

Year, Month, Day

All

Type

Multiple selections

Khu vực

All

Case Origin

All

SameDay

All

Topic

All

Subject

All

Case Reason

All

Case Sub Reason

All

Case Sub Reason Detail

All

VOC - OVERVIEW

SỐ LƯỢNG CASES

65.82K

SỐ LƯỢNG KHÁCH HÀNG

42.59K

SỐ LƯỢNG CASE KHIẾU NẠI

10.83K

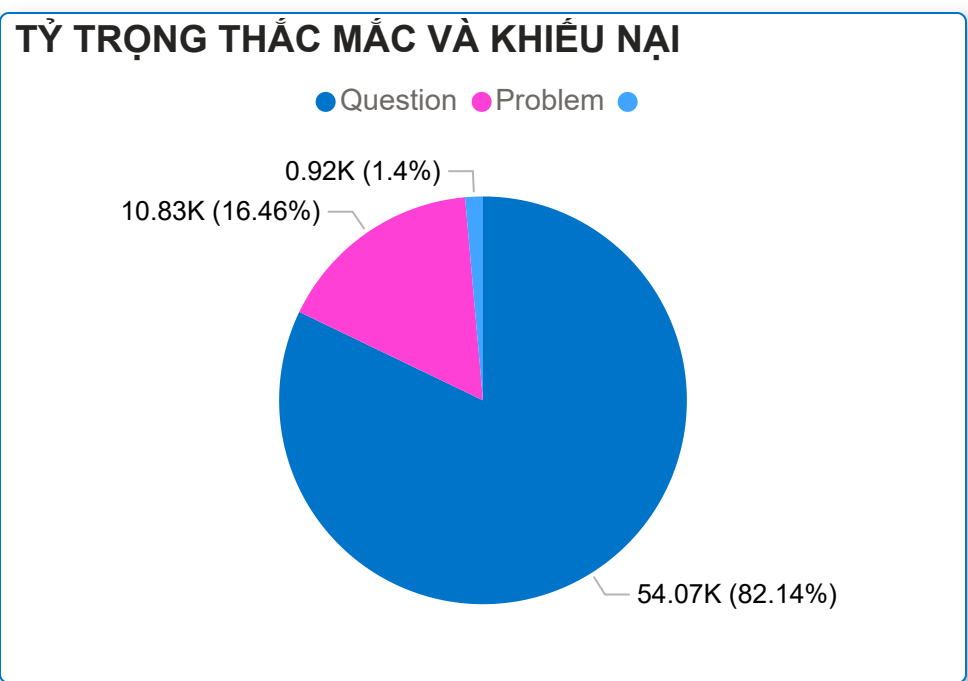
16.46%

SỐ LƯỢNG CASE XỬ LÝ THẮC MẮC

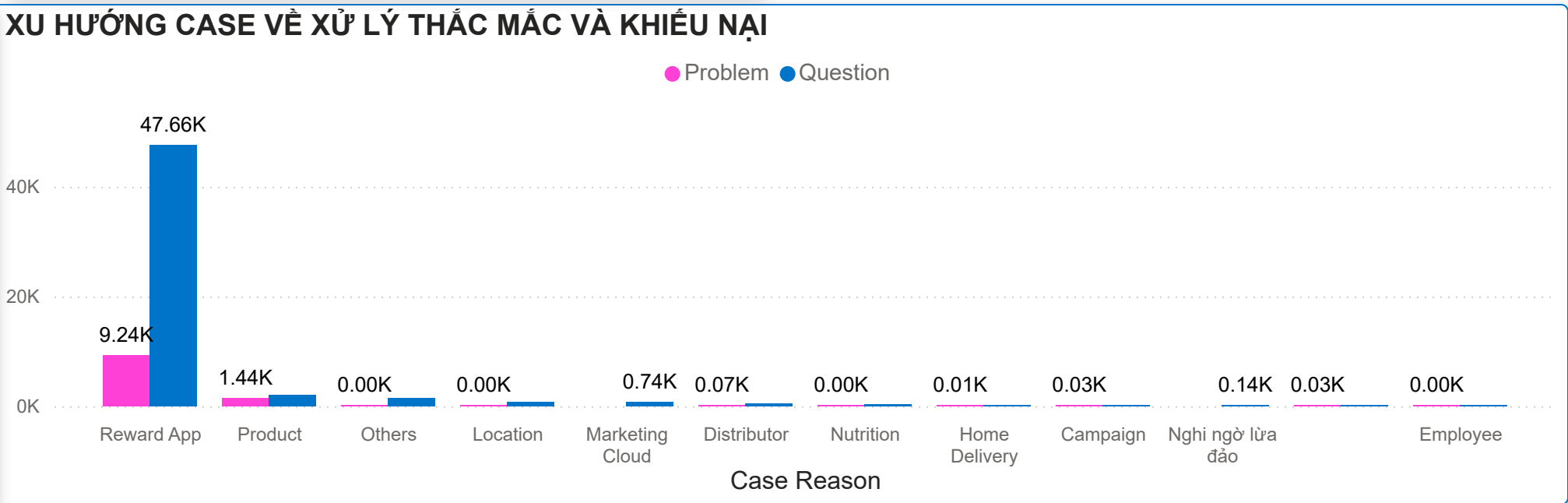
54.07K

82.14%

BẢNG THÔNG KÊ KHIẾU NẠI & THẮC MẮC THEO CASE SUB REASON				
Case Sub Reason	% Problem case	Problem Amount	% Question case	Question Amount
Total	16.46%	10833	82.14%	54067
	5.12%	34	5.27%	35
Bán phá giá	75.00%	3	25.00%	1
Các vấn đề liên quan đến NPP, Cửa hàng	41.32%	50	58.68%	71
Cách bảo quản			100.00%	4
Call			100.00%	103
Cân nặng			100.00%	52
Cập nhật thông tin trúng giải			100.00%	1
Chat			100.00%	2



BẢNG THÔNG KÊ KHIẾU NẠI & THẮC MẮC THEO CASE REASON				
Case Reason	% Problem case	Problem Amount	% Question case	Question Amount
Total	16.46%	10833	82.14%	54067
	13.03%	31	5.88%	14
Campaign	12.86%	31	85.89%	207
Distributor	13.48%	69	86.33%	442
Employee	66.67%	4	16.67%	1
Home Delivery	3.63%	12	72.81%	241
Location	0.12%	1	98.33%	826
Marketing Cloud			100.00%	739



CHATBOT PERFORMANCE REPORT - OVERVIEW

SỐ LƯỢNG USER

42.23K

SỐ LƯỢNG HỘI THOẠI

154.74K

TỔNG HỘI THOẠI ĐÁNH GIÁ

OK 14.95K

NOT OK 272

EMPTY 71.62K

SỐ LƯỢNG HỘI THOẠI TỰ ĐỘNG

86.84K

56.12%

SỐ LƯỢNG HỘI THOẠI CHUYỂN ĐỔI

67.90K

43.88%



CASE REPORT OVERVIEW

SỐ LƯỢNG CASES

65.82K

SỐ LƯỢNG KHÁCH HÀNG

42.59K

THỜI GIAN XỬ LÝ TRUNG BÌNH (GIỜ)

27.356

TỈ LỆ CASE ĐÓNG ≤ 24H

85.73%

TỈ LỆ CASE ĐÓNG ≤ 1 NGÀY

83.02%

SỐ LƯỢNG CASE KHIẾU NẠI

10.83K

SỐ LƯỢNG CASE XỬ LÝ THÁC MẮC

54.07K

Year, Month, Day

All

Type

Multiple selections

Khu vực

All

Case Origin

All

SameDay

All

Topic

All

Subject

All

Case Reason

All

Case Sub Reason

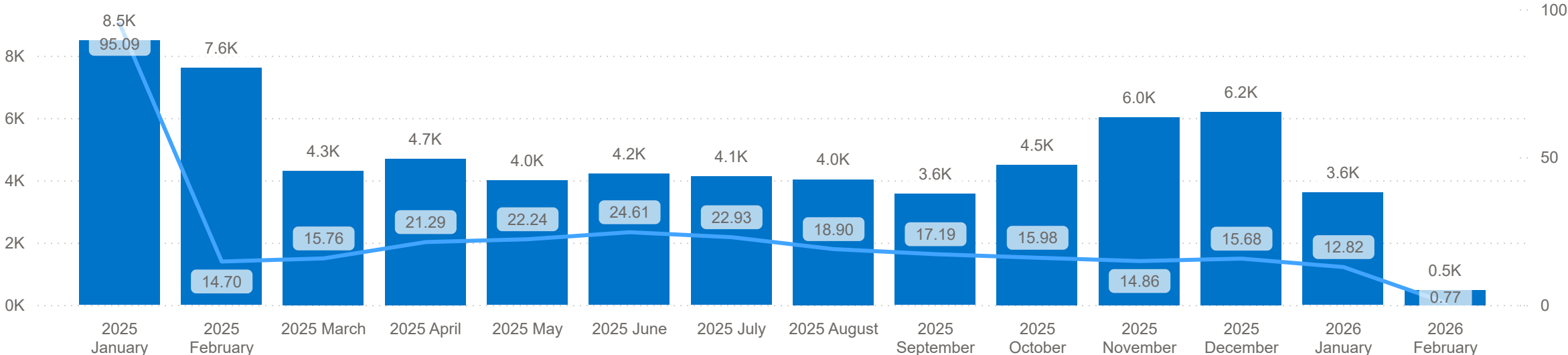
All

Case Sub Reason Detail

All

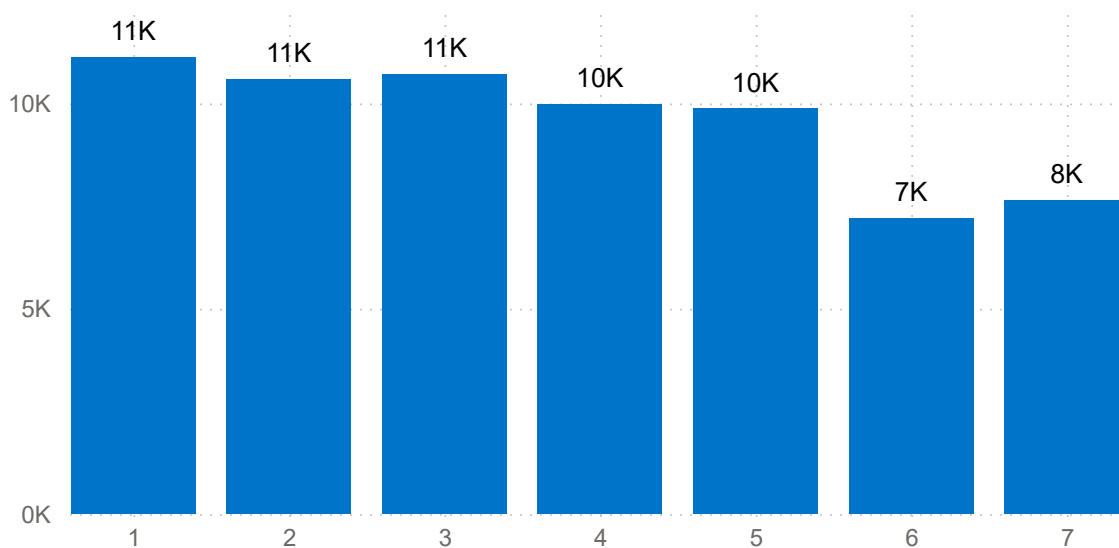
XU HƯỚNG CASES VÀ TB THỜI GIAN XỬ LÝ

Total Cases Avg Call Duration



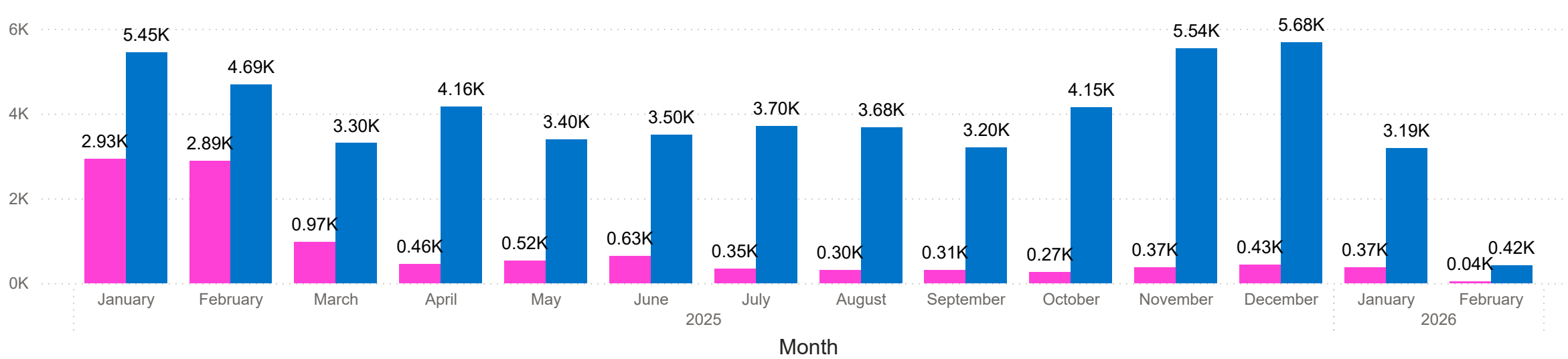
PHÂN BỐ CASES THEO NGÀY TRONG TUẦN

1: Mon | 2: Tue | 3: Wed | 4: Thu | 5: Fri | 6: Sat | 7: Sun



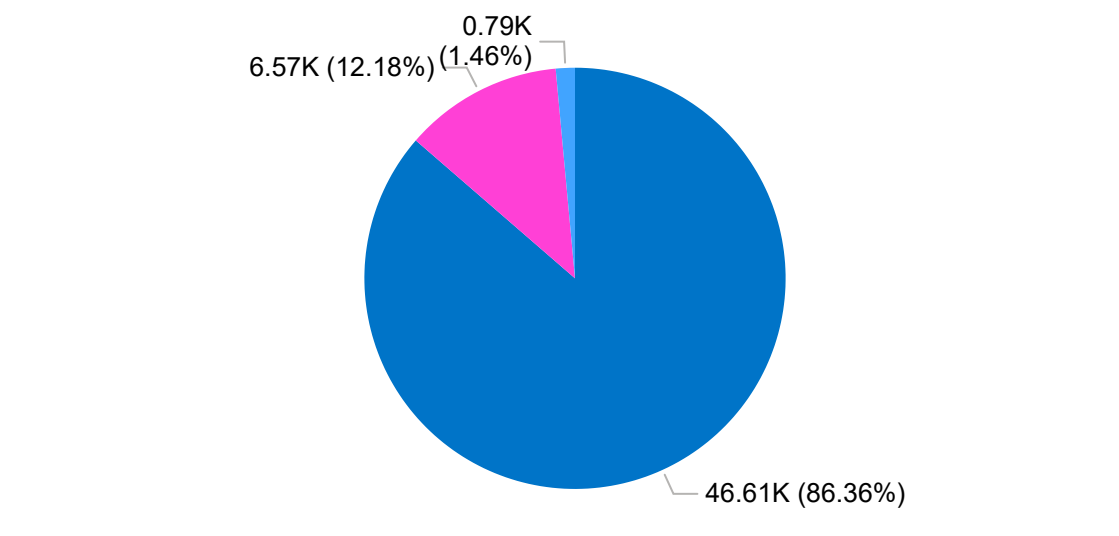
XU HƯỚNG CASE VỀ XỬ LÝ THÁC MẮC VÀ KHIẾU NẠI

