

Odoo Roadshow 2023

TỔNG QUAN BỨC TRANH ECOMMERCE VÀ ĐỊNH VỊ TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG (CX) 2023

Saigon, 14 tháng 4 năm 2023

Andrew Quach

CEO – A1 Consulting

Director of Consulting – AHT Tech

AGENDA

A1 CONSULTING CUNG CẤP CÁC GIẢI PHÁP ERP, ECOMMERCE VÀ CUSTOMER EXPERIENCE HÀNG ĐẦU ĐỂ ĐỒNG HÀNH CÙNG DOANH NGHIỆP BỨT PHÁ TĂNG TRƯỞNG.

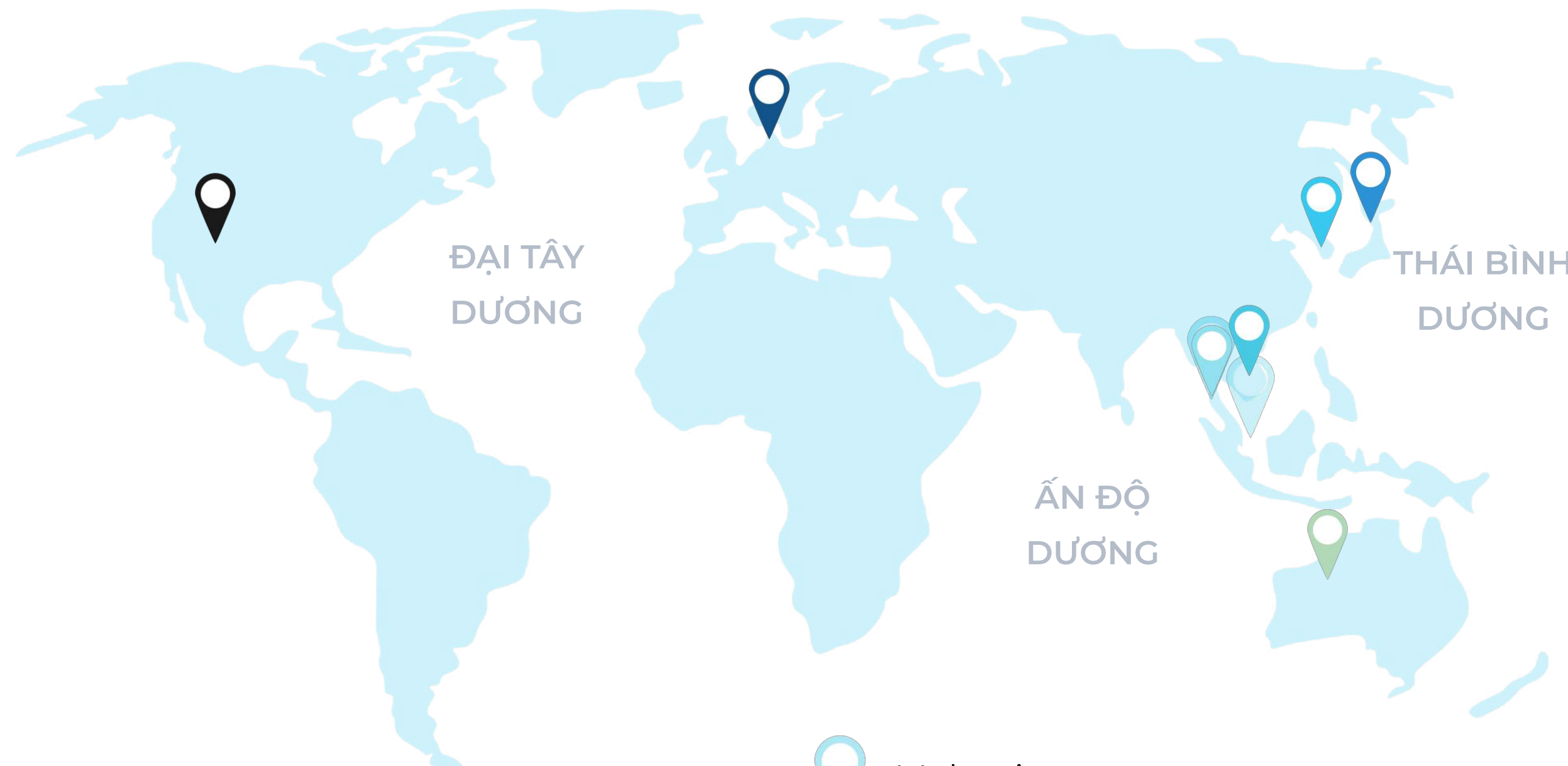
- ◆ **VỀ A1 CONSULTING**
- ◆ **PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN**
- ◆ **TỔNG QUAN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ 2023**
- ◆ **TÁI ĐỊNH VỊ CHIẾN LƯỢC 2023**



