

ezOne.MessageAI

Giải pháp giao tiếp khách hàng tập trung bằng AI
dành cho ngành du lịch - khách sạn



📍 Trụ sở chính - TP. HCM

📍 Trụ sở Hà Nội

📍 Trụ sở Singapore

📍 Các chi nhánh trên toàn quốc

☎ Hotline tư vấn: **0917 022 350**

☎ Hotline hỗ trợ kinh doanh: **0983 039 419 - 0904 171 080**

🌐 ezCloud.vn

📘 ezCloud

📺 ezCloud



Giới thiệu công ty

ezCloud là doanh nghiệp công nghệ tiên phong trong lĩnh vực Du lịch - khách sạn, cung cấp nền tảng quản trị - vận hành - kinh doanh toàn diện cho ngành du lịch tại Việt Nam và khu vực Đông Nam Á.

Trong hơn 10 năm phát triển, ezCloud đã xây dựng hệ sinh thái công nghệ mạnh mẽ, hỗ trợ các khách sạn tối ưu vận hành, hỗ trợ gia tăng doanh thu và nâng cấp trải nghiệm khách hàng thông qua các giải pháp chuyển đổi số hiện đại và dễ triển khai.

9.000+

doanh nghiệp đang sử dụng hệ sinh thái ezCloud

Kết nối

200+

kênh OTA quốc tế

12+

Đội ngũ 12+ năm kinh nghiệm phát triển công nghệ du lịch

Sức mạnh của ezCloud

Mang sức mạnh công nghệ đến với ngành du lịch, giúp chủ khách sạn tối ưu vận hành - nâng chuẩn dịch vụ trong kỷ nguyên chuyển đổi số.



Tầm nhìn của ezCloud

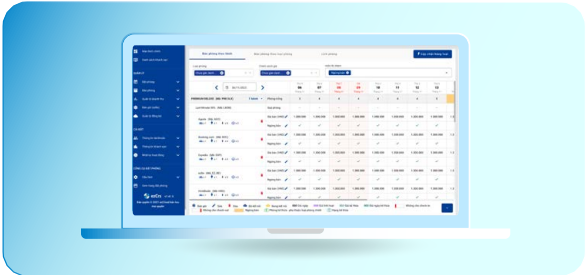
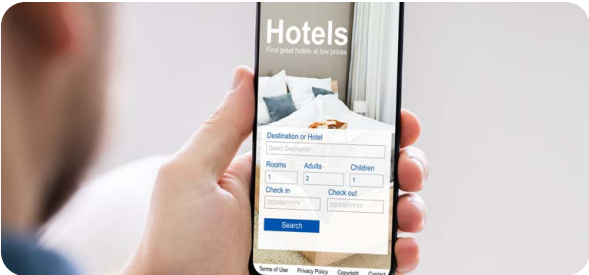
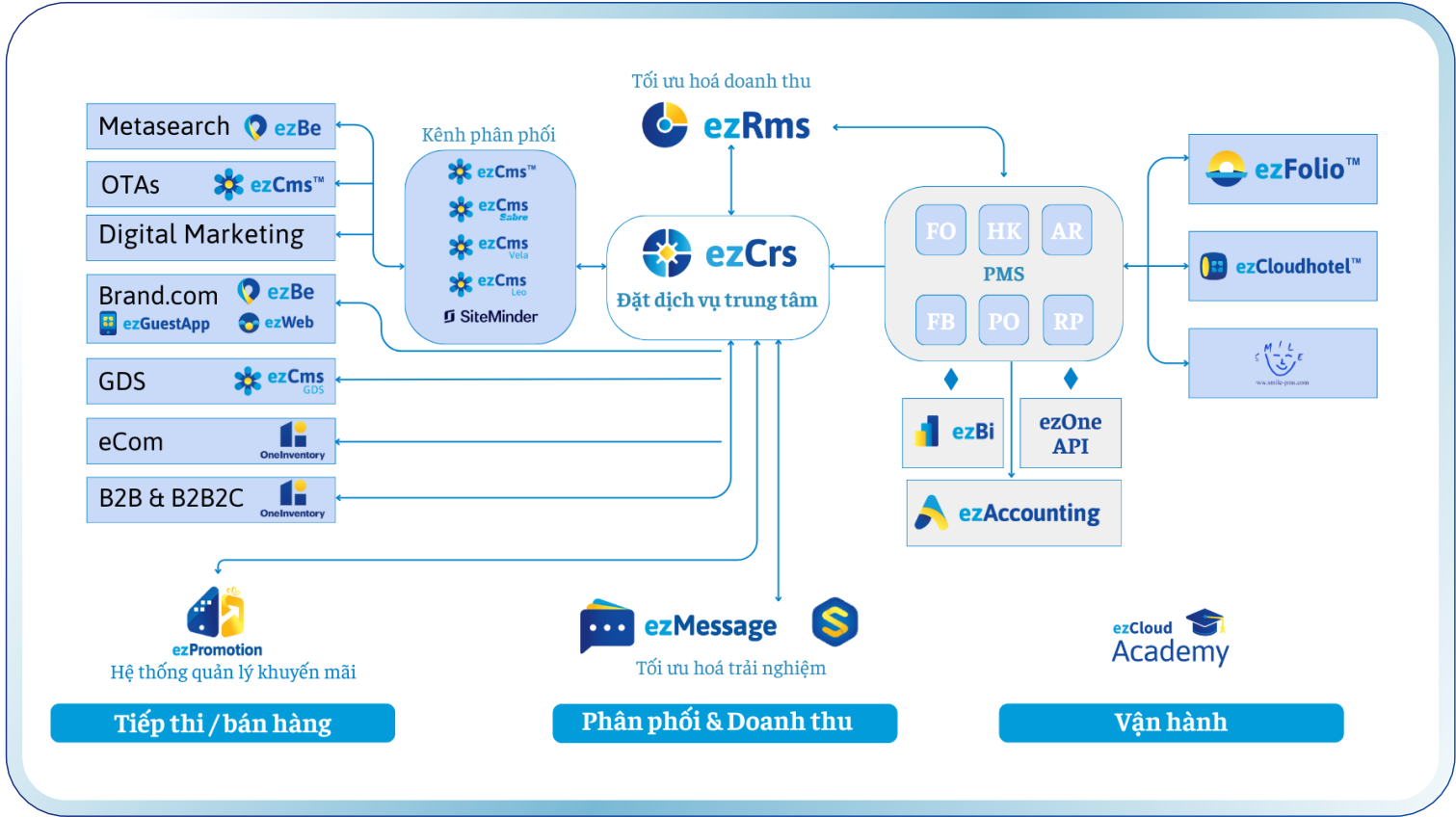
Hỗ trợ các doanh nghiệp trong lĩnh vực du lịch & lưu trú đẩy nhanh quá trình chuyển đổi số trong cuộc cách mạng 4.0