Problem Question

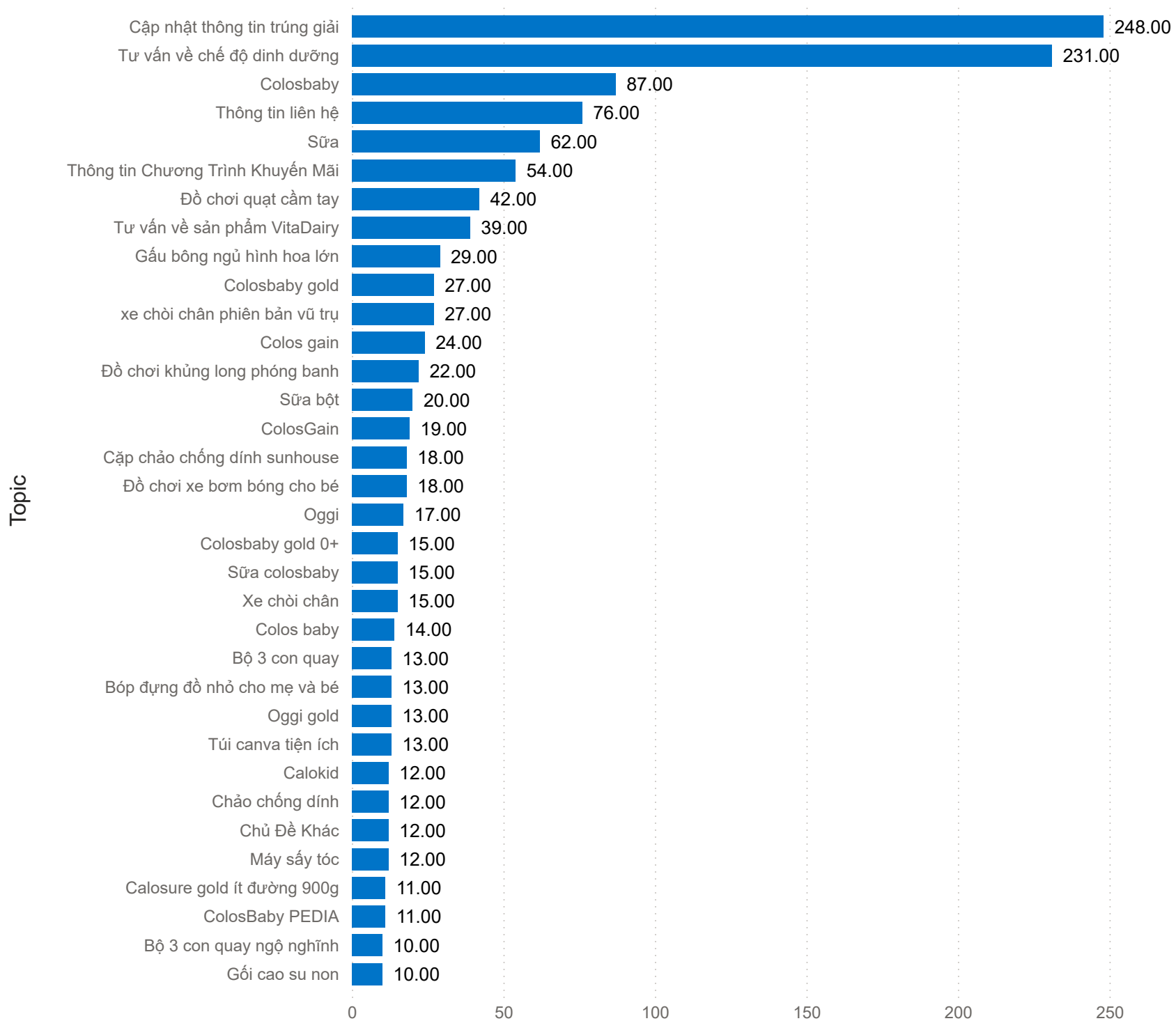


TỶ TRỌNG THÁC MẮC VÀ KHIẾU NẠI

Question Problem

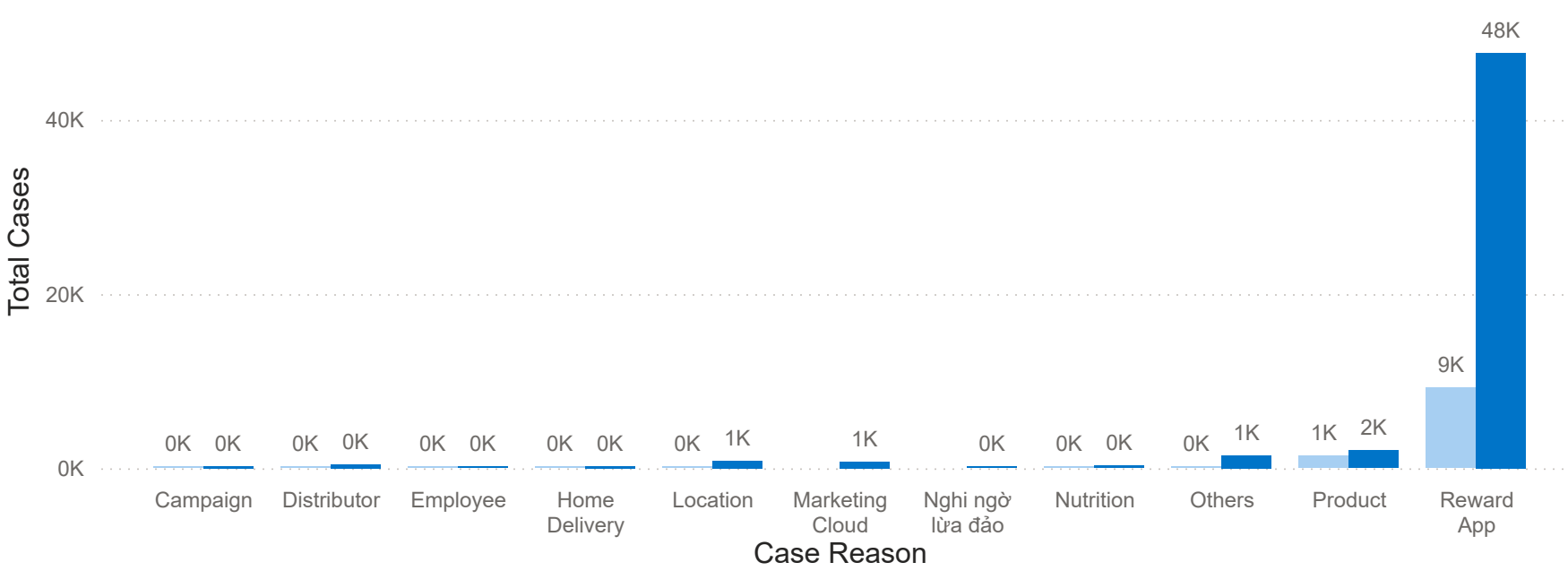


SỐ LƯỢNG TOPIC



BẢNG THỐNG KÊ SỐ LƯỢNG CASE THEO CASE REASON

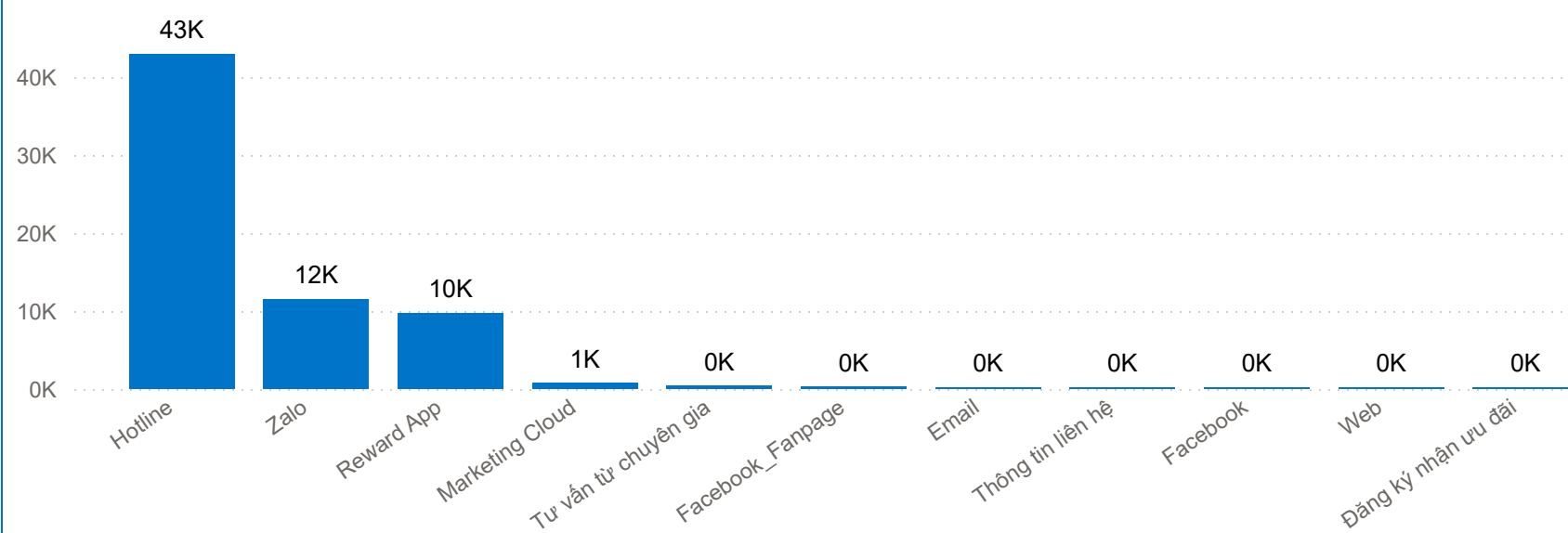
Type Problem Question



BẢNG THỐNG KÊ TỈ TRỌNG CASE THEO CASE REASON

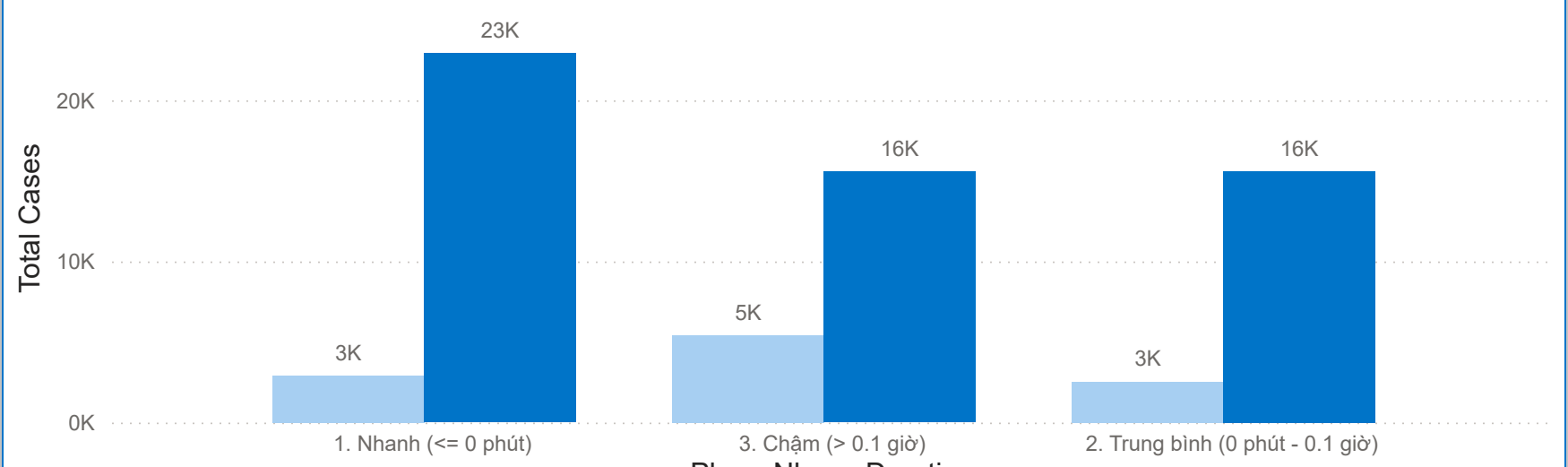
Year	Month	Campaign	Distributor	Home Delivery	Location	Nghỉ ngơi lựa đảo	Nutrition	Others	Product	Reward App
2025	January	0.09%	0.09%		0.52%		0.26%	1.74%	1.04%	96.27%
2025	February				0.61%		0.81%	2.85%	2.85%	92.87%
2025	March		1.52%		2.02%		4.04%	7.58%	7.07%	77.78%
2025	April		1.12%		3.91%		2.23%	10.61%	8.38%	73.74%
2025	May				4.95%		1.98%	3.96%	13.86%	75.25%
2025	June		1.39%		4.17%		0.69%	2.08%	13.19%	78.47%
2025	July		2.54%		4.24%		3.39%	1.69%	22.88%	65.25%
2025	August	1.67%		1.67%	1.67%			1.67%	13.33%	80.00%
2025	September				0.65%		2.58%	6.45%	9.03%	81.29%

