

INFORE TECHNOLOGY

SMCC

Social Media Command Center

Nền Tảng Phân Tích Dữ Liệu Mạng Xã Hội

Giải pháp Social Listening & Data Analytics

Tối ưu hóa cho Doanh nghiệp Việt Nam

Tháng 12/2025

www.smcc.vn

MỤC LỤC

- 1. Tóm tắt điều hành (Executive Summary) 2
- 2. Giới thiệu SMCC 3
- 3. Tính năng và Giải pháp 5
- 4. Ứng dụng trong Doanh nghiệp 8
- 5. Bảng giá và Gói dịch vụ 10
- 6. Lợi ích và Cam kết 13
- 7. Điều khoản hợp tác 15
- 8. Thông tin liên hệ 16

1. TÓM TẮT ĐIỀU HÀNH

Tổng quan đề xuất

SMCC (Social Media Command Center) là nền tảng **Social Listening và Phân tích Dữ liệu Mạng xã hội hàng đầu Việt Nam**, được phát triển 100% bởi đội ngũ công nghệ Việt Nam với hơn 13 năm kinh nghiệm (từ 2012). Chúng tôi đề xuất triển khai giải pháp SMCC cho Quý doanh nghiệp nhằm:

- Theo dõi và phân tích dư luận mạng xã hội theo thời gian thực
- Đo lường hiệu quả chiến dịch Marketing và quản trị thương hiệu
- Phát hiện sớm khủng hoảng truyền thông và cơ hội thị trường
- Ra quyết định kinh doanh dựa trên dữ liệu (data-driven decision)

Điểm nổi bật của SMCC

 Giải Nhất Nhân tài Đất Việt 2016 Lĩnh vực CNTT - Hệ thống Triển vọng	 Năng lực xử lý hàng triệu mẫu tin/ngày Thu thập và xử lý liên tục
 40,000+ người dùng Từ 2,000+ doanh nghiệp	VN 100% Made in Vietnam Tối ưu cho tiếng Việt

Giá trị đầu tư

SMCC cung cấp mô hình định giá **linh hoạt theo số lượng tài khoản** với mức giá khởi điểm **2.000.000 VNĐ/tài khoản/tháng**. Doanh nghiệp sử dụng càng nhiều tài khoản càng được hưởng mức chiết khấu cao hơn, lên đến **40% cho gói Enterprise (50+ tài khoản)**.

2. GIỚI THIỆU SMCC

2.1 SMCC là gì?

SMCC (Social Media Command Center) là hệ thống phần mềm dạng *Social Data Lake* ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) để thu thập và phân tích lượng lớn dữ liệu công khai từ các mạng xã hội, báo điện tử và diễn đàn trực tuyến. Đây là giải pháp **"Made in Vietnam"** do đội ngũ công nghệ Việt Nam phát triển từ năm 2012, đã được triển khai trong nhiều dự án quan trọng cấp quốc gia.

2.2 Lịch sử hình thành và Phát triển

Năm	Cột mốc phát triển
2012	Bắt đầu hình thành dự án, xây dựng hệ thống phân tích ngữ nghĩa tiếng Việt
2016	Giải Nhất Nhân tài Đất Việt 2016 (lĩnh vực CNTT - Hệ thống Triễn vọng)
2017	Xử lí với công suất tối đa 40 triệu bản ghi dữ liệu / ngày
2020-2022	Hỗ trợ Ban Chỉ đạo Quốc gia phòng chống COVID-19, nhận Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ
2024	Nâng cấp hệ thống, tích hợp AI thế hệ mới, thay đổi quy trình phân tích và mã hóa dữ liệu để tuân thủ Luật BVĐLCN 2025
2025	Tích hợp hệ thống dán nhãn dữ liệu phân tán bằng sức mạnh của cộng đồng

2.3 Giải thưởng và Ghi nhận

- **Giải Nhất Nhân tài Đất Việt 2016** - Lĩnh vực CNTT, Hệ thống Triễn vọng
- **Gương khởi nghiệp Thủ đô tiêu biểu 2017** - Thành Đoàn Hà Nội
- **Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ** - Đóng góp phòng chống COVID-19
- **Bằng khen của Bộ TT&TT, Bộ Y tế, Bộ KH&CN**

2.4 Khách hàng tiêu biểu

SMCC đã phục vụ gần **40.000 người dùng** thuộc hơn **2.000 doanh nghiệp**, bao gồm nhiều tên tuổi lớn trong các lĩnh vực: Tài chính - Ngân hàng (BIDV), Du lịch (Tổng cục Du lịch Việt Nam), Các doanh nghiệp Viễn thông, FMCG, Bán lẻ, và các Cơ quan Nhà nước.

