



IT-COMMUNICATIONS
VIET NAM Co., Ltd.

*Cộng tác tổng đài chăm sóc khách hàng
uy tín tại Việt Nam*



ISO/IEC 27001: 2013 (ISMS) Certificate Awarded



THÔNG TIN VỀ TẬP ĐOÀN

- **Tên Công ty**
IT-COMMUNICATIONS VIET NAM Co., Ltd.
(IT-COM VIEN NAM)
- **Địa chỉ liên hệ**
6F, An Son Building, 178/8 Nguyễn Văn Thương, Bình Thạnh,
Ho Chi Minh City, Vietnam
- **Thời gian thành lập**
Tháng 9 năm 2014
- **Vốn điều lệ**
800,000 USD
- **Tổng giám đốc, CEO**
OTSUKA Takahiro
- **Quy mô nhân sự**
150 (tháng 6 năm 2023)
- **Website**
<https://itcom21.com.vn>



IT-Com Vietnam được thành lập vào tháng 9 năm 2014 tại Thành phố Hồ Chí Minh, chuyên cung cấp các dịch vụ về chăm sóc khách hàng đa kênh và đa dạng các loại hình BPO khác dựa trên sự nghiên cứu về dịch vụ phát triển hệ thống trong và ngoài nước bao gồm cả Nhật Bản bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau (Tiếng Việt, Tiếng Anh, Tiếng Nhật)

Tiêu chí từ người lãnh đạo của chúng tôi

Chúng tôi đảm bảo với khách hàng của mình có thể giảm chi phí vận hành cơ bản đồng thời nâng cao hiệu quả hoạt động và tăng doanh thu. Chúng tôi không thỏa hiệp về chất lượng dịch vụ mà chúng tôi cung cấp, vì chúng tôi luôn nhận thức được nhiều rủi ro liên quan, bao gồm hiệu quả chi phí, thương hiệu và uy tín của công ty, cũng như đáp ứng KPI mục tiêu và sự hài lòng của khách hàng.

Những tiến bộ công nghệ trên Internet đã thay đổi đáng kể bản chất của việc phổ biến thông tin và việc sử dụng hiệu quả công nghệ AI (trí tuệ nhân tạo) sẽ tiếp tục phát triển lĩnh vực này. Tuy nhiên, chính sự giao tiếp của con người mới làm rung động lòng người chứ không phải công nghệ và mang lại sự hài lòng, và dù phương tiện và phương pháp có thay đổi đến đâu thì bản chất vẫn vậy. . Dựa trên khái niệm " IT + Communication ", IT-COM VIỆT NAM sử dụng các hệ thống và công nghệ mới nhất để cung cấp dịch vụ Tổng đài nhằm đáp ứng linh hoạt với các môi trường đa dạng.



OTSUKA Takahiro
General Director, CEO
IT-COMMUNICATIONS VIET NAM Co., Ltd.

Hệ thống công nghệ cao và tiếp thị từ xa chuyên nghiệp (IT + Communication)

Hệ thống đánh giá và phát triển nguồn nhân lực dựa trên chương trình đào tạo độc đáo

Làm việc trong một Tổng đài chăm sóc khách hàng không chỉ là trả lời điện thoại. Không dễ để làm hài lòng khách hàng trong môi trường từ xa chỉ bằng giao tiếp bằng giọng nói hoặc văn bản. Đó là lý do tại sao chúng tôi luôn đề cao tính trung thực và sự chân thành. Vì lý do đó, chúng tôi luôn nỗ lực trau dồi kiến thức chuyên môn sâu và kỹ năng đa dạng, đồng thời phát triển nguồn nhân lực để có thể đồng cảm với các vấn đề của khách hàng và luôn cảm thấy hạnh phúc khi nhận những lời "Cảm ơn" từ họ.

