

FTIP - FIS Travel Intelligence Platform

Kiến tạo trải nghiệm tin cậy cho khách quốc tế và tối ưu công tác quản lý nhà nước.



Bối cảnh & Thực trạng: Sự hỗn loạn trong Vận hành



Khó kiểm soát: Tình trạng HDV hoạt động “chui”, thiếu chứng chỉ hành nghề.



Rủi ro vận hành: Sự cố “chặt chém”, lừa đảo tiền cọc (No-show) làm ảnh hưởng hình ảnh thành phố.



Dữ liệu phân tán: Thông tin về nhu cầu khách quốc tế (ngôn ngữ, xu hướng) bị phân mảnh, thiếu báo cáo tổng thể.



Operational Chaos

Mục tiêu Dự án: Tầm nhìn Chuyển đổi số



Hệ sinh thái An toàn

Xây dựng môi trường du lịch minh bạch, tin cậy cho khách quốc tế.



Số hóa 100%

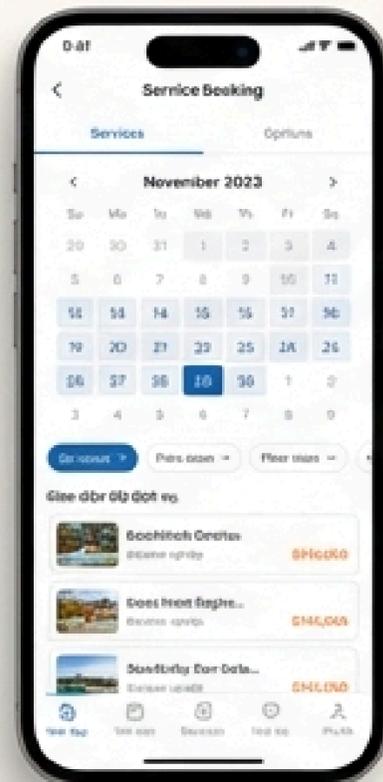
Tự động hóa hoàn toàn quy trình kết nối và quản lý Hướng dẫn viên.



Tối ưu Vận hành

Hỗ trợ trực tiếp các doanh nghiệp lữ hành địa phương nâng cao hiệu quả.

Mô hình Vận hành FTIP: Hệ sinh thái 3 Lớp



User App

(App dành cho khách/doanh nghiệp)
Giao diện đặt dịch vụ.



Admin Console

(Dashboard cho cơ quan quản lý)
Duyệt hồ sơ, theo dõi KPI.



Guide App

(App dành cho HDV)
Nhận việc, Check-in QR.

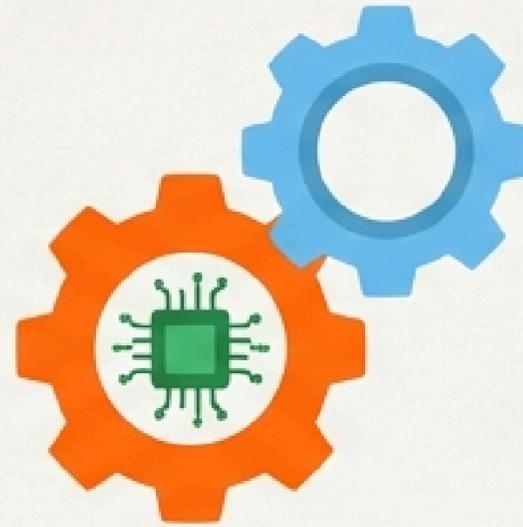
Nền tảng White-label - Sẵn sàng tích hợp liền mạch vào các cổng thông tin du lịch hiện có của thành phố.

Trái tim Hệ thống: Công nghệ Matching & Xác thực Danh tính



Xác thực 2 Lớp (Identity Filter)

Hệ thống tự động lọc và yêu cầu Thẻ nghề nghiệp hợp lệ.



Thuật toán Khớp lệnh (Matching Engine)

Khớp nối dựa trên công thức:
Ngôn ngữ + Chuyên môn +
Rating thực tế.



Đề xuất Tối ưu (Smart Selection)

Hệ thống tự động đề xuất danh sách HDV tốt nhất.