09
văn phòng

500+
nhân viên

100+
đối tác



Mỹ

Đức

Nhật Bản

Hàn Quốc

Việt Nam

Thái Lan

Malaysia

Singapore

Úc



CUSTOMER CENTRIC

PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN CỦA AI

AI Consulting – đơn vị tư vấn chiến lược chuyên sâu về **trải nghiệm khách hàng** và **trải nghiệm nhân sự** doanh nghiệp trên nền tảng số tại Việt Nam.

Chúng tôi làm tốt nhất khi hợp tác với các thương hiệu, nhà bán lẻ và nhà sản xuất có được sự thấu hiểu sâu sắc về **thương mại** và **quản lý**, kết hợp với khả năng đổi mới về **công nghệ**, đã được kiểm chứng bởi hơn 10,000 dự án được triển khai đúng tiến độ, và đảm bảo ngân sách ban đầu đặt ra.

Với tư cách là đối tác toàn diện về dịch vụ, chúng tôi đề xuất chiến lược, bản thiết kế, quy trình triển khai và dịch vụ quản lý cho các thương hiệu, nhà bán lẻ, nhà sản xuất.



Hầu hết các hệ thống hiện có **KHÔNG** được xây dựng cho thương mại điện tử và không làm việc tốt với nhau

01

Thương mại điện tử đang phát triển. Để vận hành thành công, yêu cầu tiên quyết hệ thống có thể mở rộng và tích hợp

02

Càng nhiều 3PL, Nhà bán lẻ hoặc Thương hiệu được thành lập thì hệ thống của họ càng rời rạc và cứng nhắc hơn

03

Thương mại điện tử diễn ra trên đám mây, loại hệ thống công nghệ hiện tại không hỗ trợ tốt cho việc này



WHY US?

Hành trình của chúng tôi bắt đầu với việc tối đa hóa trải nghiệm và tạo ra giá trị chưa có tiền lệ cho khách hàng, nhân viên và đối tác của chúng tôi.



ERP



ECOMMERCE



CX & DXP



DIGITAL WORKPLACE



CLOUD DATA PLATFORM





1 AI CONSULTING

Đội ngũ tư vấn nghiệp vụ và giải pháp bản địa tại mọi quốc gia đảm bảo một thế mạnh chủ đạo của AI CONSULTING góp phần tạo nên sự thành công của dự án chuyển đổi số



27001 CHỨNG NHẬN ISO

Chứng nhận quốc tế về bảo mật thông tin



150+ ĐỐI TÁC BẢN ĐỊA

Các hợp tác chuyên sâu với hầu hết các đối tác bản địa giúp AI CONSULTING tích hợp sẵn những nhu cầu nội địa hoá với từng thị trường



15+ NĂM KINH NGHIỆM

Hơn 15 năm dành cho việc hỗ trợ thương hiệu quốc tế như một nhà cung cấp dịch vụ khu vực