Trở thành nền tảng quản trị khách sạn hàng đầu Đông Nam Á, ứng dụng AI để nâng tầm trải nghiệm khách hàng trên toàn ngành du lịch.



Đăng ký tài khoản dùng thử miễn phí ngay
Quét mã QR ở đây hoặc website <https://ezcloud.vn/>

Hệ sinh thái công nghệ ezCloud



Đăng ký tài khoản dùng thử miễn phí ngay
Quét mã QR ở đây hoặc website <https://ezcloud.vn/>





ezOne.MessageAI

ezOne.MessageAI là hệ thống quản lý tin nhắn và chăm sóc khách hàng được thiết kế riêng cho ngành khách sạn – du lịch.

✓ THÔNG MINH

AI tự động trả lời 24/7, hiểu đa ngôn ngữ

✓ TẬP TRUNG

Mọi kênh giao tiếp về một giao diện duy nhất

✓ TỰ ĐỘNG

Hành trình khách được chăm sóc

✓ CHÍNH XÁC

Phản hồi nhất quán, không phụ thuộc nhân viên

✓ LIÊN MẠCH

Kết nối trực tiếp hệ sinh thái ezCloud

✓ HIỆU QUẢ

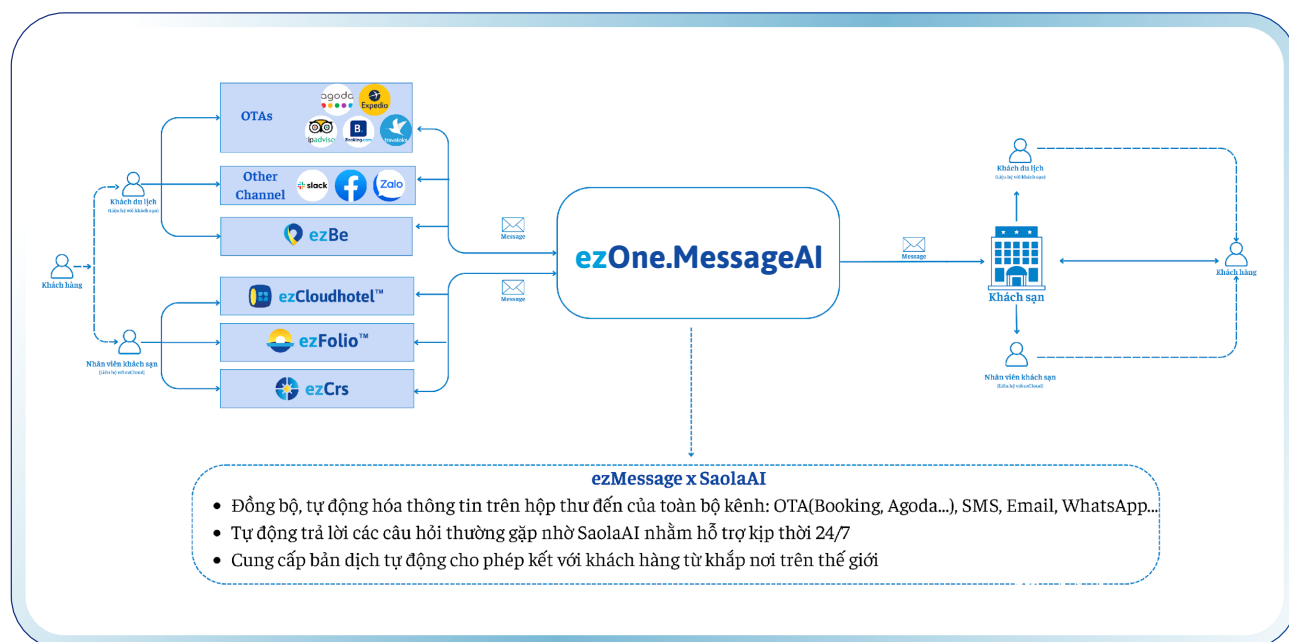
Tăng 40% tỷ lệ đặt phòng, giảm 60% thao tác

✓ DỄ DÙNG

Triển khai nhanh 3-7 ngày

✓ AN TOÀN

Chuẩn mã hóa SSL/TLS, lịch sử hoạt động



Đăng ký tài khoản dùng thử miễn phí ngay
Quét mã QR ở đây hoặc website <https://ezcloud.vn/>

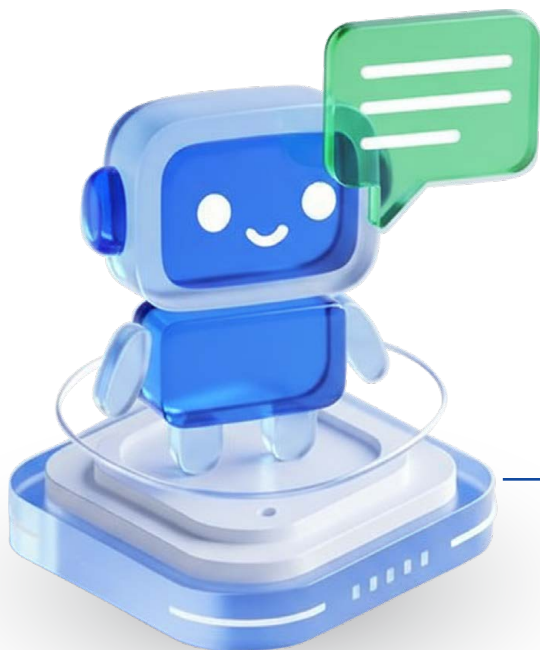


Khách sạn của bạn đang đối mặt với

- **Tin nhắn phân tán nhiều kênh**
Zalo, Facebook, WhatsApp, OTA, Email... khó quản lý
 - **Phản hồi chậm, mất khách**
Dẫn đến giảm tỷ lệ đặt phòng trực tiếp
 - **Nhân viên quá tải**
Trả lời lặp đi lặp lại các câu hỏi thường gặp
 - **Khó kiểm soát chất lượng**
Không theo dõi được hiệu suất từng nhân viên
 - **Rào cản ngôn ngữ**
Khách quốc tế dùng nhiều ngôn ngữ khác nhau
- ↓
- **Khách sạn cần một nền tảng
giao tiếp - tự động - chính xác - hoạt động 24/7**

