

VietinBank lần 2 đạt giải thưởng “Trung tâm dịch vụ khách hàng đổi mới, sáng tạo Việt Nam ”

03:24 12/08/2024

Tác giả: Đang cập nhật

Giải thưởng được tạp chí Global Banking & Finance Review trao tặng nhằm vinh danh cho những đổi mới sáng tạo đột phá trong hoạt động chăm sóc khách hàng; được xem là minh chứng cho những thành tựu trong bước đi chiến lược để phát triển an toàn, hiệu quả, bền vững cũng như đẩy mạnh chuyển đổi số của VietinBank.

Đẩy mạnh số hóa trong công tác chăm sóc khách hàng

Đẩy mạnh số hóa để chăm sóc khách hàng là nhiệm vụ trọng tâm, chiến lược phát triển hàng đầu của Trung tâm Dịch vụ khách hàng VietinBank (VietinBank Contact Center). Ngân hàng hướng đến đáp ứng nhu cầu ngày càng gia tăng của khách hàng (KH) và tạo ra những trải nghiệm dịch vụ khác biệt, vượt trội, tạo lợi thế cạnh tranh, tôn vinh giá trị, thương hiệu của VietinBank - ngân hàng số tiên phong, dẫn đầu ngành ngân hàng Việt Nam.

Với mong muốn gia tăng năng lực phục vụ và nâng cao trải nghiệm KH khi liên hệ tới VietinBank contact center, VietinBank đã đồng thời triển khai nhiều sáng kiến cải tiến như: Nâng cấp hệ thống tổng đài đa kênh đồng nhất (Omni- channel) với nhiều tính năng ưu việt, hỗ trợ tích cực cho công tác chăm sóc khách hàng qua tổng đài.

Tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng trên cơ sở gia tăng tỷ lệ tự động hóa trong hoạt động hỗ trợ qua tổng đài (đưa Chat bot ứng dụng vào phục vụ 24/7, triển khai dịch vụ khóa thẻ tự động trên hệ thống tổng đài ...).

Ứng dụng công nghệ để cải thiện chất lượng dịch vụ thông qua việc nâng cấp Cổng thông tin trở thành công cụ hữu hiệu trong việc tiếp nhận, lắng nghe ý kiến khách hàng (KH). Thực hiện phân luồng phục vụ theo phân khúc KH, xây dựng đầu số riêng cho KH ưu tiên, KH doanh nghiệp. Triển khai dịch vụ Voice Brandname, mang lại sự an tâm, tin tưởng cho KH khi tiếp nhận cuộc gọi từ VietinBank Contact Center.

Quản lý tập trung khiếu nại phàn nàn với quy trình xử lý thống nhất, gia tăng sự hài lòng của KH, đóng góp hiệu quả trong công tác cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ VietinBank. Triển khai cơ

sở tại các địa phương nhằm mở rộng quy mô hoạt động, phục vụ KH theo đặc trưng, văn hóa vùng miền, từ đó góp phần tạo nên những dấu ấn riêng, đậm sắc văn hóa VietinBank.



VietinBank lần 2 đạt giải thưởng “Trung tâm dịch vụ khách hàng đổi mới, sáng tạo Việt Nam”.

Thành tựu đổi mới sáng tạo

Với những nỗ lực không ngừng trong hoạt động cải tiến, ứng dụng công nghệ số hóa vào công tác chăm sóc khách hàng, chỉ trong 6 tháng đầu năm 2024 năng lực phục vụ của VietinBank Contact Center tăng lên mạnh mẽ, tăng 148.2% so với cùng kỳ năm trước; tỷ lệ giải quyết vấn đề của KH ngay từ cuộc gọi đầu tiên (FCR) và mức độ hài lòng của KH về chất lượng dịch vụ (SCAT) đạt được ở mức cao và vượt xa tiêu chuẩn Benchmark quốc tế trong lĩnh vực tài chính ngân hàng.

Tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ vào phục vụ KH trong thời gian tới; Không dừng lại ở kết quả đã đạt được, VietinBank đã và đang không ngừng nỗ lực với mục tiêu tiếp tục ứng dụng công nghệ tiên tiến, trí tuệ nhận tạo AI vào công tác chăm sóc KH trong thời gian tới.

Voice Biometrics: Công nghệ sinh trắc học giọng nói giúp tự động nhận diện KH, có thể ứng dụng vào định danh KH, xác thực giao dịch qua giọng nói, từ đó gia tăng trải nghiệm KH.

Call Bot: Bot trợ lý ảo tự động phục vụ KH bằng giọng nói thông qua kịch bản được lập trình, giảm khối lượng công việc được thực hiện bởi con người, tăng năng lực phục vụ KH.

Chatbot AI: Ứng dụng trí tuệ nhân tạo AI tiên tiến nhất vào phục vụ KH qua Chatbot. AI sẽ giúp Chatbot hiểu và trả lời các câu hỏi của KH một cách tự nhiên, chính xác, giúp tự động hóa các tác vụ lặp đi lặp lại, từ đó gia tăng trải nghiệm KH.

Virtual QC: Ứng dụng công nghệ xử lý ngôn ngữ tự nhiên (Natural Language Processing), chuyển đổi giọng nói thành văn bản (Speech to Text) trên nền tảng trí tuệ nhân tạo vào công tác giám sát chất lượng dịch vụ tại điểm chạm Contact Center VietinBank, để KH có thể trải nghiệm dịch vụ chăm sóc KH hoàn hảo nhất.

Giải thưởng “Trung tâm dịch vụ khách hàng đổi mới, sáng tạo Việt Nam 2024” là minh chứng cho những thành tựu đổi mới, sáng tạo của VietinBank nói chung và VietinBank Contact Center nói riêng, khẳng định bước đi chiến lược phát triển an toàn, hiệu quả, bền vững đầy mạnh mẽ chuyển đổi số của VietinBank.

Lan Chi

Link bài viết: <https://nguoilambao.vn/public/vietinbank-lan-2-dat-giai-thuong-%E2%80%9CTrung-tam-dich-vu-khach-hang-doi-moi-sang-tao-viet-nam-%E2%80%9D>