

Phát triển Hạ tầng SMS và dịch vụ viễn thông dành cho thương mại điện tử

12:02 23/05/2018

Ngày 23/5/2018, Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số (Bộ Công Thương) đã hợp tác với các đơn vị cung cấp dịch vụ viễn thông, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ viễn thông tổ chức Hội thảo “Phát triển hạ tầng SMS và dịch vụ viễn thông dành cho thương mại điện tử & Giới thiệu giải pháp SMS Order”.

Đây là cơ hội trao đổi, tìm ra giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp ứng dụng dịch vụ SMS Brandname phù hợp với nhu cầu và đặc thù của hoạt động kinh doanh trực tuyến, trên cơ sở phối hợp với các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông di động (Viettel, Vinaphone, Mobifone...).



Theo Báo cáo thường niên của Cục Thương mại điện tử (TMĐT) và Kinh tế số, doanh thu bán lẻ Thương mại điện tử Việt Nam năm 2017 khoảng 6,2 tỷ USD và

có tốc độ tăng trưởng 24% so với năm 2016. Số liệu này sẽ tương ứng với xấp xỉ gần 500,000 đơn hàng một ngày. Dự kiến doanh thu của TMĐT sẽ vượt mốc 10 tỷ đô la Mỹ vào năm 2020. Để nâng cao chất lượng dịch vụ và hình ảnh của thương mại điện tử, một trong những giải pháp để doanh nghiệp ngày hoàn thiện dịch vụ, đồng thời xây dựng niềm tin với khách hàng, là các giao dịch đặt hàng và giao hàng cần có tin nhắn xác thực thông tin trong suốt quá trình xử lý đơn hàng của doanh nghiệp thương mại điện tử với khách hàng. Tuy nhiên, bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như chi phí cao, giải pháp chưa tối ưu cho thương mại điện tử, nên hiện nay tỷ lệ các đơn hàng cung cấp đầy đủ thông tin xác thực trong suốt quá trình xử lý đơn hàng hiện nay vẫn còn thấp.

Tại hội thảo, Giải pháp SMS order bao gồm 3 gói tin tương ứng với nhu cầu của từng đơn vị TMĐT trải dài trong toàn bộ quá trình xử lý đơn hàng đảm bảo việc xác thực, tăng uy tín và tỷ lệ thành công cho các đơn hàng TMĐT. Về chi phí, doanh nghiệp sẽ có thể tiết kiệm đến 60% giá thành so với việc gửi tin nhắn SMS truyền thống với các gói tin được nhà mạng đưa ra lần lượt như sau: Gói 3 tin nhắn 800đ, gói 5 tin nhắn 1.150đ, Gói 7 tin nhắn là 1.600đ. (Theo mức công bố của Viettel, hai nhà mạng Vinaphone và Mobifone sẽ phối hợp với Bộ Công Thương để đưa ra chính sách trong Quý II/2018).

Được thiết kế dưới dạng các mẫu tin nhắn, giải pháp này giúp doanh nghiệp tối ưu quy trình chăm sóc khách hàng trong quá trình mua, nhận hàng cũng như phản hồi các ý kiến trong quá trình mua hàng trực tuyến. Giải pháp này cũng cho phép các doanh nghiệp TMĐT xây dựng kịch bản để gửi tin tới khách hàng mua hàng với rất nhiều lựa chọn nhằm cung cấp cho khách hàng một trải nghiệm tốt hơn khi mua sắm trực tuyến, cụ thể:

Gửi xác nhận đặt hàng thành công và thanh toán thành công - Gửi thông tin về tình trạng đơn hàng khi khách hàng đặt hàng thành công. Thông báo tình trạng giao hàng. Gửi thông tin xác nhận giao hàng thành công. Gửi thông tin về điểm thưởng và tích lũy trong quá trình mua hàng

Gửi tin nhắn mời tham gia đánh giá chất lượng mua hàng và chăm sóc khách hàng của trang thương mại điện tử.

Dịch vụ SMS order cũng giúp đơn vị quản lý nhà nước có căn cứ hỗ trợ người mua hàng và doanh nghiệp TMĐT tốt hơn. Thống kê trong năm 2017 cho thấy, Bộ Công Thương đã tiếp nhận và xử lý gần 9.670 hồ sơ thông báo website TMĐT và 625 hồ sơ đăng ký website cung cấp dịch vụ TMĐT. Thông qua Cổng thông tin Quản lý hoạt động TMĐT, năm 2017 Bộ Công Thương tiếp nhận và xử lý 1.800 lượt phản ánh của người dân đối với các hành vi vi phạm trong hoạt động TMĐT.

Các nhà mạng và doanh nghiệp viễn thông bao gồm Viettel Telecom, Vinaphone, Mobifone, Công ty Cổ phần Truyền Thông VMG là các đối tác triển khai chương trình EcomSMS đặt mục tiêu triển khai ngay trong năm 2018 đến tất cả các tỉnh thành và doanh nghiệp có nhu cầu trên toàn quốc với cam kết đảm bảo về chất lượng hạ tầng và dịch vụ thông suốt.

Minh Anh