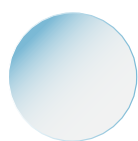
ezOne.MessageAI





Tính năng nổi bật

- QUẢN LÝ TIN NHẮN ĐA KÊNH
- CÔNG CỤ HỖ TRỢ HỘI THOẠI CHUYÊN NGHIỆP
- AI CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG THÔNG MINH 24/7
- TỰ ĐỘNG HÓA HÀNH TRÌNH KHÁCH
- GỬI TIN NHẮN HÀNG LOẠT & MARKETING
- DANH SÁCH KHÁCH HÀNG & PHÂN KHÚC
- BÁO CÁO HIỆU SUẤT & CSAT
- KẾT NỐI HST EZCLOUD
- HỆ THỐNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG



QUẢN LÝ TIN NHẮN ĐA KÊNH

Kênh duy nhất

Tập trung mọi kênh giao tiếp về một giao diện duy nhất

↓70%

Thời gian chuyển đổi giữa các ứng dụng khác nhau

100%

Kiểm soát toàn bộ hội thoại, không bỏ sót bất kỳ yêu cầu nào

Tính năng nổi bật

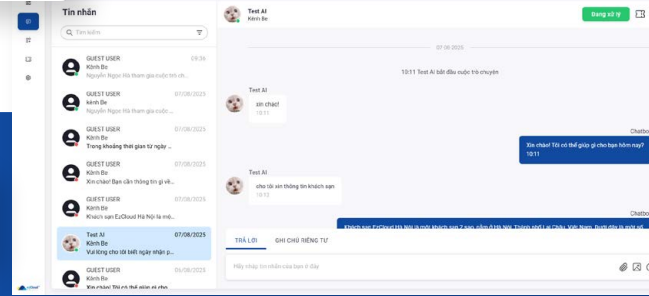
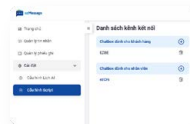
- **Kết nối đa kênh trong một màn hình**
Zalo, Facebook, WhatsApp, Email, Website, Booking.com, Airbnb, Expedia... tất cả tại một nơi
- **Phản hồi tức thì, tiết kiệm thời gian**
Khách lưu trú được trả lời ngay lập tức, khách sạn không cần mở nhiều ứng dụng riêng lẻ
- **Giao diện trực quan, dễ sử dụng**
Thiết kế tối ưu cho quy trình làm việc của ngành khách sạn



Đăng ký tài khoản dùng thử miễn phí ngay
Quét mã QR ở đây hoặc website <https://ezcloud.vn/>



CÔNG CỤ HỖ TRỢ HỘI THOẠI CHUYÊN NGHIỆP



Minh bạch

Quản lý trách nhiệm từng nhân viên rõ ràng, minh bạch

Chi tiết

Theo dõi lịch sử tương tác với khách hàng đầy đủ, chi tiết

Đồng nhất

Kiểm soát chất lượng phản hồi đồng nhất, chuyên nghiệp

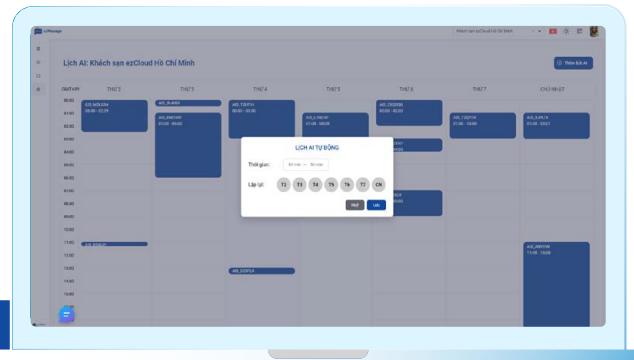


Tính năng nổi bật

- **Gán nhân viên phụ trách tự động**
Phân chia công việc hợp lý theo quy tắc hoặc hành vi khách
- **Chuyển trạng thái hội thoại dễ dàng**
Theo dõi tiến độ xử lý từ mới, đang xử lý đến hoàn thành
- **Ghi chú nội bộ nhanh chóng**
Lưu thông tin quan trọng cho đội ngũ, không hiển thị với khách
- **Xem lịch sử khách hàng đầy đủ**
Toàn bộ tương tác trước đây được lưu trữ ngay trong luồng chat