PHÂN BỐ CASES THEO CASE ORIGIN



PHÂN NHÓM THỜI LƯỢNG XỬ LÝ THÁC MẮC VÀ KHIẾU NẠI

Type Problem Question



VOC - CASE REASON REPORT

SỐ LƯỢNG CASES

65.82K

SỐ LƯỢNG KHÁCH HÀNG

42.59K

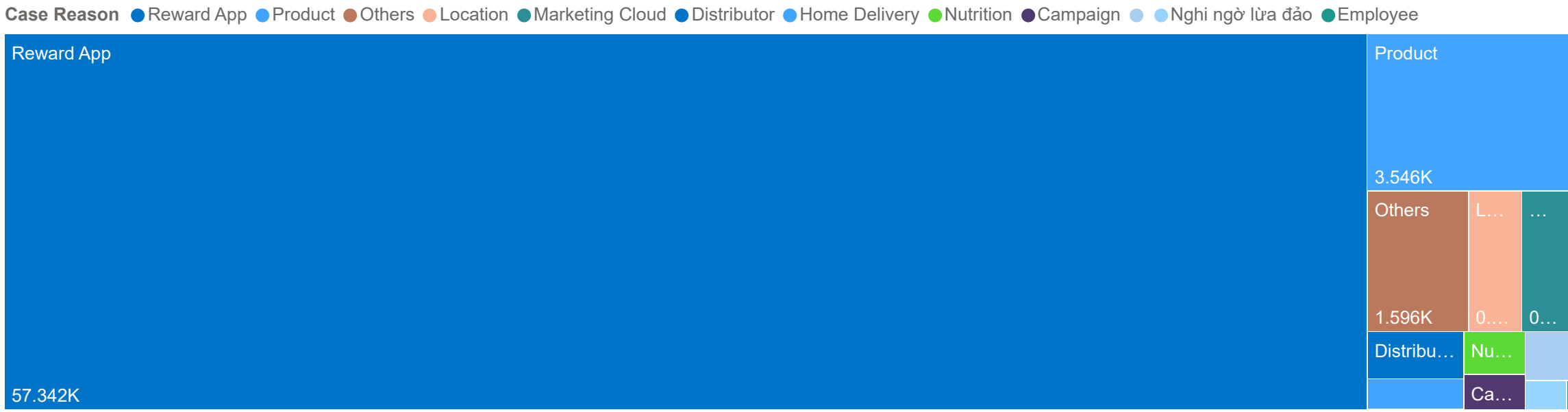
SỐ LƯỢNG CASE KHIẾU NẠI

10.83K

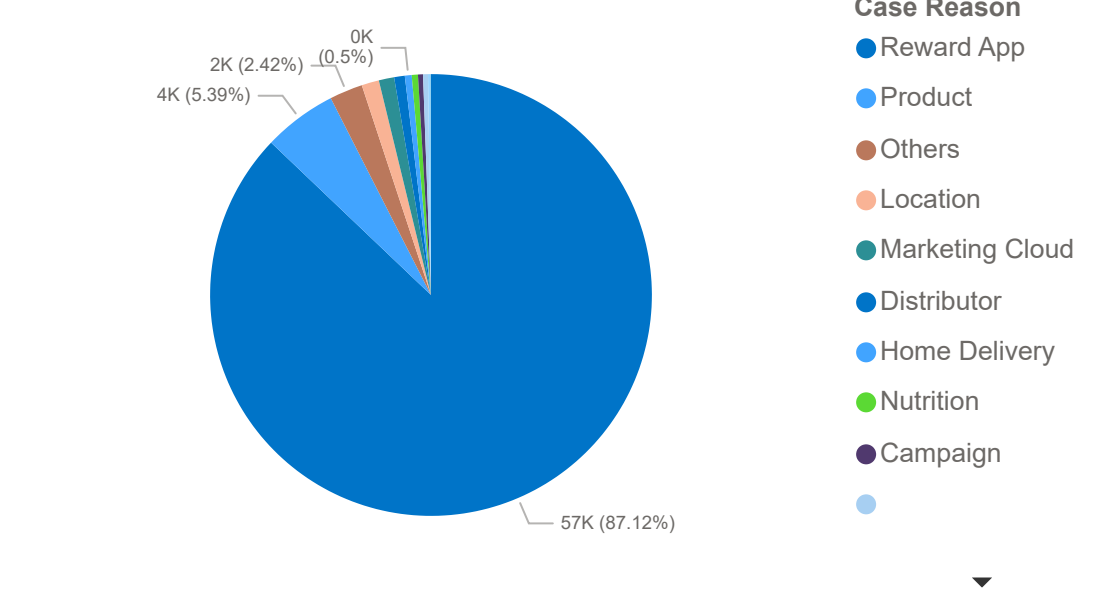
SỐ LƯỢNG CASE XỬ LÝ THẮC MẮC

54.07K

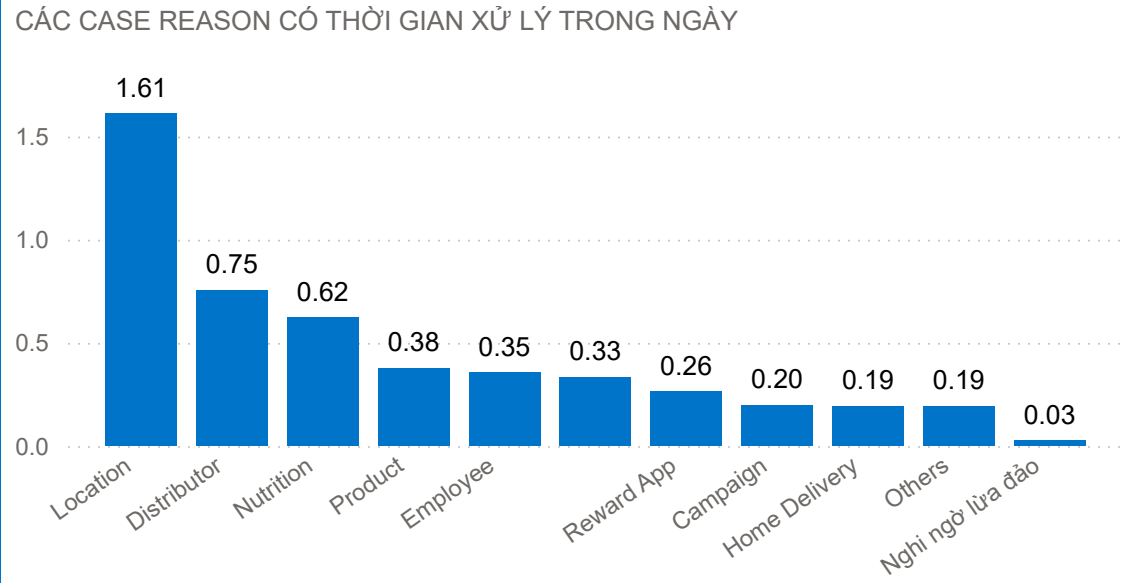
TỶ TRỌNG NHÓM CASE REASON



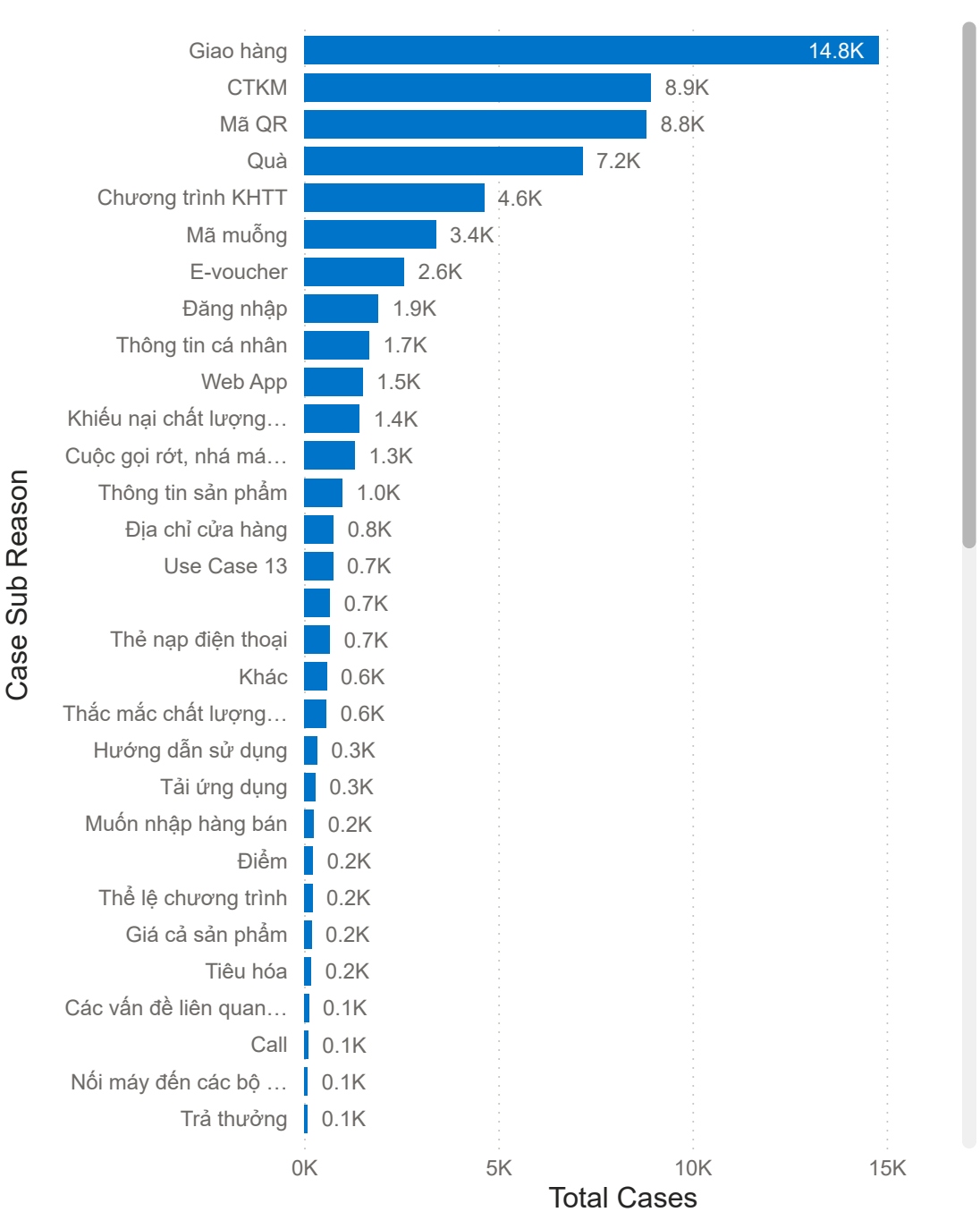
TỶ TRỌNG NHÓM CASE REASON



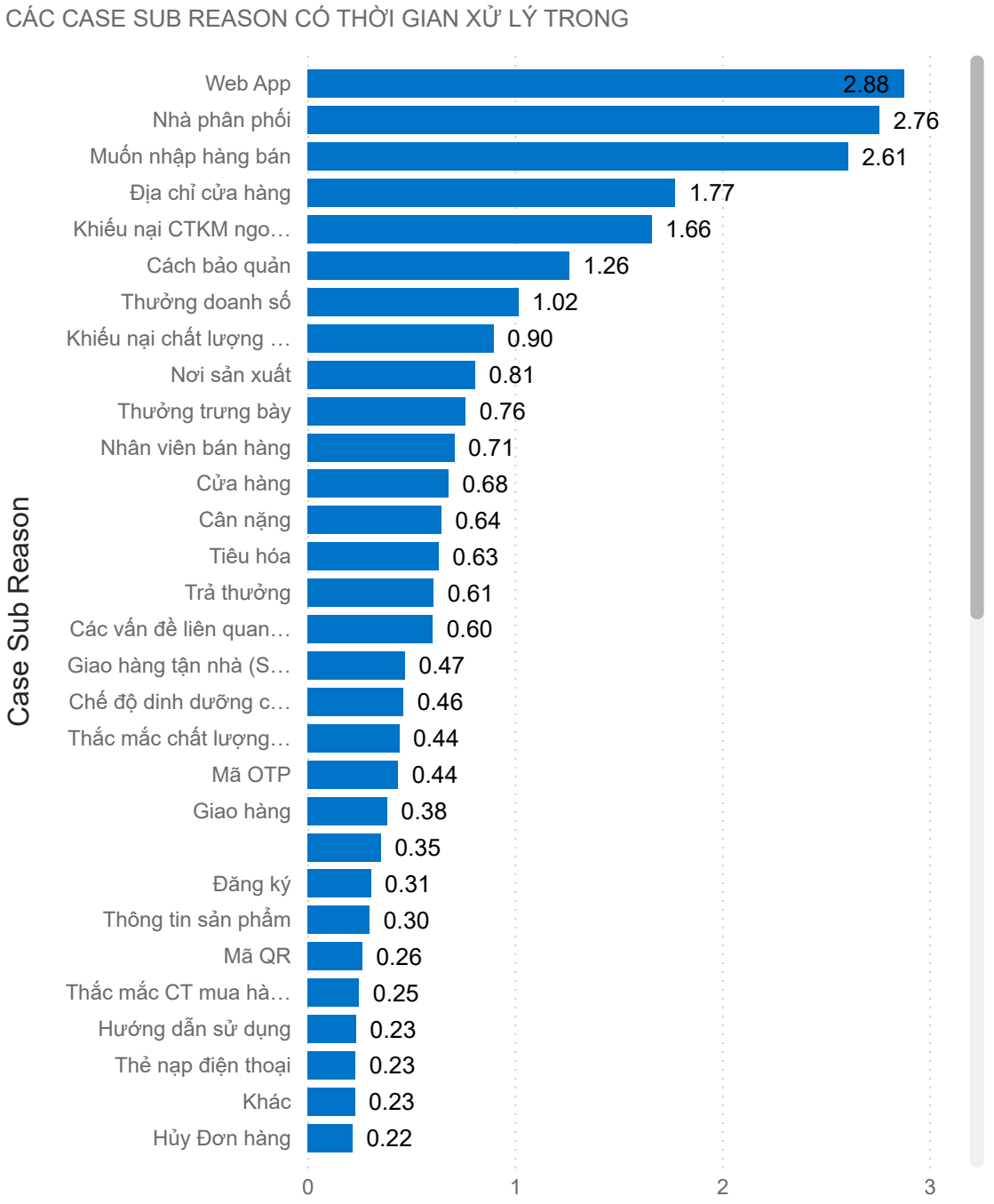
TB THỜI GIAN XỬ LÝ CÁC CASE REASON



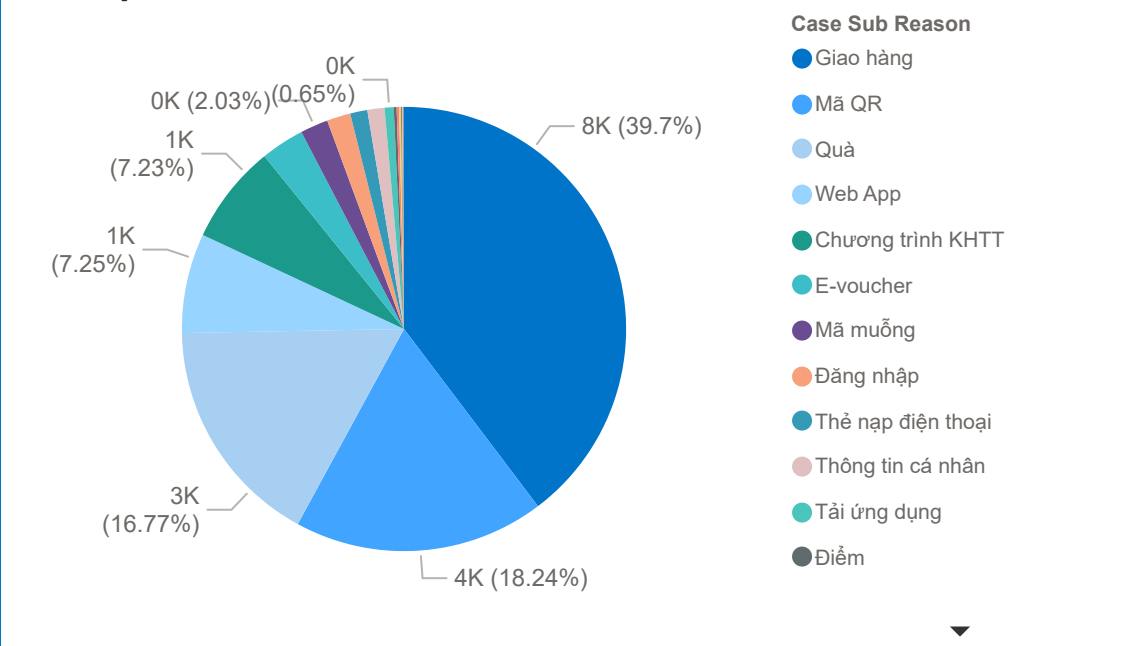
PHÂN BỐ CASES THEO CASE SUB REASON



TB THỜI GIAN XỬ LÝ CÁC CASE SUB REASON



TỶ TRỌNG CASES THEO CASE SUB REASON



BẢNG THỐNG KÊ SỐ LƯỢNG THẮC MẮC THEO CASE REASON

Quarter	Campaign	Distributor	Employee	Home Delivery	Location	Marketing Cloud	Nghi ngờ lừa đảo	Nutrition	Others	
Total	15	208	447	1	243	838	754	147	310	1502
Qtr 1	5	59	144	1	59	283	82	48	121	476
Qtr 2	4	40	123		44	227	225		81	284
Qtr 3		21	97		65	167	219		52	272
Qtr 4	6	88	83		75	161	228	99	56	470

BẢNG THỐNG KÊ SỐ LƯỢNG KHIẾU NẠI THEO CASE REASON

Quarter	Campaign	Distributor	Employee	Home Delivery	Location	Nutrition
Total	31	31	69	4	12	1
Qtr 1	12	9	27		5	1
Qtr 2	10	4	13	4	2	
Qtr 3	8	5	15			

BẢNG THỐNG KÊ TỶ TRỌNG THẮC MẮC THEO CASE REASON

Quarter	Campaign	Distributor	Employee	Home Delivery	Location	Marketing Cloud	Nghi ngờ lừa đảo	Nutrition	Others	
Total	0.03%	0.38%	0.81%	0.00%	0.44%	1.52%	1.37%	0.27%	0.56%	2.72%
Qtr 1	0.03%	0.32%	0.79%	0.01%	0.32%	1.56%	0.45%	0.26%	0.67%	2.62%
Qtr 2	0.04%	0.36%	1.11%		0.40%	2.05%	2.04%		0.73%	2.57%
Qtr 3		0.20%	0.92%		0.61%	1.58%	2.07%		0.49%	2.57%
Qtr 4	0.04%	0.57%	0.54%		0.49%	1.05%	1.48%	0.64%	0.36%	3.06%

BẢNG THỐNG KÊ TỶ TRỌNG KHIẾU NẠI THEO CASE REASON

Quarter	Campaign	Distributor	Employee	Home Delivery	Location	Nutrition
Total	0.28%	0.28%	0.63%	0.04%	0.11%	0.01%
Qtr 1	0.16%	0.12%	0.37%		0.07%	0.01%
Qtr 2	0.62%	0.25%	0.81%	0.25%	0.12%	
Qtr 3	0.84%	0.52%	1.57%			
Qtr 4	0.09%	1.21%	1.31%		0.47%	

Year, Month, Day

All

Type

Multiple selections

Khu vực

All

Case Origin

All

SameDay

All

Topic

All

Subject

All

Case Reason

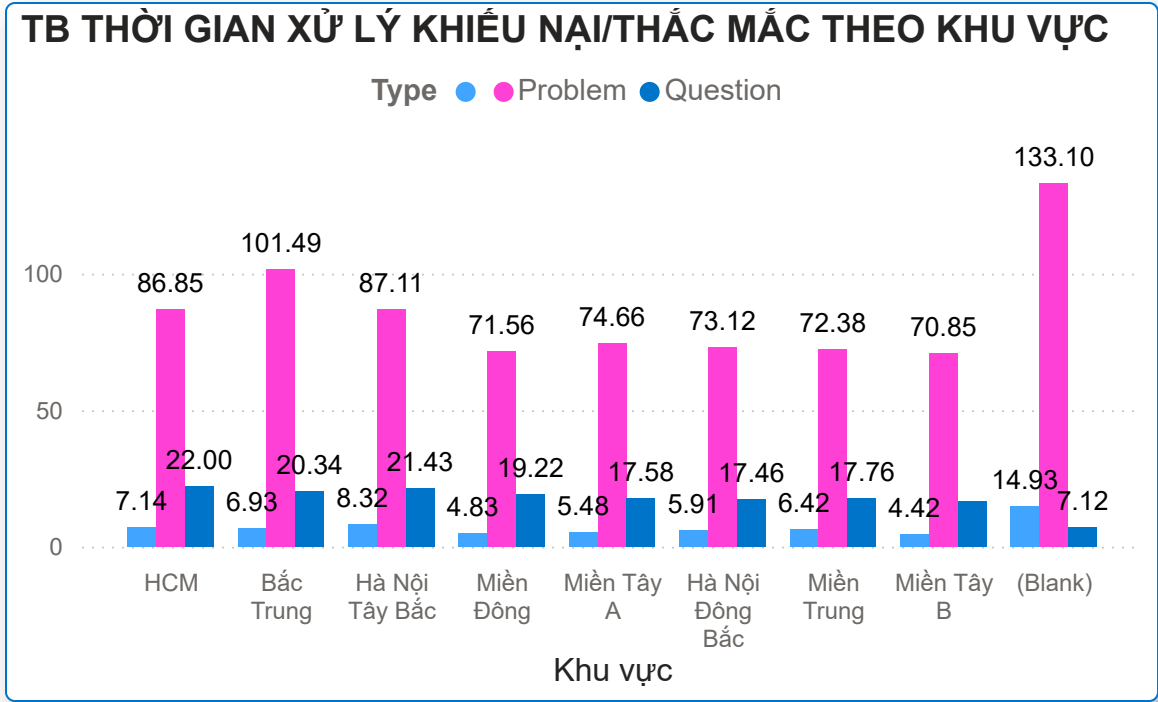
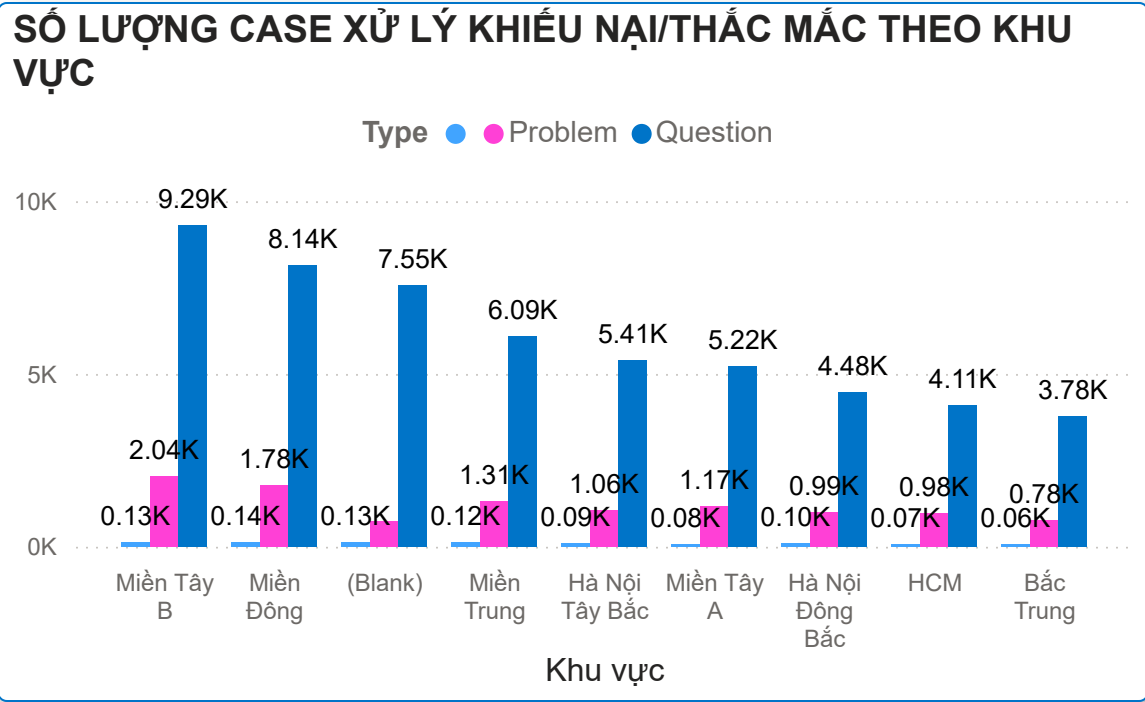
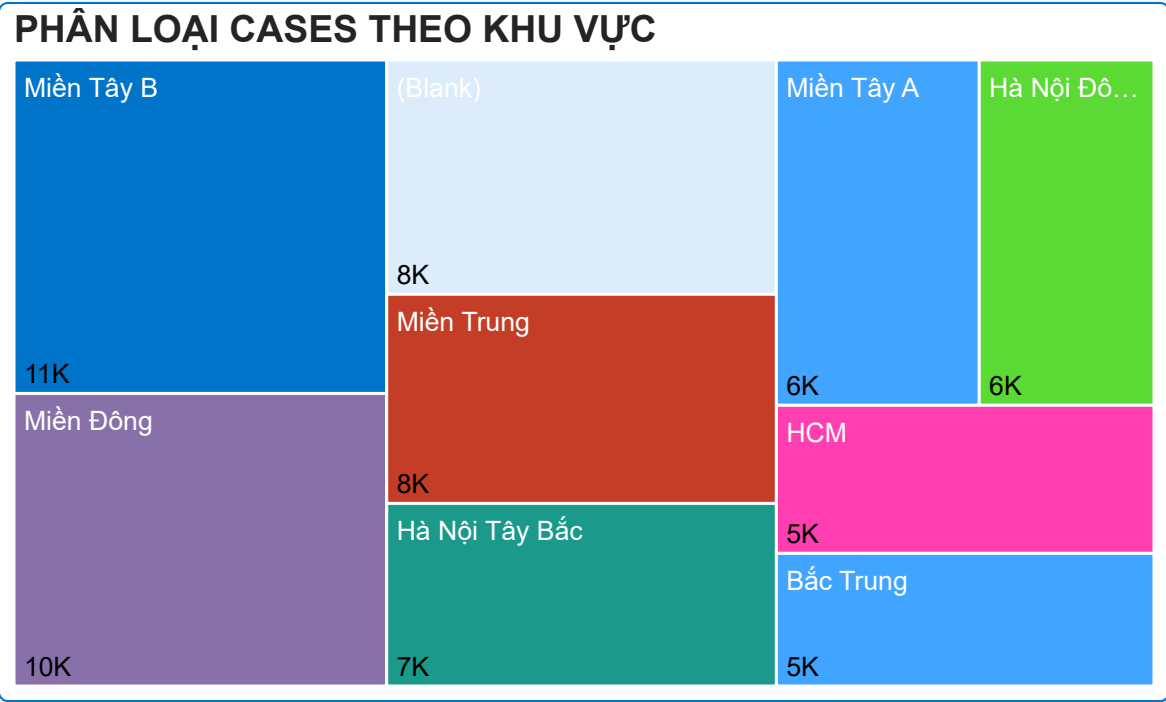
All

Case Sub Reason

All

Case Sub Reason Detail

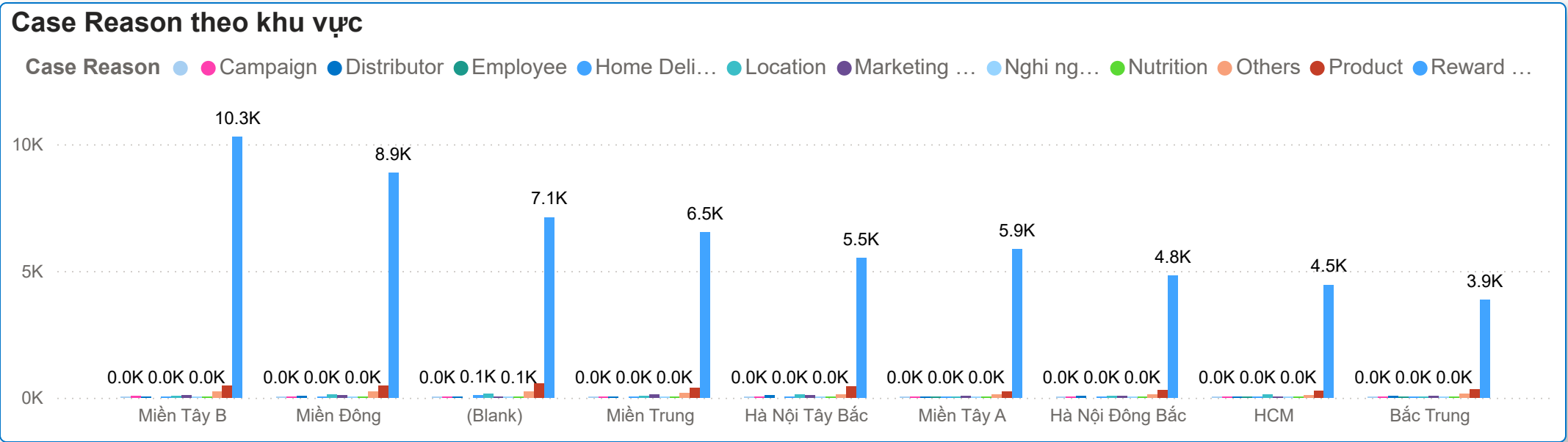
All



BẢNG PHÂN BỐ SUBJECT THEO KHU VỰC										
Topic	Bắc Trung	Hà Nội Đông Bắc	Hà Nội Tây Bắc	HCM	Miền Đông	Miền Tây A	Miền Tây B	Miền Trung	Total	
Cập nhật thông tin trúng giải	8180	4371	5236	6190	4896	9476	6095	10894	7098	6243
Tư vấn về chế độ dinh dưỡng	33	22	21	18	8	33	22	44	30	23
Colosbaby	2	10	11	8	9	20	9	9	9	8
Thông tin liên hệ	6	4	6	11	11	10	7	12	9	7
Sữa	6	1	11	6	4	10	9	5	10	6
Thông tin Chương Trình Khuyến Mãi	8	3	6	4	3	8	7	6	9	6
Đồ chơi quạt		4	4	2	6	7	7	7	5	4
Total	8420	4620	5565	6563	5157	10057	6461	11463	7517	65823