VỀ AI CONSULTING – ĐỐI TÁC BẢN ĐỊA

#ODOOROADSHOW2023

POS/Retail



Cloud



IOT/AI



Logistics



eInvoice



Call Center



Payment



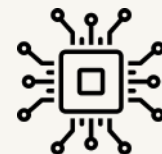
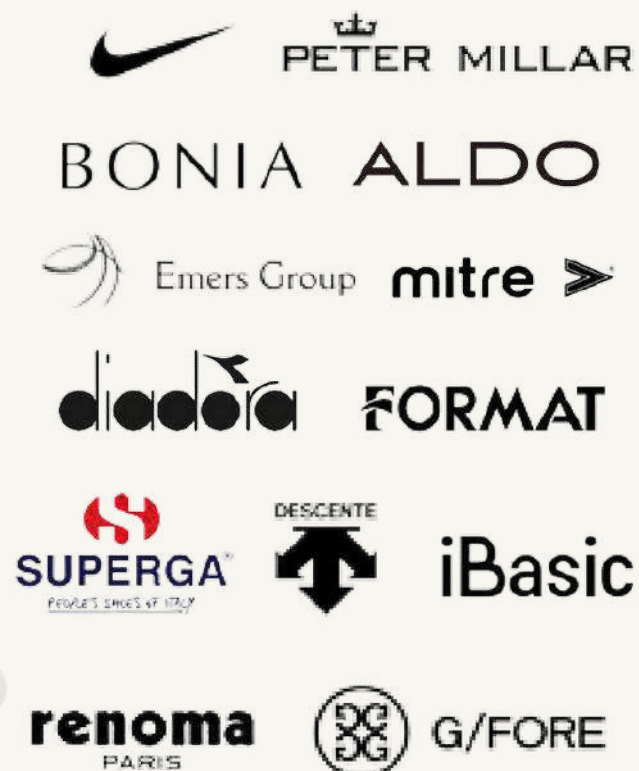


KHÁCH HÀNG TIÊU BIỂU

#ODOOROADSHOW2023



THỜI TRANG



THIẾT BỊ ĐIỆN TỬ



HÀNG TIÊU DÙNG F&B



VIỄN THÔNG, NGÂN HÀNG & NGÀNH KHÁC





Đa phần chúng ta đang nghĩ gì khi nhắc đến eCommerce?





Đa phần chúng ta đang nghĩ gì khi nhắc đến eCommerce?

Ai ai cũng nhắc đến và thảo luận về **eCommerce**

Nhưng thực sự có rất ít công ty thành công!



4 Sai Lầm mà các doanh nghiệp thường xuyên gặp phải





Đối với eCommerce, cần có những điểm nhấn chính trong hành trình chuyển đổi khách hàng