“Chất lượng quyết định khả năng tiếp cận”

Thanh toán Số & Đối soát: Bảo chứng luồng tiền minh bạch in Be Vietnam Pro

Mục tiêu: minh bạch · an toàn · tiện lợi · giảm tranh chấp và tối ưu vận hành.

Đa dạng Kênh Thanh toán

- **Tích hợp nội địa:** QR (NAPAS/VNPay), thẻ ATM, ví điện tử (MoMo/ZaloPay), chuyển khoản.
- **Mở rộng quốc tế:** Apple Pay / Google Pay / Stripe.
- **Đa tiền tệ:** Hỗ trợ quy đổi tỷ giá.
- **Tích hợp tương lai:** Hỗ trợ thanh toán Blockchain (Tiền điện tử).



Cơ chế Escrow (Bảo hộ Du khách & HDV)



- **Luồng an toàn:** Tiền được giữ trung gian -> Chỉ giải ngân khi tour hoàn thành & hết khiếu nại.
- **Tự động hóa:** Tự động hoàn tiền theo rule rõ ràng (no-show, hủy, đổi lịch).
- **Quản trị:** Đối soát tự động (reconcile), xuất hóa đơn, nhật ký giao dịch cho kiểm toán.

Động cơ Trí tuệ Nhân tạo (AI): Tối ưu hóa Toàn diện

Mục tiêu: tăng trải nghiệm · giảm rủi ro · tối ưu tăng trưởng · quản trị thông minh.



AI cho Trải nghiệm Khách hàng

- **Gợi ý siêu việt:** Đề xuất lịch trình theo sở thích, ngân sách, mùa vụ.
- **Trợ lý Đa ngôn ngữ:** Chatbot tư vấn VN/EN hỏi đáp nhanh về tour, giá, quy định.
- **Cá nhân hóa:** Đề xuất tour/HDV dựa trên lịch sử và hành vi.