BẢNG PHÂN BỐ SUBJECT THEO KHU VỰC										
Subject	Bắc Trung	Hà Nội Đông Bắc	Hà Nội Tây Bắc	HCM	Miền Đông	Miền Tây A	Miền Tây B	Miền Trung	Total	
Reward App	458	474	531	615	546	1133	749	1282	808	
Mã QR không tồn tại	28	144	248	263	209	371	235	411	268	
Thời Gian Giao hàng	109	164	233	228	152	338	254	405	226	
Đổi Quà	69	117	142	155	129	298	200	352	219	
Giao Hàng	32	112	159	157	116	272	175	355	228	
Tích xu hộ KH	743	33	74	84	199	89	82	81	101	
R30		89	142	143	128	229	179	230	150	
kiểm tra đơn quà	97	80	126	155	70	207	156	221	166	
RA- Đổi quà	59	87	106	129	80	196	120	260	146	
Giao quà	62	78	86	121	97	186	125	195	130	
RA- Tích điểm	175	64	96	111	52	111	56	120	103	
RA - Tích điểm	188	71	77	120	34	133	58	106	92	
Kiểm tra đơn hàng	77	50	70	98	63	135	84	163	79	
Total	8420	4620	5565	6563	5157	10057	6461	11463	7517	65823

BẢNG PHÂN BỐ CASE REASON THEO KHU VỰC						
Khu vực	Campaign	Distributor	Employee	Home Delivery	Location	Marketi
Bắc Trung	42	28	31		95	157
Hà Nội Đông Bắc	13	11	73	2	14	35
Hà Nội Tây Bắc	24	17	70		21	70
HCM	28	11	88		42	142
Miền Đông	20	23	50	1	29	130
Miền Tây A	39	33	87		44	116
Miền Tây B	11	29	28	3	19	41
Miền Trung	37	62	36		41	82
Miền Trung	30	28	54		29	79
Total	244	242	517	6	334	852



BẢNG PHÂN BỐ CASE SUB REASON THEO KHU VỰC		
Khu vực	Case Sub Reason	Total Cases
Miền Trung		90
Miền Trung	Bán phá giá	1
Miền Trung	Các vấn đề liên quan đến NPP, Cửa hàng	11
Miền Trung	Call	15
Miền Trung	Cân nặng	7
Miền Trung	Chế độ dinh dưỡng cho trẻ	2
Miền Trung	Chiều cao	1
Miền Trung	Chương trình KHTT	534
Miền Trung	CTKM	982
Miền Trung	Cửa hàng	5
Total		65823

BẢNG PHÂN BỐ CASE SUB REASON DETAIL THEO KHU VỰC		
Khu vực	Case Sub Reason Detail	Total Cases
Miền Trung		989
Miền Trung	Bao bì không nguyên vẹn	1
Miền Trung	Bung nắp, gỉ sét, móp méo	1
Miền Trung	Cách thức đổi quà	11
Miền Trung	Cách thức tích xu	113
Miền Trung	Cập nhật thông tin trúng giải	48
Miền Trung	Chậm tăng cân	6
Miền Trung	Chất lượng	28
Miền Trung	Chính sách thành viên	10
Miền Trung	Chưa mua	15
Total		65823

VOC - METRIX DETAIL

Year, Month, Day

All

Type

Multiple selections

Khu vực

All

Case Origin

All

SameDay

All

Topic

All

Subject

All

Case Reason

All

Case Sub Reason

All

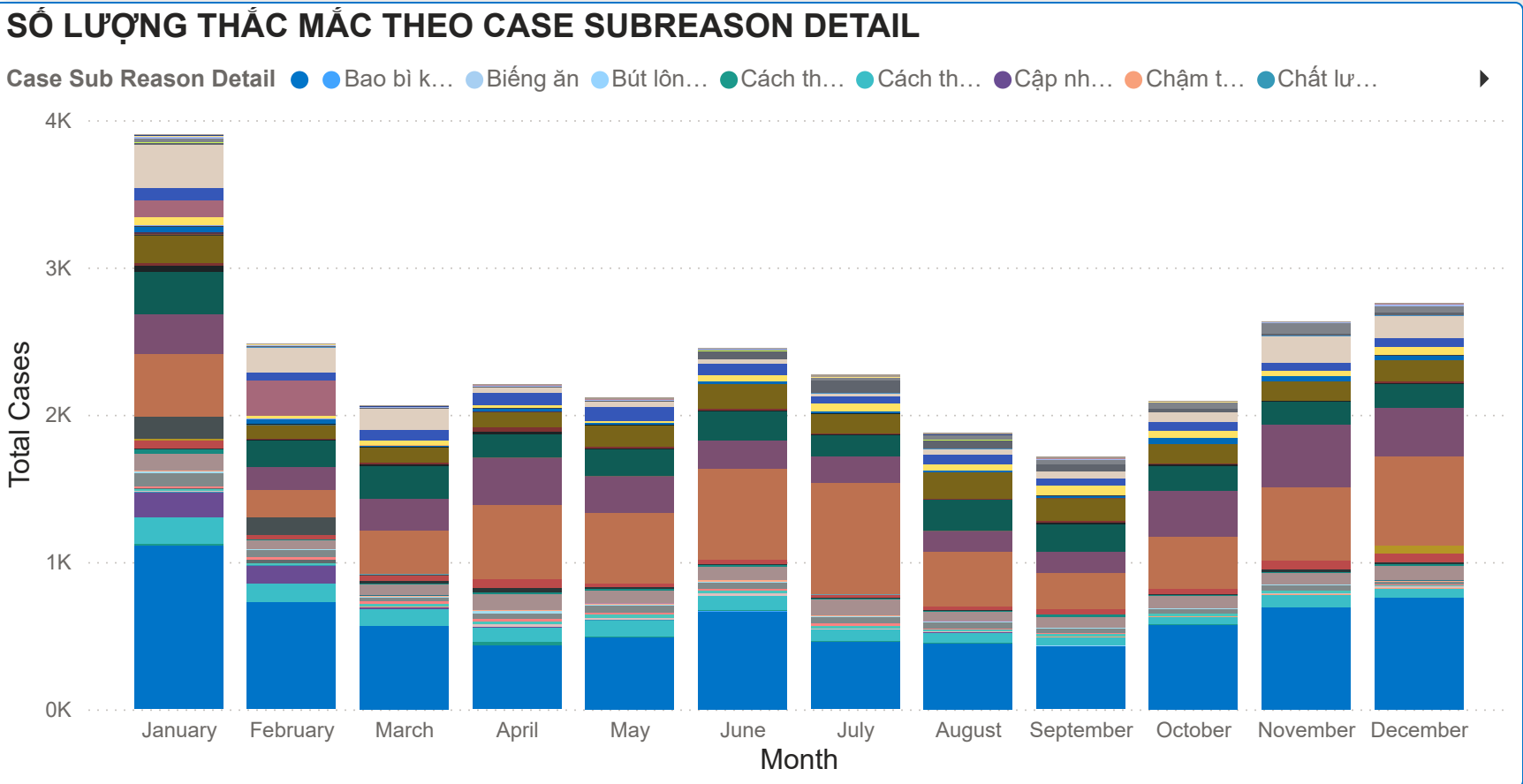
Case Sub Reason Detail

All

BẢNG THỐNG KÊ SỐ LƯỢNG THẮC MẮC THEO CASE REASON										
Year	Month	Campaign	Distributor	Employee	Home Delivery	Location	Marketing Cloud	Nghỉ ngơi lửa đảo	Nutrition	
Total		15	208	447	1	243	838	754	147	31
2025	Total	10	204	419		211	781	673	99	26
2025	January		17	39		7	92	1		1
2025	February		15	40		9	77			2
2025	March		23	37		11	57			3
2025	April	4	15	60		11	75			2
2025	May		17	36		17	76	62		3
2025	June		8	27		16	76	163		2
2025	July		13	33		34	58	82		2
2025	August		6	37		16	59	70		1
2025	September		2	27		15	50	67		1
2025	October	2	3	22		27	59	83		2
2025	November	3	14	22		24	60	71	12	1
2025	December	1	71	39		24	42	74	87	1
2026		5	4	28	1	32	57	81	48	4

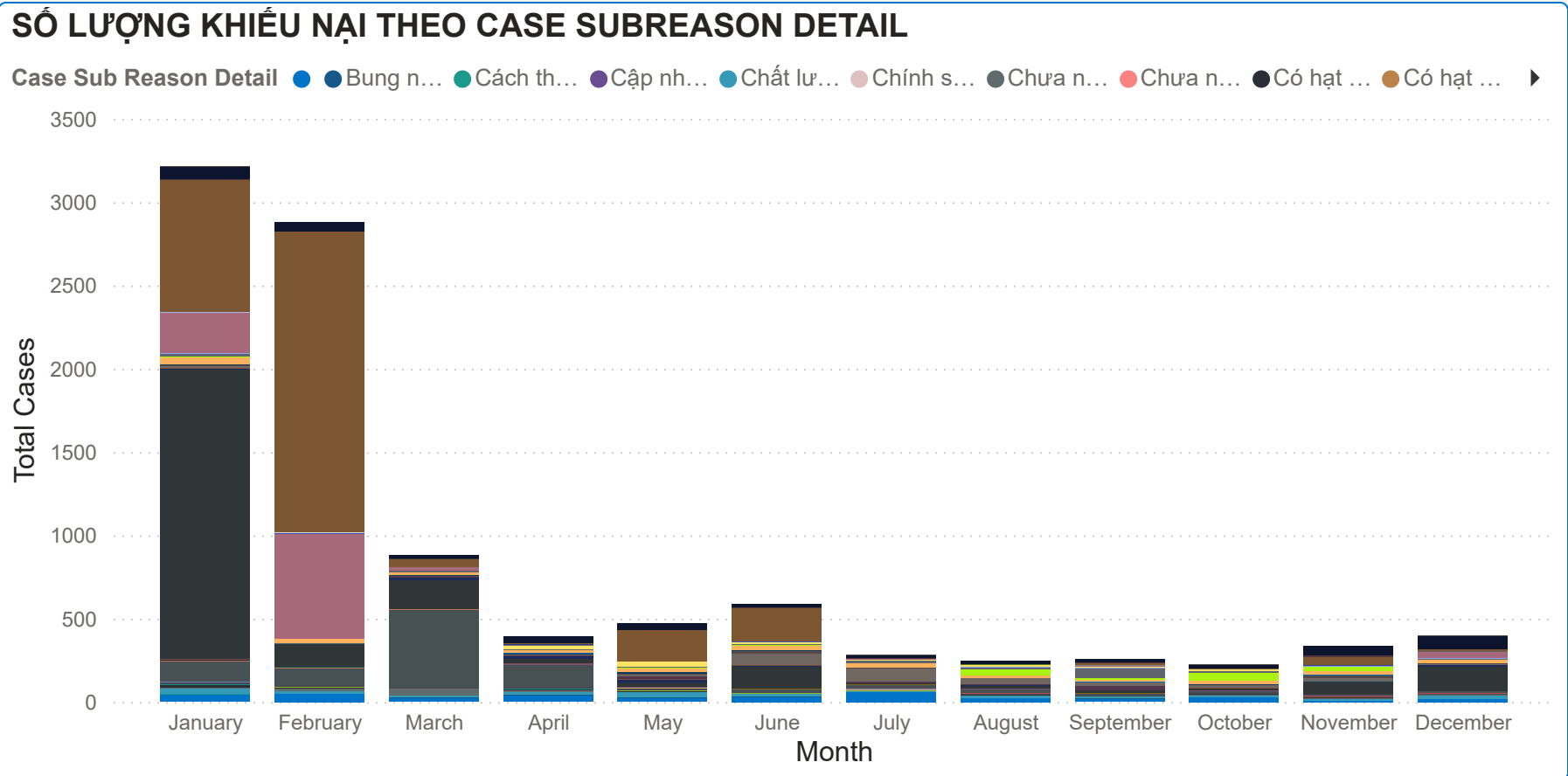
BẢNG THỐNG KÊ SỐ LƯỢNG THẮC MẮC THEO CASE REASON										
Year	Month	Campaign	Distributor	Employee	Home Delivery	Location	Marketing Cloud	Nghỉ ngơi lửa đảo	Nutrition	
Total		0.03%	0.38%	0.81%	0.00%	0.44%	1.52%	1.37%	0.27%	0.56%
2025	Total	0.02%	0.40%	0.83%		0.42%	1.55%	1.33%	0.20%	0.52%
2025	January		0.31%	0.72%		0.13%	1.69%	0.02%		0.35%
2025	February		0.32%	0.85%		0.19%	1.64%			0.47%
2025	March		0.70%	1.12%		0.33%	1.73%			1.00%
2025	April	0.10%	0.36%	1.44%		0.26%	1.80%			0.55%
2025	May		0.50%	1.06%		0.50%	2.24%	1.83%		1.00%
2025	June		0.23%	0.77%		0.46%	2.17%	4.66%		0.69%
2025	July		0.35%	0.89%		0.92%	1.57%	2.21%		0.54%
2025	August		0.16%	1.01%		0.44%	1.60%	1.90%		0.44%
2025	September		0.06%	0.84%		0.47%	1.56%	2.09%		0.50%
2025	October	0.05%	0.07%	0.53%		0.65%	1.42%	2.00%		0.51%
2025	November	0.05%	0.25%	0.40%		0.43%	1.08%	1.28%	0.22%	0.33%
2025	December	0.02%	1.25%	0.69%		0.42%	0.74%	1.30%	1.53%	0.30%
2026		0.11%	0.08%	0.59%	0.02%	0.67%	1.20%	1.71%	1.01%	0.99%

Case Reason	Case Sub Reason	Problem	Question	Total
		31	14	45
Campaign	Cập nhật thông tin trúng giải		1	1
Campaign	Khiếu nại CTKM ngoài RA	27		27
Campaign	Thẻ lệ chương trình	3	204	207
Campaign	Trả thưởng	1	2	3
Distributor	Bán phá giá	3	1	4
Distributor	Các vấn đề liên quan đến NPP, Cửa hàng	50	71	121



BẢNG THỐNG KÊ SỐ LƯỢNG KHIẾU NẠI THEO CASE REASON					
Year	Month	Campaign	Distributor	Employee	Home Delivery
Total		31	31	69	4
2025	Total	25	27	68	4
2025	January	3	3	1	
2025	February	2		7	
2025	March	1	2	18	
2025	April	2	2	6	1
2025	May	2	2	3	1
2025	June	6		4	2
2025	July	3	3	8	
2025	August	3		3	
2025	September	2	2	4	
2025	October	1	8	9	
2025	November		2	3	
2025	December		3	2	

BẢNG THỐNG KÊ TỈ TRỌNG KHIẾU NẠI THEO CASE REASON					
Year	Month	Campaign	Distributor	Employee	Home Delivery
Total		0.28%	0.28%	0.63%	0.04%
2025	Total	0.24%	0.26%	0.65%	0.04%
2025	January	0.10%	0.10%	0.03%	
2025	February	0.07%		0.24%	
2025	March	0.10%	0.21%	1.86%	
2025	April	0.44%	0.44%	1.32%	0.22%
2025	May	0.38%	0.38%	0.57%	0.19%
2025	June	0.95%		0.63%	0.32%
2025	July	0.87%	0.87%	2.32%	
2025	August	0.99%		0.99%	
2025	September	0.66%	0.66%	1.31%	
2025	October	0.37%	3.00%	3.37%	
2025	November		0.54%	0.81%	
2025	December		0.69%	0.46%	



