

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC
VIỆT NAM
TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG
QUỐC GIA VIỆT NAM

Số: 1075/TTTD-QLĐT
V/v mời báo giá dịch vụ tổng đài Contact
Center và ChatBot AI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 06 tháng 8 năm 2025

Kính gửi:

Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam (CIC) có kế hoạch Thuê dịch vụ tổng đài Contact Center và xây dựng ChatBot AI. CIC mời Quý đơn vị cung cấp báo giá đối với các hàng hóa, dịch vụ gửi kèm công văn này.

Đề nghị Quý đơn vị gửi báo giá về Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam (Địa chỉ: số 45 Lý Thường Kiệt, phường Cửa Nam, thành phố Hà Nội) đồng thời gửi bản mềm về địa chỉ email: qltdt@creditinfo.org.vn, phongketoan@creditinfo.org.vn. Báo giá của Quý đơn vị là cơ sở để CIC xây dựng dự toán và thực hiện thủ tục mua sắm theo quy định hiện hành.

Thời hạn gửi báo giá: chậm nhất ngày 15/8/2025. Báo giá có hiệu lực tối thiểu 60 ngày.

Xin trân trọng cảm ơn./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- P. NCPT, P. TCKT (Để đăng tải);
- Lưu VT, QLĐT.LTNhung.

Gửi kèm:

- Yêu cầu kỹ thuật.
- Yêu cầu về tính năng và các phụ lục kèm theo.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Phan Huy Thắng



Tài liệu yêu cầu kỹ thuật

đối với Tổng đài Contact Center và Chatbot AI

(Đính kèm công văn số: 1075 /QLĐT-TTTD ngày/ tháng 8 năm 2025)

1. Yêu cầu an ninh bảo mật:

- Nhà thầu cam kết có các phương án đảm bảo an toàn thông tin đối với hệ thống cung cấp dịch vụ cho CIC, chịu toàn bộ trách nhiệm nếu hệ thống của nhà thầu bị tấn công, gây ảnh hưởng đến CIC.

- Nhà thầu có cam kết bảo mật toàn bộ thông tin thu được trong quá trình cung cấp dịch vụ cho CIC.

- Nhà thầu phải đảm bảo rằng (có cam kết) thiết bị, phần mềm cung cấp trong chào thầu không bị nhà sản xuất/nhà thầu hoặc bên thứ ba cố ý cài các phần mềm gián điệp hoặc phần mềm có mục đích xấu như: lấy cắp thông tin khách hàng, truy cập trái phép, tấn công hệ thống CIC... Trường hợp bên mời thầu phát hiện được những vấn đề nêu trên, bên mời thầu có quyền dừng hợp đồng và nhà thầu phải chịu mọi rủi ro, chi phí liên quan, đồng thời chịu trách nhiệm trước pháp luật.

- Hệ thống cung cấp cho CIC cần được đánh giá pentest bảo mật và được thực hiện bởi các tổ chức có giấy phép kinh doanh dịch vụ ATTT (trong đó có hạng mục cung cấp dịch vụ kiểm tra, đánh giá an toàn thông tin mạng), với yêu cầu cụ thể như sau:

+ Nhà thầu gửi Báo cáo đánh giá pentest phiên bản giải pháp cung cấp dịch vụ cho CIC trước khi đưa vào sử dụng.

+ Trường hợp nhà thầu có thay đổi về phiên bản giải pháp cung cấp dịch vụ cho CIC, nhà thầu cần gửi CIC báo cáo đánh giá pentest.

+ Định kỳ 12 tháng, nhà thầu gửi CIC báo cáo đánh giá pentest giải pháp.

+ Các báo cáo đánh giá pentest đảm bảo phiên bản giải pháp cung cấp dịch vụ không tồn tại các lỗ hổng ở mức Critical, High.

2. Yêu cầu về triển khai:

- Hiện trạng hệ thống CIC:

+ Hiện Trung tâm dữ liệu chính (DC) của CIC đặt tại tầng 5, DC Fornix – số 10 Phạm Văn Bạch, phường Cầu Giấy, TP. Hà Nội.

+ Trụ sở chính CIC hiện đặt tại 45 Lý Thường Kiệt, Cửa Nam, Hà nội.

+ Hiện CIC đã có 02 kênh quang trắng 01Gbs (chạy HA) giữa DC và trụ sở chính.

- Nhà thầu cung cấp dịch vụ cho người dùng tại trụ sở chính CIC thông qua kênh truyền riêng:

+ Điểm đầu: Hệ thống Tổng đài, Chatbot AI của nhà thầu.

+ Điểm cuối: DC của CIC.

- Nhà thầu chịu trách nhiệm tính toán tốc độ, chất lượng kênh truyền, đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho CIC tại mục 3 dưới đây.

- Nhà thầu thực hiện chuyển đổi SIP (SIP Trunk) hiện tại của CIC (đầu số 1800585891) từ VNPT đến Cloud của nhà thầu.

- Chatbot AI của nhà thầu chỉ được tích hợp vào hệ thống website CIC thông qua một đoạn mã nhúng do nhà thầu cung cấp;

- Đoạn mã nhúng này không được phép truy cập, can thiệp hoặc tương tác với nội dung, dữ liệu, phiên làm việc (session), cookie, DOM hoặc bất kỳ thành phần nào khác của hệ thống website CIC;

- Chatbot chỉ đóng vai trò là giao diện gọi đến dịch vụ AI đặt tại hệ thống của nhà thầu, hoàn toàn tách biệt về mặt xử lý dữ liệu và bảo mật với hệ thống của CIC.

- Chatbot AI chỉ thực hiện chức năng trò chuyện với người dùng, không thực hiện các hành vi tự động thu thập, ghi nhận, lưu trữ hoặc xử lý dữ liệu từ phía hệ thống CIC hoặc người dùng truy cập;

- Mọi dữ liệu sinh ra trong quá trình người dùng tương tác với Chatbot trên website CIC phải được xử lý và lưu trữ hoàn toàn trên hệ thống của nhà thầu.

3. Yêu cầu về chất lượng dịch vụ:

Nhà thầu có cam kết về chất lượng dịch vụ, cụ thể:

- Yêu cầu dịch vụ hoạt động 24/7.

- Thời gian uptime: 99% trong suốt thời gian thuê dịch vụ.