AI CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG THÔNG MINH 24/7



Tự động

Tự động trả lời câu hỏi thường gặp mọi lúc, kể cả ngoài giờ làm việc

↓60%

Giảm tải 60% công việc lặp đi lặp lại cho nhân viên

Đồng nhất

Phản hồi nhất quán, chính xác theo thông tin đã được đào tạo

Tính năng nổi bật

- **Trả lời tự động đa ngôn ngữ**
AI hiểu và phản hồi bằng tiếng Việt, tiếng Anh và nhiều ngôn ngữ khác
- **Học từ website & tài liệu khách sạn**
Tự động đọc FAQ, chính sách, dịch vụ để trả lời chính xác
- **Hoạt động 24/7 không gián đoạn**
Tin nhắn luôn được phản hồi ngay lập tức, không để khách chờ đợi
- **Chuyển cho nhân viên khi cần**
AI nhận biết câu hỏi phức tạp và chuyển tiếp cho người phù hợp





TỰ ĐỘNG HÓA HÀNH TRÌNH KHÁCH

Tự động

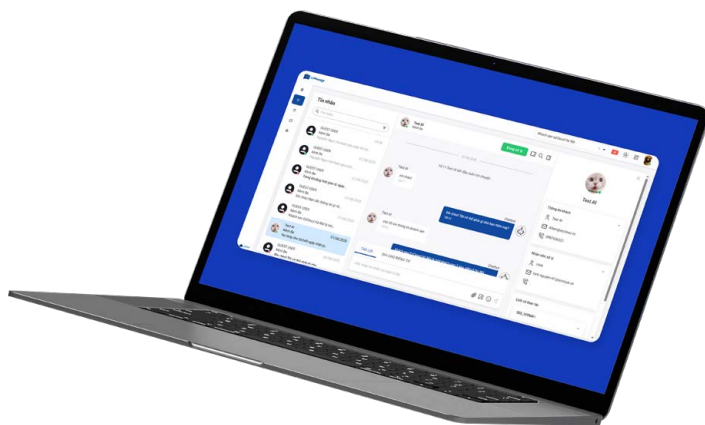
Chăm sóc khách tự động từ lúc đặt phòng đến sau khi trả phòng

Cá nhân hóa

Cá nhân hóa thông điệp theo từng giai đoạn hành trình

Tăng trải nghiệm

Tăng trải nghiệm và tỷ lệ khách quay lại đáng kể



Tính năng nổi bật

- **Tin nhắn chào mừng tự động**
Gửi ngay khi khách đặt phòng thành công
- **Xác nhận & hướng dẫn check-in**
Thông tin đầy đủ trước ngày nhận phòng
- **Nhắc dịch vụ trong lưu trú**
Upsell spa, nhà hàng, tour đúng thời điểm
- **Cảm ơn & khảo sát CSAT**
Thu thập phản hồi ngay sau khi trả phòng
- **Ưu đãi**
Gửi chương trình khuyến mãi cho khách cũ



GỬI TIN NHẮN HÀNG LOẠT & MARKETING

Marketing hiệu quả

Triển khai chiến dịch marketing nhanh chóng, hiệu quả

Tăng doanh thu

Tăng doanh thu trực tiếp từ khách hàng hiện tại

Tiết kiệm chi phí

Tiết kiệm chi phí quảng cáo so với kênh trả phí

Tính năng nổi bật

- **Gửi theo lịch tự động**
Đặt trước chiến dịch cho dịp Lễ, Tết, khuyến mãi
- **Phân khúc khách hàng thông minh**
Gửi nội dung phù hợp theo hành vi và lịch sử lưu trú
- **Theo dõi hiệu quả chiến dịch**
Báo cáo tỷ lệ mở, click, chuyển đổi chi tiết



Đăng ký tài khoản dùng thử miễn phí ngay
Quét mã QR ở đây hoặc website <https://ezcloud.vn/>



DANH SÁCH KHÁCH HÀNG & PHÂN KHÚC

Dữ liệu đầy đủ

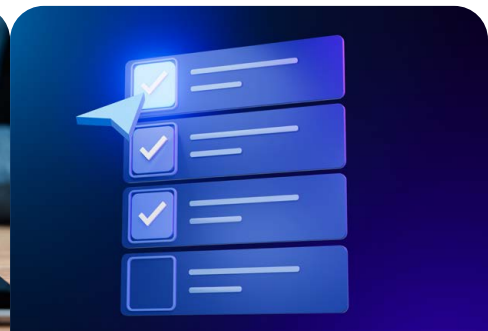
Xây dựng cơ sở dữ liệu khách hàng đầy đủ, có cấu trúc