CHATBOT PERFORMANCE REPORT - OVERVIEW

Year, Month

All

Chat_Type

All

Channel Name

All

Time Of Date Start

All

Time Of Date End

All

SỐ LƯỢNG USER

42.23K

SỐ LƯỢNG HỘI THOẠI

154.74K

SỐ LƯỢNG HỘI THOẠI TỰ ĐỘNG

86.84K

56.12%

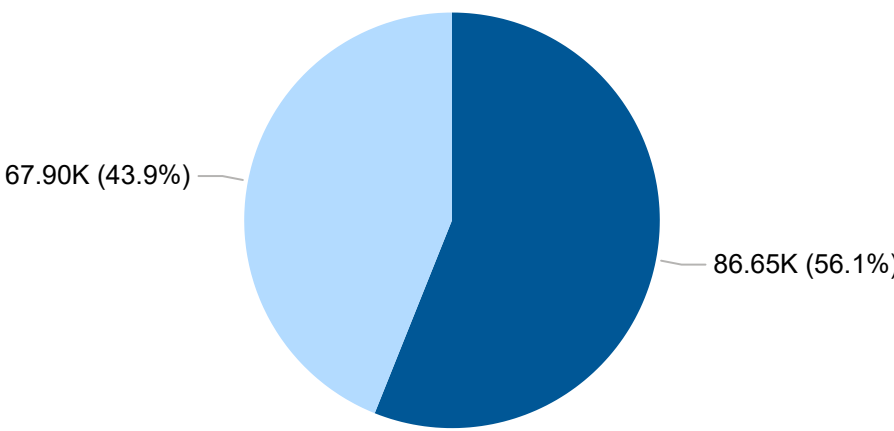
SỐ LƯỢNG HỘI THOẠI CHUYỂN ĐỔI

67.90K

43.88%

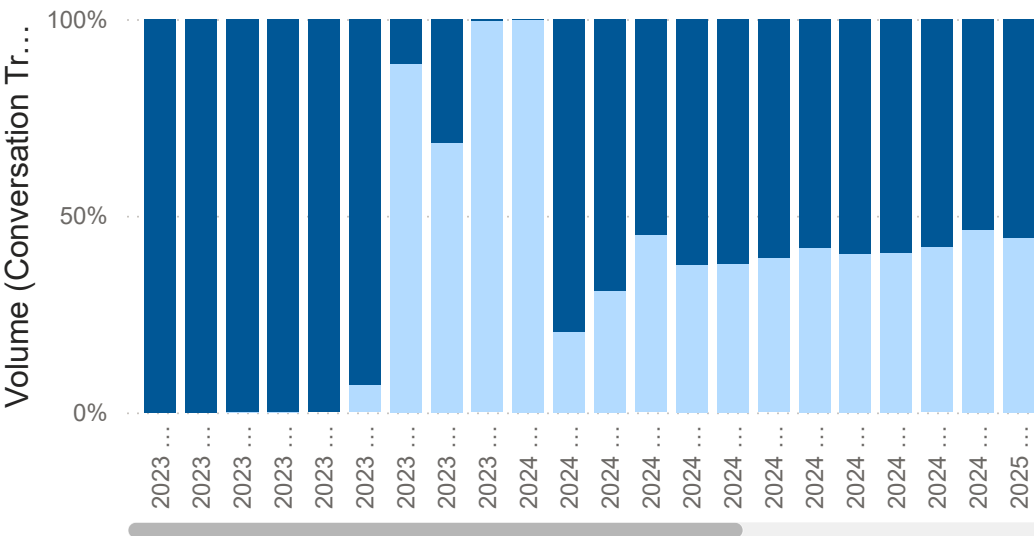
TỈ TRỌNG LƯỢT CHAT

Chat_Type ● Bot_session ● Agent support



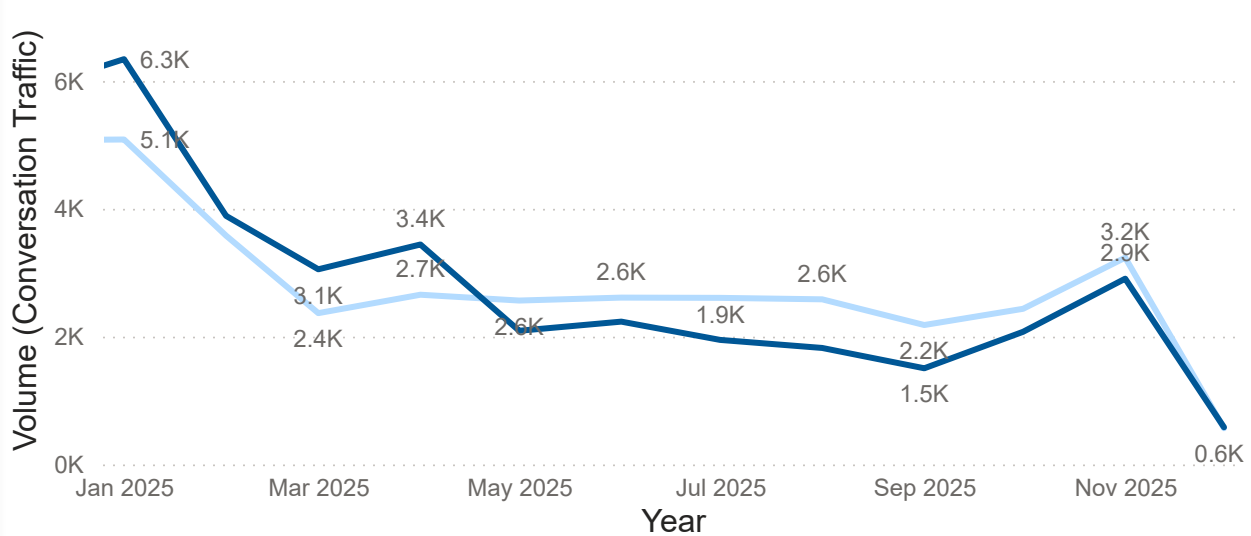
TỈ TRỌNG LƯỢT CHAT THEO NĂM

Chat_Type ● Agent support ● Bot_session



XU HƯỚNG CHATBOT VÀ AGENT CAN THIỆP

Chat_Type ● Agent support ● Bot_session



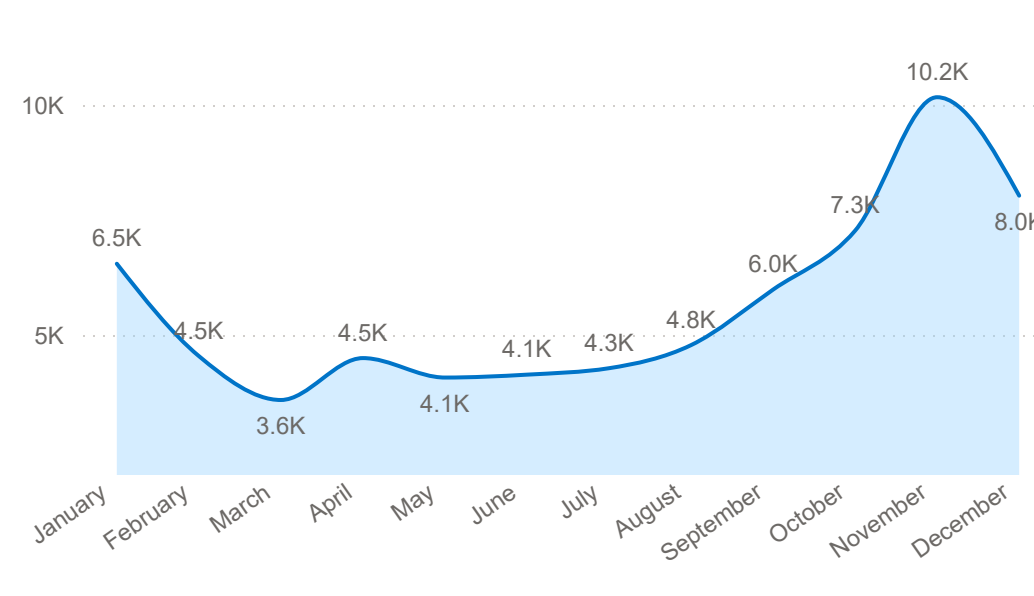
XU HƯỚNG TỰ ĐỘNG HÓA HỘI THOẠI

Cuộc hội thoại Bot xử lý

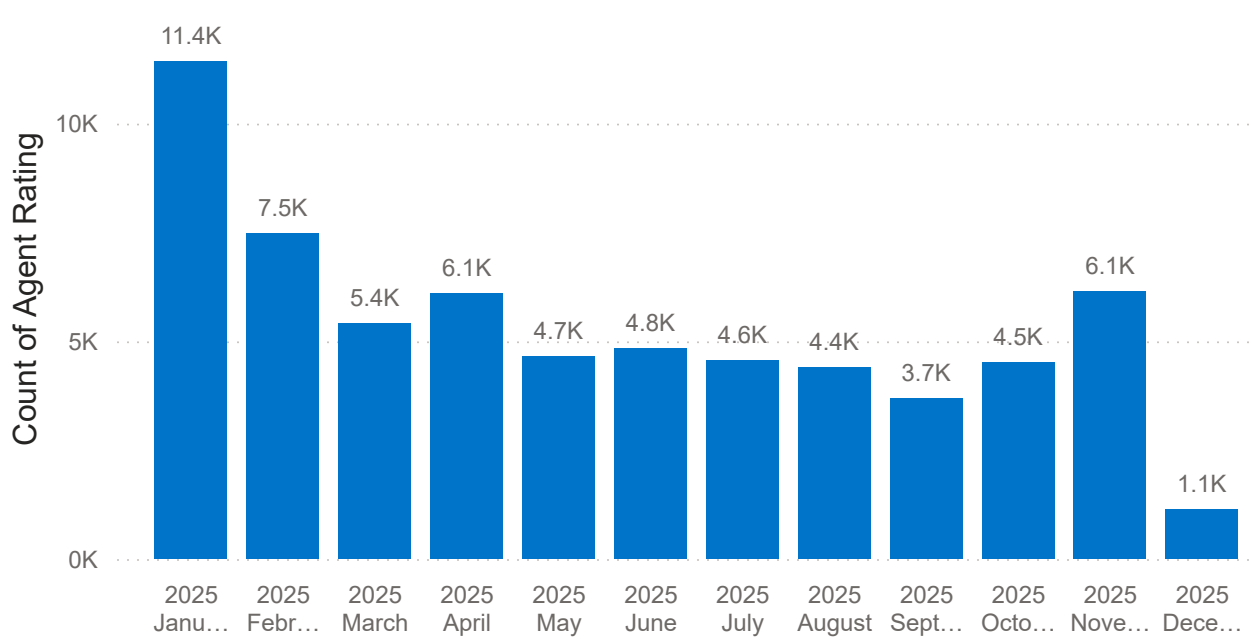


CHUYỂN ĐỔI CUỘC HỘI THOẠI (by agent)

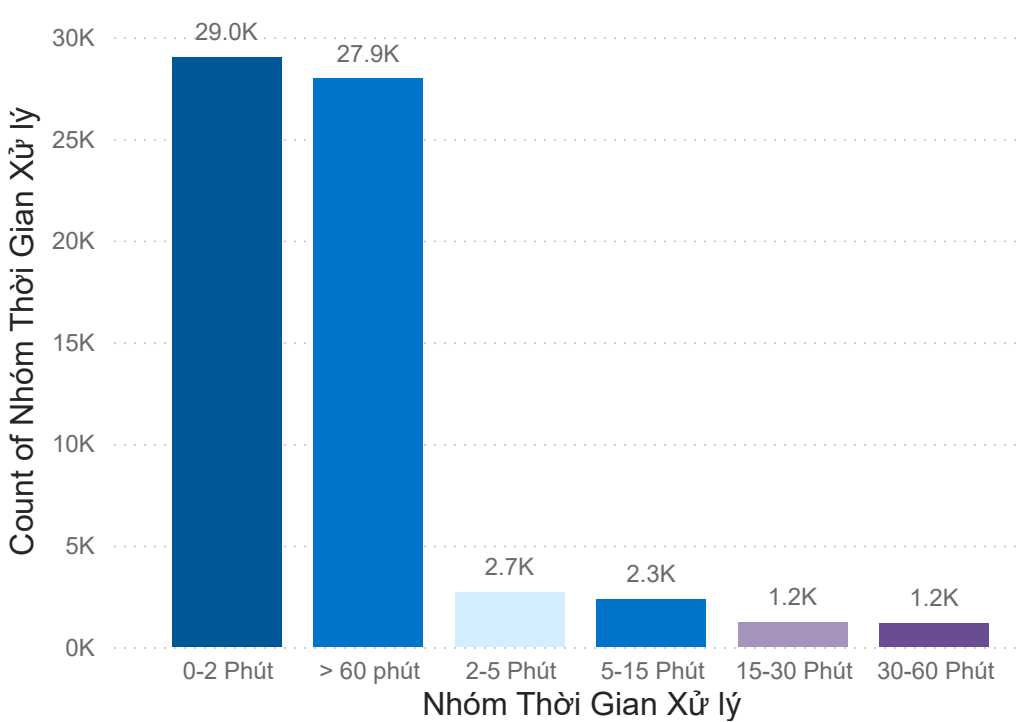
Transfer to Agent by Month



LƯỢT ĐÁNH GIÁ

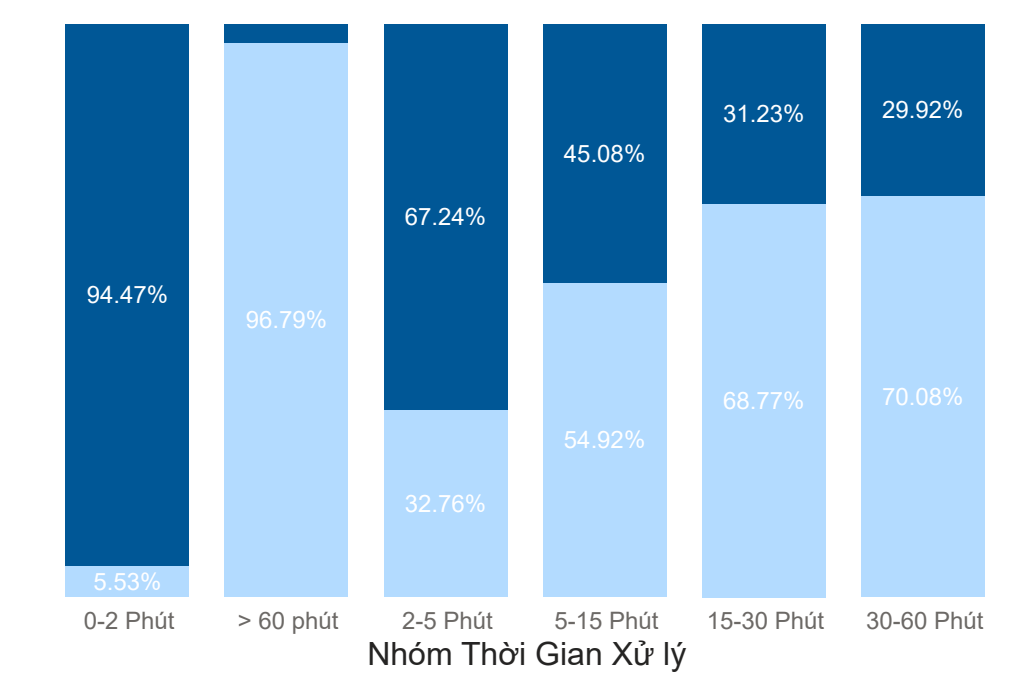


NHÓM THỜI GIAN XỬ LÝ BOT & AGENT



TỈ TRỌNG NHÓM THỜI GIAN XỬ LÝ BOT & AGENT

Chat_Type ● Agent support ● Bot_session



TỔNG HỘI THOẠI ĐÁNH GIÁ

86.84K

OK 14.95K

NOT OK 272

EMPTY 71.62K

NHÓM THỜI GIAN CHAT AGENT ĐÁNH GIÁ

Nhóm Thời Gian Xử lý	Agent support	Bot_session	Total
> 60 phút	57506	2987	60493
0-2 Phút	2867	71073	73940
15-30 Phút	1726	1651	3377
2-5 Phút	1614	5263	6877
30-60 Phút	1615	1353	2968
5-15 Phút	2572	4516	7088
Total	67900	86843	154743

