

VPBank và FPT IS ký kết triển khai Salesforce CRM hướng tới nâng tầm dịch vụ và quy trình bán hàng

20:04 30/09/2024

Tác giả: Đang cập nhật

VPBank và FPT IS vừa chính thức ký kết thỏa thuận hợp tác triển khai hệ thống quản lý quan hệ khách hàng Salesforce CRM phiên bản Financial Services Cloud, giúp ngân hàng tăng cường khả năng cạnh tranh, tối ưu hóa quy trình quản lý khách hàng và nâng cao hiệu quả hoạt động.

Cụ thể, FPT IS sẽ trực tiếp triển khai hệ thống Salesforce Financial Services Cloud cho toàn bộ hệ thống khối khách hàng cá nhân tại VPBank nhằm tối ưu hóa quy trình quản trị quan hệ và chăm sóc khách hàng, từ đó nâng cao năng lực thấu hiểu, nâng tầm hiệu quả dịch vụ và cải thiện trải nghiệm tổng thể cho khách hàng cá nhân của VPBank.



Đại diện lãnh đạo VPBank, FPT IS và Salesforce cùng ấn nút khởi động triển khai giải pháp CRM cho VPBank.

Đồng hành với VPBank trong dự án này là FPT IS - đối tác chiến lược của Salesforce trực tiếp tư vấn và triển khai giải pháp CRM phiên bản tiên tiến nhất dành riêng cho doanh nghiệp lĩnh vực tài chính trên toàn bộ hệ thống khối khách hàng cá nhân tại VPBank. Dự án Salesforce CRM điện toán đám mây sẽ được FPT IS triển khai tập trung vào hai mảng Bán hàng (Sales) và Dịch vụ khách hàng (Customer Services), hướng tới đạt mục tiêu quan trọng nhất là hỗ trợ tiếp cận thông tin khách hàng một cách tổng thể, nhanh chóng và chính xác nhất, từ đó mang lại dịch vụ cá nhân hóa riêng biệt, chủ động và an toàn với tính bảo mật cao.

Điểm nổi bật của Salesforce CRM nằm ở việc ứng dụng điện toán đám mây và khả năng tích hợp các quy trình bán hàng (Sales), dịch vụ khách hàng (Customer Services) vào một hệ thống duy nhất, giúp các bộ phận trong doanh nghiệp dễ dàng phối hợp, chia sẻ dữ liệu và đưa ra chiến lược phù hợp với từng nhóm khách hàng. Với Salesforce CRM, các thông tin như lịch sử giao dịch, thói quen tiêu dùng, và phản hồi của khách hàng đều được cập nhật liên tục theo thời gian thực. Ngoài ra, việc sử dụng trí tuệ nhân tạo để phân tích dữ liệu khách hàng, dự đoán xu hướng và đưa ra các khuyến nghị thông minh cũng là ưu điểm vượt trội của Salesforce CRM.

Thông qua việc đầu tư vào giải pháp công nghệ CRM ứng dụng điện toán đám mây dành cho doanh nghiệp lĩnh vực tài chính của Salesforce, VPBank có thể rút ngắn quá trình thu thập và quản lý thông tin, nâng cao năng lực thấu hiểu khách hàng, tự động hoá một số hoạt động vận hành, từ đó nâng cao năng suất và chất lượng trong hoạt động và quản trị, chăm sóc khách hàng cá nhân với số lượng lớn lên tới 13 triệu người.



Ông Phùng Duy Khương Phó Tổng Giám đốc thường trực phụ trách phía Nam, Giám đốc Khối khách hàng cá nhân, VPBank, phát biểu tại sự kiện.

Ông Phùng Duy Khương chia sẻ: “Chúng tôi kỳ vọng giải pháp từ Salesforce sẽ hỗ trợ VPBank làm sâu sắc hơn chiến lược phân khúc khách hàng, là một cuộc cách mạng hóa quy trình chăm sóc và phục vụ khách hàng của VPBank. Phần mềm CRM sẽ cần phải mang đến những thay đổi tích cực trong trải nghiệm khách hàng của VPBank, hỗ trợ cho các dịch vụ khách hàng trở nên chuyên nghiệp hơn, cá nhân hóa hơn cùng tốc độ xử lý nhanh và hiệu quả hơn với số lượng khách hàng cá nhân khổng lồ”.

FPT IS hiện là một trong những nhà cung cấp dịch vụ công nghệ hàng đầu tại Việt Nam, đã từng thành công trong việc triển khai các giải pháp CRM và ERP cho nhiều doanh nghiệp đa quy mô, trong đó bao gồm một số ngân hàng tại Việt Nam. Đội ngũ chuyên gia của FPT IS không chỉ am hiểu sâu sắc về công nghệ mà còn có kinh nghiệm trong việc tư vấn và thực thi các giải pháp phù hợp với chiến lược phát triển dài hạn của các ngân hàng.



Ông Đào Hồng Giang, Phó Chủ tịch điều hành kiêm Giám đốc Khối tài chính - ngân hàng của FPT IS phát biểu tại sự kiện.

“FPT IS tin rằng Financial Services Cloud sẽ không chỉ là một giải pháp công nghệ mà còn là một công cụ chiến lược giúp VPBank tăng cường khả năng cạnh tranh, tối ưu hóa quy trình quản lý khách hàng và nâng cao hiệu quả hoạt động. Với kinh nghiệm và sự tận tâm, chúng tôi cam kết sẽ triển khai thành công dự án này trong thời gian 10 tháng theo đúng dự kiến”, ông Đào Hồng Giang cho biết.



Ông Bernard Solomon - Phó Chủ tịch Khu vực Malaysia & Việt Nam của Salesforce phát biểu tại sự kiện.

Tại sự kiện, ông Bernard Solomon, Phó Chủ tịch khu vực Malaysia & Việt Nam của Salesforce khẳng định: “Một trong những giá trị cốt lõi của Salesforce là sự thành công của khách hàng và luôn đổi mới. Chúng tôi cam kết đồng hành, cùng đưa dự án tới thành công bởi thành công của VPBank cũng chính là thành công của chúng tôi. Cam kết này sẽ được duy trì xuyên suốt quá trình triển khai và thời gian vận hành hệ thống”.

Giải pháp Salesforce CRM phiên bản Financial Services Cloud với sự triển khai của FPT IS sẽ giúp không chỉ giúp VPBank xây dựng bức tranh toàn trình về trải nghiệm số cho khách hàng, tối ưu hóa hiệu quả hoạt động kinh doanh mà còn tạo ra những giá trị dài hạn.

Lan Chi

Link bài viết: <https://nguoilambao.vn/public/index.php/vpbank-va-fpt-is-ky-ket-trien-khai-salesforce-crm-huong-toi-nang-tam-dich-vu-va-quy-trinh-ban-hang>