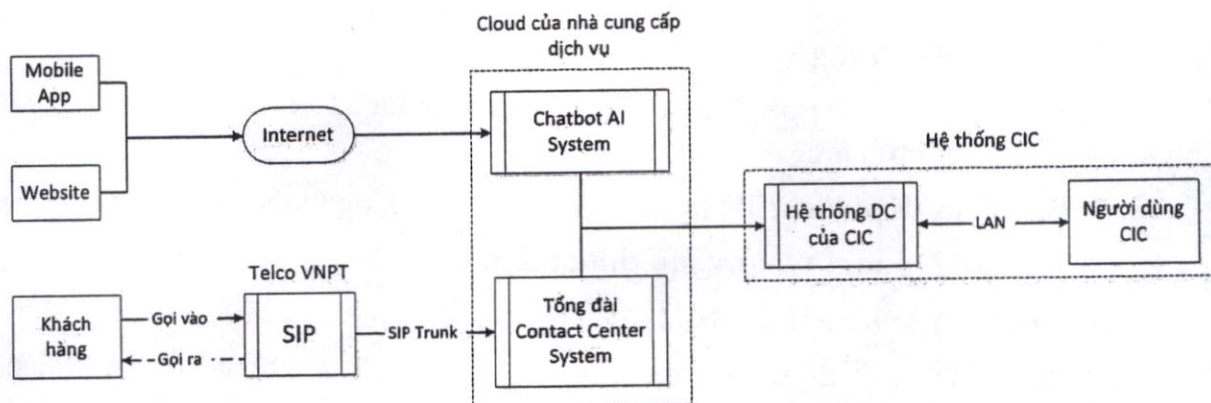
- Thời gian khắc phục sự cố: tối đa 04h kể từ thời điểm xảy ra sự cố.

- Sẵn sàng hỗ trợ cung cấp số liệu (cuộc gọi, file ghi âm và phiên chat...), thêm bớt các tính năng khi CIC yêu cầu;

- Cung cấp tài liệu hướng dẫn sử dụng chi tiết hoặc đào tạo thực hành các tính năng chuyên môn và quản trị vận hành sau khi chuyển giao hệ thống;

- Nhà thầu có hệ thống DC và DR đặt tại Việt Nam để phục hồi tính sẵn sàng cho nhau, đồng thời sử dụng Chip có hiệu năng cao, được thiết kế cho các tác vụ AI/ML/LLM với băng thông từ khoảng 2TB/s trở lên, đáp ứng thời gian phản hồi đối với 01 tác vụ AI ≤ 03 giây;

4. Mô hình kết nối Tổng đài Contact Center và Chatbot AI



Hình 1: Mô hình kết nối Tổng đài Contact Center và Chatbot AI

Tài liệu yêu cầu tính năng đối với Tổng đài Contact Center và Chatbot AI

I. Giới thiệu chung

1. Tên dịch vụ: Thuê dịch vụ Tổng đài Contact Center và Chatbot AI phục vụ hỗ trợ khách hàng.

2. Địa điểm thực hiện: Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam.

3 Nội dung, phạm vi, quy mô thực hiện:

3.1. Đối với Tổng đài Contact Center

- Thuê dịch vụ Tổng đài Contact Center với gói 10 tài khoản (01 tài khoản giám sát và 09 tài khoản Agent), vận hành, bảo trì hệ thống Tổng đài Contact Center trên nền tảng công nghệ điện toán đám mây (On-Cloud) của nhà cung cấp dịch vụ và có khả năng chuyển đổi sang Cloud tập trung (on-prem) của CIC khi có yêu cầu, đồng thời thực hiện nâng cấp hệ thống, cập nhật các bản vá lỗi (nếu có);

- Tích hợp email (htkh@creditinfo.org.vn), các tài khoản mạng xã hội (Zalo, Facebook...) và Chatbot AI của CIC vào Tổng đài Contact Center; hỗ trợ tích hợp điện thoại IP phone, lời thoại ghi âm, định tuyến cuộc gọi... khi CIC có yêu cầu;

- Cung cấp địa chỉ website cho CIC để có thể sử dụng được dịch vụ trên các trình duyệt Chrome, Firefox...;

- Thời gian thuê dịch vụ là 02 năm (24 tháng) kể từ thời điểm triển khai chính thức.

- Thanh toán phí dịch vụ: theo từng tháng hoặc từng năm hoặc theo thỏa thuận tại hợp đồng.

3.2. Đối với Chatbot AI

- Thuê dịch vụ xây dựng Chatbot (áp dụng trí tuệ nhân tạo AI), vận hành hệ thống Chatbot AI trên nền tảng công nghệ điện toán đám mây (On-Cloud) của nhà cung cấp dịch vụ và có khả năng chuyển đổi sang Cloud tập trung (on-prem) của CIC khi có yêu cầu, đồng thời thực hiện nâng cấp hệ thống, cập nhật các bản vá lỗi (nếu có);

- Tích hợp Chatbot AI vào các tài khoản mạng xã hội (Zalo, Facebook) và website (<https://cic.org.vn>, <https://cic.gov.vn>) của CIC; tích hợp Chatbot AI trên nền tảng Mobile App sau 30 ngày kể từ ngày tích hợp Chatbot AI trên website hoặc theo yêu cầu của CIC; hỗ trợ bổ sung/sửa đổi nội dung kịch bản huấn luyện Chatbot khi CIC có yêu cầu

- Cung cấp địa chỉ website cho CIC để có thể sử dụng được dịch vụ trên các trình duyệt Chrome, Firefox...;

- Thời gian thuê dịch vụ là 02 năm (24 tháng) kể từ thời điểm triển khai chính thức;

- Thanh toán phí dịch vụ: theo từng tháng, từng năm hoặc theo thỏa thuận tại hợp đồng.

4. Thời gian triển khai:

- Đối với Tổng đài Contact Center: trong **30 ngày** kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực;
- Đối với Chatbot AI: trong **02 tháng** kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực.

II. Mục tiêu công việc

Cung cấp dịch vụ Tổng đài Contact Center và Chatbot AI để tiếp nhận và chủ động giải đáp thắc mắc của khách hàng trên kênh thoại, Email, các tài khoản mạng xã hội (zalo, facebook), các nền tảng mobile App và Website của CIC.