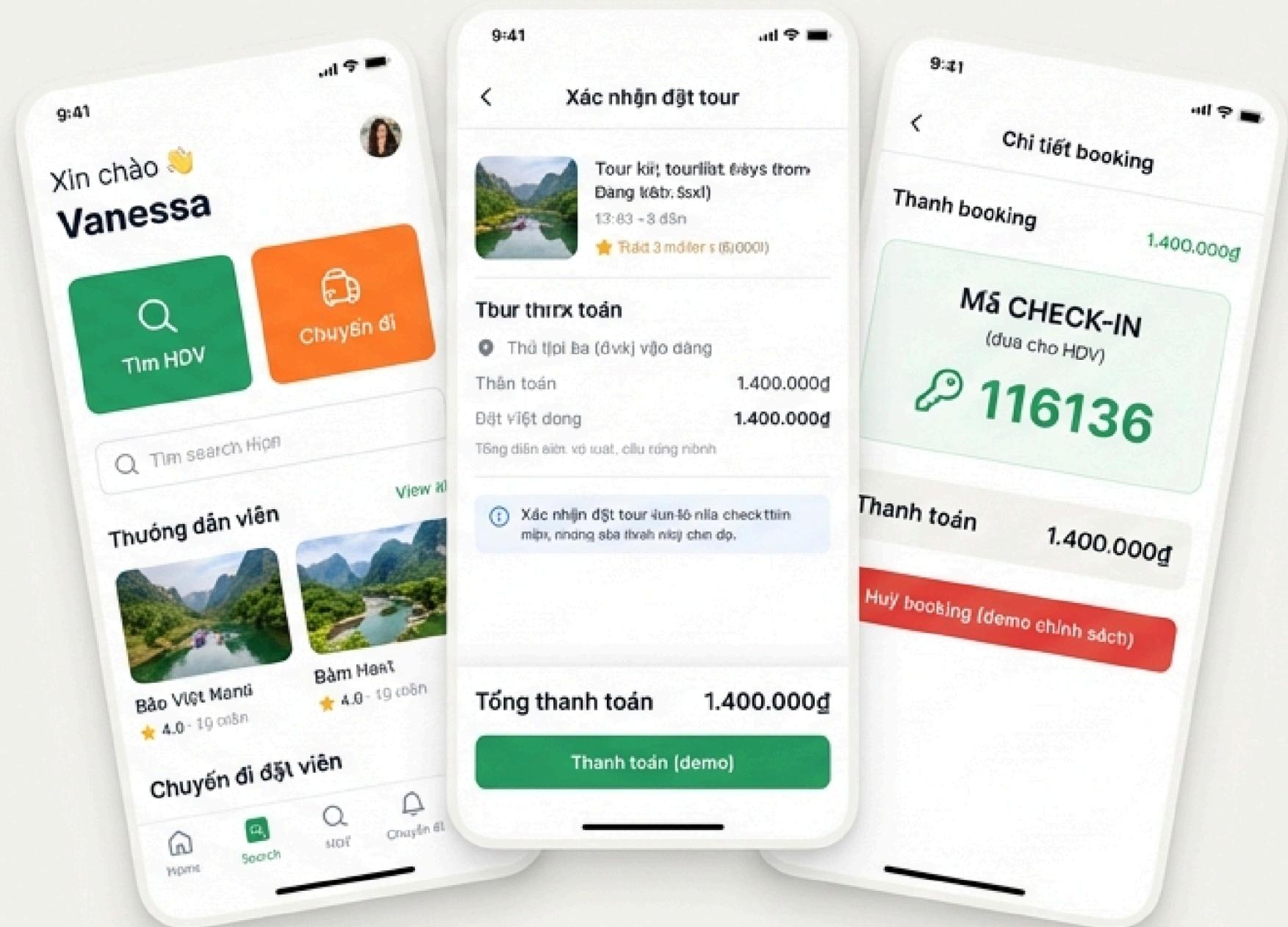


AI cho Vận hành & Quản trị

- **Scoring rủi ro:** Phát hiện gian lận, đặt ảo, no-show qua pattern giao dịch.
- **Dự báo (Forecast):** Tính toán nhu cầu theo sự kiện để phân bổ HDV & tối ưu giá.
- **Kiểm soát chất lượng:** Tự động phân loại review, cảnh báo review bất thường.
- **Smart Dashboard:** Theo dõi tự động KPI, conversion, retention, GMV, SLA khiếu nại.

Trải nghiệm Du khách: Tìm kiếm thông minh & Đặt tour mượt mà

- 🔍 **Tìm kiếm thông minh:** Lọc hướng dẫn viên theo ngôn ngữ, kinh nghiệm và đánh giá thực tế.
- ☰ **Danh sách rút gọn:** Lưu trữ và so sánh các ứng viên phù hợp nhất.
- 📅 **Thanh toán 24/7:** An toàn, đa dạng phương thức (bao gồm Blockchain).
- 🛡️ **Quyền lợi đảm bảo:** Hệ thống lưu trữ lịch sử tương tác và hiển thị mã **check-in** bảo vệ người dùng.



Trải nghiệm Hướng dẫn viên: Chủ động & Thuận tiện



Quản lý tập trung: Chủ động thiết lập trạng thái sẵn sàng và quản lý yêu cầu đặt chỗ.



