

SHB: Ngân hàng đầu tiên đưa Robot thông minh vào phục vụ giao dịch

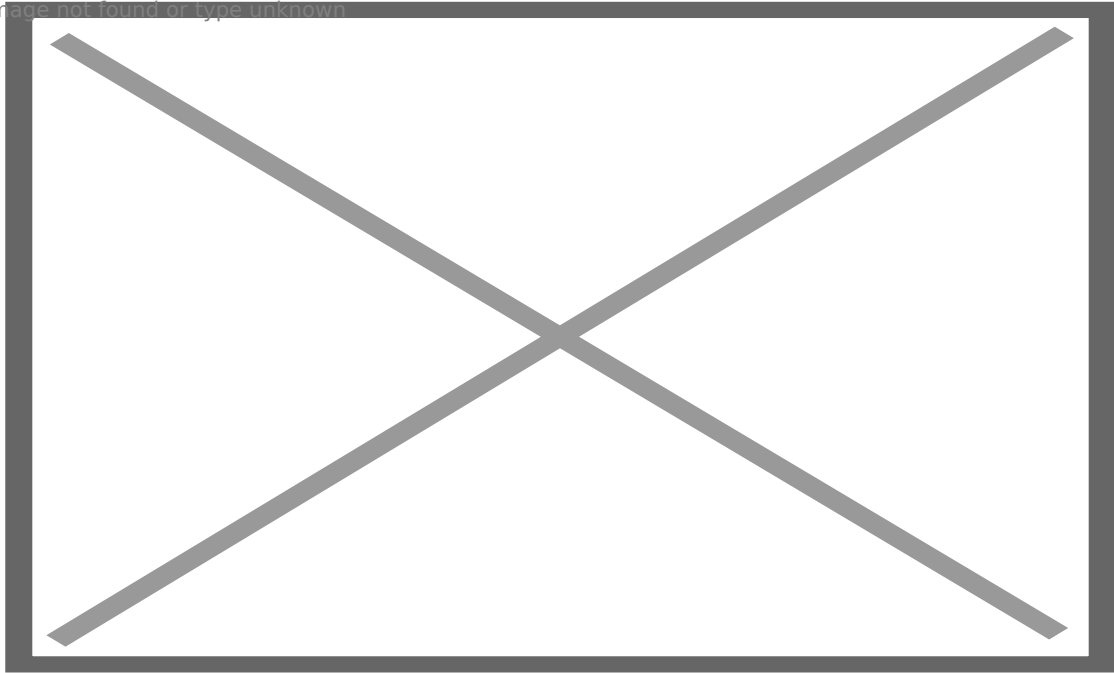
23:33 22/03/2022

Tác giả: Trần Tuấn

Ngân hàng Sài Gòn - Hà Nội (SHB) vừa chính thức ra mắt Robot - Trợ lý SAHA trực tiếp phục vụ khách hàng tại trụ sở SHB, số 77 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội và sẽ triển khai trên toàn hệ thống trong thời gian tới.

Với triết lý “lấy khách hàng làm trọng tâm”, việc đưa Robot thông minh vào giao dịch đã đánh dấu bước tiến mới của SHB trên hành trình phát triển Ngân hàng số, không ngừng nâng cao trải nghiệm khách hàng. Sự kiện này một lần nữa cho thấy SHB đã và đang quyết liệt đầu tư, triển khai hiện đại hóa ngân hàng với hàng loạt dự án, giải pháp số đồng bộ.