III. Yêu cầu chức năng

1. Yêu cầu tính năng đối với Tổng đài Contact Center

Thuê dịch Tổng đài Contact Center với các tính năng tối thiểu (nêu tại mục A Phụ lục số 01), các tính năng bắt buộc (nêu tại mục B Phụ lục số 01) và hỗ trợ mở rộng các tính năng nêu tại mục C Phụ lục số 01 khi có yêu cầu đồng thời và cho phép tài khoản giám sát và các Agent thực hiện các công việc sau:

1.1. Đối với kênh thoại:

- Tài khoản giám sát có thể thêm/bớt Agent (Người hỗ trợ), phân quyền và sắp xếp các Agent theo từng nhóm (phòng, ban), định danh đối với từng Agent để phục vụ công tác quản lý, theo dõi;
- Khi có cuộc gọi đến, hệ thống pop-up màn hình có các trường thông tin như: "Số điện thoại", "Tên khách hàng (*)", "Loại khách hàng (*)", "Đơn vị", "CMND/CCCD", "MST/ĐKKD", "Chuyên mục(*)", "Nội dung câu hỏi", "Nội dung trả lời", "Tình trạng xử lý(*)" để Agent nhập thông tin của khách hàng;
- Cho phép tài khoản giám sát chủ động thêm/bớt đối tượng và chủ đề liên quan đến nội dung thắc mắc của từng khách hàng gọi điện đến CIC tại trường thông tin "Loại khách hàng" và "Chuyên mục (Workcode)", để các Agent chủ động phân loại trong quá trình tiếp nhận, giải đáp;
- Chức năng "Quản lý khách hàng": hiển thị đầy đủ danh sách từng khách hàng theo các trường thông tin "Tên khách hàng", "Số điện thoại", "Loại khách hàng", "Đơn vị", "CMND/CCCD", "MST/ĐKKD", "Chuyên mục", "Thời gian liên hệ", "Tình trạng xử lý", "Tên Agent xử lý", "Tên user xử lý", xem được nội dung thắc mắc, nội dung trả lời và nghe lại lời thoại ghi âm; có các tham số tìm kiếm theo các trường thông tin này, đồng thời cho phép truy xuất số liệu theo định dạng file excel;
- Chức năng "Quản lý cuộc gọi": hiển thị đầy đủ danh sách khách hàng theo các trường thông tin "Tên người gọi", "Số điện thoại (gọi vào/ra)", "Số điện thoại nhận", "Loại cuộc gọi (gọi vào/ra)", "Trạng thái cuộc gọi (tiếp nhận/không tiếp nhận)", "Tên người hỗ trợ", "Cuộc gọi được chuyển", "Tên người nhận cuộc gọi được chuyển", "Thời gian bắt đầu", "Thời gian kết thúc", "Thời lượng (Duration)", "Ngày liên hệ" và có các tham số tìm kiếm theo các trường thông tin này, đồng thời cho phép truy xuất số liệu theo định dạng file excel;
- Có màn hình giám sát hàng đợi, hiển thị toàn bộ các cuộc gọi đến tổng đài trong đó bao gồm các cuộc gọi đang được tiếp nhận và các cuộc gọi chưa được tiếp nhận;

- Thời gian lưu trữ lịch sử dữ liệu (bao gồm thông tin về khách hàng, cuộc gọi, ghi âm) tối thiểu 03 tháng gần nhất và cho phép tài khoản giám sát chủ động tổng hợp số liệu để phục công tác quản lý, lập báo cáo.

1.2. Đối với kênh Email và các kênh Chat:

- Tự động chia đều các thắc mắc của khách hàng qua email, tin nhắn Chat của khách hàng trên các kênh đến các tài khoản Agent được phân công xử lý;

- Nội dung chat của khách hàng chưa được xử lý hoặc được Bot trả lời đều được in đậm; sau khi Agent xem nội dung chat giữa khách hàng và Bot thì chuyển sang chữ thường (bỏ in đậm);

- Có màn hình quản lý lịch sử tiếp nhận, xử lý Email và Phiên chat riêng biệt, cụ thể

+ Đối với màn hình Email, có trường thông tin: Email của người gửi, ngày giờ gửi, Tên người xử lý, User xử lý, Tình trạng xử lý; có nút “Xem” và có màn hình riêng cho phép Agent xem nội dung và xử lý email với các chức năng giống các ứng dụng email thông thường;

+ Đối với màn hình Chat: có trường thông tin “Tên khách hàng”, “Số điện thoại khách hàng”, “Ngày giờ Chat”, “Bot trả lời”, “Tên Người trả lời”, “User trả lời”; có nút “Xem” cho phép người dùng xem nội dung phiên chat.

- Thời gian lưu trữ lịch sử các email và các phiên chat đã được Agent và Chatbot AI tiếp nhận xử lý tối thiểu 03 tháng gần nhất và cho phép tài khoản giám sát chủ động tổng hợp số liệu để phục công tác quản lý, lập báo cáo.

2. Yêu cầu tính năng đối với hệ thống Chatbot AI

Nhà cung cấp dịch vụ Chatbot AI đáp ứng các yêu cầu tính năng nêu tại Phụ lục 02 và các tính năng sau:

2.1. Khả năng tương tác và xử lý ngôn ngữ của Chatbot

Hệ thống Chatbot phải có khả năng tương tác thông minh, tự nhiên và linh hoạt với khách hàng, cụ thể:

- Năng lực thấu hiểu ngôn ngữ:

+ Có khả năng hiểu ngôn ngữ tự nhiên tiếng Việt và mở rộng ra ngôn ngữ khác nếu có yêu cầu.

+ Nhận diện được các biến thể ngôn ngữ khác nhau như từ ngữ địa phương, tiếng lóng và các từ viết tắt thông dụng.

+ Phải hiểu được ngữ cảnh của cuộc hội thoại để đưa ra các câu trả lời tự nhiên như đang giao tiếp với người thật.

- Khả năng xử lý hội thoại:

+ Có khả năng hiểu và xử lý các yêu cầu chứa nhiều ý định trong cùng một câu nói hoặc gợi ý các chủ đề có liên quan đến nội dung trong câu nói của khách hàng;

+ Cho phép tùy chỉnh các giới hạn về phạm vi hoạt động, chỉ trả lời mặc định đối với các vấn đề nhạy cảm như tôn giáo, chính trị theo cấu hình của CIC.

- Khả năng cá nhân hóa và đa dạng hóa hình thức trả lời:

+ Ngôn ngữ trả lời của Chatbot phải tự nhiên, đa dạng, dễ hiểu và cho phép CIC tùy chỉnh phong cách trả lời.

