

Vietcombank sử dụng trợ lý ảo trong hoạt động chăm sóc khách hàng

23:08 29/07/2022

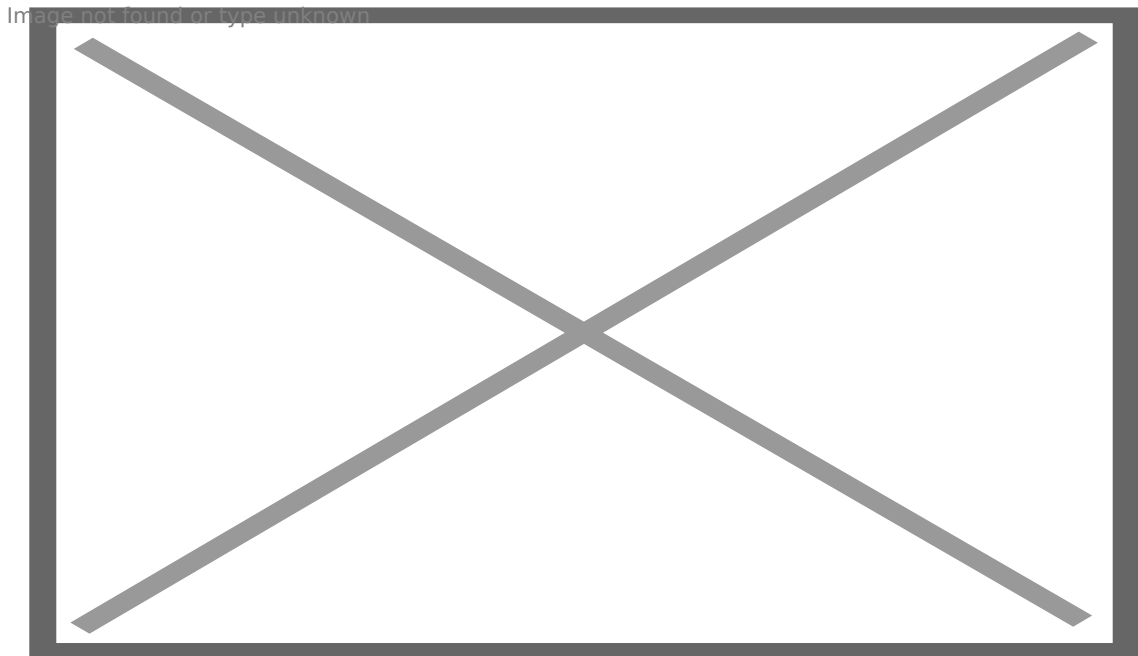
Tác giả: Trần Tuấn

Ở thời điểm hiện tại, VCB Digibot sử dụng hình thức giao tiếp chat trực tuyến để hỗ trợ khách hàng cá nhân bằng ngôn ngữ tiếng Việt, phục vụ khách hàng 24/7 với nhiều tính năng.

Nằm trong lộ trình chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ để phục vụ khách hàng tốt hơn, Vietcombank bước đầu sử dụng Trợ lý ảo VCB Digibot trong hoạt động chăm sóc khách hàng hàng trên kênh Website từ ngày 09/07/2022, giúp khách hàng có thêm một kênh hỗ trợ 24/7 hiện đại và thân thiện bên cạnh kênh hotline hiện hữu của ngân hàng.

Trước đó, Vietcombank cũng đã tích hợp Trợ lý ảo trên Fanpage từ ngày 08/05/2022.

Ở thời điểm hiện tại, VCB Digibot sử dụng hình thức giao tiếp chat trực tuyến để hỗ trợ khách hàng cá nhân bằng ngôn ngữ tiếng Việt, phục vụ khách hàng 24/7 với các tính năng:



Vietcombank sử dụng trợ lý ảo trong hoạt động chăm sóc khách hàng

Hỗ trợ xử lý các vấn đề thường gặp khi sử dụng dịch vụ như: Ngân hàng điện tử, chuyển tiền, thẻ, tín dụng, tài khoản, tiết kiệm....

Cung cấp thông tin về các chương trình khuyến mại, ưu đãi.

Cung cấp các thông tin khác như: Địa chỉ phòng giao dịch/ATM, biểu phí, lãi suất, tỷ giá, giờ làm việc ...

Trong trường hợp yêu cầu nằm ngoài phạm vi hỗ trợ tự động và khách hàng có nhu cầu gặp trực tiếp

Tư vấn viên, VCB Digibot sẽ chuyển tiếp để khách hàng tiếp tục cuộc trò chuyện với Tư vấn viên chăm sóc khách hàng của Vietcombank.

Trợ lý ảo VCB Digibot có khả năng tự học và ngày càng hoàn thiện theo thời gian nhờ được ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence - AI) và xử lý ngôn ngữ tự nhiên (Natural Language Processing - NPL).

Vietcombank hy vọng VCB Digibot sẽ góp phần nâng cao trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm dịch vụ của Vietcombank.

Bảo Châu

Link bài viết: <https://nguoilambao.vn/vietcombank-su-dung-tro-ly-ao-trong-hoat-dong-cham-soc-khach-hang>