

Chăm sóc khách hàng bằng hệ sinh thái

14:31 29/05/2017

Mới đây, FPT Telecom đã thí điểm thành công mô hình hệ sinh thái của mình. Thông qua ứng dụng Hi FPT nhằm mục đích hướng đến việc chăm sóc khách hàng Internet và truyền hình trả tiền của Viễn thông FPT.



Vietnam Mobile Day là sự kiện để các DN lớn chia sẻ định hướng công nghệ và giải pháp được tổ chức hàng năm

Tại "Vietnam Mobile Day 2017: Nền tảng di động là tương lai của sự phát triển doanh nghiệp" do TopDev và Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam (VECOM) phối hợp tổ chức diễn ra tại ba địa điểm là TP HCM, Đà Nẵng và Hà Nội, từ ngày 20/5 đến 3/6.

Tính đến Quý 1/2017, Việt nam hiện có 47,19 triệu người dùng truy cập internet bằng thiết bị di động, chiếm khoảng 50% dân số cả nước. Có 39% số người truy cập internet xác nhận đã mua hàng hóa hoặc dịch vụ trực tuyến, trong đó có 29% số người sử dụng thiết bị di động. Hiện có 45% doanh nghiệp Việt có website nhưng chỉ có 19% số website này tương thích với thiết bị di động.

Với sự tham dự của hàng loạt “ông lớn” trong ngành công nghệ, Vietnam Mobile Day 2017 được đánh là một sự kiện nổi bật giúp nâng tầm vị thế Việt Nam trên bản đồ công nghệ và thương mại điện tử di động thế giới. FPT Telecom là nhà tài trợ hệ thống Wi-fi và có phiên chia sẻ tại sự kiện.

Ba nhóm chủ đề chính được thảo luận tại sự kiện gồm: "Thương mại điện tử trên nền tảng di động", "Kinh doanh trên nền tảng di động" và "Công nghệ di động", cùng với 120 chủ đề sẽ được thảo luận tại sự kiện với chủ đề “Cuộc cách mạng di động”.

Anh Nguyễn Ngọc Đĩnh, Trung tâm Nghiên cứu và phát triển - FPT Telecom, trình bày về Hệ sinh thái phát triển ứng dụng di động, trong khi anh Vũ Minh Tiền, Viễn thông Quốc tế FPT (FTI), chia sẻ về Điện toán đám mây.

Sau khi giới thiệu vai trò của hệ sinh thái ứng dụng di động với nhà mạng, các thành phần cơ bản của hệ sinh thái, cách tạo nên một hệ sinh thái phát triển ứng dụng di động hiệu quả, anh Đĩnh dành khá nhiều thời gian giới thiệu case study, cụ thể là mobile backend gồm hạ tầng phần cứng và phần mềm dịch vụ.

“Hi FPT được xây dựng nhằm đến việc chăm sóc khách hàng Internet và truyền hình trả tiền của công ty”, anh Đĩnh giới thiệu. “Như vậy, người dùng di động sẽ là tập khách hàng thuê bao của FPT Telecom thay vì toàn bộ khách hàng của FPT”.

Trước đó, từ ngày 13/9/2016, Viễn thông FPT (FPT Telecom) chính thức ra mắt ứng dụng thông minh mang tên Hi FPT, dành cho người dùng Internet và các dịch vụ trên nền tảng Internet của đơn vị. Ứng dụng có nhiều tính năng như báo hỏng kịp thời, tra cứu hóa đơn, thanh toán... Đầu năm nay, ứng dụng Hi FPT tiếp tục được nâng cấp lên phiên bản 3.0 và tích hợp thêm tính năng modem Wi-Fi hỗ trợ nhanh chóng và tiện lợi.

Theo anh Đĩnh, từ tập khách hàng trên, Viễn thông FPT quyết định phát triển ứng dụng chạy trên 2 hệ điều hành phổ biến nhất là Android và iOS, vốn chiếm đến 99,6% thị phần người sử dụng, chứ không tập trung vào các nền tảng, thiết bị chạy hệ điều hành Windows Phone hay Blackberry.

Sau khi đã chọn nền tảng phát triển ứng dụng di động, bộ phận phát triển lựa chọn các mobile development tools phù hợp và tốt nhất để phát triển sản phẩm. Nhóm này cũng chọn viết ứng dụng gốc (native app) thay vì đa nền tảng (cross-platform) để đảm bảo ứng dụng được tối ưu tốt nhất về hiệu suất hoạt động và trải nghiệm người dùng.

“Do đây là ứng dụng tích hợp vào hệ thống thông tin sẵn có của công ty nên việc xây dựng app chỉ chiếm khoảng 40%, còn 60% khối lượng sẽ nằm ở hạ tầng phần cứng, xử lý giao tiếp từ app đến hệ thống nghiệp vụ có sẵn”, chuyên gia Trung tâm Nghiên cứu và phát triển FPT Telecom tiết lộ.

Để tăng cường khả năng mở rộng, tính sẵn sàng cao, bộ phận phát triển quyết định đặt toàn bộ mobile backend (gồm hạ tầng phần cứng và lớp xử lý giao tiếp từ app đến hệ thống thông tin của công ty) trên nền tảng đám mây công cộng - public cloud. Bước cuối cùng, sau khi ứng dụng đã được phát triển, việc phân phối ứng dụng đến khách hàng thông qua hai chợ ứng dụng lớn nhất là Google Play và Apple App Store. Tại sự kiện, các chuyên gia cho rằng, các doanh nghiệp muốn thành công cần theo sát những xu hướng thương mại di động mới nhất để giữ vững lợi thế cạnh tranh trong kinh doanh.

Nếu website của doanh nghiệp có sự tương thích đối với thiết bị di động, doanh nghiệp sẽ bảo đảm được khả năng hiện diện trước nhiều khách hàng hơn và khả năng cạnh tranh trên thị trường của doanh nghiệp cũng được nâng cao. Với các doanh nghiệp muốn vươn ra toàn cầu, tên miền .com là một lựa chọn đáng tin cậy.

Khánh Trung