

MSB hợp tác cùng Backbase, SmartOSC triển khai nền tảng ngân hàng tương tác

14:16 14/11/2024

Tác giả: Đang cập nhật

Mới đây, Ngân hàng TMCP MSB đã quyết định đầu tư chiến lược vào nền tảng ngân hàng tương tác Backbase với sự hỗ trợ triển khai từ SmartOSC - đơn vị cung cấp các giải pháp chuyển đổi số chất lượng cao, đối tác tại Việt Nam của Backbase.

Sự kiện này đánh dấu bước tiến quan trọng trong hành trình hiện đại hóa lấy khách hàng làm trung tâm của MSB, đẩy mạnh kỹ thuật số và mang đến những trải nghiệm liền mạch, thúc đẩy đổi mới tài chính tại Việt Nam.

Là một trong những ngân hàng tiên phong triển khai chuyển đổi số trên thị trường, MSB đặt mục tiêu trở thành ngân hàng có nền tảng kỹ thuật số hàng đầu và mang lại trải nghiệm dịch vụ tốt nhất cho khách hàng.

Dựa trên chiến lược số hóa mạnh mẽ, MSB đã chuyển đổi các dịch vụ để mang đến các giải pháp tài chính tinh gọn và dễ tiếp cận cho cả khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp. Hiện MSB phục vụ 5,5 triệu khách hàng. Thông qua việc áp dụng Nền tảng ngân hàng tương tác Backbase, MSB đang hợp nhất các ứng dụng riêng lẻ vào một nền tảng duy nhất, toàn diện và hiệu quả nhất.

Sự chuyển đổi chiến lược này cho phép nền tảng kỹ thuật số của MSB cung cấp trải nghiệm ngân hàng số liền mạch, toàn diện bằng cách xây dựng trên nền tảng này, từ việc đăng ký và giao dịch hàng ngày đến quản lý sản phẩm, tăng cường sự tương tác của khách hàng, đơn giản hóa các gói sản phẩm, đẩy nhanh việc phát triển các tính năng độc đáo và giảm thiểu chi phí phục vụ 5,4 triệu khách hàng bán lẻ và 100.000 khách hàng doanh nghiệp của MSB.



MSB hợp tác cùng Backbase, SmartOSC triển khai nền tảng ngân hàng tương tác.

MSB mong muốn nền tảng này có thể mang đến một trải nghiệm ngân hàng đa kênh, liền mạch cho khách hàng hiện đại.

Cụ thể, MSB có thể hợp nhất và tinh giản các hành trình khách hàng, giảm đáng kể thời gian đưa sản phẩm ra thị trường và cung cấp các trải nghiệm ngân hàng liền mạch, có ảnh hưởng lớn, đặt ra các tiêu chuẩn mới trong ngành tài chính của Việt Nam.

Kiến trúc linh hoạt của nền tảng này giúp MSB phát triển một hệ sinh thái công nghệ độc đáo, tích hợp liền mạch với các nền tảng khác để thúc đẩy sự hợp lực và đổi mới lớn hơn.

MSB ước tính khách hàng sử dụng dịch vụ kỹ thuật số thường xuyên sẽ tăng 30% và tăng 20% đến 40% số lượng khách hàng mới hàng năm thông qua kênh số nhờ vào việc cung cấp các trải nghiệm số hóa toàn diện sau khi ra mắt nền tảng này.

Ông Nguyễn Hoàng Linh, Tổng Giám đốc MSB cho biết: "Chúng tôi đang thúc đẩy nền tảng kỹ thuật số của MSB bằng cách kết hợp các thế mạnh của nền tảng ngân hàng tương tác của Backbase với các giải pháp nội bộ giúp tích hợp liền mạch và nâng cao năng lực hiện có của chúng

tôi một cách linh hoạt và hiệu quả.

Bằng việc sử dụng nền tảng này, chúng tôi sẽ hợp nhất, hiện đại hóa, ra mắt các kênh ngân hàng bán lẻ và ngân hàng doanh nghiệp trên một nền tảng duy nhất trong vòng 12 tháng tới, đạt được tốc độ, sự linh hoạt và khả năng kiểm soát cần thiết để mở rộng trải nghiệm khác biệt của khách hàng.

Khoản đầu tư này nhằm giảm tỷ lệ chi phí trên thu nhập của MSB xuống 8%, giảm chi phí phục vụ xuống 30% thông qua hành trình từ đăng ký đến sử dụng mà không gặp trở ngại và tăng điểm hài lòng của khách hàng lên 93 đối với dịch vụ ngân hàng bán lẻ và 85 điểm cho dịch vụ ngân hàng doanh nghiệp."