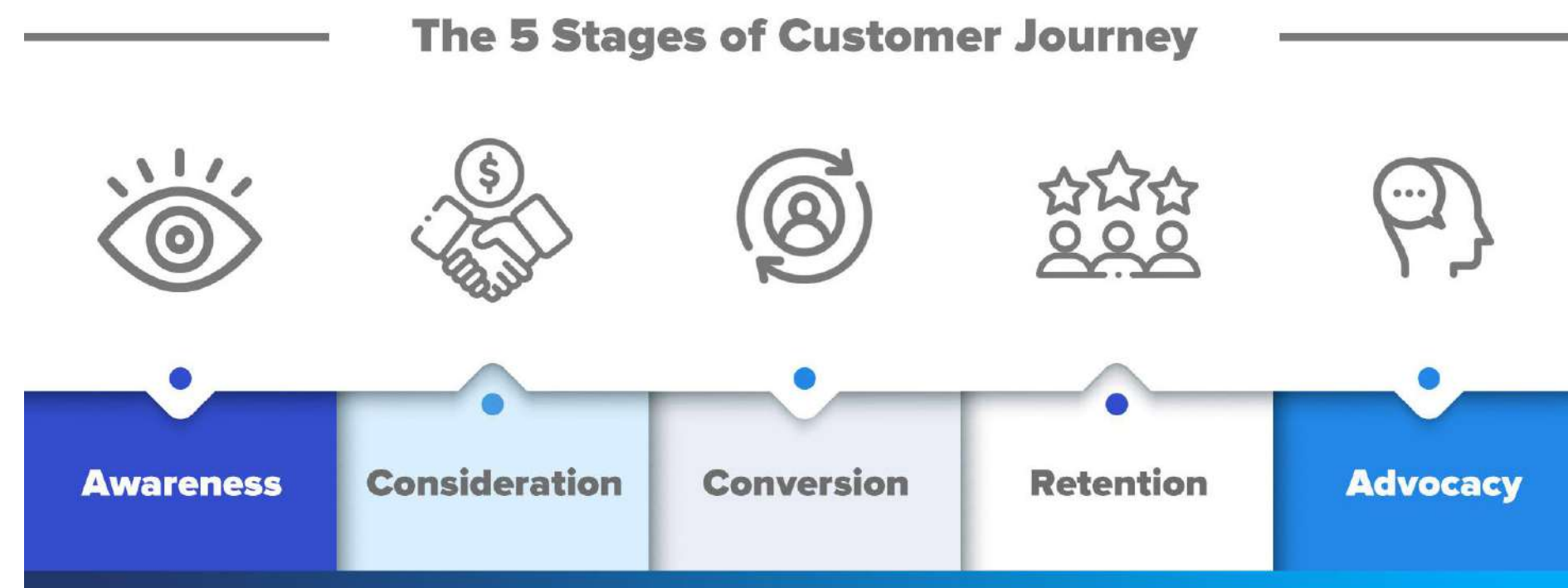


- **AWARENESS:** Mang đến cho khách hàng những **WOW Experience** khi trải nghiệm website/app
- **INTEREST:** Thể hiện cho khách hàng thấy những **Giá Trị và Lợi Ích Vượt Trội**
- **DESIRE:** Điều gì thôi thúc khách hàng **trải nghiệm mua sắm trên eCommerce** mà kênh truyền thống không thể so sánh được
- **ACTION:** Tăng tỉ lệ chốt đơn với **quy trình thanh toán và giao hàng mượt mà**