+ Có khả năng trả lời một cách linh hoạt, cá nhân hóa theo từng đối tượng khách hàng khác nhau.

+ Câu trả lời phải đa dạng về hình thức, bao gồm nhưng không giới hạn ở: dạng văn bản, hình ảnh, và các nút bấm được sinh tự động để gợi ý và điều hướng khách hàng.

2.2. Khả năng tích hợp và thực thi nghiệp vụ

- Chatbot phải có khả năng tích hợp được trên các kênh giao tiếp của CIC, có khả năng truy vấn đề, trích xuất, tổng hợp, suy luận thông tin từ kịch bản dựng sẵn, các tài liệu nghiệp vụ của CIC nhằm cung cấp câu trả lời chính xác, linh hoạt.

- Nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ tích hợp trên đa kênh giao tiếp của CIC như: Mobile App, Website và tài khoản mạng xã hội...

- Thực thi tác vụ và chủ động tư vấn:

+ Có khả năng xác định được nhu cầu của khách hàng, từ đó chủ động lên kế hoạch để tư vấn về sản phẩm, dịch vụ.

+ Cho phép phân công tác vụ cho nhiều Bot chuyên biệt với các nhiệm vụ cụ thể để tăng cường độ chính xác và dễ dàng quản lý.

2.3. Nền tảng xây dựng, quản trị và vận hành Chatbot

- Nền tảng phải cho phép người quản trị định hình "chân dung" và quy tắc ứng xử cho AI Agent một cách linh hoạt bằng ngôn ngữ tự nhiên, các quy định này sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến mọi phản hồi của Agent. Cụ thể:

- Thiết lập danh tính:

+ Cho phép đặt tên riêng cho AI Agent để phù hợp với nhận diện thương hiệu.

+ Cho phép xác định vai trò, danh tính mà Agent đại diện, xưng hô;

+ Hỏi họ tên và số điện thoại của khách hàng

- Thiết lập quy tắc ứng xử:

+ Cho phép quy định các quy tắc về hành vi của Agent trong các tình huống cụ thể.

+ Cho phép hướng dẫn Agent thực hiện các nghiệp vụ nối tiếp nhau (ví dụ: sau khi giải quyết sự cố thì tiến hành khảo sát).

+ Phải có khả năng nhận biết các cảm xúc của khách hàng (như tức giận, thất vọng, hài lòng) và đưa ra hành động phù hợp đã được định sẵn.

+ Cho phép đặt ra các ràng buộc và giới hạn để kiểm soát hoạt động của Agent (ví dụ: không trả lời các câu hỏi ngoài phạm vi nghiệp vụ; không trả lời các câu hỏi liên quan đến chính trị, tôn giáo...).

- Nền tảng phải cung cấp một hệ thống quản lý tri thức (Knowledge Management) mạnh mẽ và dễ sử dụng để đảm bảo Chatbot trả lời chính xác theo kiến thức nghiệp vụ của CIC.

- + Phải cho phép tạo mới và quản lý nhiều kho tri thức khác nhau cho từng nhóm nội dung riêng biệt.

- + Phải hỗ trợ tải lên các tài liệu nghiệp vụ (định dạng: PDF, word,...) vào các kho tri thức.

- + Hệ thống phải có khả năng tự động xử lý và tiếp thu kiến thức từ các tài liệu được tải lên để sẵn sàng trả lời các câu hỏi của khách hàng.

- + Cần cung cấp các công cụ để quản trị viên có thể tổ chức tài liệu theo cấu trúc thư mục, tìm kiếm và lọc tài liệu một cách thuận tiện.

- Nền tảng phải hỗ trợ xây dựng các quy trình nghiệp vụ phức tạp một cách trực quan, giảm thiểu yêu cầu về lập trình. Cho phép người dùng định nghĩa một quy trình nghiệp vụ tổng thể bằng cách mô tả các thông tin như Tên, Mô tả, Mục tiêu, Hướng dẫn, và các Câu mẫu kích hoạt nghiệp vụ.

- Nền tảng phải có khả năng cho phép tạo và tích hợp các công cụ để AI Agent có thể thực thi các hành động nghiệp vụ chuyên biệt một cách tự động; cho phép tạo ra các công cụ tùy chỉnh để thực hiện các logic nghiệp vụ riêng.

- Nền tảng phải trang bị các công cụ để kiểm thử, gỡ lỗi và theo dõi hoạt động của Chatbot:

- Quản lý lịch sử hội thoại:

- + Cung cấp giao diện quản lý lịch sử trò chuyện, hiển thị danh sách các cuộc hội thoại với các thông tin như ID, kênh chat, tên người dùng.

- + Hỗ trợ tìm kiếm, lọc lịch sử hội thoại và xem lại chi tiết nội dung trao đổi giữa khách hàng và Agent.

- Kiểm soát nội dung: phải có tính năng để kiểm soát và hạn chế các nội dung không phù hợp do AI Agent tự sinh ra. Người quản trị có thể định nghĩa các chủ đề cần hạn chế và thiết lập câu trả lời mặc định cho các chủ đề đó;

2.4. Khả năng phối hợp giữa Chatbot và Tư vấn viên

Hệ thống phải đảm bảo sự chuyển giao liền mạch và hiệu quả giữa Chatbot và tư vấn viên (con người).

- Điều hướng và chuyển giao:

- + Các yêu cầu cần sự hỗ trợ trực tiếp từ con người phải được tự động điều hướng sang giao diện làm việc của tư vấn viên hoặc gợi ý khách hàng liên hệ tổng đài của CIC.

- + Hệ thống phải có khả năng nhận biết chủ đề, nhóm vấn đề được khách hàng yêu cầu để chuyển đến phòng ban, bộ phận xử lý phù hợp.

- Hệ thống hỗ trợ tư vấn viên:

+ Cung cấp đầy đủ thông tin về phiên trò chuyện và thông tin khách hàng mà Chatbot đã thu thập được để hỗ trợ tư vấn viên.

+ Hỗ trợ việc chỉ định và phân công các cuộc hội thoại cho tư vấn viên một cách thủ công hoặc tự động.

+ Cung cấp các công cụ hỗ trợ tư vấn viên như: chặn người dùng, tạo phiếu xử lý (ticket), cấu hình sẵn các câu trả lời nhanh (Quick response).