Image not found or type unknown

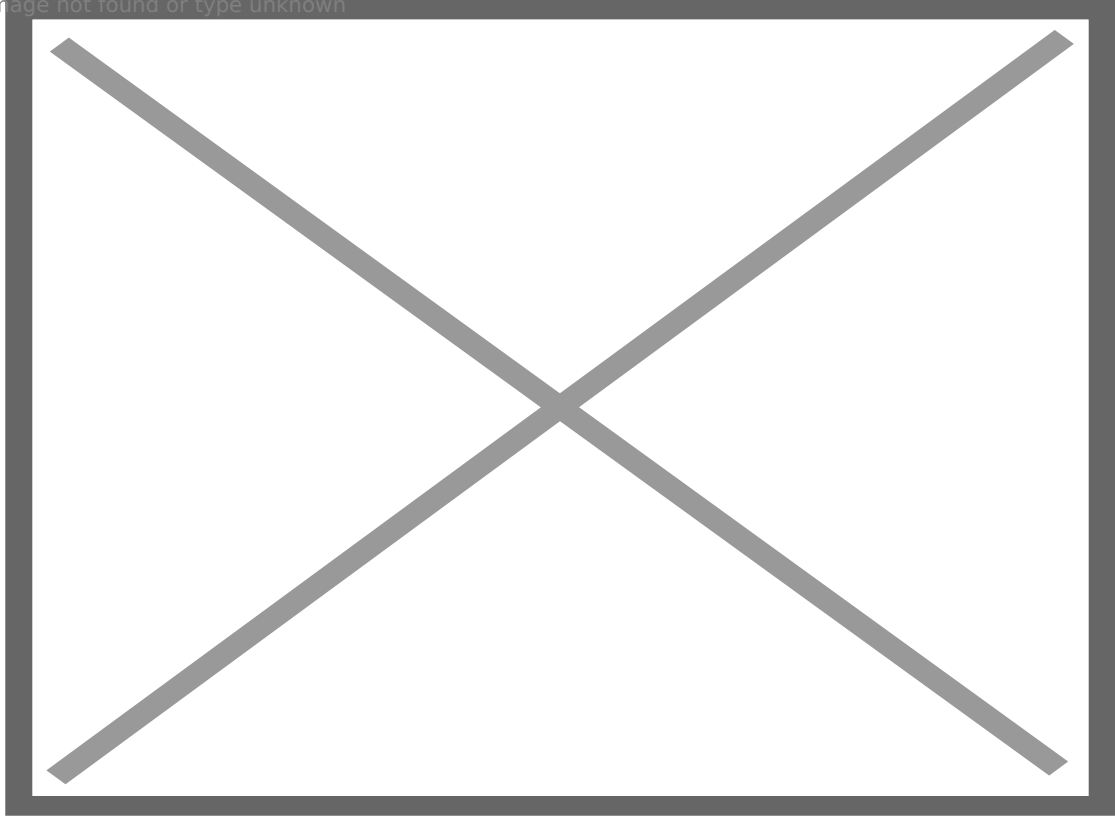


Ông Đỗ Quang Vinh – Phó Tổng Giám đốc SHB (bên phải) cùng ông Trần Mạnh Hà – Phó Tổng Giám đốc AIC Group chào mừng Robot Trợ lý SAHA chính thức gia nhập đại gia đình SHB

Ứng dụng những công nghệ mới vượt trội, khi khách hàng bước vào giao dịch, Robot - Trợ lý SAHA sẽ tự động di chuyển tới chào hỏi, đo thân nhiệt khách hàng, chỉ dẫn khách hàng đến quầy giao dịch... Đặc biệt, khách hàng có thể hỏi Trợ lý SAHA mọi thông tin về chương trình khuyến mãi, sản phẩm, dịch vụ... nhanh chóng, thuận tiện, thay vì đợi chờ xếp hàng tại quầy.

Trong trường hợp khách hàng cần trao đổi với nhân viên ngân hàng để nhận trợ giúp sâu hơn, Trợ lý SAHA sẽ hướng dẫn khách hàng đến quầy giao dịch theo đúng nhu cầu. Điều này không chỉ giúp khách hàng có những trải nghiệm mới về công nghệ số, tiết kiệm thời gian đáng kể khi đến ngân hàng mà còn giúp khách hàng hạn chế tối đa tiếp xúc, góp phần cùng cộng đồng phòng chống dịch bệnh.