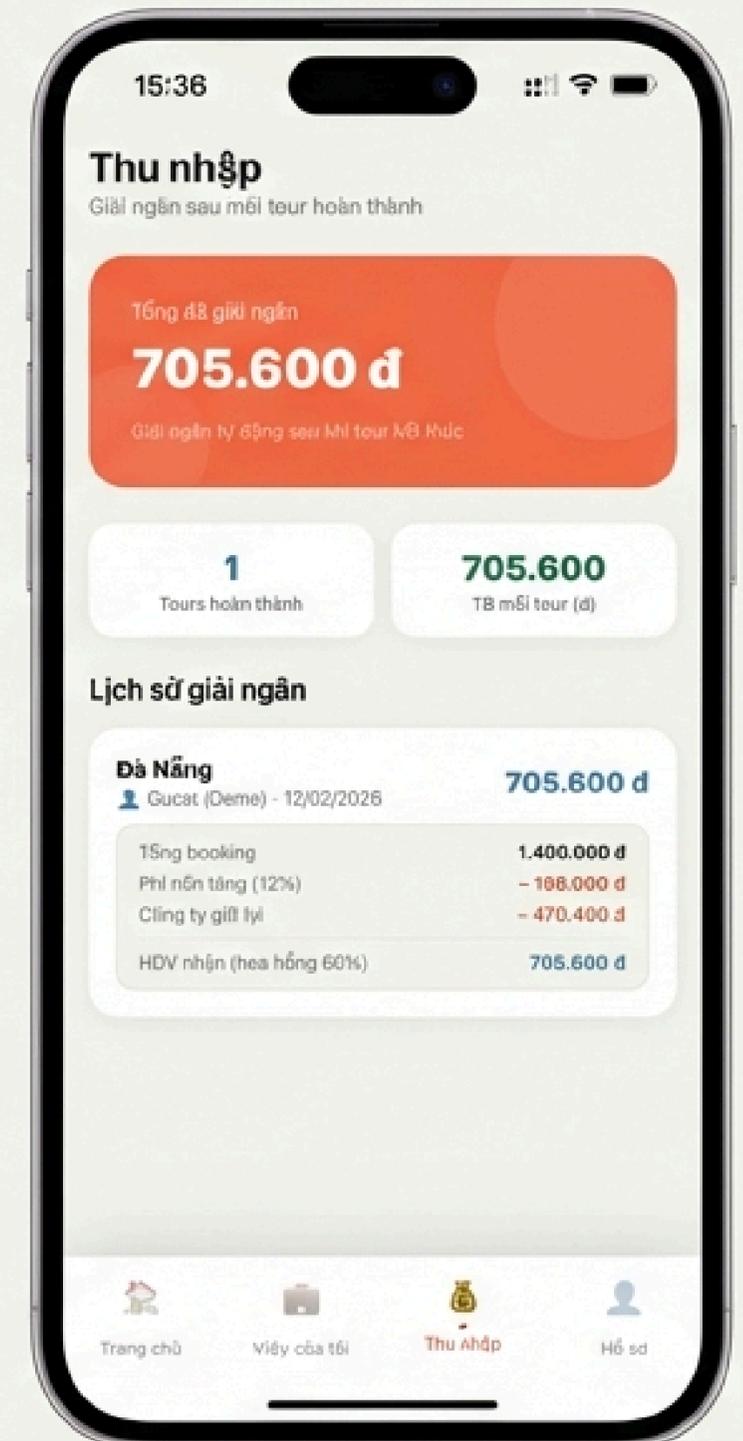
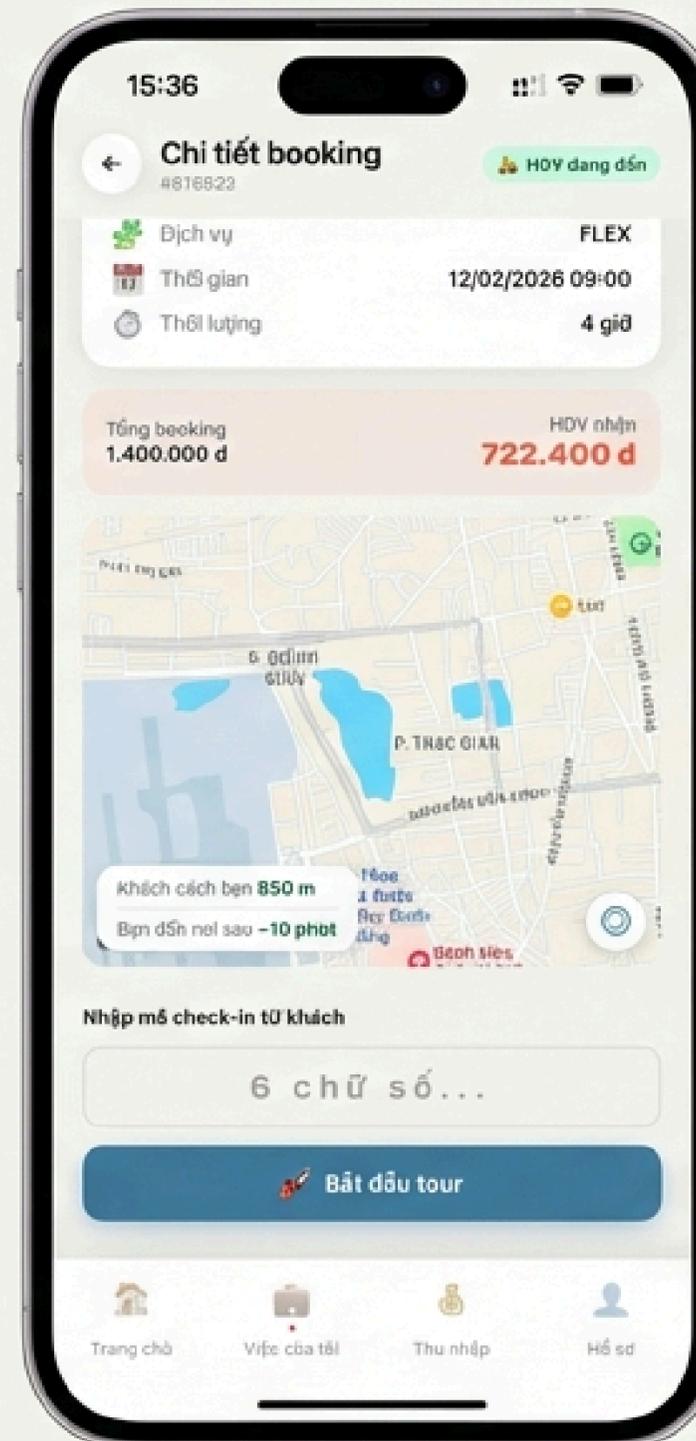
Bản đồ Tích hợp (Real-time Map): Xác định vị trí khách hàng và ước tính thời gian di chuyển theo thời gian thực.