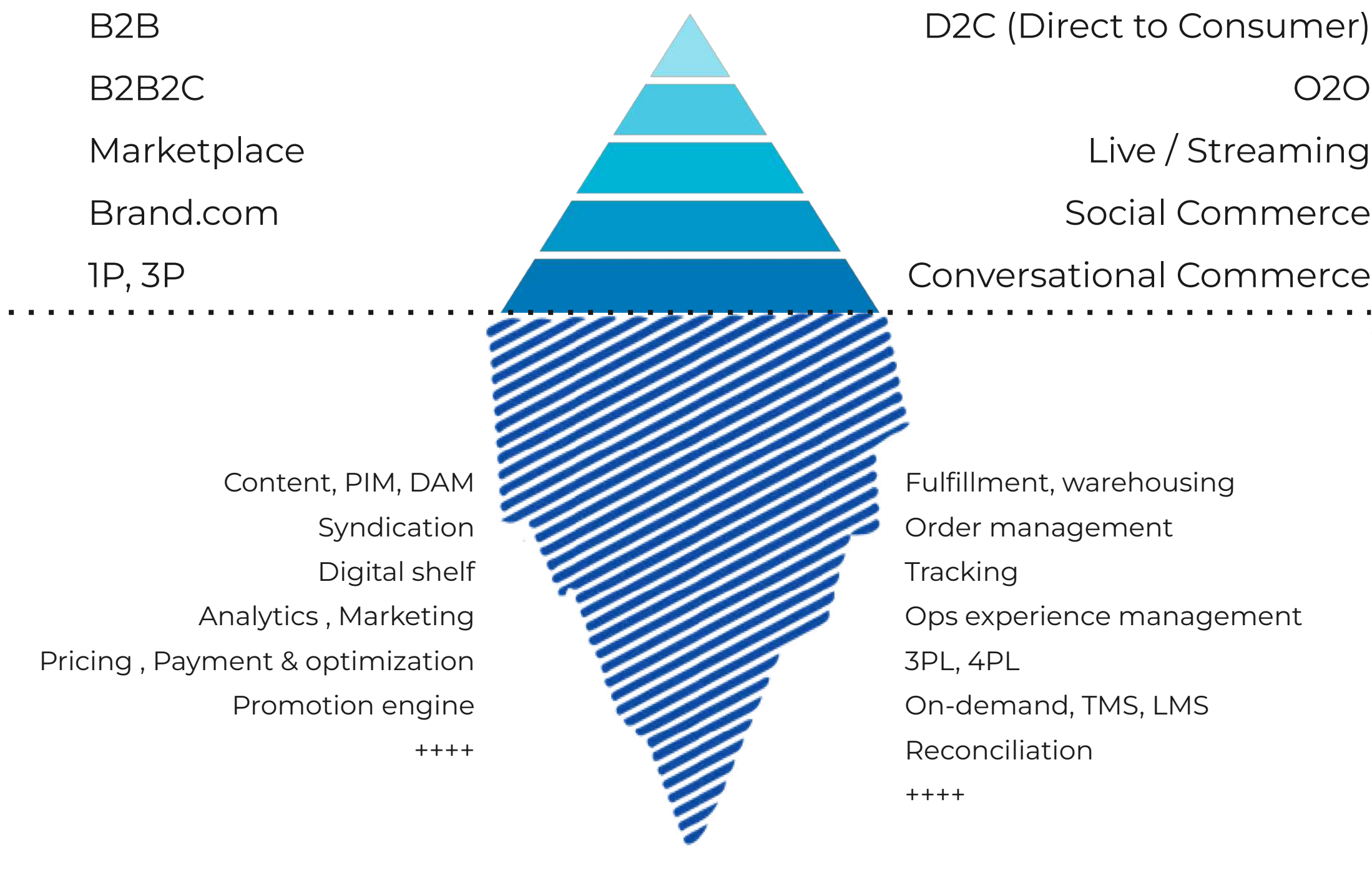
Điều gì tạo nên một **hành trình khách hàng tuyệt vời?**

1. **Thấu hiểu khách hàng và hành trình khách hàng**, đặc biệt với mô hình O2O
2. **Cải tiến** về giải pháp công nghệ
3. **Tối ưu Traffic đa kênh**: SEO, paid digital marketing, affiliate
4. **Dịch vụ giao hàng** (bao gồm chiến lược chi phí) **cần nghiên cứu kỹ lưỡng**, để khách hàng cảm thấy hài lòng





