

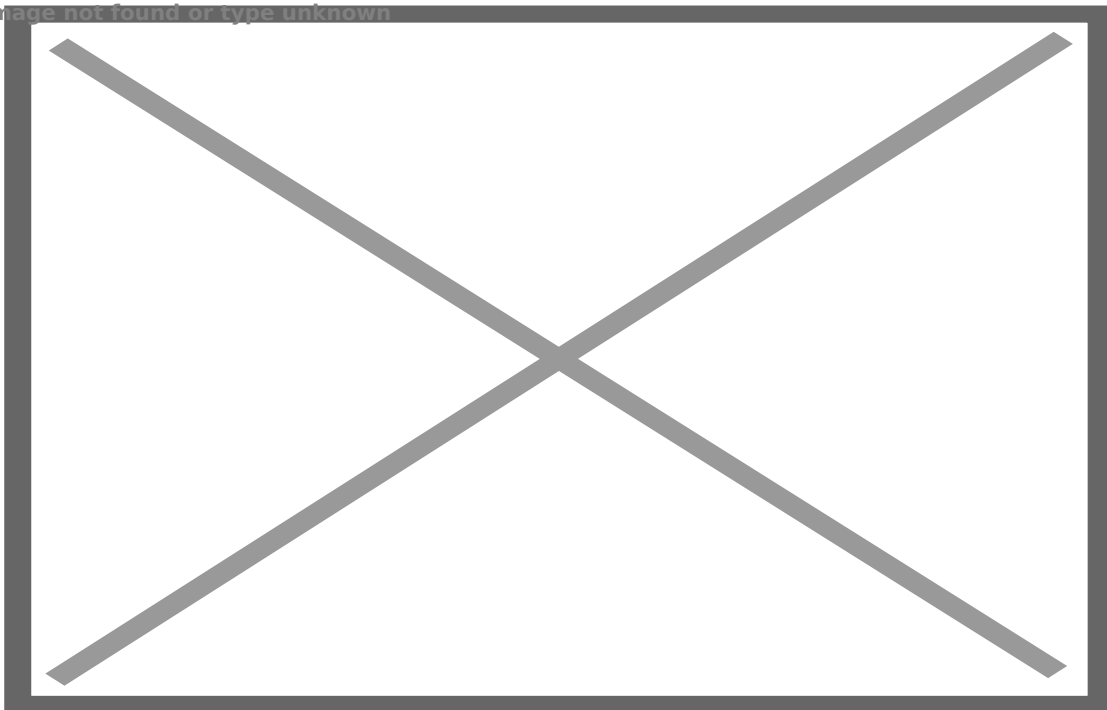
VPBank nhận dạng khách hàng chưa đến 12 giây nhờ áp dụng công nghệ

15:30 06/12/2021

Tác giả: Thế Anh

Từ ngày 14/6/2021, khách hàng gọi tới tổng đài VPBank sẽ được nhận diện bằng giọng nói (Voice Biometric) trong vòng từ 10 - 12 giây mà không cần trả lời những câu hỏi cá nhân như trước, qua đó giúp khách hàng tiết kiệm thời gian mà vẫn duy trì tính bảo mật cao.

Image not found or type unknown



VPBank Voice Biometric: Nhanh chóng - Bảo mật - Thuận tiện

Cụ thể, hệ thống sẽ tự động xác minh giọng nói của những khách hàng đã đăng ký dịch vụ với tổng đài VPBank thông qua tông giọng, cách luyện láy, âm vùng miền, giọng nam/nữ, già/trẻ.... trong vòng từ 10 - 12 giây kể từ khi nêu lý do cuộc gọi. Bắt đầu từ đây, khách hàng có thể trao đổi trực tiếp vấn đề với tổng đài viên mà không cần phải cung cấp những thông tin cá nhân như chứng minh thư, ngày tháng năm sinh, số thẻ... theo cách truyền thống trước kia.

Công nghệ mới này sẽ giúp khách hàng không còn cảm thấy nhàm chán, giải tỏa tâm lý khó chịu khi mất nhiều thời gian đáp ứng các "thủ tục" kiểm tra mã số, thông tin cá nhân mỗi lần gặp tổng

đài viên - điều sẽ ảnh hưởng nhiều đến cảm xúc và mức độ hài lòng dịch vụ, nhất là trong các trường hợp khẩn cấp.

Đặc biệt, Voice Biometric sẽ nhận diện đặc điểm giọng nói riêng biệt đối với từng khách hàng. Mỗi đặc điểm giọng nói sẽ được cá nhân hóa và không thể bắt chước một khi đã được lưu trữ. Giải pháp này sẽ loại bỏ nguy cơ khách hàng bị đánh cắp dữ liệu cá nhân đồng thời vẫn có thể xác minh chính xác chủ tài khoản trong trường hợp khách hàng không nhớ các thông tin khi liên lạc với tổng đài VPBank.

Đại diện ngân hàng cho biết, Voice Biometric sẽ giúp tổng đài VPBank tiếp cận các vấn đề của khách hàng một cách nhanh chóng, tiết kiệm thao tác cho tổng đài viên từ 45 - 50 giây và tăng tốc độ xác nhận các thông tin khách hàng nhanh hơn 70% so với thời gian phục vụ thông thường.

“Mỗi ngày, chúng tôi nhận được hàng nghìn yêu cầu của khách hàng và đa số các cuộc gọi này được xác nhận theo cách thủ công. Với Voice Biometric, khách hàng sẽ được trải nghiệm một dịch vụ hoàn toàn mới, tiên tiến, giúp xử lý mọi yêu cầu đặc biệt nhanh chóng và thuận tiện hơn. Trong thời gian tới, chúng tôi sẽ tiếp tục mở rộng tính năng này qua các nền tảng Chat để có thể cung cấp dịch vụ cho cả khách hàng ở nước ngoài không liên hệ được qua kênh hotline”, vị đại diện này chia sẻ thêm.

Để sử dụng dịch vụ, khách hàng chỉ cần gọi tới số hotline tổng đài VPBank để đăng ký và lưu trữ giọng nói của mình. Đây là giải pháp công nghệ hiện đại, tiên tiến hàng đầu thế giới đã được nhiều tổ chức tài chính toàn cầu lớn như Citibank, HSBC, ICBC, Standard Chartered...áp dụng. VPBank rất vui mừng khi là một trong những ngân hàng tiên phong mở đường cho công nghệ này tại Việt Nam.

Nhờ áp dụng công nghệ số, tích hợp đa kênh, đa tác vụ để xử lý tối đa nhu cầu của khách hàng, ngày 20/5/2021, Tổng đài VPBank đã được Digital CX Awards 2021 vinh danh giải thưởng “*Trải nghiệm khách hàng xuất sắc*” hạng mục Tổng đài kỹ thuật số.

Kể từ 2020, song song với việc đẩy mạnh chất lượng phục vụ của giao dịch viên, 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 100% online để giao dịch ngay bằng công nghệ eKYC, xây dựng cổng thông tin chăm sóc khách hàng Customer Care Portal giúp quá trình tương tác dễ dàng hơn, triển khai công cụ Phone Banking hỗ trợ chuyển phát nhanh các giấy tờ về tận nhà,...

Link bài viết: <https://nguoilambao.vn/vpbank-nhan-dang-khach-hang-chua-den-12-giay-nho-ap-dung-cong-nghe>