

Công nghệ trí tuệ nhân tạo hỗ trợ quản lý thương mại điện tử đa kênh

Ngày 15/10/2024, Công ty Cổ phần Công nghệ Sapo đã chính thức ra mắt và vận hành nền tảng Sapo OmniAI, một giải pháp tiên tiến giúp các doanh nghiệp và chủ cửa hàng quản lý và vận hành kinh doanh đa kênh hiệu quả hơn trên môi trường Internet. Nền tảng này không chỉ tối ưu hóa quy trình bán hàng mà còn tích hợp sâu các công nghệ mới nhất, đặc biệt là trí tuệ nhân tạo (AI) và cấu trúc thương mại điện tử Headless Commerce.



Bán hàng đa kênh từ lâu đã mang lại nhiều lợi ích đáng kể cho các doanh nghiệp, đặc biệt là từ năm 2018, khi mô hình này giúp nhiều chủ cửa hàng tăng trưởng doanh thu nhanh chóng. Tuy nhiên, theo ông Trần Trọng Tuyền, Tổng Giám đốc của Sapo, môi trường thương mại điện tử hiện nay đã trở nên phức tạp hơn với sự thay đổi liên tục trong hành vi tiêu dùng và sự xuất hiện của nhiều kênh bán hàng mới. Điều này đòi hỏi một giải pháp mới, hiện đại hơn, có khả năng hợp nhất và quản lý tất cả các kênh bán hàng trong một hệ thống duy nhất.

Để đáp ứng nhu cầu này, Sapo OmniAI ra đời với sự hỗ trợ của AI và Headless Commerce, giúp các doanh nghiệp không chỉ quản lý tốt hơn các kênh bán hàng mà còn theo kịp xu hướng phát triển của thị trường. Từ việc đăng bán sản phẩm, tư vấn cho khách hàng, chốt đơn, đến xử lý phản hồi sau mua hàng, tất cả đều được hỗ trợ tự động và tối ưu hóa bởi trí tuệ nhân tạo.

Điểm nổi bật của Sapo OmniAI là khả năng hợp nhất toàn bộ dữ liệu từ nhiều kênh bán hàng khác nhau, bao gồm thông tin giỏ hàng, lịch sử mua sắm, và xu hướng tiêu dùng của người mua. Điều này giúp các doanh nghiệp có cái nhìn tổng quan và chính xác hơn về hành vi mua sắm của khách hàng, bất kể họ tương tác qua Facebook, Shopee, Zalo hay Tiktok.

Sự hợp nhất này mang lại trải nghiệm liền mạch cho người tiêu dùng và giúp nhà bán hàng dễ dàng nhận diện khách hàng trên mọi kênh. Ngoài ra, Sapo OmniAI còn hỗ trợ các chương trình khuyến mãi, tích điểm đa kênh và các chiến dịch marketing sáng tạo, giúp các doanh nghiệp tối ưu hóa việc tiếp cận và chăm sóc khách hàng một cách hiệu quả hơn.

Headless Commerce là một công nghệ cho phép các doanh nghiệp mở rộng và tùy chỉnh mạng lưới ứng dụng của họ mà không bị giới hạn bởi một nền tảng cố định. Với Sapo OmniAI, các doanh nghiệp có thể dễ dàng tích hợp nhiều dịch vụ và tiện ích khác nhau, từ thanh toán, tài chính, vận chuyển đến các công cụ marketing và quản trị doanh nghiệp. Điều này giúp các nhà bán hàng không chỉ quản lý mọi tác vụ trên cùng một hệ thống mà còn mở rộng khả năng kinh doanh một cách linh hoạt và hiệu quả.

Một trong những ưu điểm quan trọng của Sapo OmniAI là khả năng hỗ trợ toàn diện cho nhà bán hàng từ giai đoạn sáng tạo nội dung, đăng bán sản phẩm, đến tư vấn khách hàng và chốt đơn. Trí tuệ nhân tạo giúp nhà bán hàng tiết kiệm đến 70% thời gian so với các phương thức quản lý thủ công. Hệ thống AI trong Sapo OmniAI có thể xử lý hàng

loạt tác vụ tự động như đọc hiểu ngữ cảnh, phản hồi khách hàng 24/7, và phân loại cảm xúc trong các cuộc trò chuyện. Điều này giúp tăng tỷ lệ chốt đơn và cải thiện trải nghiệm khách hàng.

Ngoài ra, Sapo OmniAI còn tích hợp tính năng Chat đa kênh tập trung, hợp nhất tất cả tin nhắn và bình luận từ các kênh Facebook, Shopee, Zalo và Tiktok vào một giao diện duy nhất. Điều này không chỉ giúp tiết kiệm thời gian quản lý mà còn nâng cao hiệu suất tư vấn và hỗ trợ khách hàng của nhà bán hàng.

Sau 16 năm phát triển kể từ khi thành lập vào năm 2008, Sapo đã trở thành nền tảng quản lý và bán hàng đa kênh lớn nhất Việt Nam, với hơn 230.000 doanh nghiệp và chủ cửa hàng tin dùng trên toàn quốc. Sapo luôn đặt sứ mệnh "Làm cho việc bán hàng dễ dàng hơn" làm kim chỉ nam cho mọi hoạt động, từ việc phát triển sản phẩm, cải tiến công nghệ, đến chăm sóc khách hàng. Nền tảng Sapo OmniAI không chỉ là một giải pháp công nghệ hiện đại mà còn là công cụ hỗ trợ đắc lực giúp các doanh nghiệp vừa và nhỏ phát triển và cạnh tranh trong bối cảnh thương mại điện tử ngày càng phát triển.

Nguồn: Cục Thông tin Khoa học và Công nghệ Quốc gia.