Khi thương mại điện tử phát triển, hoạt động vận hành trở nên phức tạp hơn



ONLINE SELLING

In-house, agency, enabler

LOGISTICS

3PL service offering, in-house or outsourced



Những sự thay đổi lớn về trải nghiệm khách hàng trong thương mại điện tử





Chiến lược Chiến thắng cho Thương hiệu và Nhà bán lẻ Việt Nam 2023

01

Tối ưu hóa tồn kho

Quyết định những mặt hàng nào nên được giữ lại hoặc xóa khỏi danh mục sản phẩm

02

Quyết định dựa trên dữ liệu

Ra quyết định nhanh chóng dựa trên dữ liệu được hỗ trợ bởi hệ thống tự động

03

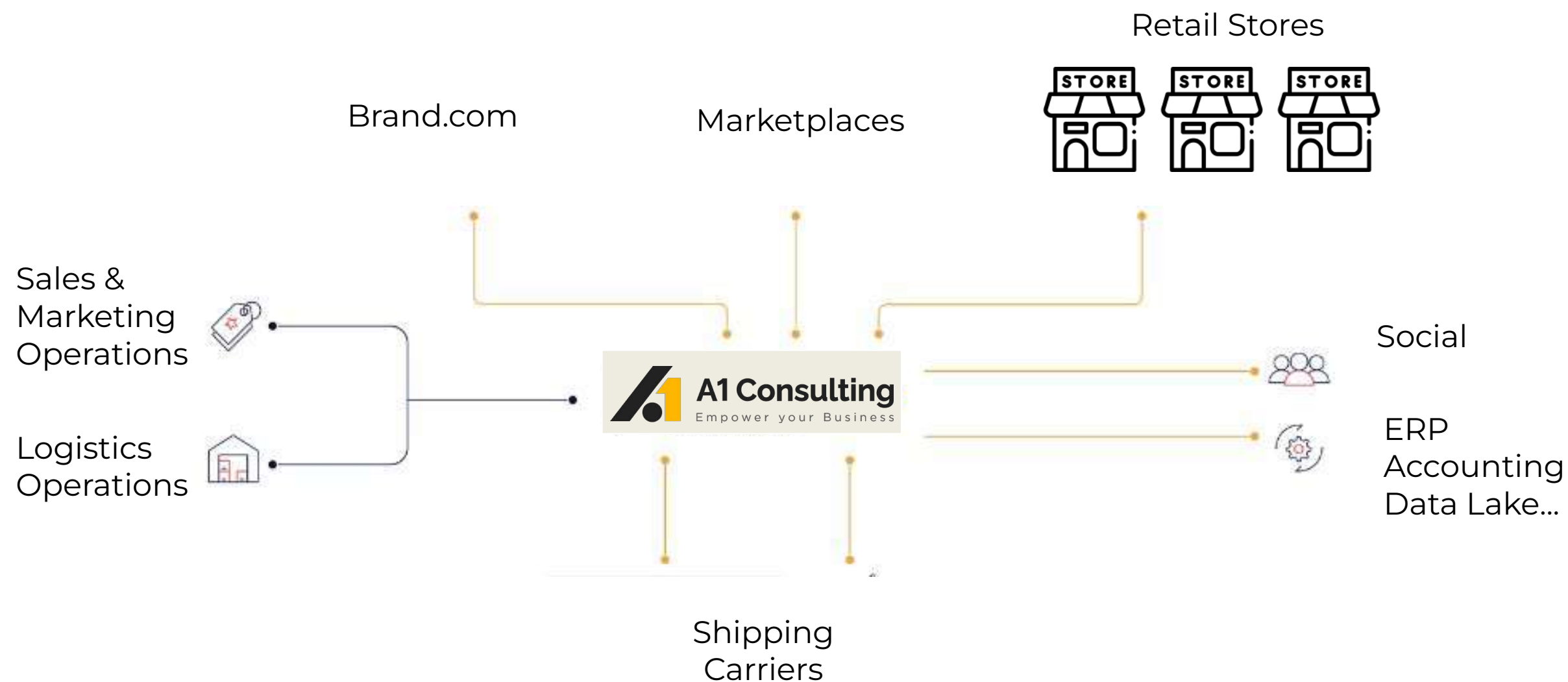
Tối đa hóa điểm chạm của người tiêu dùng trên các kênh bán hàng

Tận dụng O2O và Omnichannel trong việc tạo ra nhu cầu

Áp dụng các kênh bán hàng mới như thương mại xã hội, thương mại đàm thoại, thương mại cộng đồng, v.v.



AI làm việc với các đơn vị cung cấp giải pháp sẵn có, tăng tốc độ chiếm lĩnh thị trường, khách hàng, gia tăng doanh thu, giảm thiểu các rủi ro về tích hợp, tối ưu hoá các chi phí vận hành, phát triển



Điều mà đối thủ không bao giờ có thể sao chép là những **trải nghiệm tuyệt vời** mà bạn đã mang lại cho khách hàng của mình

ANDREW QUACH

CEO, AI CONSULTING

DIRECTOR OF CONSULTING, AHT TECH

THANK YOU