Chính xác

Phân nhóm khách theo hành vi để tăng độ chính xác chiến dịch

Dữ liệu

Dễ dàng tìm kiếm và xuất dữ liệu khi cần thiết



Tính năng nổi bật

- **Tự động thu thập thông tin**
Lưu trữ từ mọi kênh giao tiếp và đặt phòng
- **Gắn thẻ tag linh hoạt**
Phân loại theo VIP, khách mới, khách cũ, độ quan tâm
- **Lọc & tìm kiếm nhanh chóng**
Tìm khách theo tên, số điện thoại, email, lịch sử tương tác



BÁO CÁO HIỆU SUẤT & CSAT

Theo dõi hiệu quả

Hoạt động CSKH theo thời gian thực

Đánh giá nhân viên

Đánh giá chất lượng phục vụ của từng nhân viên rõ ràng

Ra quyết định

Kịp thời dựa trên dữ liệu chính xác



Tính năng nổi bật

- **Báo cáo tốc độ phản hồi**
Thời gian trung bình từ khi nhận tin đến khi trả lời
- **Báo cáo lượng tin nhắn theo kênh**
Biết kênh nào khách dùng nhiều nhất để tối ưu nguồn lực
- **Báo cáo tỷ lệ tự động hóa**
Đo lường hiệu quả AI và giảm tải cho nhân viên
- **Điểm hài lòng khách hàng (CSAT)**
Khảo sát tự động và tổng hợp điểm đánh giá





KẾT NỐI HST EZCLOUD



Đồng bộ dữ liệu

Tức thời giữa các hệ thống

Trải nghiệm liền mạch

từ đặt phòng đến trả phòng

Tối ưu vận hành

Nhờ thông tin tập trung, nhất quán

Tính năng nổi bật

- **Kết nối PMS (ezCloudHotel, ezFolio)**
Thông tin đặt phòng, check-in/out đồng bộ tự động
- **Kết nối CRM (ezCrm)**
Hồ sơ khách hàng đầy đủ, cập nhật liên tục
- **Kết nối hệ thống phân phối (ezCrs, ezBe)**
Quản lý đặt phòng từ mọi nguồn trên một nền tảng



HỆ THỐNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Quy trình chuẩn

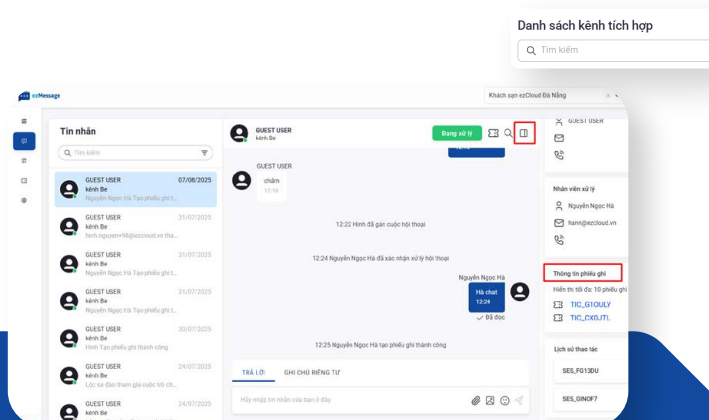
Quản lý yêu cầu dịch vụ theo quy trình chuẩn

Xử lý minh bạch

Theo dõi SLA và tình trạng xử lý minh bạch

Phù hợp mọi quy mô

Phù hợp cho khách sạn lớn, resort, chuỗi



Tính năng nổi bật

- **Tích hợp Jira**
Tạo ticket tự động từ yêu cầu khách hàng
- **Theo dõi tiến độ xử lý**
Cập nhật trạng thái và thông báo cho khách theo thời gian thực
- **Báo cáo SLA**
Đo lường thời gian xử lý và tuân thủ cam kết dịch vụ