Phát triển và vận hành nội bộ hệ thống Tổng đài chăm sóc khách hàng

Là một công ty chuyên vận hành về các hoạt động của Trung tâm cuộc gọi thuê ngoài, chúng tôi xác định các yêu cầu về chức năng và tính dễ sử dụng cần thiết cho các hoạt động hàng ngày, sau đó được bộ phận phát triển của chính chúng tôi triển khai sau khi xem xét chi phí và bảo mật cần thiết. Điều này cho phép chúng tôi cung cấp các công cụ đa nhiệm tùy chỉnh tích hợp SNS, trò chuyện, v.v., bên cạnh các kênh liên lạc truyền thống như điện thoại và e-mail. Do môi trường phát triển này, các hệ thống của chúng tôi đã không ngừng phát triển để đáp ứng nhu cầu của thị trường kể từ khi thành lập.



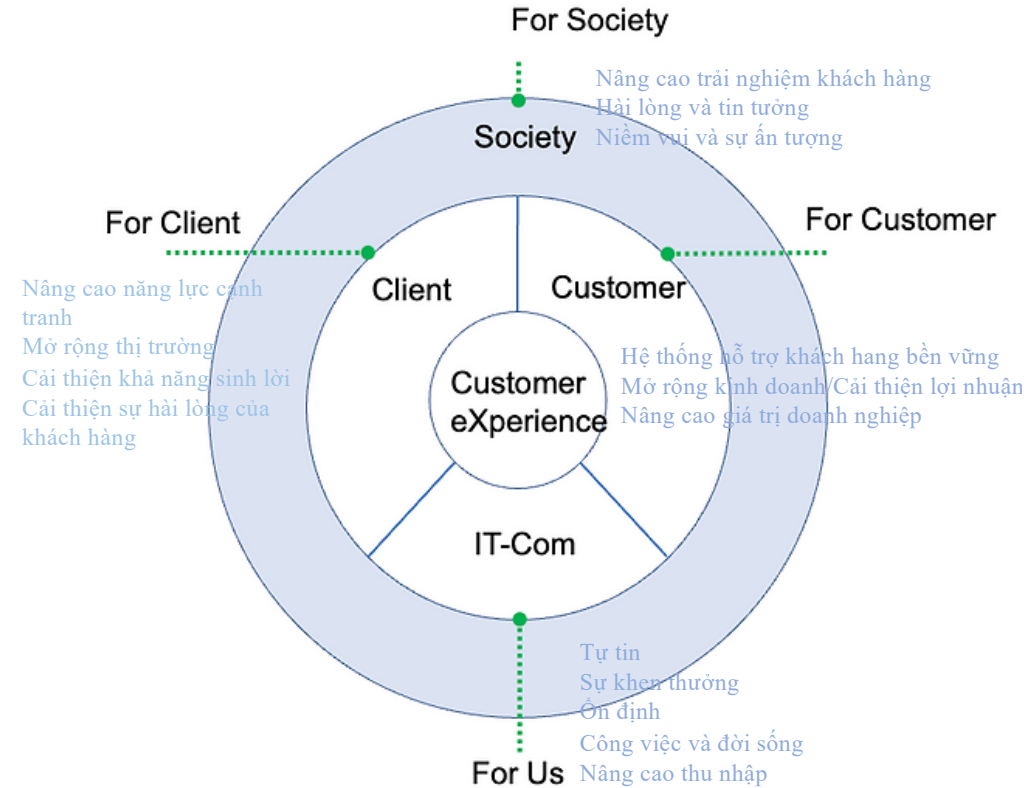


“4 Directions Good” là tiêu chí kinh doanh của chúng tôi

Để khách hàng, đối tác, cộng đồng và cả chúng tôi (IT-COM VIET NAM) hài lòng: Chúng tôi cam kết

Chúng tôi cam kết làm hài lòng khách hàng thông qua hoạt động kinh doanh Call Center của chúng tôi

Thông qua hoạt động kinh doanh Call Center, chúng tôi mong muốn mang lại sự hài lòng cho tất cả các đơn vị có liên quan.