3. TÍNH NĂNG VÀ GIẢI PHÁP

3.1 Thu thập Dữ liệu Đa nguồn

Hệ thống đáp ứng thu thập tự động và lấy mẫu chủ động **hàng triệu mẫu tin mỗi ngày** từ đa dạng nguồn dữ liệu:

- **Mạng xã hội:** Facebook (Pages, Groups, Profiles)
- **Diễn đàn:** 100+ diễn đàn lớn nhất Việt Nam (Webtretho, Voz, Tinhte...)
- **Báo điện tử:** Hàng trăm trang báo điện tử uy tín trong và ngoài nước
- **Data Picker:** Công cụ robot cho phép người dùng chủ động lấy mẫu dữ liệu chuyên biệt theo nhu cầu

3.2 Phân tích Ngữ nghĩa và Cảm xúc

SMCC sử dụng công nghệ **AI và NLP (Natural Language Processing)** tiên tiến để:

- ✓ Phân tích sắc thái cảm xúc (Tích cực / Tiêu cực / Trung tính)
- ✓ Phân loại chủ đề "nóng" và xu hướng thảo luận
- ✓ Phát hiện sớm khủng hoảng truyền thông
- ✓ Xử lý chính xác ngôn ngữ tiếng Việt phức tạp (tiếng lóng, ngữ cảnh, văn hóa)

3.3 Dashboard và Báo cáo Trực quan

Giao diện dashboard hiện đại với các công cụ trực quan hóa dữ liệu mạnh mẽ:

- **Word Cloud:** Mây từ khóa hiển thị các chủ đề nổi bật
- **Biểu đồ xu hướng:** Theo dõi biến động theo thời gian (giờ/ngày/tuần/tháng)
- **Phân tích demographic:** Thống kê nhân khẩu học của nguồn đăng
- **Xuất báo cáo:** Excel, PDF, và các định dạng khác

3.4 Tích hợp AI Thế hệ mới (2024+)

Từ năm 2024, SMCC đã nâng cấp với các tính năng AI generative tiên tiến:

- ✓ **Hỗ trợ Đa ngôn ngữ:** Lấy mẫu dữ liệu từ mạng xã hội Facebook trên toàn cầu
- ✓ **Data Labeling:** Gắn nhãn dữ liệu để huấn luyện mô hình AI riêng của doanh nghiệp

- ✓ **Insight tự động:** Tích hợp chatbot hiện đại, giúp phân tích dữ liệu và làm báo cáo tự động

3.5 Bảo mật và Tuân thủ Pháp luật

SMCC được thiết kế với nguyên tắc **Privacy-by-Design**, đảm bảo:

- ✓ **Tuân thủ Nghị định 13/2023/NĐ-CP** và Luật Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân 2025
- ✓ **Ẩn danh hóa dữ liệu:** Loại bỏ/mã hóa thông tin định danh cá nhân
- ✓ **Thu thập có kiểm soát:** Chỉ lấy mẫu dữ liệu công khai, người dùng chủ động thu thập dữ liệu mạng xã hội trên các nguồn xác định khi cần
- ✓ **Quyền được lãng quên:** Dữ liệu mạng xã hội tự động xóa sau 30 ngày

4. ỨNG DỤNG TRONG DOANH NGHIỆP

4.1 Marketing & Truyền thông

- **Đo lường hiệu quả chiến dịch:** Theo dõi buzz, reach, engagement của các chiến dịch quảng cáo
- **Phân tích đối thủ cạnh tranh:** So sánh share of voice, sentiment với competitor
- **Insight người tiêu dùng:** Khám phá nhu cầu, thị hiếu, pain points của khách hàng
- **Influencer tracking:** Nhận diện và đánh giá KOLs/KOCs phù hợp

4.2 PR & Quản trị Khủng hoảng

- **Cảnh báo sớm:** Phát hiện ngay khi xuất hiện làn sóng tiêu cực bất thường
- **Tracking real-time:** Theo dõi diễn biến khủng hoảng theo thời gian thực
- **Đánh giá tác động:** Phân tích mức độ lan truyền và ảnh hưởng đến thương hiệu
- **Báo cáo post-crisis:** Tổng hợp và phân tích sau khủng hoảng để rút kinh nghiệm