Lợi ích cho doanh nghiệp

Tối ưu vận hành



↓60%

thao tác thủ công nhờ AI trả lời & phân loại tự động

↓99%

Không còn bỏ sót tin nhắn

100%

Trách nhiệm rõ ràng nhờ phân quyền & theo dõi hội thoại

➔ **Vận hành tinh gọn, phục vụ nhanh và nhất quán hơn.**

Tiết kiệm chi phí



↓60%

Giảm tải nhân sự lễ tân / CSKH

↓60%

Cắt giảm thao tác lặp lại

Tự động hóa chăm sóc khách 24/7

➔ **Chi phí vận hành giảm mạnh nhưng chất lượng dịch vụ tăng.**

Tăng doanh thu



↑40%

Phản hồi nhanh → tăng 40% tỷ lệ đặt phòng trực tiếp

100%

Upsell tự động trong lưu trú

Marketing theo phân khúc để thúc đẩy chuyển đổi

➔ **Doanh thu tăng mà không cần thêm nhân sự.**

Nâng cao trải nghiệm khách hàng



CSAT 4.7/5

CSAT trung bình 4.7/5

Đa ngôn ngữ

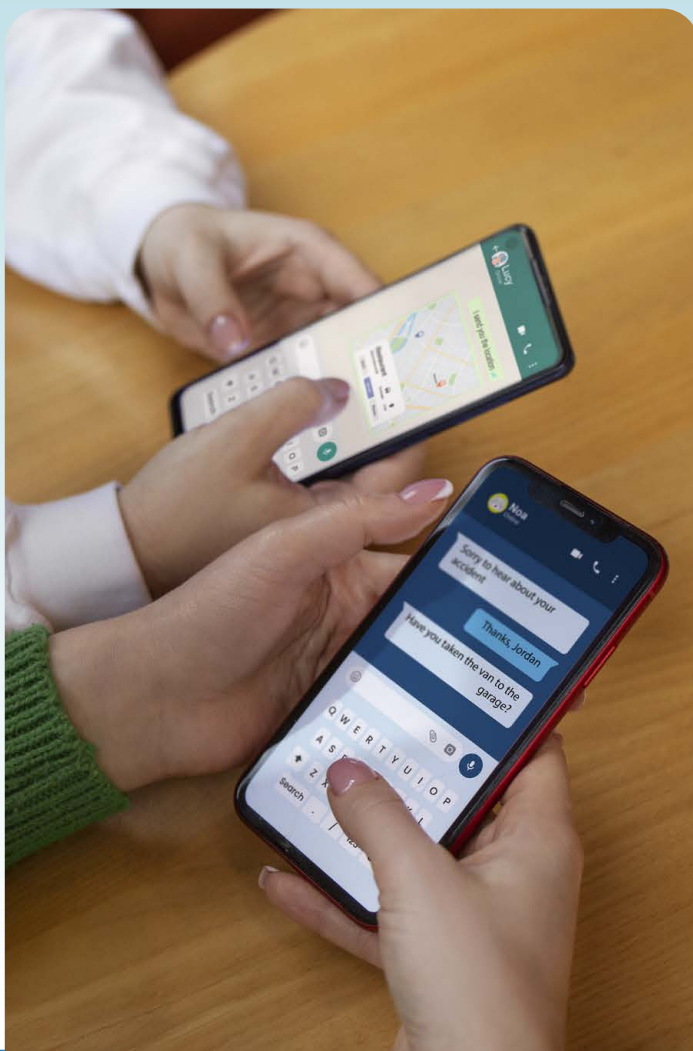
AI hỗ trợ đa ngôn ngữ, phù hợp khách quốc tế

Tin nhắn nhất quán, không phụ thuộc từng nhân viên

➔ **Điểm đánh giá tăng, tỷ lệ quay lại cao hơn.**



Một số usecase điển hình



Quản lý tập trung & kiểm soát chất lượng CSKH

Doanh nghiệp muốn quản lý toàn bộ tin nhắn và tương tác khách hàng trên một nền tảng duy nhất, giúp theo dõi hiệu suất xử lý, đánh giá chất lượng trả lời của nhân viên và đảm bảo không bỏ sót bất kỳ yêu cầu nào.