Ví điện tử & Thu nhập: Nhận báo cáo chi tiết và thù lao được giải ngân tự động ngay sau khi tour hoàn thành.



Nâng hạng Hồ sơ: Tích lũy phản hồi tốt để ưu tiên hiển thị trong thuật toán Matching.



Quản trị Lữ hành: Hệ thống Kiểm soát Chất lượng & Doanh thu

Quản lý Nhân sự

Theo dõi hiệu suất, xếp hạng HDV (nhân viên & freelancer), kiểm soát cách thức phục vụ.

Đối soát Doanh thu

Tự động tính toán GMV, phân bổ hoa hồng và các khoản phí cần trả cho HDV.

Quản lý Booking

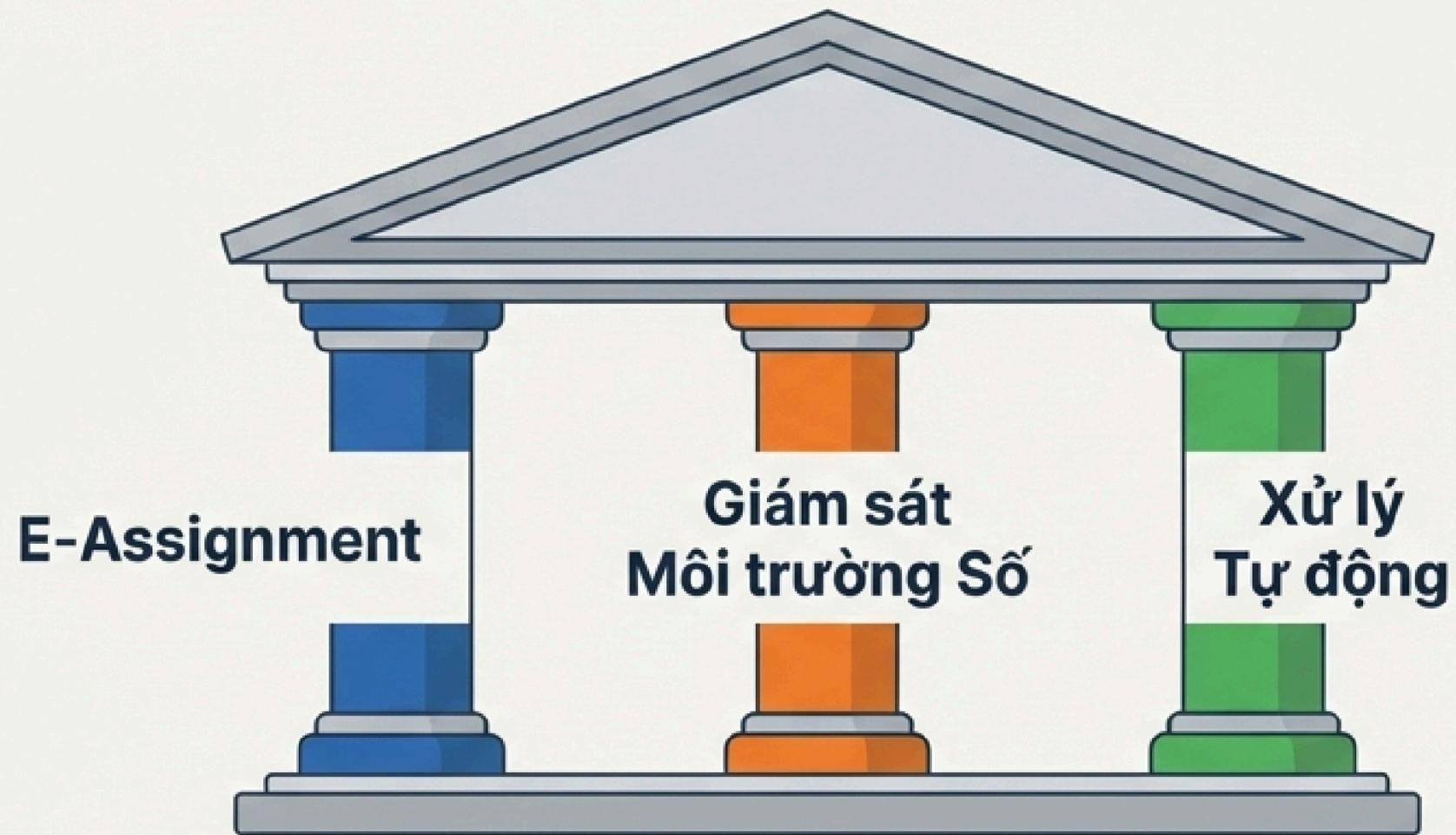
Giám sát tập trung toàn bộ các tour đang diễn ra của công ty.