4.3 Chăm sóc Khách hàng

- **Lắng nghe phản hồi:** Thu thập ý kiến khách hàng từ nhiều kênh
- **Phân tích sentiment:** Đo lường mức độ hài lòng của khách hàng
- **Cải thiện dịch vụ:** Xác định điểm cần cải thiện dựa trên feedback thực tế

4.4 Nghiên cứu Thị trường

- **Trend analysis:** Phát hiện xu hướng thị trường mới nổi
- **Product research:** Nghiên cứu phản ứng thị trường với sản phẩm mới
- **Industry insights:** Phân tích động thái ngành, thị trường

4.5 Nghiên cứu Khoa học & Quản lý Nhà nước

SMCC cũng được ứng dụng rộng rãi trong:

- **Y tế công cộng:** Nghiên cứu infodemic, phân tích nhận thức cộng đồng về dịch bệnh
- **Truyền thông:** Nghiên cứu tin giả, dòng chảy thông tin

- **Xã hội học:** Nghiên cứu ý kiến công chúng về các vấn đề xã hội
- **Quản lý nhà nước:** Giám sát dư luận, hỗ trợ ra quyết định chính sách

5. BẢNG GIÁ VÀ GÓI DỊCH VỤ

5.1 Mô hình Định giá Bậc thang

SMCC áp dụng mô hình định giá **Tiered Pricing (định giá theo bậc)** - phổ biến trong ngành SaaS B2B toàn cầu. Nguyên tắc: **"Mua càng nhiều, giá mỗi tài khoản càng rẻ"** - tạo động lực cho doanh nghiệp mở rộng quy mô sử dụng.

5.2 Bảng giá Chi tiết

Số lượng tài khoản	Đơn giá (VNĐ/tháng)	Chiết khấu	Tiết kiệm /tài khoản
1 - 4	2.000.000 đ	Giá gốc	-
5 - 9	1.800.000 đ	10%	200.000 đ
10 - 19	1.600.000 đ	20%	400.000 đ
20 - 49	1.400.000 đ	30%	600.000 đ
50+ Enterprise	1.200.000 đ	40%	800.000 đ

* Giá chưa bao gồm VAT 8%

5.3 Ví dụ Tính toán Chi phí

Số tài khoản	Chi phí/tháng	Chi phí/năm	Tiết kiệm/năm
5 users	9.000.000 đ	108.000.000 đ	12.000.000 đ
10 users	16.000.000 đ	192.000.000 đ	48.000.000 đ
20 users	28.000.000 đ	336.000.000 đ	144.000.000 đ
50 users	60.000.000 đ	720.000.000 đ	480.000.000 đ

5.4 Chính sách Ưu đãi Kèm theo

Chiết khấu Hợp đồng Năm

Khách hàng thanh toán trước 12 tháng được hưởng thêm **chiết khấu 15-20%** (tương đương 2 tháng miễn phí) trên đơn giá đã áp dụng chiết khấu theo số lượng.

Gói Hỗ trợ theo Quy mô

Tier	Dịch vụ Hỗ trợ Miễn phí
5+ users	Hướng dẫn onboarding trực tuyến + Tài liệu hướng dẫn chi tiết
10+ users	1 buổi đào tạo trực tiếp (webinar riêng) cho đội ngũ
20+ users	Account Manager riêng + Training nâng cao về phân tích dữ liệu
50+ users	Đào tạo on-site + Hỗ trợ 24/7 + Tư vấn thiết lập Command Center

Chính sách Pilot & Nâng cấp

- **Dùng thử Pilot:** 1-2 tháng đầu với quy mô nhỏ, chi phí được tính lại theo đơn giá chiết khấu khi ký hợp đồng lớn
- **Nâng cấp linh hoạt:** Tự động chuyển tier khi thêm user, áp dụng đơn giá mới ngay từ tháng kế tiếp
- **Cam kết giá:** Không tăng giá trong 2-3 năm cho hợp đồng Enterprise