Thông tin triển khai

Thời gian triển khai:
3-7 ngày

Cập nhật:
Nâng cấp liên tục



1

THANH TOÁN

Hoàn tất hợp đồng và thanh toán

2

LẤY THÔNG TIN TRIỂN KHAI

Thu thập thông tin khách sạn, kênh cần kết nối

6

BÀN GIAO TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN

Tài liệu chi tiết, video hướng dẫn đầy đủ

5

ĐÀO TẠO SỬ DỤNG

Hỗ trợ nhân viên làm quen với hệ thống

4

BÀN GIAO TÀI KHOẢN

Cung cấp thông tin đăng nhập và hướng dẫn sơ bộ

3

TẠO TÀI KHOẢN & CẤU HÌNH

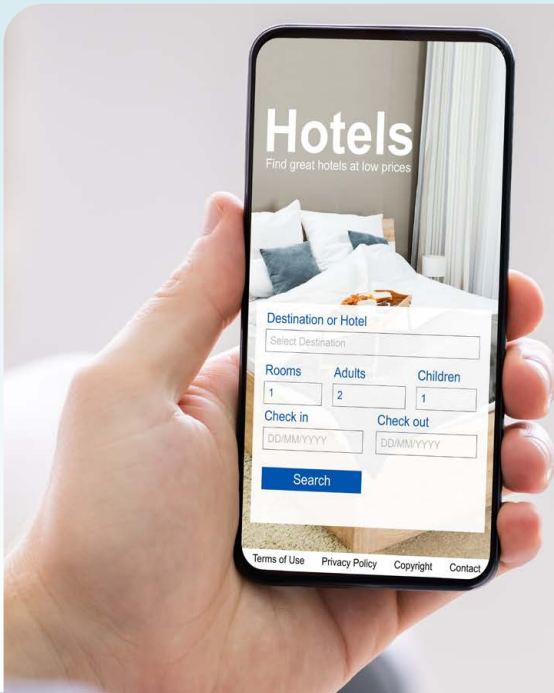
Khởi tạo hệ thống, đào tạo AI với dữ liệu khách sạn

Tự động hóa quy trình chăm sóc khách hàng 24/7

Khách sạn mong muốn giảm tải cho lễ tân và CSKH bằng hệ thống tự động trả lời câu hỏi thường gặp, phân loại hội thoại, điều phối yêu cầu và hỗ trợ khách liên tục ngay cả ngoài giờ làm việc.

Tăng trải nghiệm khách hàng theo hành vi

Khách sạn cần cá nhân hóa hành trình khách: tự động gửi tin chào mừng, hướng dẫn check-in, nhắc lịch sử dụng dịch vụ, gửi cảm ơn sau lưu trú, khảo sát mức độ hài lòng và ưu đãi quay lại.

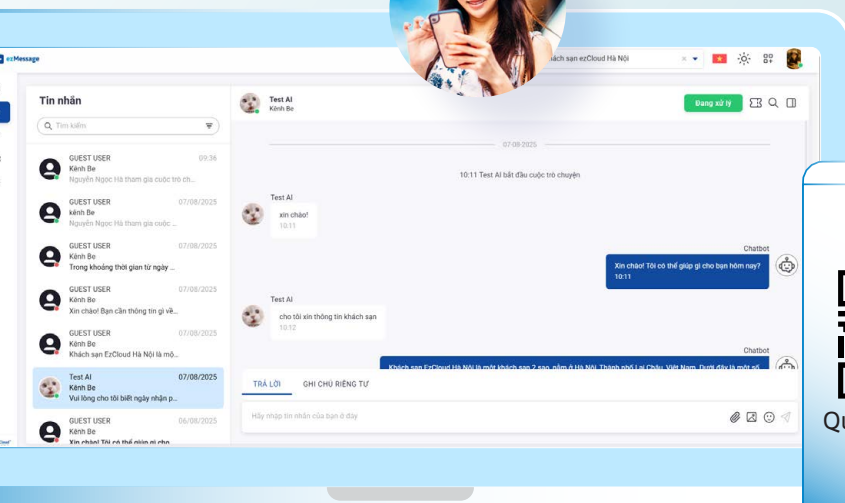




ezOne.MessageAI

Trong ngành khách sạn, mỗi cuộc trò chuyện đều là một cơ hội để tạo dấu ấn, xây dựng sự tin tưởng và kết nối bền vững với khách hàng. ezOne.MessageAI được phát triển với mục tiêu giúp khách sạn giao tiếp nhanh hơn, thông minh hơn và hiệu quả hơn, từ đó tạo nên những trải nghiệm vượt mong đợi trên mọi điểm chạm.

Với công nghệ AI mạnh mẽ, khả năng hợp nhất đa kênh và sự kết nối sâu với hệ sinh thái ezCloud, chúng tôi tin rằng ezOne.MessageAI sẽ trở thành trợ lý đáng tin cậy cho đội ngũ CSKH & lễ tân, giúp khách sạn vận hành tinh gọn, tăng trưởng bền vững và giữ chân khách hàng trung thành.



9.000+

khách sạn và cơ sở lưu trú trên toàn quốc đang tin dùng hệ sinh thái công nghệ ezCloud

12+

năm kinh nghiệm phát triển giải pháp chuyên biệt cho ngành khách sạn

Nền tảng ổn định – bảo mật – liên tục cải tiến



Đặt lịch tư vấn ngay hôm nay

Cho phép chúng tôi đồng hành cùng khách sạn của bạn trong hành trình chuyển đổi số và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Hotline tư vấn: 0917 022 350

 ezCloud.vn

 ezCloud