+ Hỗ trợ tư vấn viên quản lý cam kết chất lượng dịch vụ (SLA) của khách hàng thông qua việc thiết lập, gửi thông báo và tạo báo cáo.

2.5. Báo cáo, thống kê và giám sát

Hệ thống phải cung cấp các công cụ báo cáo và giám sát chi tiết để đánh giá hiệu quả hoạt động.

- Báo cáo hiệu suất:

+ Cung cấp các báo cáo từ cơ bản đến nâng cao về thống kê người dùng, hiệu suất của Chatbot và hiệu suất của tư vấn viên.

+ Cung cấp các báo cáo về chỉ số hiệu suất công việc của tư vấn viên.

+ Cung cấp báo cáo chi tiết theo từng phiên trò chuyện (session) và theo dõi hiệu suất làm việc của tư vấn viên.

- Quản lý chất lượng: cung cấp công cụ để quản lý chất lượng hỗ trợ của cả Chatbot và tư vấn viên.

- Thời gian lưu trữ lịch sử phiên chat tối thiểu 03 tháng gần nhất và cho phép tài khoản giám sát chủ động tổng hợp số liệu để phục công tác quản lý, lập báo cáo.

PHỤ LỤC 01 - YÊU CẦU TÍNH NĂNG CỦA TỔNG ĐÀI CONTACT CENTER

A. TÍNH NĂNG TỐI THIỂU

STT	Nội dung	Nội dung chi tiết	Ghi chú
I	TÍNH NĂNG HỆ THỐNG		
1	Lời Chào Tự Động Nhiều Lớp (IVR)	Lời chào tự động nhiều lớp (IVR)	
2	Định tuyến cuộc gọi theo ngày	Định tuyến cuộc gọi theo thời gian trong ngày	
3	Định tuyến cuộc gọi theo năm	Định tuyến cuộc gọi theo ngày trong năm	
4	Định tuyến cuộc gọi theo danh sách	Định tuyến cuộc gọi Follow me	
5	Định tuyến đồ chuông tuần tự	Định tuyến cuộc gọi Hunt Group	
6	Quản lý cước theo thời gian thực	Tính cước real-time	
7	Chuyển cuộc gọi, nhận cuộc gọi, cuộc gọi chờ	Call Forwarding, Call Waiting, Call Pickup, Call Park etc...	
8	Chuyển cuộc gọi giữa các thiết bị	Chuyển cuộc gọi giữa các thiết bị khác nhau	
9	Ứng dụng Desktop anCall	Ứng dụng điện thoại Desktop anCall. Có thể sử dụng chung với Microsoft Team Collaboration.	
10	Ghi âm cuộc gọi	Ghi âm: gửi đến email, hoặc lưu lại thông qua SFTP	
11	Blacklist, whitelist	Blacklist, whitelist	
12	Phân quyền cuộc gọi	Phân quyền thực hiện cuộc gọi	
13	Tính năng cấu hình tự động	Cấu hình tự động điện thoại bàn SIP Phone	
II	TÍNH NĂNG HỆ THỐNG NÂNG CAO		
1	Chức năng hàng đợi thông minh	Queuing hàng đợi	
2	Tính năng transfer	Tính năng transfer	
III	TÍCH HỢP ĐA KÊNH		

STT	Nội dung	Nội dung chi tiết	Ghi chú
1	Voice PSTN	Thoại PSTN	
2	Email	Email (1 Tên Miền)	
3	Website - Live Chat	Tạo kênh liên lạc Chat trên Website doanh nghiệp (01 website)	
4	Website - Click to call	Tạo kênh liên lạc thoại VoIP trên Website doanh nghiệp (01 website)	
5	Facebook Chat	Facebook Chat (01 Tài Khoản)	
6	Zalo Chat	Zalo Chat (01 Tài Khoản)	
IV	CÁC TÍNH NĂNG LIVE CHAT		
1	Gửi nhận tin nhắn văn bản, emoji, ảnh và file đính kèm	Gửi nhận tin nhắn văn bản, emoji, ảnh và file đính kèm	
2	Hỗ trợ gửi tin nhắn nhanh với mẫu đã tạo sẵn	Hỗ trợ gửi tin nhắn nhanh với mẫu đã tạo sẵn	
3	Chuyển tiếp cuộc trò chuyện cho một nhóm TVV hoặc supervisor	Chuyển tiếp cuộc trò chuyện cho một nhóm TVV	
4	Quản lý phiên chat	Xem realtime các cuộc trò chuyện: đang chờ, đang đổ vào agent, đang trong cuộc trò chuyện, đã hoàn thành	
5	Chủ động nhận cuộc trò chuyện	Chủ động nhận cuộc trò chuyện cho chính mình	
6	Xem lên cuộc trò chuyện	Xem realtime các cuộc trò chuyện của Agent với KH	
7	Xem lại lịch sử tin nhắn trao đổi với khách hàng theo tương tác	Xem lại lịch sử tin nhắn trao đổi với khách hàng theo tương tác	
V	CÁC TÍNH NĂNG EMAIL		
1	Loop mail	Loop mail	
2	Trả về Email không thể xử lý	Trả về Email không thể xử lý	
3	Đánh dấu hoặc bỏ đánh dấu spam	Đánh dấu hoặc bỏ đánh dấu spam	