CHATBOT PERFORMANCE REPORT - MESSAGE COUNT

Year, Month
All

Chat_Type
All

Channel Name
All

Time Of Date Start
All

Time Of Date End
All

SỐ LƯỢNG USER

42.23K

SỐ LƯỢNG
HỘI THOẠI

154.74K

SỐ LƯỢNG HỘI THOẠI
TỰ ĐỘNG

86.84K

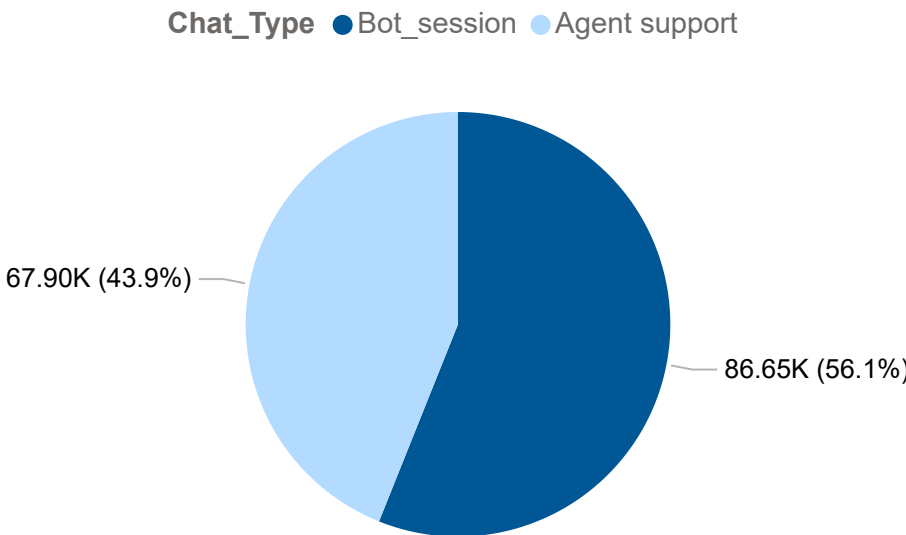
0.56

SỐ LƯỢNG HỘI THOẠI
CHUYỂN ĐỔI

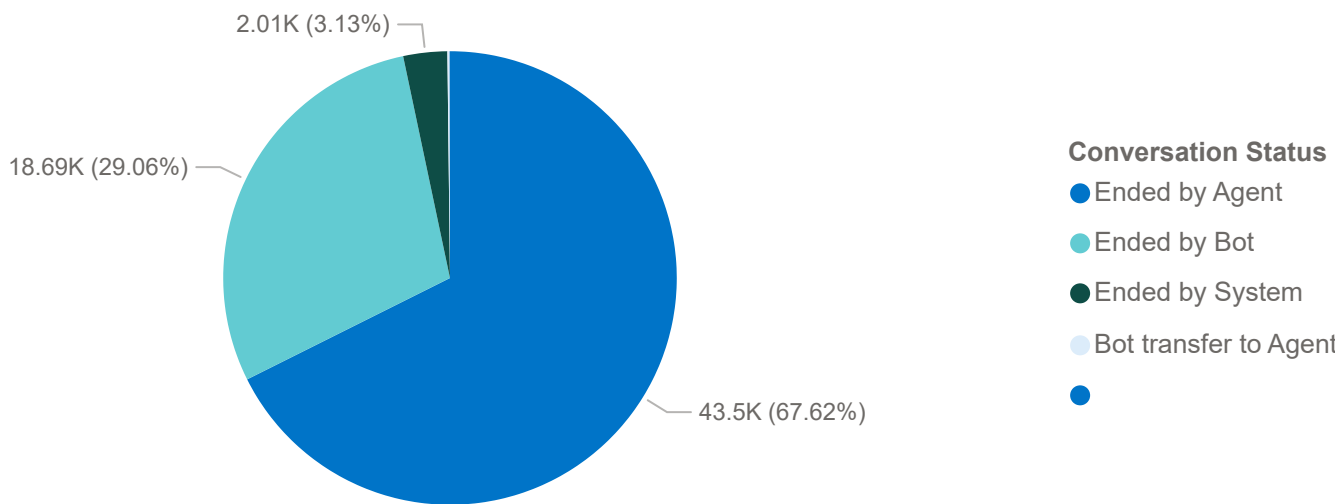
67.90K

0.44

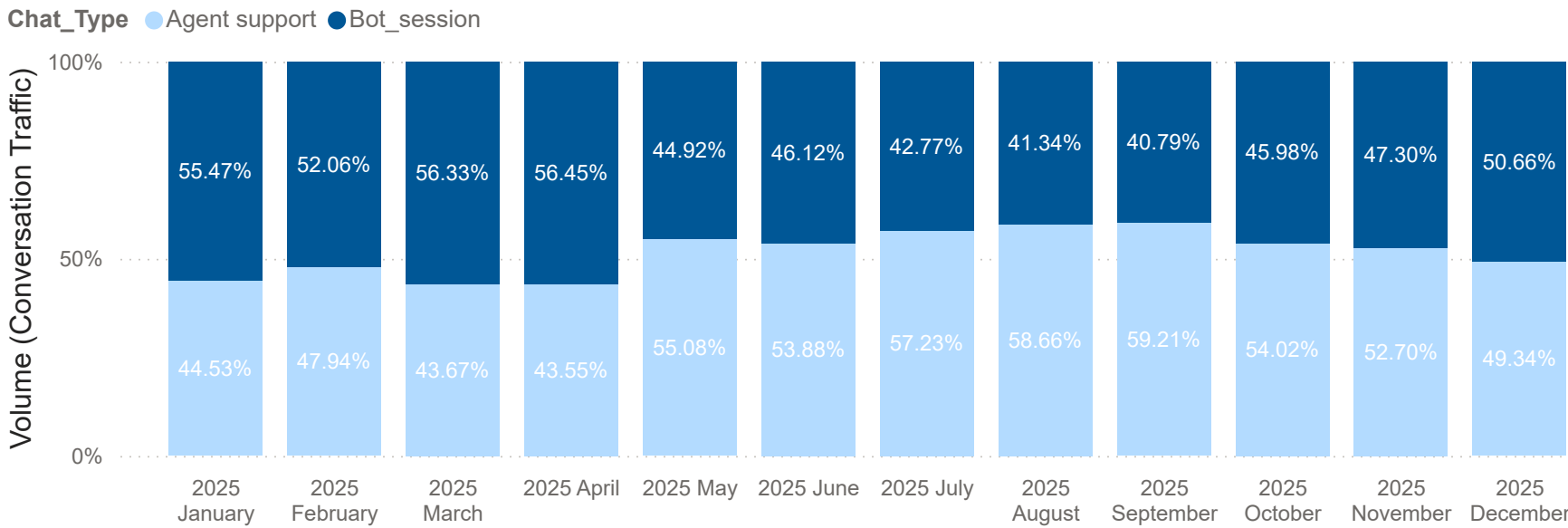
TỈ TRỌNG LƯỢT CHAT



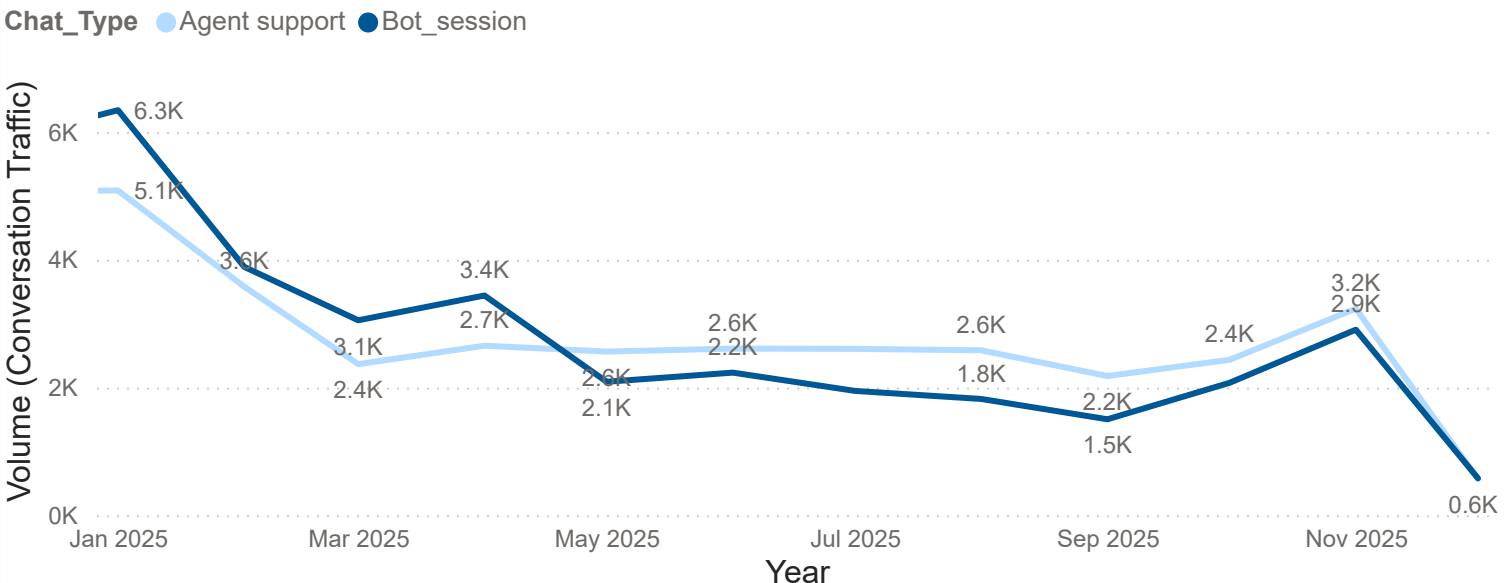
NHÓM THỜI GIAN XỬ LÝ BOT & AGENT



TỈ TRỌNG LƯỢT CHAT THEO NĂM

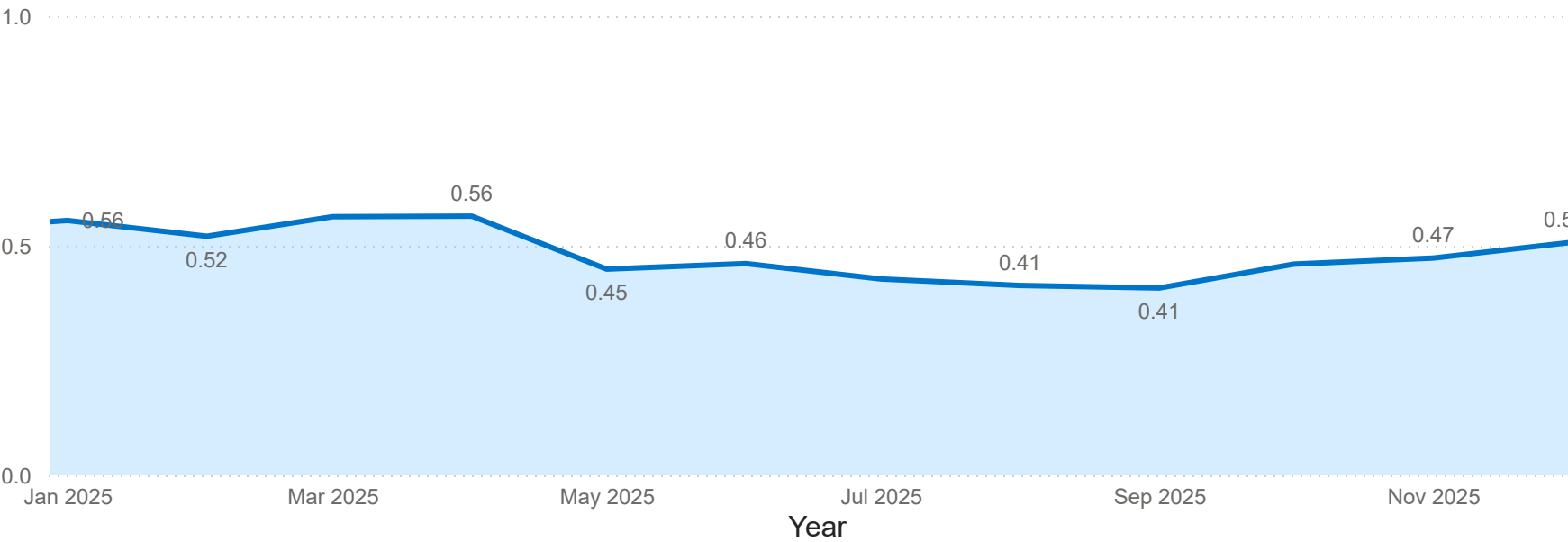


XU HƯỚNG CHATBOT VÀ AGENT CAN THIỆP