Mạng dịch vụ

Dịch vụ tổng đài chăm sóc khách hàng đa kênh



Customer Support



Telesales



BPO

-Trung tâm hỗ trợ khách hàng

Chúng tôi sẽ hỗ trợ khách hàng của bạn tận tâm và tăng lượng người yêu thích

-Tiếp thị từ xa

Chúng tôi sẽ hỗ trợ giới thiệu và bán sản phẩm của Khách hàng tới người tiêu dùng

-BPO

Chúng tôi hỗ trợ khách hàng kiểm soát hệ thống và vận hành tổ chức có kế hoạch

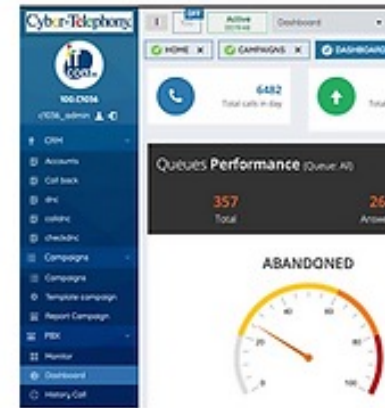
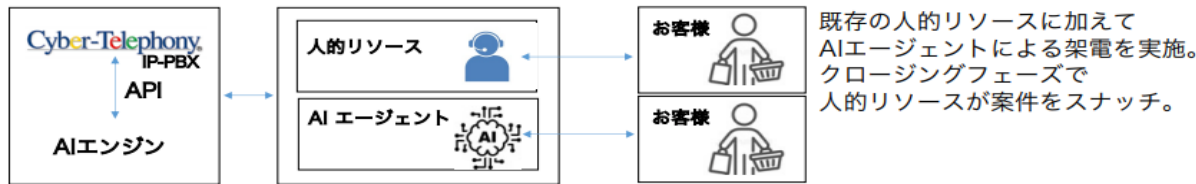


Mạng dịch vụ System sales (SaaS) services

- Giao diện người dùng dễ sử dụng được xác định bởi công ty quản lý hệ thống tổng đài
- Có thể sử dụng các số liên lạc của Nhật Bản(công cụ miễn phí,...) bên cạnh các số điện thoại của Việt nam
- Được kiểm soát bởi nhiều kênh(Mạng xã hội, SMS, số điện thoại, email)

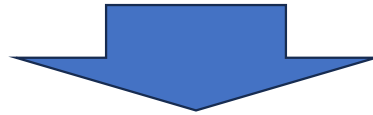
AI (AI Virtual Agent) Hỗ trợ giọng nói từ AI

AI Virtual Agentの運用イメージ :



Những khó khăn trong việc vận hành trung tâm Tổng đài nội bộ

- Tuyển dụng và quản trị nhân lực
- Không gian doanh nghiệp
- Quảng bá hệ thống
- Quản lý bán hàng, KPI



Bạn có thể giải quyết các khó khăn trên bằng cách cộng tác với IT-Com, với những kết quả đã được ghi nhận



Đội ngũ nhân viên giàu kinh nghiệm đã qua đào tạo



Dự án của quý khách hàng sẽ được hỗ trợ bởi những nhân sự có kỹ năng theo từng lĩnh vực, nằm trong đội ngũ nhân viên toàn thời gian của chúng tôi

ISO27001:2013 Certificate Awarded



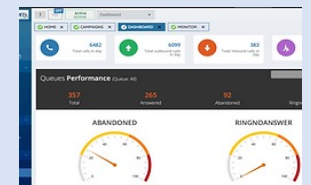
Thông tin khách hàng, bí mật thương mại,... sẽ được xử lý một cách thích hợp và có hệ thống