STT	Nội dung	Nội dung chi tiết	Ghi chú
4	Chuyển tiếp Email đến cho nhân viên khác khi cần.	Chuyển tiếp Email đến cho nhân viên khác khi cần.	
5	Quản lý hộp thư Email (mail Inbox)	Quản lý hộp thư Email (mail Inbox)	
6	Chủ động phân công các Email cho nhân viên.	Chủ động phân công các Email cho nhân viên.	
7	Phân loại lại Email dựa trên mức độ quan trọng.	Phân loại lại Email dựa trên mức độ quan trọng.	
8	Xem lại lịch sử Email trao đổi với khách hàng	Xem lại lịch sử Email trao đổi với khách hàng	
VI	QUẢN LÝ NGƯỜI DÙNG		
1	Quản lý Tổng đài viên	Tạo/Xóa tổng đài viên	
2	Phân bổ kênh tương tác Tổng đài viên	Chỉ định các kênh liên lạc cho tổng đài viên	
3	Phân loại bộ kỹ năng Tổng đài viên	Chỉ định Skillset cho tổng đài viên	
VII	QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG		
1	Giao diện quản lý khách hàng đa dạng	Nhiều mẫu Quản lý khách hàng	
2	Tạo, chỉnh sửa, xóa danh bạ khách hàng	Tạo, chỉnh sửa, xóa danh bạ khách hàng	
3	Cửa sổ Popup thông tin khách hàng	Hiển thị thông tin khách hàng khi có cuộc gọi đến	
4	Thu thập dữ liệu khách hàng	Nhập import dữ liệu danh bạ khách hàng vào hệ thống	
5	Trích xuất dữ liệu khách hàng	Xuất dữ liệu danh bạ khách hàng	
6	Hành trình khách hàng	Hành trình khách hàng	
VIII	QUẢN LÝ TICKET (PHIẾU GHI)		
1	Giao diện ticket đa dạng	Nhiều mẫu Phiếu Ghi	
2	Tạo, chỉnh sửa, xóa ticket	Tạo, chỉnh sửa phiếu ghi	
3	Thông báo ticket đến Tổng đài viên	Thông báo khi có phiếu ghi được chỉ định đến tổng đài viên xử lý	
4	Theo dõi thời gian phản hồi dịch vụ tự động (SLA) dựa trên loại phiếu yêu cầu.	Theo dõi thời gian phản hồi dịch vụ tự động (SLA) dựa trên loại phiếu yêu cầu.	

STT	Nội dung	Nội dung chi tiết	Ghi chú
5	Đặt lịch hẹn gọi lại cho các phiếu yêu cầu.	Đặt lịch hẹn gọi lại cho các phiếu yêu cầu.	
6	Gửi cảnh báo nhắc nhở về việc hẹn gọi lại.	Gửi cảnh báo nhắc nhở về việc hẹn gọi lại.	
7	Tự động hiển thị nội dung kịch bản hỗ trợ với loại phiếu yêu cầu.	Tự động hiển thị nội dung kịch bản hỗ trợ với loại phiếu yêu cầu.	
8	Tự động điền các thông tin yêu cầu và nội dung phản hồi tại Phiếu yêu cầu	Tự động điền các thông tin yêu cầu và nội dung phản hồi tại Phiếu yêu cầu	
9	Tích hợp Zalo để gửi thông tin cho khách hàng sau khi tạo Phiếu yêu cầu hoặc hoàn thành Phiếu yêu cầu	Tích hợp Zalo để gửi thông tin cho khách hàng sau khi tạo Phiếu yêu cầu hoặc hoàn thành Phiếu yêu cầu	
10	Gọi ra hoặc gửi Email ra cho khách hàng từ Ticket	Gọi ra hoặc gửi Email ra cho khách hàng từ Ticket	
11	Ghi nhận lịch sử gọi lại, hẹn gọi lại, gửi email ra từ Ticket	Ghi nhận lịch sử gọi lại, hẹn gọi lại, gửi email ra từ Ticket	
12	Trao đổi thông tin nội bộ trong quá trình xử lý các phiếu yêu cầu.	Trao đổi thông tin nội bộ trong quá trình xử lý các phiếu yêu cầu.	
13	Quản lý lịch sử xử lý các phiếu yêu cầu.	Quản lý lịch sử xử lý các phiếu yêu cầu.	
14	Tùy chỉnh khung giao diện tạo ticket theo nhu cầu sử dụng.	Tùy chỉnh khung giao diện tạo ticket theo nhu cầu sử dụng.	
15	Cảnh báo quá hạn Ticket	Cảnh báo quá hạn Ticket	
16	Cảnh báo sắp đến hạn Ticket	Cảnh báo sắp đến hạn Ticket	
IX	QUẢN LÝ BÁO CÁO		
1	Báo cáo thống kê tiếp nhận thông tin khách hàng	Báo cáo thống kê tiếp nhận thông tin khách hàng	
2	Báo cáo thống kê SLA	Báo cáo thống kê SLA	
3	Báo cáo thống kê Ticketing	Báo cáo thống kê Phiếu ghi	
4	Báo cáo hiệu suất làm việc tổng đài viên	Báo cáo hiệu suất làm việc tổng đài viên	

STT	Nội dung	Nội dung chi tiết	Ghi chú
X	ỨNG DỤNG		
1	Ứng dụng Web trên trình duyệt Chrome, Firefox, Edge	Ứng dụng Web trên trình duyệt Chrome, Firefox, Edge	
2	Mobile Application SDK iOS and Android - Click to Chat	Mobile Application SDK iOS and Android - Click to Chat	
XI	TÍNH NĂNG GIÁM SÁT		
1	Quản lý tổng đài viên	Quản lý tổng đài viên	
2	Nghe giám sát, nghe xen, nhắc thăm tổng đài viên	Nghe giám sát, nghe xen, nhắc thăm tổng đài viên	
3	Giám sát tổng quan về Phiếu	Giám sát tổng quan về Phiếu	
XII	TÍNH NĂNG ADMIN		
1	Quản lý SLA	Quản lý SLA	
2	Quản lý Workcode	Quản lý Workcode	
2	Quản lý template	Quản lý template	
4	Quản lý Dynamic Form	Quản lý Dynamic Form	
5	Quản lý cấu hình ngưỡng tiếp nhận Email/Chat	Quản lý cấu hình ngưỡng tiếp nhận Email/Chat	
6	Quản lý chuỗi kết quả cuộc gọi	Quản lý chuỗi kết quả cuộc gọi	
7	Quản lý DNC	Quản lý DNC	
8	Cấu hình Mail Outbound	Cấu hình Mail Outbound	
9	Cấu hình Mail Inbound	Cấu hình Mail Inbound	
10	Quản lý cấu hình kênh Chat	Quản lý cấu hình kênh Chat	
11	Cấu hình phương thức thông báo Hoàn thành Phiếu	Cấu hình phương thức thông báo Hoàn thành Phiếu	