Ông Riddhi Dutta, Phó Chủ tịch khu vực châu Á của Backbase cho biết: "Thay vì phải thay đổi hoàn toàn và bắt đầu lại từ đầu, phương pháp "áp dụng và xây dựng" cho phép MSB tái tạo lại các kênh và ứng dụng hiện có, nâng cao kỹ năng cho nền tảng kỹ thuật số của họ, và trao quyền cho nhân tài nội bộ để khai thác các hiệu quả và đổi mới tiên tiến.

Backbase cung cấp một kiến trúc chiến lược bổ sung và nâng cao hiệu quả các nỗ lực mà MSB đã và đang thực hiện, thúc đẩy tăng trưởng mà không làm gián đoạn công việc có giá trị hiện có. Cách tiếp cận này đảm bảo tính liên tục trong kinh doanh đồng thời vẫn thúc đẩy quá trình chuyển đổi kỹ thuật số theo cách riêng của họ, tiến bộ theo cách phù hợp với các quy trình đã được thiết lập."

SmartOSC sẽ chịu trách nhiệm điều chỉnh và tùy biến nền tảng Backbase để đáp ứng phù hợp các nhu cầu cụ thể của MSB, đảm bảo nền tảng này hoạt động hiệu quả và đáp ứng được các kỳ vọng cũng như quy định tại Việt Nam.

Với nguồn lực giàu kinh nghiệm và kiến thức sâu rộng về lĩnh vực tài chính tại Việt Nam, SmartOSC là đối tác phù hợp và đáng tin cậy để giúp MSB đạt được mục tiêu ra mắt cả kênh ngân hàng bán lẻ và doanh nghiệp trong vòng một năm.

Sự hợp tác này nhấn mạnh tầm quan trọng về sự hiểu biết và chuyên môn của SmartOSC tại thị trường Việt Nam trong quá trình chuyển đổi kỹ thuật số, đảm bảo việc triển khai suôn sẻ và kịp thời, tối đa hóa lợi ích của nền tảng.

Ông Nguyễn Chí Hiếu, Chủ tịch HĐQT SmartOSC cho biết: "Với SmartOSC dự án này thực sự là một cơ hội đầy thú vị và thách thức. Không chỉ đơn thuần là xây dựng một kiến trúc đa tầng, đa kênh

cho toàn bộ hệ sinh thái ngân hàng, dự án còn mang tầm nhìn chuyển đổi mô hình kinh doanh từ truyền thống sang ngân hàng số toàn diện.

Nền tảng mới sẽ cho phép MSB nâng cao mức độ cá nhân hóa lên tầm vi mô, với các sản phẩm, dịch vụ và ưu đãi được tùy chỉnh đặc biệt, phù hợp với nhu cầu riêng biệt của từng khách hàng ở từng thời điểm.

Điểm nổi bật của hệ thống Backbase mà MSB áp dụng chính là tính linh hoạt vượt trội, cho phép tùy biến nhanh chóng các sản phẩm và dịch vụ để đáp ứng kịp thời với những thay đổi trong hoạt động kinh doanh.

Chúng tôi tin rằng, dự án này không chỉ hỗ trợ MSB trong hành trình chuyển đổi số mà còn mang đến cho khách hàng những trải nghiệm mới mẻ, độc đáo. Với bước tiến này, MSB sẽ trở thành một ngân hàng tiên phong, định hình kỷ nguyên số trong ngành tài chính.”

Với khoản đầu tư này, MSB đặt mục tiêu cải thiện các chỉ số hiệu suất chính phù hợp với kế hoạch chiến lược 5 năm của mình, bao gồm tăng lượng khách hàng đa kênh lên 10 - 20% thông qua các hành trình kỹ thuật số hóa toàn diện, tăng số lượng khách hàng hoạt động kỹ thuật số lên 20% cho ngân hàng bán lẻ và 23% cho ngân hàng doanh nghiệp, và đảm bảo 60% khách hàng bán lẻ và 40% khách hàng doanh nghiệp được tiếp cận qua kênh kỹ thuật số.

Việc áp dụng nền tảng ngân hàng tương tác được thiết kế giúp MSB đạt được các cột mốc này và củng cố mục tiêu trở thành ngân hàng thấu hiểu khách hàng nhất và có lợi nhuận cao tại Việt Nam.

Lan Chi

Link bài viết: <https://nguoilambao.vn/public/index.php/msb-hop-tac-cung-backbase-smartosc-trien-khai-nen-tang-ngan-hang-tuong-tac>