6. LỢI ÍCH VÀ CAM KẾT

6.1 Tại sao chọn SMCC?

SMCC	Công cụ nước ngoài
✓ Hỗ trợ cả dữ liệu Tiếng Việt và các ngôn ngữ khác	✗ Chủ yếu hỗ trợ tiếng Anh
✓ 100+ nguồn Việt Nam (forum, báo địa phương)	✗ Thiếu nguồn địa phương Việt Nam
✓ Tuân thủ Luật BVDLCN Việt Nam	? Chưa điều chỉnh theo luật VN
✓ Hỗ trợ bằng tiếng Việt, đội ngũ tại VN	✗ Hỗ trợ tiếng Anh, múi giờ khác
✓ Giá cạnh tranh (~2 triệu VNĐ/user)	\$ \$100-300/user (2.4-7.2 triệu VNĐ)

6.2 Cam kết của SMCC

- ✓ **Uptime 99.9%:** Đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định liên tục
- ✓ **Dữ liệu real-time:** Cập nhật liên tục 24/7, không delay quá 15 phút sau khi lấy mẫu
- ✓ **Bảo mật cao:** Mã hóa dữ liệu, tuân thủ tiêu chuẩn bảo mật quốc tế
- ✓ **Hỗ trợ tận tâm:** Đội ngũ support người Việt, hiểu ngữ cảnh kinh doanh địa phương
- ✓ **Cập nhật liên tục:** Nâng cấp tính năng định kỳ theo feedback khách hàng

6.3 ROI Kỳ vọng

Dựa trên kinh nghiệm triển khai tại 2,000+ doanh nghiệp, SMCC giúp khách hàng:

- **Giảm 60-70%** thời gian thu thập và tổng hợp dữ liệu thủ công
- **Phát hiện sớm hơn 24-48 giờ** các khủng hoảng truyền thông
- **Tăng 20-30%** hiệu quả chiến dịch Marketing nhờ insight chính xác
- **Tiết kiệm 30-50%** chi phí nghiên cứu thị trường truyền thống

7. ĐIỀU KHOẢN HỢP TÁC

7.1 Hình thức Thanh toán

- **Thanh toán theo tháng:** Đầu mỗi tháng, theo số lượng tài khoản thực tế
- **Thanh toán theo quý:** Đầu mỗi quý, được chiết khấu 5%
- **Thanh toán theo năm:** Trả trước 12 tháng, được chiết khấu 15-20%

7.2 Phương thức Thanh toán

- Chuyển khoản ngân hàng
- Xuất hóa đơn VAT (8%)

7.3 Thời hạn Hợp đồng

- **Hợp đồng tối thiểu:** 1 tháng (cho thanh toán tháng)
- **Hợp đồng khuyến nghị:** 12 tháng (để hưởng ưu đãi tốt nhất)
- **Gia hạn tự động:** Có thể thiết lập gia hạn tự động nếu không có thông báo hủy

7.4 Quy trình Triển khai

1. **Ký hợp đồng:** Xác nhận số lượng tài khoản, thời hạn, giá trị hợp đồng
2. **Thanh toán:** Thanh toán theo kỳ hạn đã chọn
3. **Cấp tài khoản:** Kích hoạt tài khoản trong vòng 24-48 giờ làm việc
4. **Onboarding:** Hướng dẫn sử dụng, thiết lập dashboard theo nhu cầu
5. **Hỗ trợ:** Đồng hành cùng khách hàng trong suốt quá trình sử dụng

7.5 Chính sách Hỗ trợ

- **Hotline:** Hỗ trợ qua điện thoại trong giờ hành chính
- **Email:** Phản hồi trong vòng 24 giờ làm việc
- **Chat:** Hỗ trợ trực tiếp trên nền tảng SMCC
- **Knowledge Base:** Tài liệu hướng dẫn chi tiết, video tutorial

8. THÔNG TIN LIÊN HỆ

SMCC - Social Media Command Center

 **Website:** www.smcc.vn

 **Email:** contact@smcc.vn

 **Địa chỉ:** Tòa nhà Golden Palace, số 99 Mỹ Trì, Từ Liêm, Hà Nội

Cảm ơn Quý khách hàng đã quan tâm đến SMCC!

Chúng tôi sẵn sàng tư vấn và đồng hành cùng Quý doanh nghiệp
trong hành trình chuyển đổi số và làm chủ dữ liệu.

© 2025 SMCC. All rights reserved.

Tài liệu này là bản quyền và thông tin mật của SMCC