

NCB mang đến những trải nghiệm vượt trội cho khách hàng nhờ triển khai nền tảng Zoho CRM Plus

15:40 11/07/2024

Tác giả: Đang cập nhật

Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) vừa chính thức ký kết hợp tác triển khai Nền tảng quản lý quan hệ khách hàng Zoho CRM Plus với đối tác công nghệ hàng đầu thế giới Zoho Corporation, đánh dấu cột mốc quan trọng tiếp theo trên hành trình số hóa và chuyển đổi toàn diện.

Theo nội dung ký kết, NCB sẽ cùng Zoho Corporation triển khai Nền tảng quản lý quan hệ khách hàng Zoho CRM Plus nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và tối ưu hóa các quy trình kinh doanh của NCB. Hệ thống dự kiến ra mắt và bắt đầu đưa vào sử dụng từ cuối năm nay.

Đây là bước tiếp theo trong chiến lược chuyển đổi số toàn diện nhằm thực thi chiến lược mới của NCB, với tôn chỉ lấy khách hàng làm trung tâm trong mọi hoạt động. Với việc triển khai Zoho CRM Plus, khách hàng của NCB sẽ là đối tượng được hưởng lợi trực tiếp nhờ chất lượng quản lý khách hàng vượt trội mà hệ thống mang lại.



NCB hợp tác với Zoho Corporation để triển khai nền tảng Zoho CRM Plus.

Chia sẻ về sự kiện, ông Tạ Kiều Hưng, Tổng Giám đốc Ngân hàng NCB cho biết: “Việc đầu tư triển khai hệ thống CRM với một trong những nhà cung cấp phần mềm quản lý quan hệ khách hàng và bán hàng lớn nhất thế giới là bước đi quan trọng, đồng thời thể hiện quyết tâm, hành động quyết liệt của NCB trong việc phát triển NCB theo mô hình kinh doanh chiến lược, mang lại các trải nghiệm ngân hàng thông qua tư duy đổi mới, sáng tạo, là trung tâm của sự đổi mới dịch vụ tài chính, tiên phong phát triển các sản phẩm dịch vụ trên nền tảng công nghệ tối tân nhất như chúng tôi đã cam kết với khách hàng”.

Đại diện ngân hàng cũng cho biết, với việc triển khai thành công Zoho CRM Plus, NCB sẽ mang tới trải nghiệm khách hàng khác biệt trên thị trường. Theo đó, các dịch vụ sẽ được cá nhân hóa cao trên cơ sở tuân thủ các chính sách bảo vệ dữ liệu khách hàng của NHNN, cung cấp hành trình trải nghiệm đa kênh liền mạch, đồng nhất. Các yêu cầu của khách hàng sẽ được giải quyết hiệu quả và nhanh chóng hơn, với tốc độ xử lý dự kiến tăng tới 50% so với thời điểm hiện tại nhờ hệ thống quản lý yêu cầu và tự động hóa phản hồi khách hàng.

Bên cạnh đó, hệ thống phân tích tự động, thông minh của Zoho CRM Plus cho phép gia tăng sự thấu hiểu khách hàng. Qua đó, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và tối ưu hóa lợi ích cho

khách hàng, tạo sự gắn kết sâu sắc giữa ngân hàng với khách hàng hiện hữu. Tối ưu hóa quy trình và hiệu suất kinh doanh.

Được biết, nền tảng quản lý quan hệ khách hàng Zoho CRM Plus là một trong những sản phẩm chủ lực của Zoho Corporation, được đánh giá cao bởi tính năng phong phú, khả năng tùy chỉnh cao và cung cấp cái nhìn toàn diện về trải nghiệm khách hàng. Với kinh nghiệm triển khai thành công tại 190 quốc gia trên thế giới, Zoho CRM Plus sẽ đóng vai trò như một trợ lý đồng hành, giúp các đơn vị kinh doanh, dịch vụ khách hàng của NCB ghi nhận hoạt động tương tác với khách hàng một cách khoa học, đầy đủ trên tất cả các kênh.