B. TÍNH NĂNG BẮT BUỘC

STT	Nội dung	Nội dung chi tiết	Ghi chú
1	Kênh tiếp nhận	Tiếp nhận đa kênh trên cùng một giao diện màn hình. Có thể cấu hình gán một hoặc nhiều kênh cho từng agent và cũng có thể lựa chọn để bật/tắt làm việc với mỗi kênh.	
2	Giám sát	Có màn hình cho quản lý giám sát agent theo thời gian thực và cung cấp các tính năng hỗ trợ agent ngay trong cuộc gọi: nhắc thăm/tham gia cuộc họp/giám sát bí mật	
3	Gọi điện internet	Cho phép tích hợp để thực hiện cuộc gọi thoại hoặc gọi video qua internet từ mobile app hoặc website	
4	Kênh chat	- Giao diện khung chat của agent có thể mở ra hoặc thu vào và cũng có thể kéo thả di chuyển vị trí để phù hợp với không gian làm việc; - Có màn hình để quản lý toàn bộ các phiên chat theo thời gian thực, xem được các khách hàng đang đợi trong queue, các khách hàng đang được tiếp và các phiên chat đã kết thúc; - Cho phép chọn nhóm hoặc đích danh user khác để escalate hoặc transfer phiên chat; - Cho phép tạo sẵn các mẫu câu chat, các template để agent lựa chọn gửi cho khách hàng mà không cần nhập lại.	
5	Lịch sử liên hệ	Trong màn hình tiếp nhận cuộc gọi hiển thị lịch sử liên hệ của khách hàng từ tất cả các kênh tiếp nhận theo dạng time line	
6	Phiếu ghi (Ticketing)	- Trong màn hình tạo ticket hiển thị danh sách ticket gần nhất, cho phép agent lựa chọn xem các ticket khác nhau ngay trong 1 màn hình; - Trong màn hình ticket cho phép agent thay đổi kích thước các layout để phù hợp với các ngữ cảnh khác nhau; - Cho phép cấu hình để có thể tự động điền các thông tin vào ticket như: đơn vị xử lý, SLA, nội dung yêu cầu, nội dung xử lý,..; - Cho phép các user liên quan đến ticket có thể trao đổi thông tin như một luồng comment; - Cho phép agent tạo nhiều ticket trong 1 phiên hỗ trợ, ticket tạo ra có trạng thái draft	

STT	Nội dung	Nội dung chi tiết	Ghi chú
		agent có thể quyết định lưu hoặc không lưu; - Khi agent nhập liệu trên 1 ticket mà chuyển sang ticket khác thì các thông tin đều được lưu draft để khi chuyển lại thì các thông tin không bị mất đi mà có thể tiếp tục nhập liệu; - Cho phép đính thêm form động vào ticket dựa vào cấu hình workcode. Các trường thông tin trong form động do người dùng chủ động tạo theo nhu cầu trong quá trình sử dụng; - Các thao tác chỉnh sửa ticket đều được lưu log lại và xem được ngay trong màn hình chi tiết ticket, các thông tin bao gồm: Người tác động, thời gian tác động, thông tin bị thay đổi, giá trị cũ, giá trị mới.	
7	Form động	Cho phép người dùng tự tạo thêm các trường thông tin khách hàng mới trong quá trình sử dụng mà không cần phải cập nhật hệ thống hay database	
8	Workcode	Cho phép cấu hình workcode với số level không giới hạn, và hiển thị dạng tree.	
9	Bảo hành	Nhà cung cấp dịch vụ phải có trụ sở chính/chi nhánh và trung tâm bảo hành tại Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh	

C. TÍNH NĂNG MỞ RỘNG

Ngoài các tính năng nói trên, nhà cung cấp dịch vụ đảm bảo Tổng đài Contact Center của có thể cho phép mở rộng các tính năng được liệt kê dưới đây khi CIC có yêu cầu, cụ thể:

STT	Nội dung	Nội dung chi tiết	Ghi chú
I	TÍNH NĂNG HỆ THỐNG		
1	Thoại Hội Nghị	Hội Nghị Thoại	
2	Hộp thư thoại	Hộp thư thoại	
3	Tính năng hạn mức cước	Xác định mức sử dụng cho thuê bao	
4	Click to call	Tạo kênh liên lạc thoại VoIP trên Web doanh nghiệp	
II	TRUYỀN THÔNG HỢP NHẤT		
1	Tin nhắn bảo mật	Tin nhắn Bảo mật	
2	Hội nghị truyền hình bảo mật	Cuộc gọi hội nghị truyền hình Bảo mật	
3	Web Click to call	Ứng dụng trên nền tảng Web, Windows, MacOS	
4	UC Desktop (Web, Window, MacOS)	Ứng dụng trên nền tảng iOS, Android	
5	WebRTC		
III	TÍNH NĂNG HỆ THỐNG NÂNG CAO		
1	Giao diện cấu hình IVR	Visual Design cho IVR (Interactive Voice Response) là quá trình thiết kế giao diện hình ảnh hoặc hình ảnh động để hiển thị trên màn hình điện thoại di động hoặc máy tính cho phép người dùng tương tác với IVR.	
2	Phân phối cuộc gọi thông minh	Call Handling	
3	Thao tác trong cuộc gọi: Hold, Unhold, Drop	Thao tác trong cuộc gọi: Hold, Unhold, Drop	
4	Video call	Video call	
IV	ĐỊNH TUYẾN TỔNG ĐÀI		

STT	Nội dung	Nội dung chi tiết	Ghi chú
1	Định tuyến theo kỹ năng tổng đài viên	Dựa vào khả năng Skillset của tổng đài viên	
2	Định tuyến theo thời gian	Dựa vào thời gian trong ngày	
V	QUẢN LÝ CHIẾN DỊCH		
1	Chiến dịch gọi lũy tiến	Chiến dịch thoại hỗ trợ Preview dialler, Progressive dialler	
2	Quản lý các chiến dịch cá nhân	Màn hình các chiến dịch được phân công	
3	Tạo chiến dịch	Tạo chiến dịch	
4	Thiết lập các thông số của chiến dịch (thông tin chiến dịch, agent, danh sách khách hàng)	Thiết lập các thông số của chiến dịch (thông tin chiến dịch, agent, danh sách khách hàng)	
5	Tùy chỉnh thông tin hiển thị trên màn hình Agent	Tùy chỉnh thông tin khách hàng được hiển thị trên màn hình Agent	
6	Chiến dịch tin nhắn SMS	Chiến dịch tin nhắn SMS	
7	Chiến dịch Email	Chiến dịch Email	
8	Chiến dịch qua kênh Zalo	Chiến dịch qua kênh Zalo	
9	Cấu hình trường thông tin của khách hàng	Tạo mới và chỉnh sửa các trường thông tin trong danh sách khách hàng (DSKH).	
10	Cấu hình nhiều mẫu DSKH	Tạo mẫu danh sách khách hàng để nhập liệu.	
11	Sắp xếp và lọc dữ liệu trong danh sách khách hàng.	Sắp xếp và lọc dữ liệu trong danh sách khách hàng.	
12	Quản lý Danh sách khách hàng	Quản lý Danh sách khách hàng	
13	Import Danh sách khách hàng	Import Danh sách khách hàng	
14	Phân công/ phân công lại khách hàng cho nhân viên	Phân công/ phân công lại khách hàng cho nhân viên	
15	Đặt lịch hẹn gọi lại	Đặt lịch hẹn gọi lại	
16	Lịch sử liên hệ khách hàng qua Outbound	Lịch sử liên hệ khách hàng qua Outbound	