Image not found or type unknown



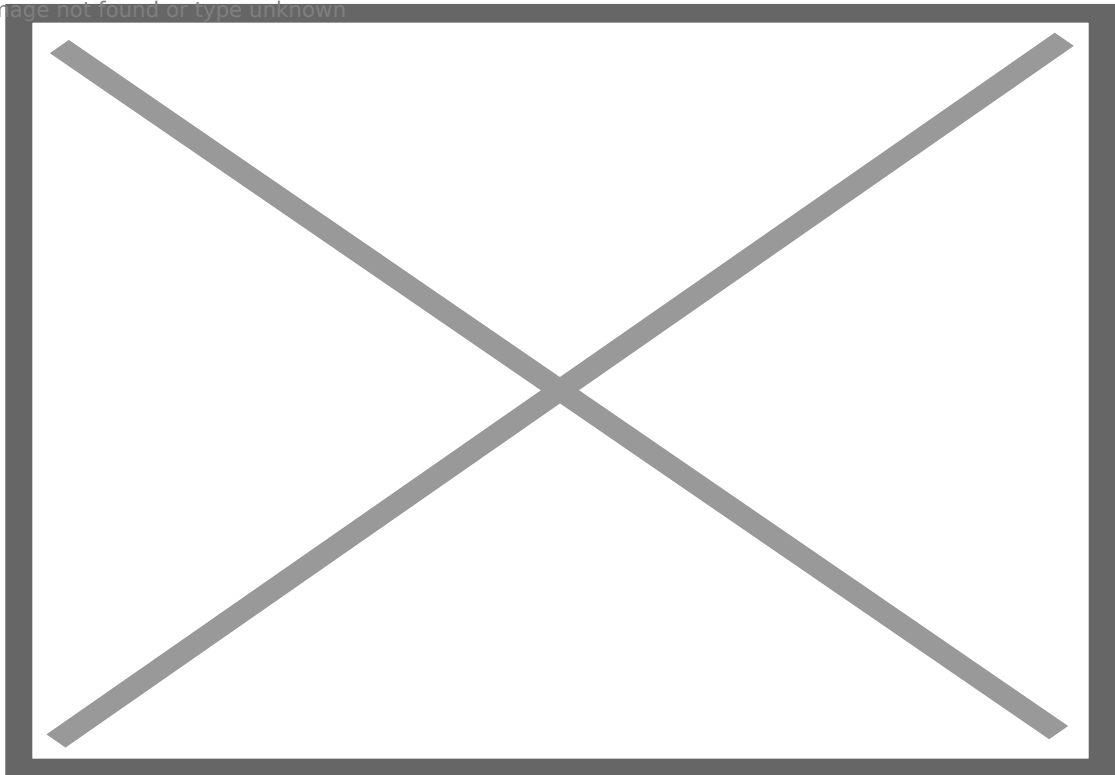
Phó Tổng Giám đốc SHB – ông Đỗ Quang Vinh cho biết việc SHB sử dụng robot tại quầy nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và mang lại cho khách hàng trải nghiệm không gian giao dịch số.

Là một trong những khách hàng đầu tiên trải nghiệm cùng Trợ lý SAHA, chị Hoàng Ngân chia sẻ: “Được Robot chào đón và tư vấn là trải nghiệm rất mới mẻ và thú vị! Thật bất ngờ khi Trợ lý SAHA có thể trả lời chính xác mọi thắc mắc về thông tin dịch vụ và chỉ dẫn tôi đến quầy phù hợp. Nhờ có sự xuất hiện của Trợ lý SAHA, tôi đã có một ngày giao dịch vui vẻ, thuận lợi tại SHB.”

Phát biểu tại lễ trao ra mắt Robot - Trợ lý SAHA, ông Đỗ Quang Vinh - Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Ngân hàng Số SHB phát biểu: “Thời gian tới, SHB sẽ nhanh chóng mở rộng số lượng điểm giao dịch sử dụng Robot hỗ trợ khách hàng, hướng tới triển khai không gian giao dịch số trên toàn hệ thống. Các tiện ích dịch vụ mà Trợ lý SAHA cung cấp sẽ tiếp tục được bổ sung và đa dạng hóa ở những phiên bản nâng cấp tiếp theo.

Với triết lý “lấy khách hàng làm trọng tâm”, việc đưa Robot thông minh vào giao dịch đã đánh dấu bước tiến mới của SHB trên hành trình phát triển Ngân hàng số; không ngừng nâng cao trải nghiệm khách hàng, một lần nữa khẳng định ngân hàng đã và đang quyết liệt đầu tư, triển khai hiện đại hóa ngân hàng với hàng loạt dự án, giải pháp số đồng bộ.”