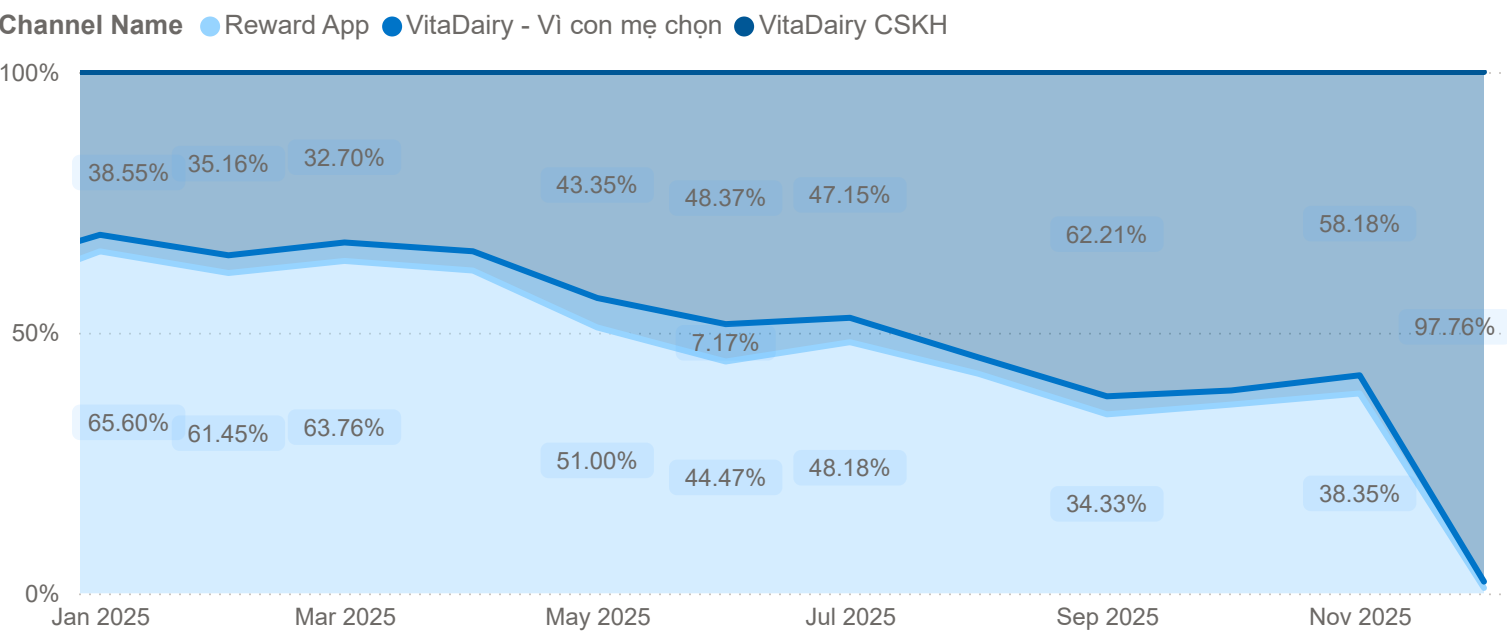


XU HƯỚNG TỰ ĐỘNG HÓA HỘI THOẠI

Cuộc hội thoại Bot xử lý



TỈ TRỌNG HỘI THOẠI TỰ THEO KÊNH CHANNEL 2025



CHATBOT PERFORMANCE REPORT - TIMECONVERSATION

Year, Month

All

Chat_Type

All

Channel Name

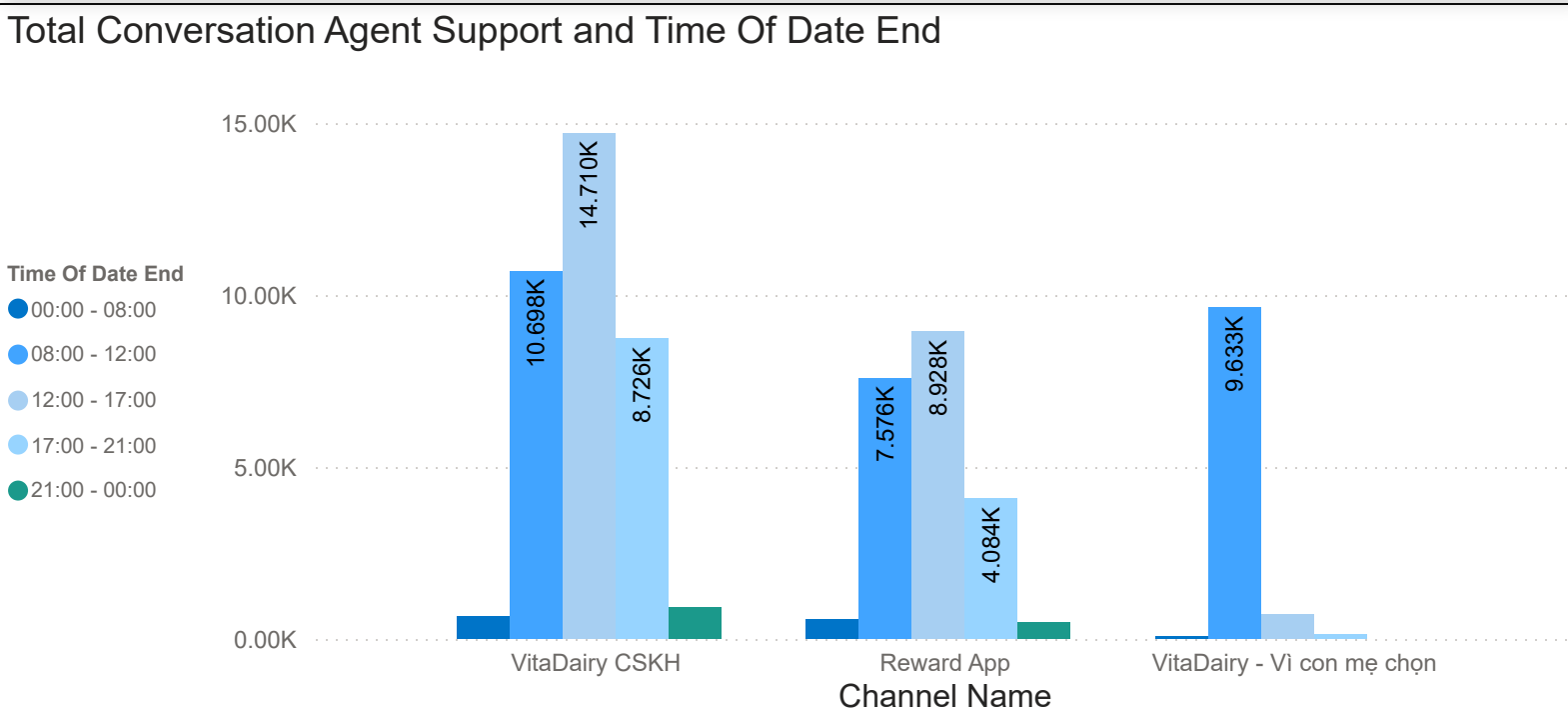
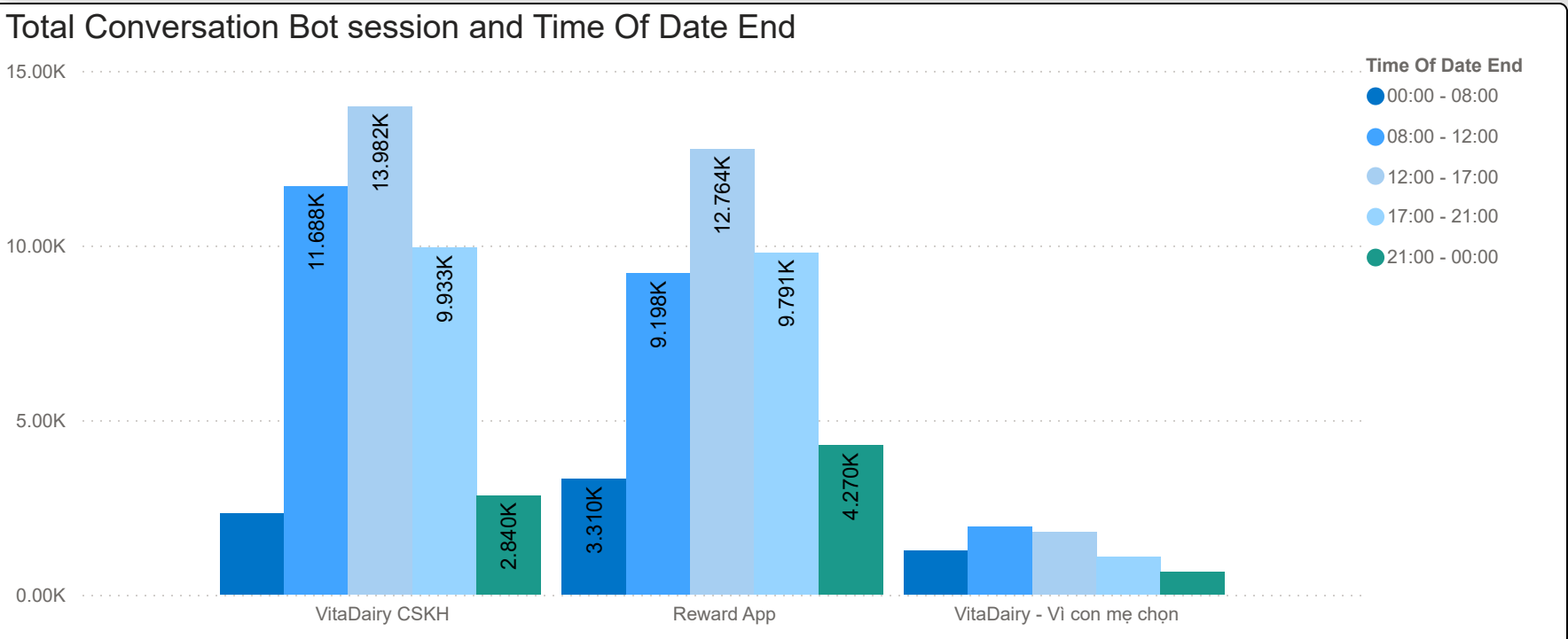
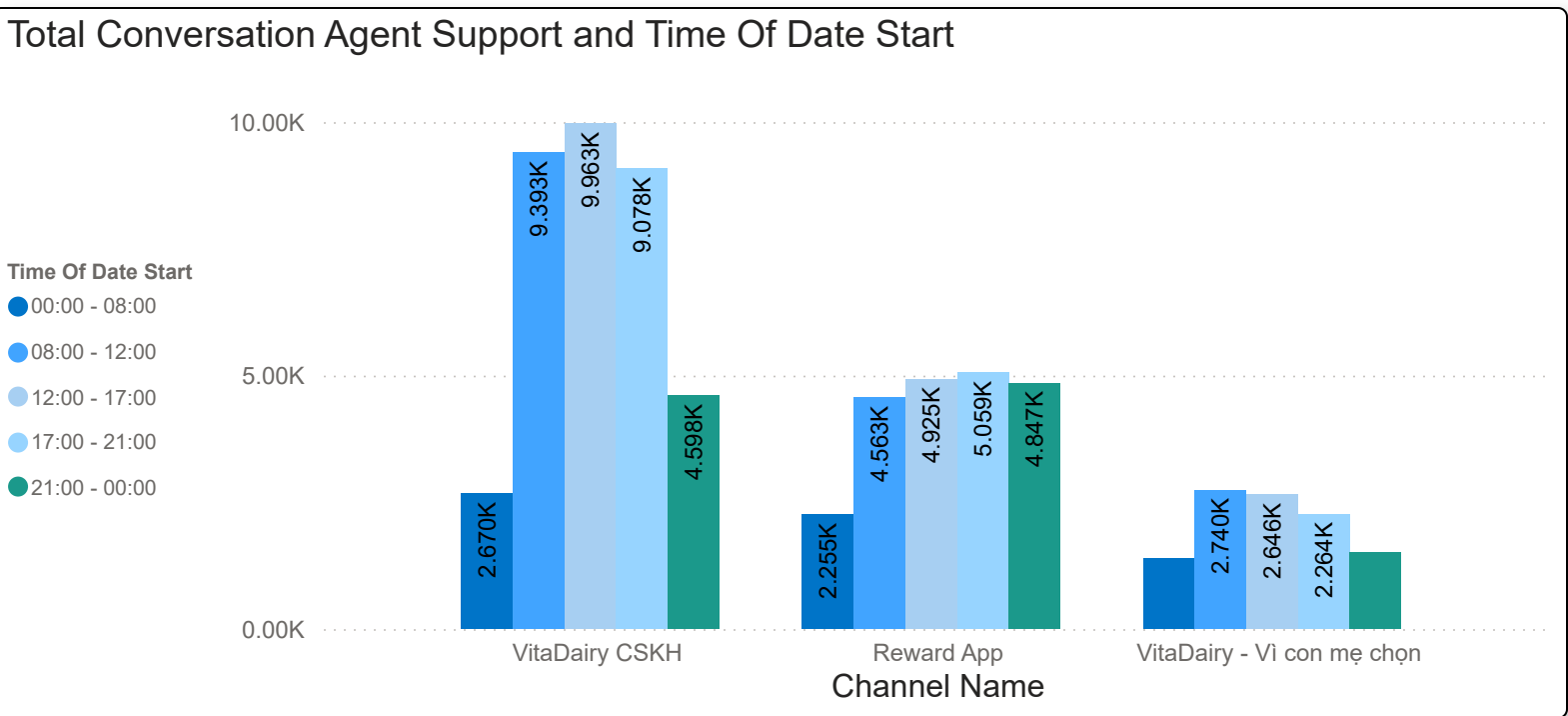
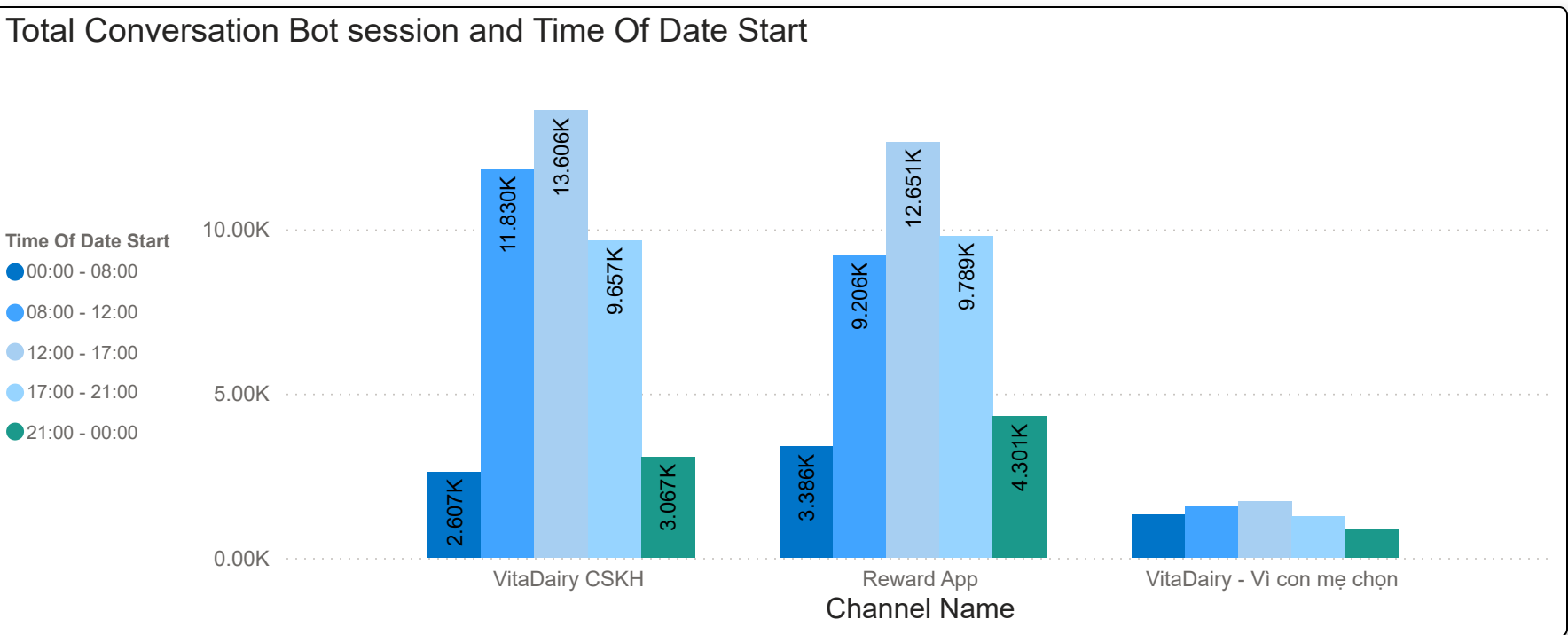
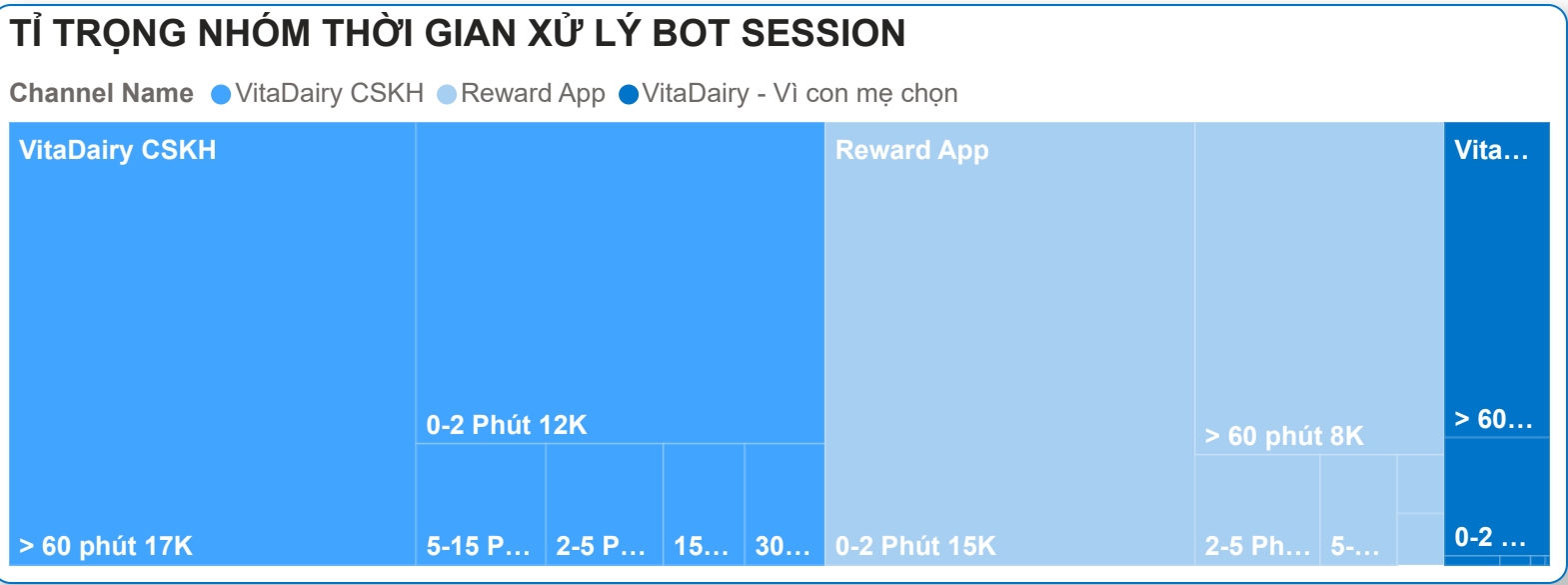
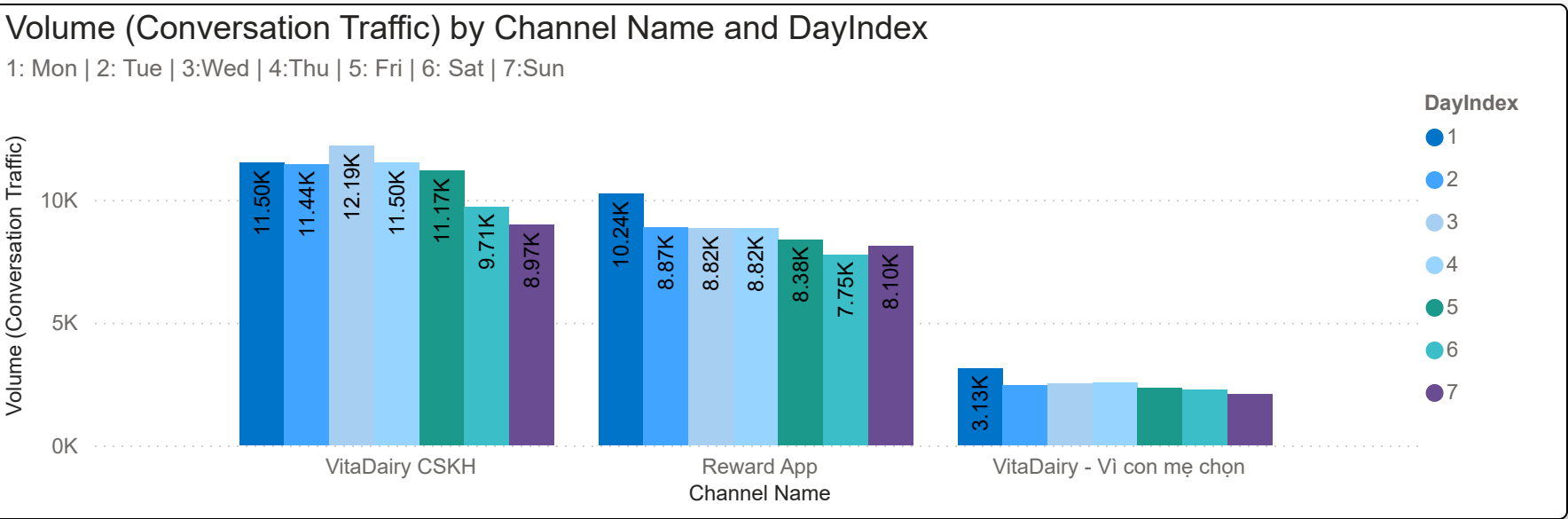
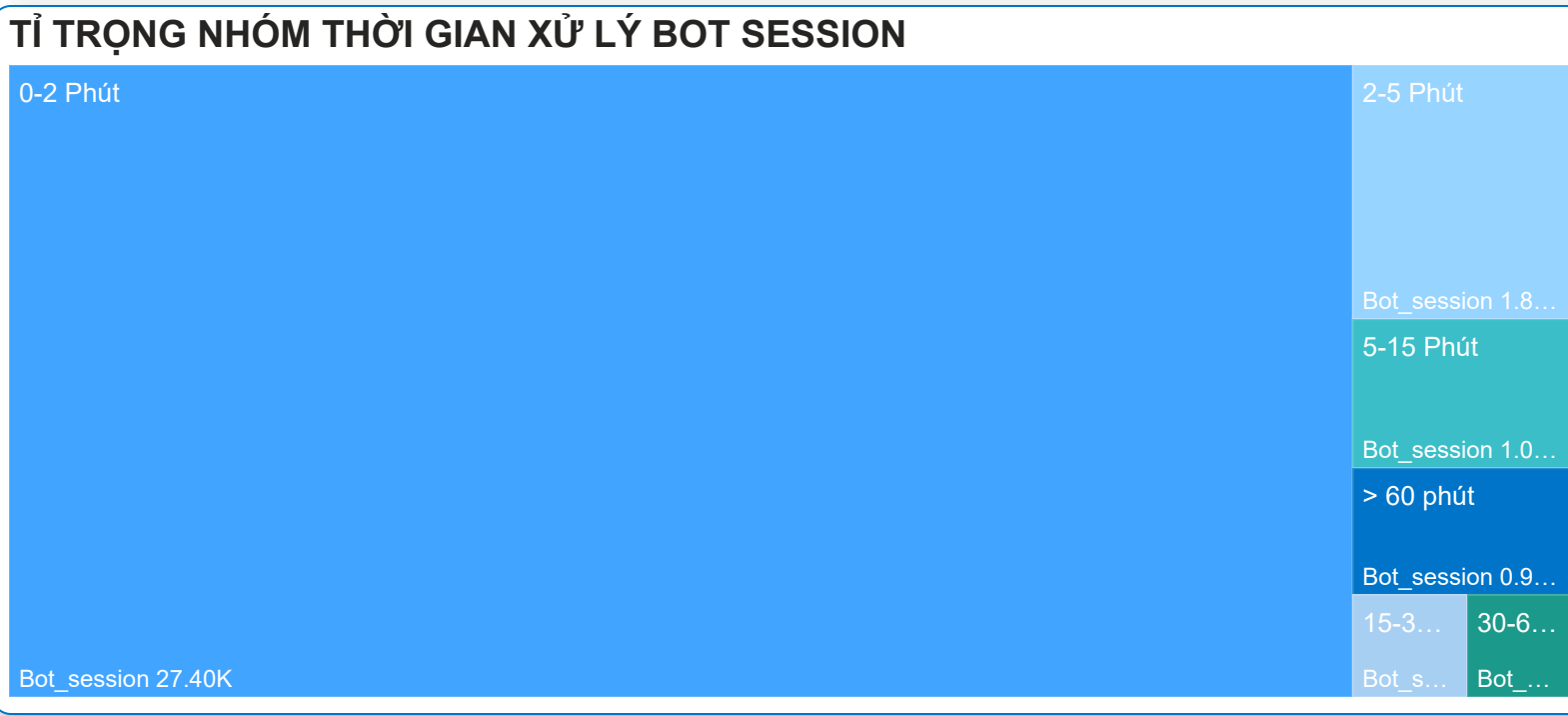
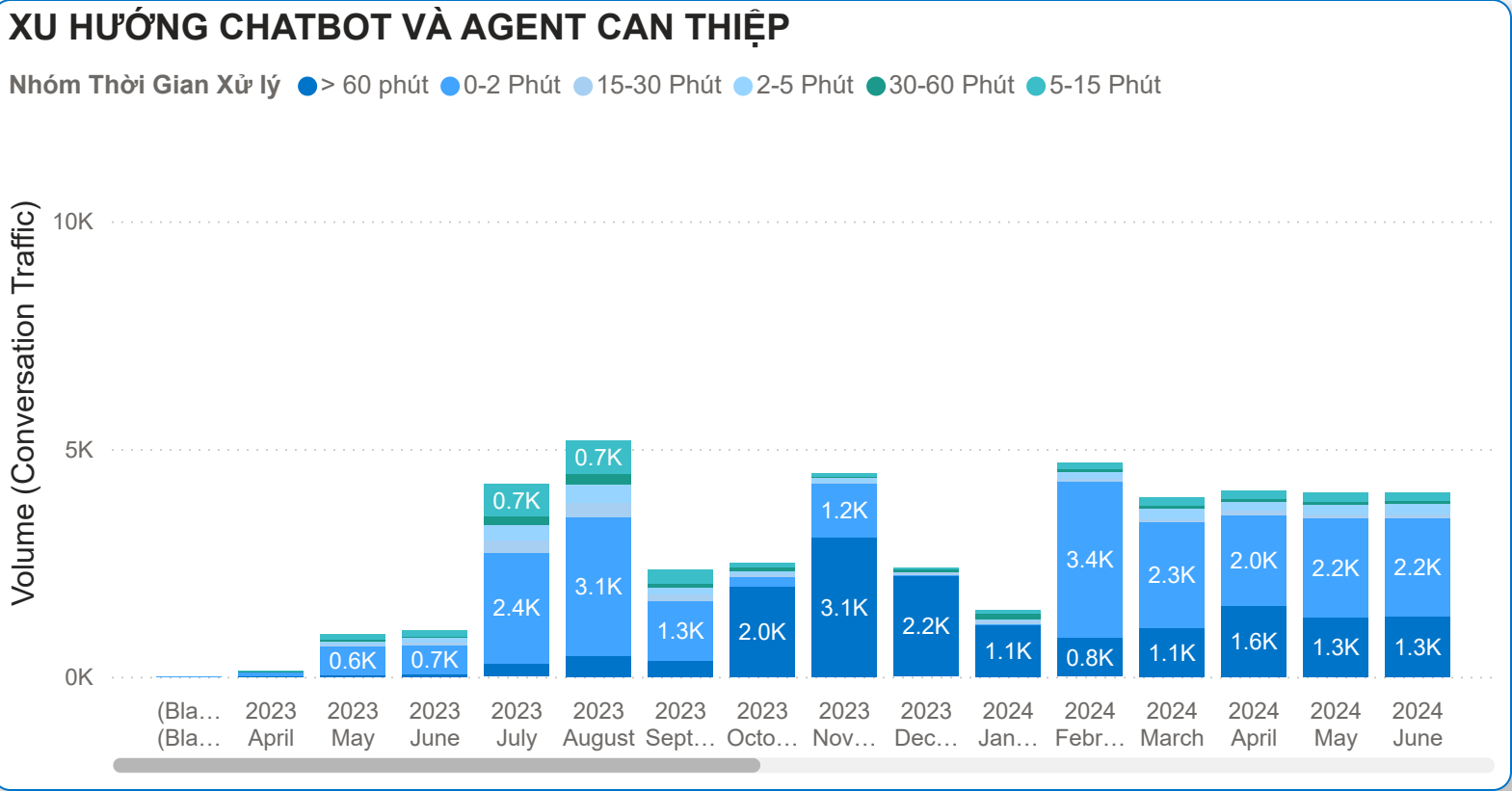
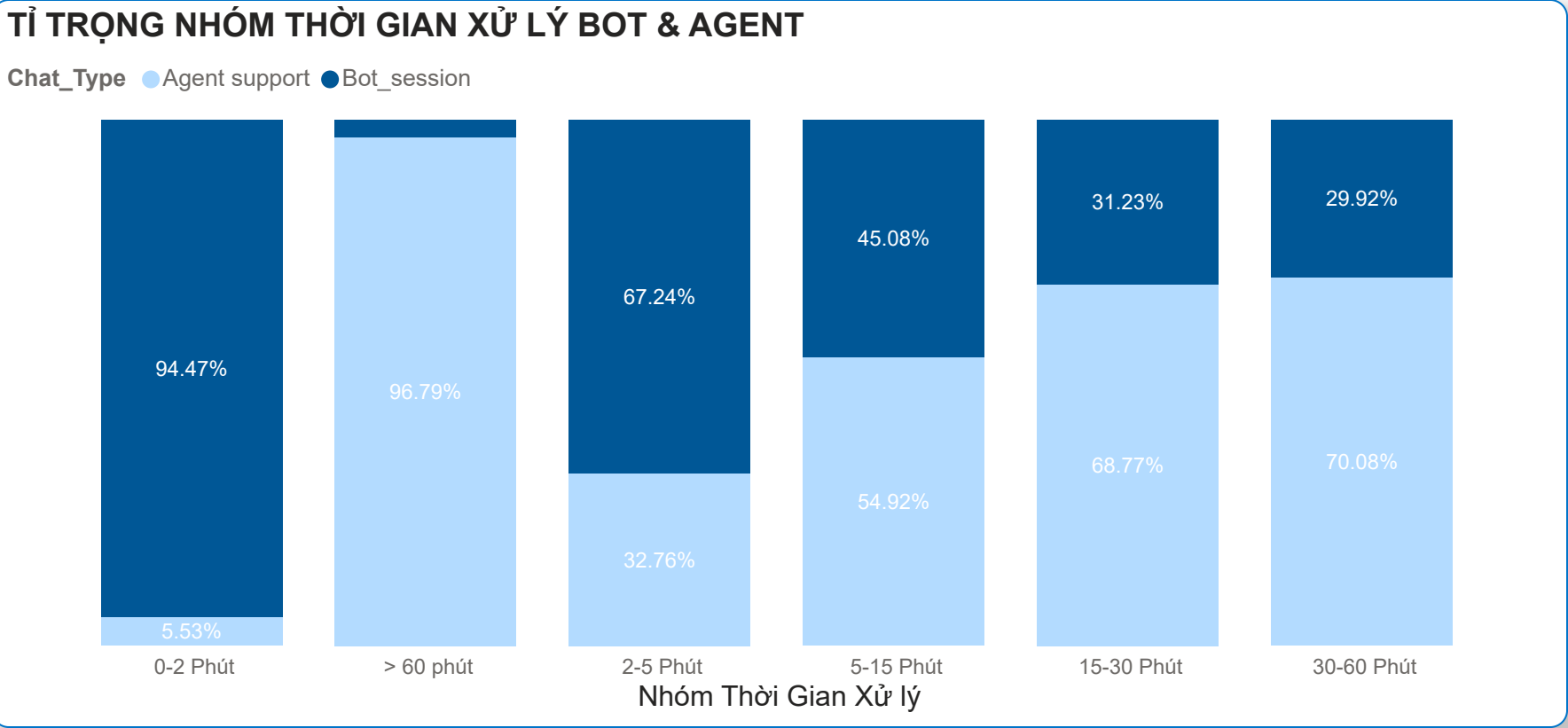
All