STT	Nội dung	Nội dung chi tiết	Ghi chú
17	Hiển thị nội dung hỗ trợ agent	Hiển thị kịch bản hỗ trợ Agent	
18	Thông tin động khi ghi nhận kết quả	Thông tin động khi ghi nhận kết quả	
19	Gửi thông tin sản phẩm cho khách hàng qua Email	Gửi thông tin sản phẩm cho khách hàng qua Email	
VI	QUẢN LÝ BÁO CÁO		
1	Báo cáo thống kê Chiến Dịch	Báo cáo thống kê Chiến Dịch	
VII	QUẢN LÝ KNOWLEDGE BASE		
1	Quản lý Knowledge Base	Tạo, chỉnh sửa cơ sở kiến thức	
2	Tìm kiếm thông minh	Chức năng tìm kiếm	
3	Tạo số cho từng bài viết cơ sở kiến thức	Tạo số cho từng bài viết cơ sở kiến thức	
VIII	ỨNG DỤNG		
1	Mobile Application SDK iOS and Android - Click to Call, Click to Video	Mobile Application SDK iOS and Android - Click to Call, Click to Video	
IX	TÍNH NĂNG GIÁM SÁT		
1	Hỗ trợ đa dạng Wallboard	Hỗ trợ nhiều Wallboard bảng tương tác	

PHỤ LỤC 02 - YÊU CẦU VỀ TÍNH NĂNG CHATBOT AI

STT	Nội dung yêu cầu	Diễn giải	Ghi chú
1	Xây dựng Chatbot AI	- Hệ thống có khả năng cho phép build các Chatbot thực hiện các nghiệp vụ một theo quy trình, sử dụng mô tả hướng dẫn Chatbot một cách đơn giản bằng ngôn ngữ tự nhiên. - Hệ thống cho phép cấu hình Guardrails để kiểm soát các vấn đề không mong muốn Chatbot đưa ra câu trả lời. - Hệ thống cho phép tích hợp với các hệ thống hoặc công cụ bên thứ 3 thông qua giao diện tools calling. - Hệ thống cho phép tạo, mô tả các quy trình nghiệp vụ gán cho Chatbot thực hiện. - Hệ thống cho phép cấu hình tạo các rich text như button, image click, hyperlink để người dùng cuối có thể tương tác với Chatbot nhanh chóng thuận tiện hơn. - Gợi ý cho khách hàng về các chủ đề có liên quan trong phạm vi kiến thức của Chatbot; trường hợp nội dung thắc mắc nằm ngoài khả năng giải đáp, Bot có thể gợi ý khách hàng liên hệ Tổng đài của CIC hoặc chuyển luồng trao đổi với người dùng sang Tư vấn viên (transfer to agent).	
2	Hệ thống hỗ trợ khách hàng cho tư vấn viên	- Chỉ định và phân công thủ công hoặc tự động các cuộc hội thoại cho các Tư vấn viên - Xem thông tin phiên chat, thông tin khách hàng mà trợ lý ảo thu thập được để hỗ trợ Tư vấn viên - Block người dùng theo mong muốn của Tư vấn viên - Tạo ticket để xử lý các yêu cầu của khách hàng - Hỗ trợ Tư vấn viên trả lời nhanh bằng cấu hình và hiển thị các Phản hồi nhanh (Quick response) - Gửi tin nhắn hội thoại và lưu trữ qua Email - Hỗ trợ Tư vấn viên quản lý SLA của khách hàng bằng thiết lập, thông báo và tạo báo cáo - Báo cáo KPI của Tư vấn viên	

STT	Nội dung yêu cầu	Diễn giải	Ghi chú
		- Báo cáo chi tiết theo phiên trò chuyện (session) - Theo dõi hiệu suất làm việc của Tư vấn viên - Nhận biết chủ đề, nhóm vấn đề được yêu cầu từ khách hàng và chuyển sang phòng ban, bộ phận xử lý cho phù hợp - Hỗ trợ xử lý các phiên hỗ trợ ngừng giao tiếp	
3	Tích hợp đa kênh	Tích hợp trên website (https://cic.org.vn ; https://cic.gov.vn); App (App cho TCTD và App cho KHV); mạng xã hội (Zalo OA; Facebook)	
4	Báo cáo thống kê	- Số lượng yêu cầu của người dùng; - Số lượng người dùng đã tương tác với Chatbot; - Xếp hạng những chủ đề được hỏi nhiều nhất; - Số tin nhắn Bot trả lời; - Số tin nhắn trung bình mà mỗi người dùng gửi qua từng kênh; - Số lượng user hoạt động gồm hai nhóm: người dùng mới (new user) và người dùng quay lại (returning user); - Tỷ lệ các trạng thái cảm xúc trong từng tin nhắn của khách hàng; - Số lượng và tỷ lệ các tool (có bao gồm API) đã sử dụng và trạng thái; - Thống kê số lượng và tỷ lệ người dùng và số lần quay trở lại tương ứng;	
5	Vận hành và hỗ trợ	Nhà cung cấp dịch vụ vận hành hệ thống Chatbot AI, trong đó hỗ trợ về kỹ thuật và bảo trì hệ thống chung; giải đáp các thắc mắc và hướng dẫn sử dụng sản phẩm, tính năng.	
6	Lưu trữ dữ liệu và xem lịch sử chat	- Thời gian lưu trữ dữ liệu (lịch sử cuộc hội thoại với khách hàng) tối thiểu trong thời gian 03 tháng gần nhất; - Cho phép xem lịch sử chat trực tuyến trong thời gian 03 tháng gần nhất và hỗ trợ cung cấp lịch sử chat theo thời gian yêu cầu;	