Image not found or type unknown



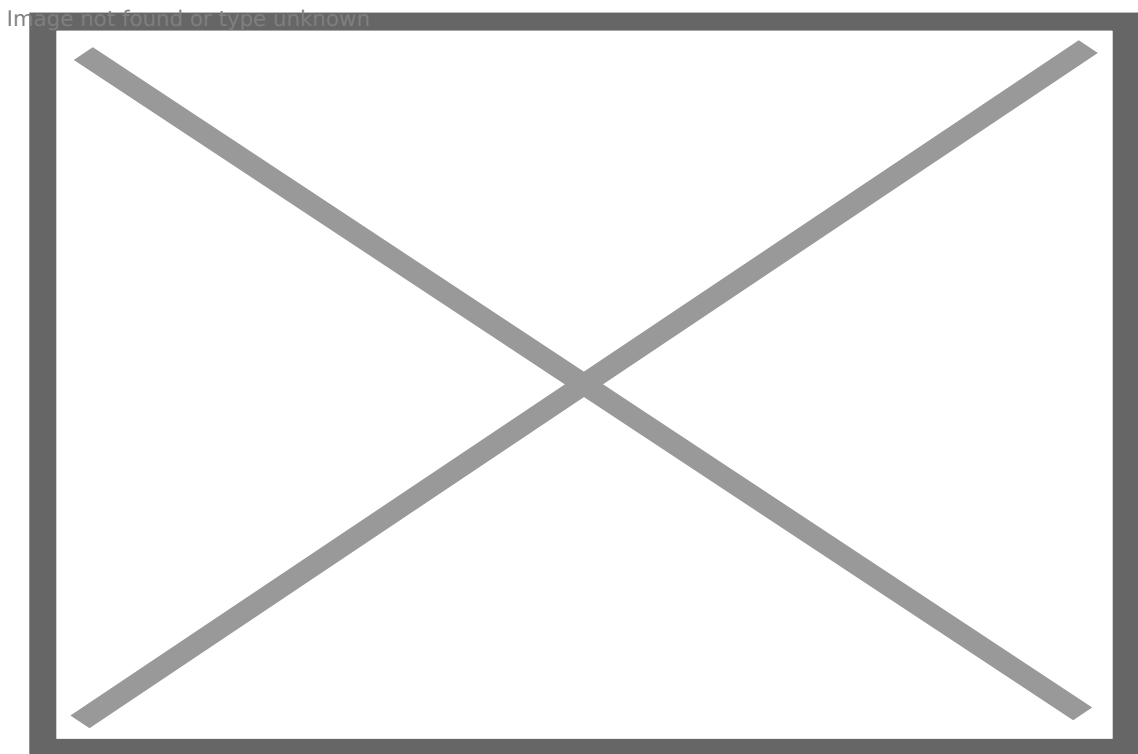
Các khách hàng, đặc biệt là các khách hàng nhỏ vui vẻ và háo hức khi được giao tiếp với Robot thông minh.

Bút phá trên hành trình chuyển đổi số, với việc thành lập Khối Ngân hàng Số và triển khai cách làm mới (phương pháp luận Agile và tư duy Design Thinking), SHB đã liên tục phát triển và cho ra mắt nhiều sản phẩm số vượt trội, góp phần hỗ trợ thiết thực cho hoạt động kinh doanh và công tác vận hành.

Trong đó, SHB đã bắt đầu triển khai số hóa từ hành trình khách hàng, bắt đầu từ các hành trình

khách hàng cá nhân như định danh khách hàng điện tử eKYC, hành trình mở thẻ tín dụng phê duyệt trước online cho khách hàng cho tới các hành trình khách hàng đi theo các nhu cầu giao dịch ngân hàng hàng ngày (daily banking), bảo hiểm (bancassurance), đầu tư (wealth management) và các hành trình cho khách hàng doanh nghiệp... SHB đang chú trọng triển khai xây dựng văn hóa doanh nghiệp số, đầu tư hệ thống CNTT và nghiên cứu ứng dụng đồng bộ công nghệ số.

Dưới sự chỉ đạo quyết liệt của Chủ tịch HĐQT Đỗ Quang Hiển và Ban lãnh đạo ngân hàng, cùng với trụ cột phát triển là chuyển đổi số, SHB đã có một năm 2021 bút phá, đạt thành tựu trên nhiều phương diện.



Việc đưa Robot thông minh vào giao dịch đã đánh dấu bước tiến mới của SHB trên hành trình phát triển Ngân hàng số với mục tiêu tới năm 2025, SHB trở thành ngân hàng số 1 về hiệu quả và công nghệ trong các ngân hàng thương mại tại Việt Nam

Tính đến ngày 31/12/2021, tổng tài sản của SHB đạt 506,5 nghìn tỷ đồng, tăng 23% so với cuối năm 2020. Vốn điều lệ 26.674 tỷ đồng, hoàn thành kế hoạch tăng vốn đã trình ĐHĐCĐ. Vốn tự có theo chuẩn Basel II đạt 53.231 tỷ đồng. Lợi nhuận trước thuế đạt 6.224 tỷ đồng, tăng 90,5% so với cùng kỳ và hoàn thành 107% kế hoạch ĐHĐCĐ đề ra.

Mục tiêu tới năm 2025, SHB trở thành ngân hàng số 1 về hiệu quả và công nghệ trong các ngân hàng thương mại tại Việt Nam. Tầm nhìn tới năm 2035, SHB trở thành ngân hàng bán lẻ hiện đại trong Top đầu của khu vực; trở thành ngân hàng đầu tư cung ứng nguồn vốn hiệu quả nhất cho

những lĩnh vực trọng điểm của kinh tế Việt Nam.

Bảo Châu

Link bài viết: <https://nguoilambao.vn/shb-ngan-hang-dau-tien-dua-robot-thong-minh-vao-phuc-vu-giao-dich>