Time Of Date Start

All

Time Of Date End

All



VINBRAIN CHATBOT - CHANNEL REPORT

Year, Month

All

Chat_Type

All

Channel Name

All

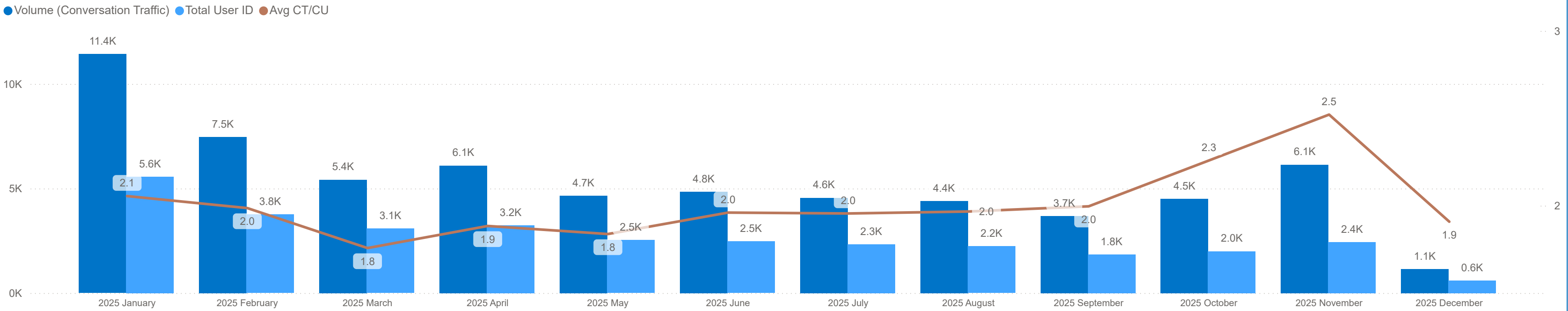
Time Of Date Start

All

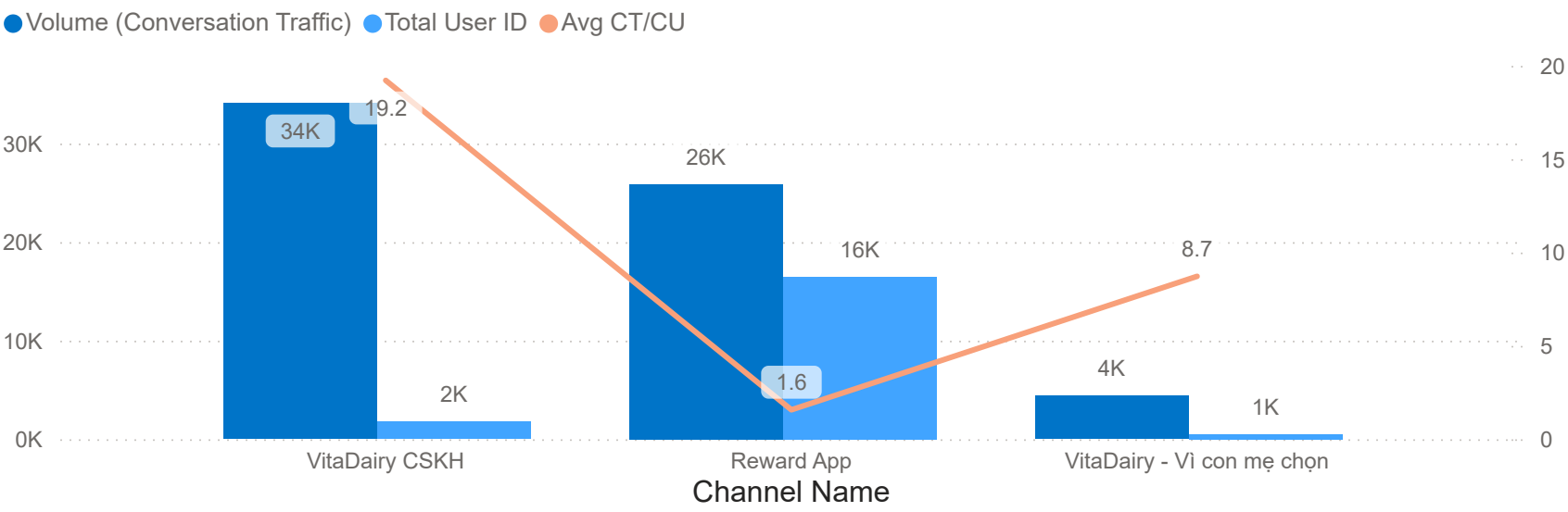
Time Of Date End

All

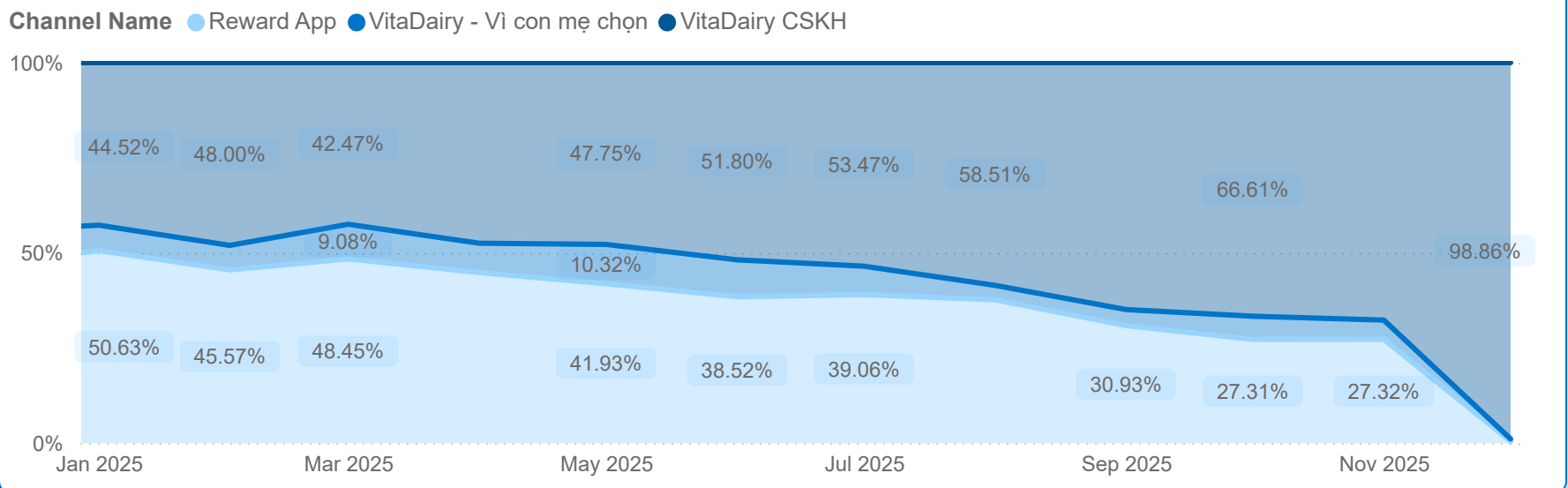
LƯỢT LIÊN HỆ THEO THÁNG



LƯỢT LIÊN HỆ THEO KÊNH CHANNEL



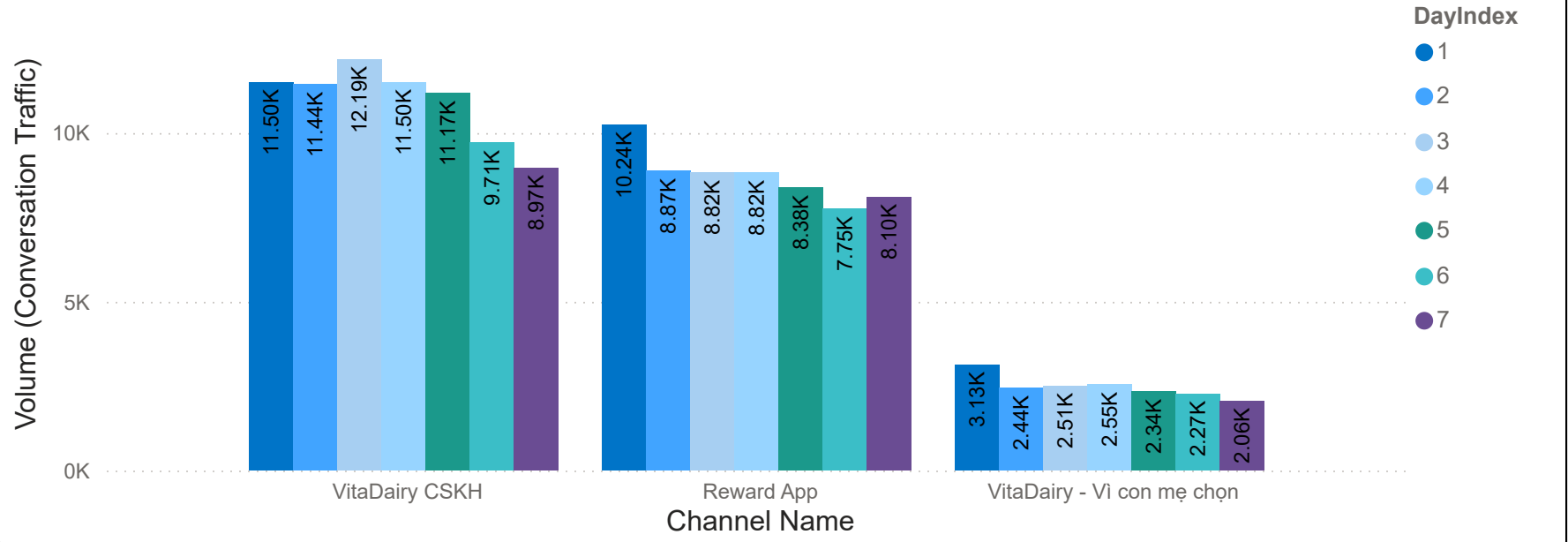
LƯỢT LIÊN HỆ THEO KÊNH CHANNEL 2025



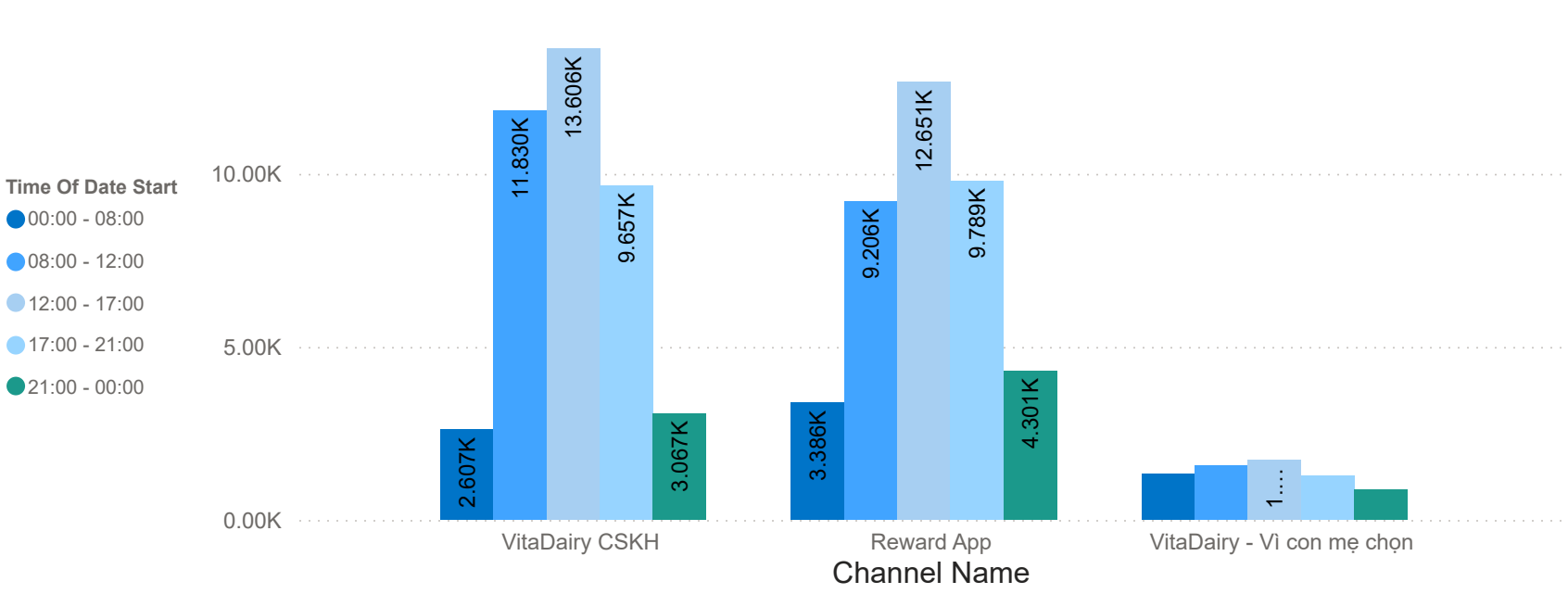
Channel Name	Volume (Conversation Traffic)	Total User ID	Avg CT/CU	Automation Rate
0.02	1	1	1.00	1.00
10.38	1	1	1.00	1.00
Reward App	60982	39474	1.54	0.64
VitaDairy - VI con mẹ chọn	17290	764	22.63	0.39
VitaDairy CSKH	76469	2050	37.30	0.53
Total	154742	42234	3.66	0.56

Volume (Conversation Traffic) by Channel Name and DayIndex

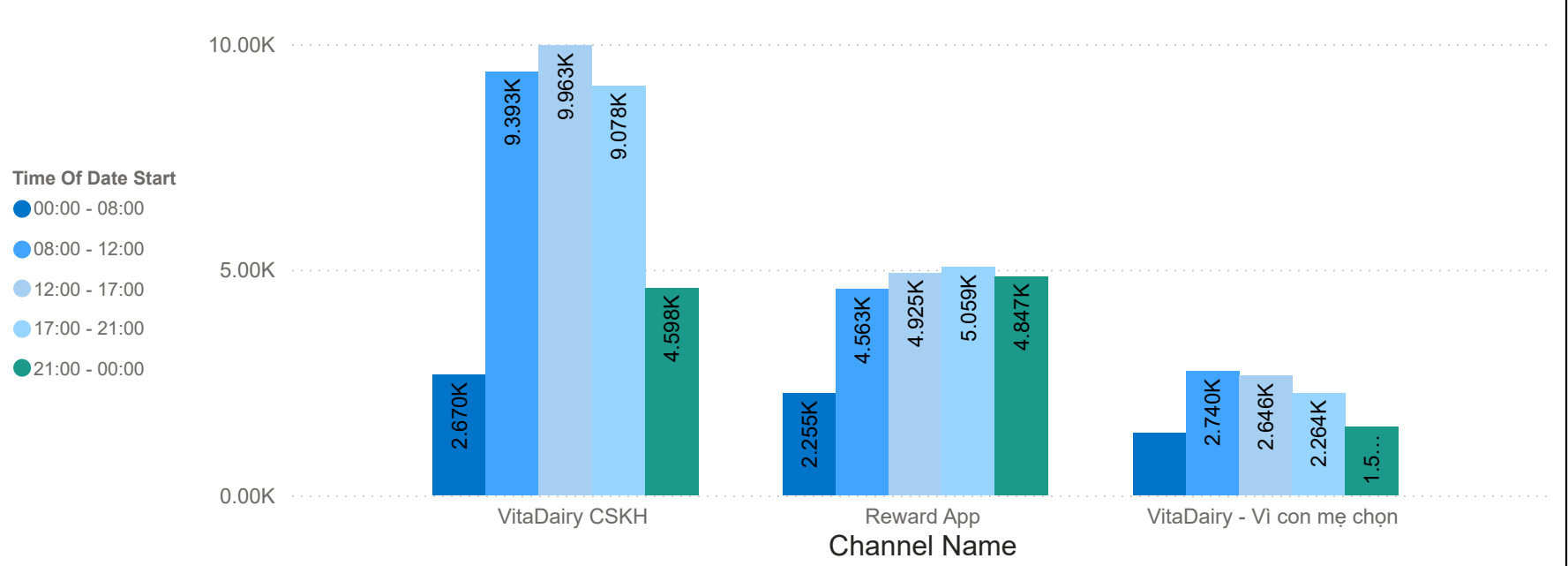
1: Mon | 2: Tue | 3: Wed | 4: Thu | 5: Fri | 6: Sat | 7: Sun



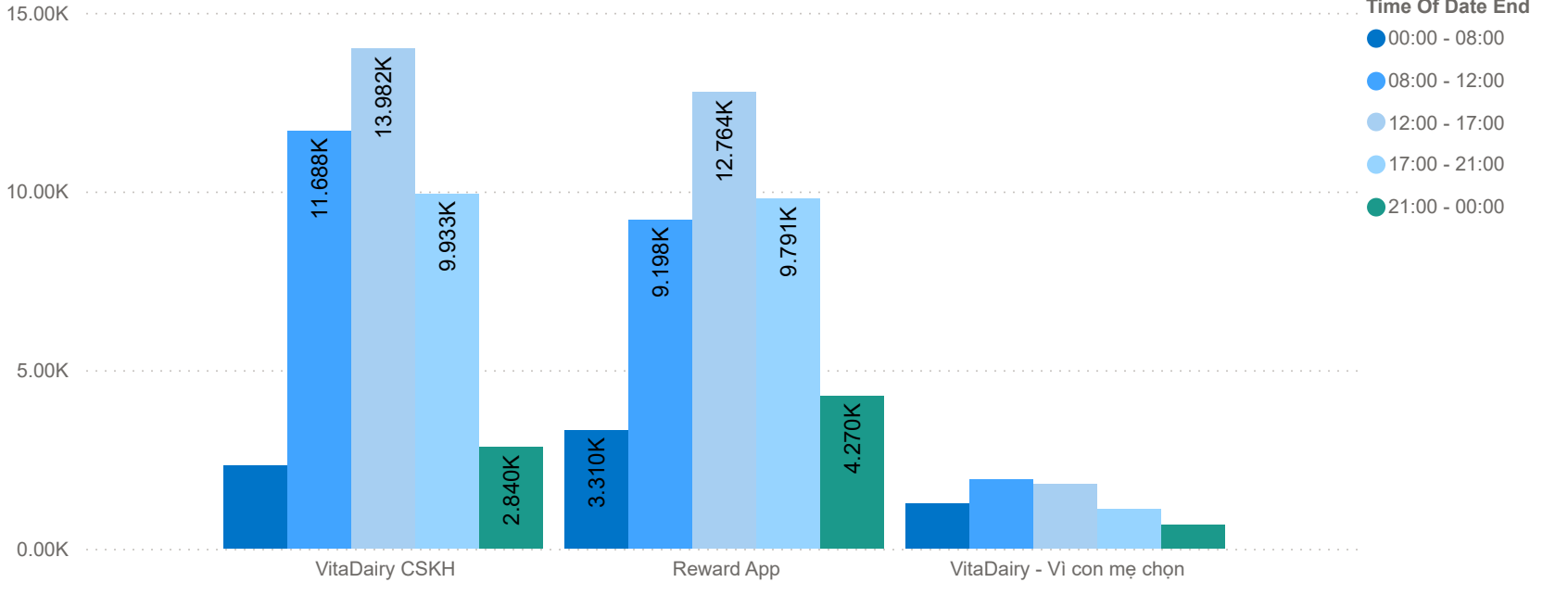
Total Conversation Bot session and Time Of Date Start



Total Conversation Agent Support and Time Of Date Start



Total Conversation Bot session and Time Of Date End



Total Conversation Agent Support and Time Of Date End