Nền tảng thông tin khách hàng 360 độ, tích hợp đa kênh, bảo mật cao tiêu chuẩn hàng đầu thế giới sẽ cho phép NCB xây dựng giải pháp quản lý dữ liệu khách hàng an toàn, hiệu quả, đồng thời tối ưu khả năng phục vụ để đem tới cho khách hàng, đối tác những trải nghiệm, sản phẩm, dịch vụ trọn vẹn với chất lượng cao nhất.



Ông Shaun Kwan, Giám đốc Kinh doanh Vùng APAC Zoho Corporation phát biểu tại sự kiện.

Ông Gibu Mathew, Phó Chủ tịch kiêm Giám đốc Khu vực châu Á - Thái Bình Dương của Zoho, cho biết: “CRM là một trong những yếu tố nền tảng cho hành trình chuyển đổi số của bất kỳ doanh

nghiệp nào, đặc biệt là đối với một ngân hàng đang có những bước chuyển mạnh mẽ như NCB. Với Zoho CRM Plus cùng chuyên môn của Zoho và quyết tâm từ NCB, chúng tôi tin rằng NCB sẽ triển khai được một hệ thống quản lý quan hệ khách hàng và quản lý tương tác đa kênh mang lại trải nghiệm khách hàng hàng đầu tại Việt Nam”.

Với việc triển khai thành công hệ thống này, NCB đặt mục tiêu tăng hiệu suất làm việc lên 50% nhờ các công cụ hỗ trợ dịch vụ khách hàng, đồng thời giảm tới 70% công việc thủ công nhờ tự động hóa quy trình quản lý khách hàng và xử lý yêu cầu dịch vụ. Từ đó, tối ưu hóa chi phí, nguồn lực con người và năng suất lao động trong khi vẫn đảm bảo hoạt động của ngân hàng diễn ra trơn tru, khoa học và hiệu quả.

Mặt khác, bằng việc theo dõi các chỉ số kinh doanh quan trọng và áp dụng kỹ thuật phân tích dữ liệu nâng cao, NCB có thể tăng cường hiệu quả hoạt động, quản lý rủi ro và chiến lược tiếp thị, đạt được hiệu suất tối ưu trong quá trình hoạch định chiến lược và ra quyết định kinh doanh.

Trong hai năm qua, NCB liên tục đẩy mạnh đầu tư vào hạ tầng và giải pháp công nghệ thông tin, hợp tác với các đối tác công nghệ hàng đầu thế giới để triển khai các dự án chuyển đổi số có tính phức tạp cao.

Trước đó, vào tháng 4/2024, ngân hàng đã ký kết hợp tác triển khai giải pháp Điện toán đám mây và Hệ thống quản trị dữ liệu tập trung trên nền tảng Google Cloud với hai đối tác công nghệ hàng đầu CMC Telecom và LUMIQ. Với việc triển khai thành công dự án, NCB sẽ trở thành một trong những ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam sử dụng nền tảng và kiến trúc dữ liệu hiện đại nhất trên thị trường.

Việc ký kết triển khai hệ thống Quản lý quan hệ khách hàng sẽ giúp NCB có thêm các nền tảng quan trọng và cần thiết để sớm hiện thực hóa mô hình kinh doanh chiến lược Digital Wealth cũng như tầm nhìn dài hạn và khát vọng trở thành ngân hàng cung cấp dịch vụ và giải pháp tài chính tốt nhất cho phân khúc khách hàng siêu giàu trong 10 năm tới, hướng tới trở thành ngân hàng có trách nhiệm với xã hội và đóng góp vào sự phát triển bền vững của cộng đồng mà NCB phục vụ.

Bảo Châu

Link bài viết: <https://nguoilambao.vn/public/ncb-mang-den-nhung-trai-nghiem-vuot-troi-cho-khach-hang-nho-trien-khai-nen-tang-zoho-crm-plus>