

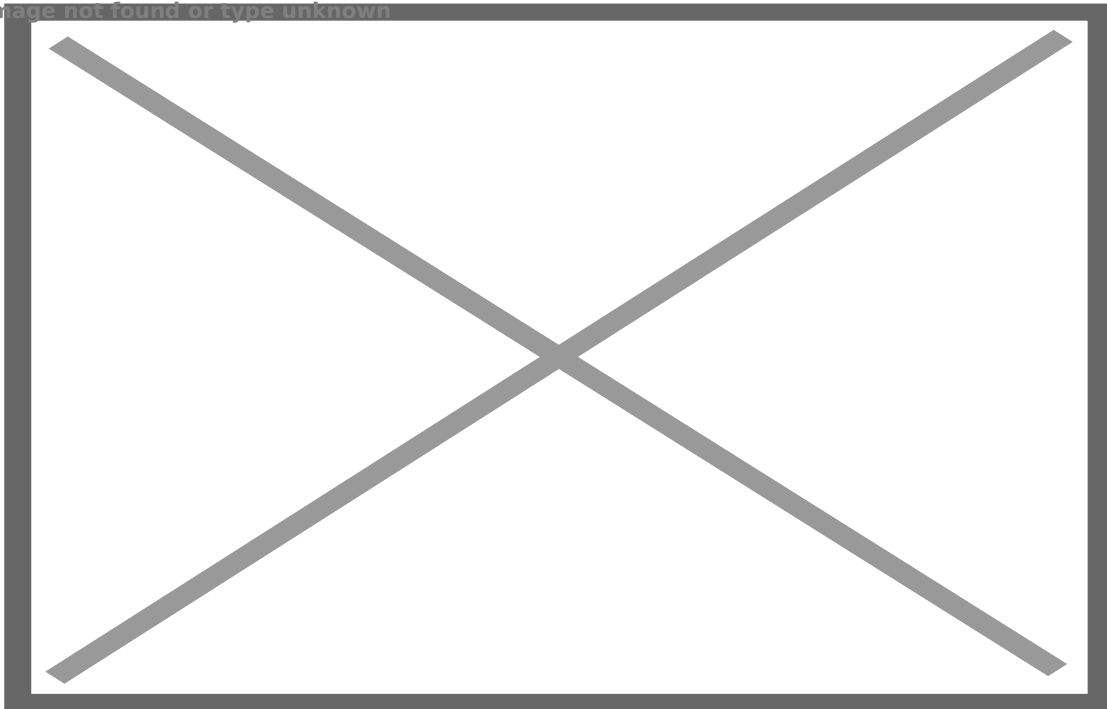
## **VPBank thử nghiệm gửi tin nhắn qua Zalo Official Account**

15:20 06/12/2021

Tác giả: Thế Anh

**Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, tăng cường kết nối với khách hàng một cách tiện lợi, VPBank bắt đầu thí điểm sử dụng hệ thống gửi tin nhắn cho khách hàng qua Zalo với Official Account (OA) của VPBank (URL: <https://zalo.me/vpbankofficial>).**

Image not found or type unknown



Theo đó, từ ngày 21/6/2021, VPBank bắt đầu thí điểm sử dụng kênh Zalo OA để gửi tin nhắn quảng cáo và chăm sóc khách hàng. Đây sẽ là kênh thông tin chính thức, minh bạch, giúp khách hàng tiếp cận nhanh chóng với các sản phẩm - dịch vụ, các chương trình khuyến mại của VPBank.

Ngoài việc gửi tin nhắn tự động, hiện nay từ cửa sổ chat với Zalo OA của VPBank, khách hàng có thể truy cập nhanh tới các tiện ích của VPBank như tra cứu tỷ giá, lãi suất tiết kiệm, đặt lịch tới chi nhánh, tra cứu các ưu đãi, mạng lưới ATM & chi nhánh, mở thẻ tín dụng, tài khoản số đẹp, mở khoản vay,... Trong tương lai, VPBank sẽ phát triển Zalo OA để khách hàng có thể tương tác trực tiếp với nhân viên chăm sóc khách hàng của VPBank trong khung chat.

Bên cạnh đó, để tối ưu trải nghiệm người dùng, khách hàng hoàn toàn có thể thao tác từ chối nhận tin nhắn cho những lần tiếp theo.

Đại diện VPBank cho biết: “Zalo là ứng dụng xã hội thân thiện và phổ biến tại Việt Nam. Người dùng đã rất quen thuộc với ứng dụng này nên chúng tôi quyết định sẽ hợp tác với Zalo để cung cấp thêm một kênh chăm sóc khách hàng tiện dụng khác cho các khách hàng của VPBank. Không những vậy, việc sử dụng Zalo OA để gửi tin nhắn sẽ giúp VPBank tăng cường kết nối tới nguồn tài nguyên khách hàng dồi dào trên nền tảng Zalo, giúp khách hàng có thêm trải nghiệm, đồng thời cho thấy những nỗ lực nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ của VPBank”.

Tích hợp và mở rộng các kênh kết nối với người dùng chính là chiến lược chăm sóc khách hàng mà VPBank luôn hướng tới trong giai đoạn này. Từ năm 2020, VPBank đã và đang triển khai nhiều giải pháp công nghệ mang tính đột phá nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và tối ưu hóa các dịch vụ như: Mở tài khoản thanh toán, tài khoản số đẹp 100% online bằng công nghệ eKYC, xây dựng cổng thông tin chăm sóc khách hàng Customer Care Portal, triển khai công cụ Phone Banking hỗ trợ chuyển phát nhanh các giấy tờ về tận nhà, phê duyệt khoản vay mua ô tô chỉ trong 5 phút qua hệ thống kỹ thuật số RACE, nhận diện khách hàng bằng giọng nói (Voice Biometric)...

Để biết thêm thông tin chi tiết, xin vui lòng liên hệ: [1900 545 415](tel:1900545415) hoặc truy cập cổng thông tin <https://cskh.vpbank.com.vn/>

Zalo Official Account (Zalo OA): Là trang thông tin chính thức của doanh nghiệp, nhãn hàng, tổ chức và cộng đồng trên Zalo, với mục đích tương tác, kết nối, truyền tải thông tin cho người dùng.

**Vân Tùng**

**Link bài viết:** <https://nguoilambao.vn/vpbank-thu-nghiem-gui-tin-nhan-qua-zalo-official-account>