Linh động đáp ứng các nhu cầu của khách hàng



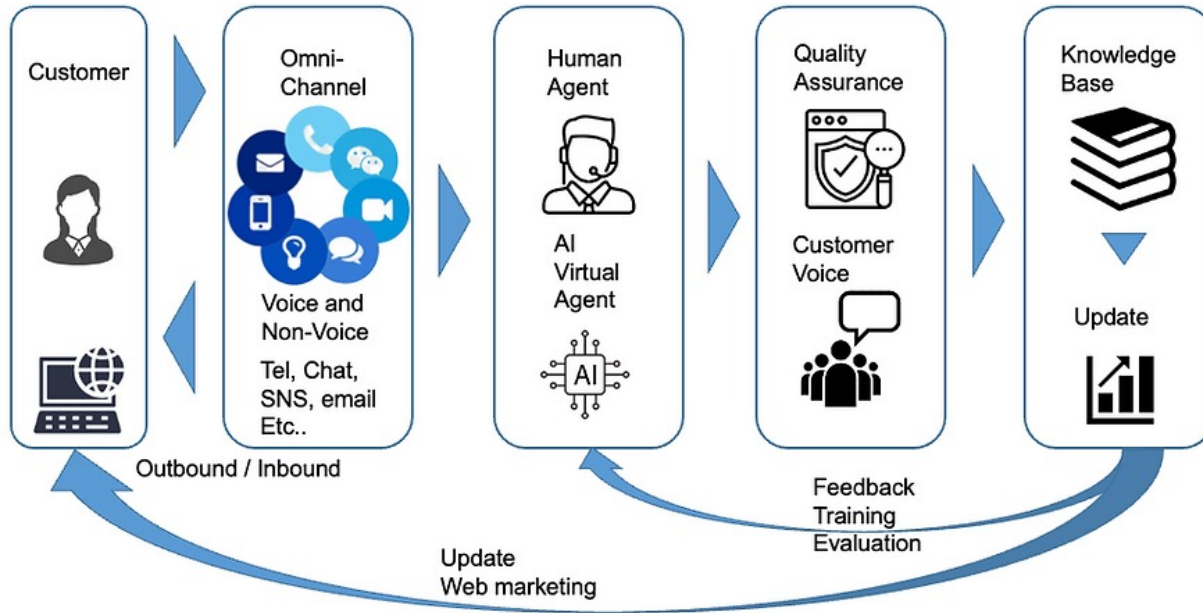
Thiết kế vận hành linh động theo yêu cầu đưa ra. Tổ chức hoạt động dựa trên sự tập trung đạt được KPI được đặt ra trước đó

Sở hữu hệ thống đa kênh phát triển



Hệ thống liên lạc độc quyền tích hợp SNS, điện thoại,... Hỗ trợ “Trợ lý ảo AI”

CẢI THIỆN VẬN HÀNH BẰNG HÌNH ẢNH CHU KÌ PDCA HÀNG NGÀY



Đề xuất chiến lược tiếp thị

Hoạt động tiếp thị nhanh chóng và linh hoạt là cần thiết để phù hợp với sự thay đổi không ngừng của môi trường kinh tế và xã hội. Chúng tôi đề xuất việc xử lý và quản lý khách hàng hiệu quả dựa trên hệ thống công nghệ mới nhất, tận dụng CNTT và tiếp thị qua web. Bằng cách phát hiện ra yêu cầu tiềm năng của khách hàng và bằng cách đáp ứng yêu cầu đó, chúng tôi nâng cao đáng kể cơ hội kinh doanh của khách hàng và hỗ trợ mọi khía cạnh trong chiến lược tiếp thị người dùng của họ.



CỘNG ĐỒNG IT-COM :



Sapporo Head Office

Nagoya Branch

Tokyo Head Office

Osaka Branch

Sendai Center

Sendai 2nd Center

Sapporo 2nd Center

Kushiro Branch

Thành lập năm
2000

Quy mô nhân sự
2,000


Phủ khắp Nhật Bản
(Sapporo, Kushiro, Sendai,
Tokyo, Nagoya, Osaka,
Fukuoka))

THANK YOU VERY MUCH

IT-COMMUNICATIONS VIET NAM Co., Ltd
178/8 Nguyen Van Thuong str., Ward 25,
Binh Thanh Dist., HCMC, Viet Nam
TEL: +84 28 6291 3321
FAX +84 28 6291 1100
itcom21.com.vn



OTSUKA Takahiro (Mr.) (JPN, ENG)
General Director (CEO)

 +84 (0)77 3399 075

 t_otsuka@itcom21.com

