

Doanh nghiệp ứng dụng công nghệ AI để tiết kiệm chi phí trực Tết

10:58 21/01/2026

Nhu cầu mua sắm dịp Tết tăng cao trong khi nhiều doanh nghiệp lại thiếu hụt nhân sự trực tuyến, khiến dịch vụ khách hàng dễ bị gián đoạn. Trước áp lực chi phí lương thưởng ngày lễ, các giải pháp trợ lý ảo AI đang nổi lên như lựa chọn hiệu quả để duy trì bán hàng xuyên Tết với chi phí tối ưu.



Ảnh minh họa.

Bài toán nhân sự mùa cao điểm

Theo quy luật thị trường, kỳ nghỉ Tết là “mùa vàng” của tiêu dùng nhờ tâm lý mua sắm cởi mở và nguồn tài chính dồi dào cuối năm. Tuy nhiên, phía cung lại chịu sức ép lớn khi chi phí chi trả cho nhân sự trực Tết có thể tăng lên tới 300% so với ngày thường. Với nhiều doanh nghiệp SME, việc duy trì đội ngũ chăm sóc khách hàng 24/7 trở thành gánh nặng tài chính. Hệ quả là website đóng cửa tạm thời, kênh bán hàng phản hồi chậm hoặc gián đoạn, gây trải nghiệm không

tốt cho người tiêu dùng và làm suy giảm sức cạnh tranh.

Trong môi trường thương mại số, chỉ một vài phút chậm phản hồi cũng đủ để khách hàng rời bỏ và tìm đến đối thủ. Vấn đề đặt ra không chỉ là tiết kiệm chi phí, mà là làm sao bảo đảm sự hiện diện liên tục của doanh nghiệp trong những ngày cao điểm mà không phụ thuộc hoàn toàn vào con người.

Trước đây, chatbot tự động từng được xem là giải pháp thay thế, song hạn chế về công nghệ khiến các công cụ này hoạt động cứng nhắc, chỉ bắt từ khóa, dễ gây ức chế cho người dùng. Sự phát triển của AI Agent - trợ lý ảo thông minh vào cuối năm 2025 đã tạo ra bước chuyển đáng kể.

Khác với chatbot thế hệ cũ, AI Agent có khả năng xử lý ngôn ngữ tự nhiên, hiểu ngữ cảnh và tương tác linh hoạt như con người. Các trợ lý ảo này không chỉ trả lời câu hỏi, mà còn phân tích nhu cầu, tư vấn cá nhân hóa, chủ động gợi ý sản phẩm thay thế khi hết hàng. Đặc biệt, khả năng vận hành độc lập giúp AI Agent xử lý đồng thời hàng nghìn luồng thông tin, cập nhật tồn kho và chốt đơn theo thời gian thực, điều mà đội ngũ nhân sự con người khó bảo đảm trong cao điểm lễ, Tết.

Lời giải kinh tế cho doanh nghiệp Việt

Tại Việt Nam, xu hướng này đang được hiện thực hóa thông qua một số giải pháp công nghệ, trong đó có Sale AI do Công ty Cổ phần Mắt Bão phát triển. Giải pháp này tập trung giải quyết hai yếu tố then chốt là chi phí và hiệu suất.

Thay vì phải chi trả hàng triệu đồng mỗi ngày cho nhân sự trực Tết, doanh nghiệp có thể duy trì hoạt động bán hàng 24/7 với chi phí thấp hơn nhiều lần. Theo đơn vị phát triển, mức đầu tư cho một “nhân viên số” chỉ tương đương khoảng 11.000 đồng/ngày, nhưng vẫn đảm nhiệm đầy đủ các khâu từ tư vấn, giải đáp thắc mắc đến chốt đơn hàng xuyên giao thừa.

Đại diện bộ phận phát triển Sale AI cho biết, giải pháp được xây dựng nhằm đáp ứng nhu cầu thực tế của doanh nghiệp trong việc duy trì sự hiện diện trực tuyến liên tục, kể cả với đơn vị quy mô nhỏ. Sản phẩm ra mắt từ tháng 11 và đã thu hút hàng nghìn người dùng, với phản hồi tích cực về khả năng tư vấn tự nhiên như nhân viên kinh doanh thực thụ. Hiện giải pháp đã tích hợp trên website, Zalo doanh nghiệp, Shopee và tiếp tục mở rộng sang các nền tảng bán hàng trực tuyến khác.

Việc ứng dụng AI vào quy trình bán hàng không chỉ là giải pháp tình thế cho mùa Tết, mà còn là bước đi chiến lược trong lộ trình chuyển đổi số. Thói quen tiêu dùng thay đổi nhanh chóng, đòi hỏi doanh nghiệp phải thích nghi với mô

hình kinh tế “luôn trực tuyến”, nơi dịch vụ không còn giới hạn bởi thời gian hay nguồn lực con người.

Sự kết hợp giữa công nghệ và thương mại đang mở ra cơ hội để doanh nghiệp Việt tối ưu hóa chi phí, chuẩn hóa dịch vụ và nâng cao năng lực cạnh tranh. Tết Nguyên đán năm nay có thể trở thành dấu mốc cho sự bùng nổ của “nhân viên số”, góp phần định hình diện mạo mới cho ngành bán lẻ trong kỷ nguyên số.

Hậu Thạch (t/h)