok Shop



Mr. Viễn Trần
Filum AI

Networking & Teabreak

THE NEXT RETAIL ERA

AI - Omnichannel - Digital Transformation:
The New Rules of Growth

TIME :

27.11.2025
8:00 AM - 12:00 AM

LOCATION :

HANOI CONVENTION CENTER
347Đai Covi, Ba Đình, Hanoi

Sự kiện độc quyền dành cho C-level & Quản lý
ngành Retail - eCommerce - Tech