Phát triển Nền tảng

Giám sát hạ tầng ổn định, thiết lập gói dịch vụ thành viên và chiến lược tiếp cận thị trường.



Quản trị Cấp Sở: Khung Tuân thủ Pháp lý Tự động (Governance Framework)



Tự động xuất “Văn bản phân công công tác điện tử” ngay khi có booking, đảm bảo tính hợp pháp.

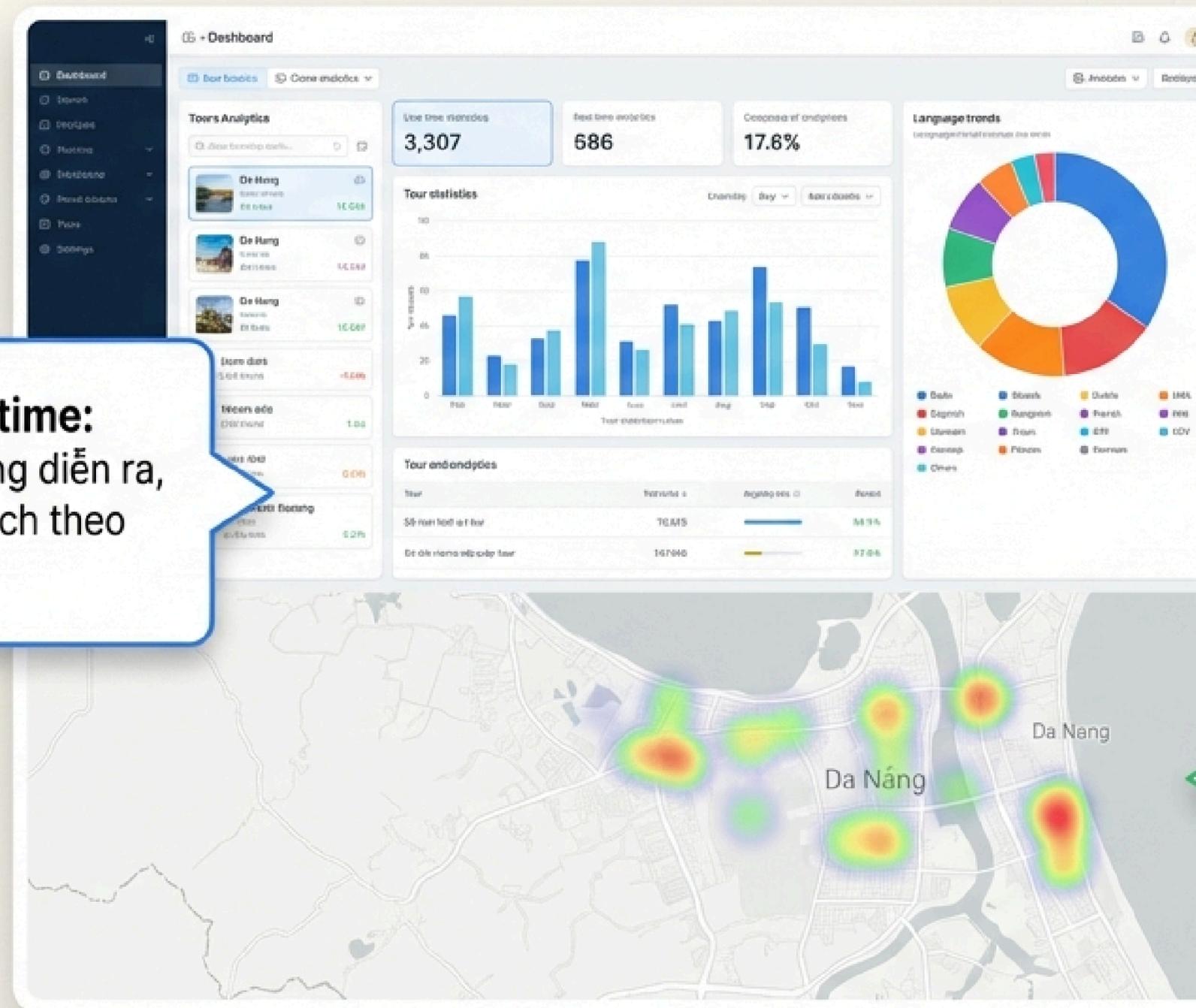


Cung cấp công cụ cho Sở Du lịch để giám sát việc tuân thủ Luật Du lịch theo thời gian thực.



Hệ thống có khả năng chặn lập tức các giao dịch không đủ điều kiện pháp lý.

Admin Console: Vũ khí Dữ liệu (Big Data) cho quyết định chính sách



Thống kê Real-time:

Số lượng tour đang diễn ra, biến động du khách theo thời gian thực.



Xu hướng Ngôn ngữ:

Phân tích các ngôn ngữ "hot" nhất để địa phương chủ động chuẩn bị nguồn lực HDV.



Bản đồ Nhiệt (Heatmap):

Theo dõi chất lượng hoạt động của HDV và mật độ khách theo từng khu vực trọng điểm.

Tác động Chuyển đổi: Truyền thống vs. Giải pháp FTIP

 Tiêu chí	 Truyền thống	 Giải pháp FTIP
 Quản lý danh tính	Khó kiểm soát, HDV ‘chui’	Xác minh 2 lớp bắt buộc
 Giao thức kết nối	Phân tán (Zalo, Chat), dễ thất lạc	Matching thông minh, tự động hóa
 An toàn tài chính	Rủi ro no-show, tranh chấp	Cơ chế Escrow bảo vệ dòng tiền
 Tuân thủ pháp lý	Giấy tờ rời rạc, đối phó	E-Assignment tự động, chuẩn luật
 Dữ liệu ngành	Bị ‘mù’ dữ liệu tự phát	Big Data thời gian thực

Lộ trình Triển khai Thí điểm tại Đà Nẵng



Năng lực Triển khai của FPT IS



Đồng hành cùng Chính quyền

Khẳng định vị thế đối tác chiến lược trong công cuộc chuyển đổi số quốc gia và địa phương.



Bảo mật Hạ tầng Tuyệt đối

Hệ thống lõi tuân thủ các tiêu chuẩn an toàn thông tin khắt khe nhất.



Năng lực Vận hành Dài hạn

Đảm bảo hỗ trợ kỹ thuật liên tục, sẵn sàng mở rộng quy mô hệ thống không giới hạn.

Trân trọng cảm ơn!

Cùng FTIP kiến tạo tương lai du lịch số minh bạch và bền vững.