

Techcombank: Cách mạng hóa ngân hàng bằng AI và dữ liệu

17:31 17/10/2024

Tác giả: Đang cập nhật

Techcombank- một trong những ngân hàng hàng đầu Việt Nam, vừa công bố hợp tác với Databricks công ty đi đầu về dữ liệu và AI để triển khai nền tảng trí tuệ dữ liệu của Databricks (Databricks Data Intelligence Platform), nhằm thúc đẩy chuyển đổi số và ứng dụng AI trên quy mô toàn ngân hàng.

Quan hệ đối tác này là một phần trong chiến lược đầu tư mạnh mẽ của Techcombank vào công nghệ, dữ liệu và phát triển nguồn nhân lực số giai đoạn 2021-2025. Thông qua việc ứng dụng dữ liệu và AI, Techcombank kỳ vọng sẽ nâng tầm trải nghiệm dịch vụ cho khách hàng và tạo ra những bước tăng trưởng đột phá.

Tập trung hóa dữ liệu

Techcombank đã tiến hành tập trung hóa dữ liệu từ toàn bộ hệ thống và chuyển dịch hầu hết các nền tảng chính lên đám mây nhằm xây dựng “bộ não dữ liệu” (data brain) toàn diện. Việc triển khai nền tảng trí tuệ dữ liệu của Databricks sẽ giúp Techcombank hợp nhất dữ liệu từ hơn 50 hệ thống, nâng cao năng lực quản trị, tối ưu hóa quy trình phân tích và ra quyết định dựa trên dữ liệu, công cụ phân tích và AI. Nhờ đó, Techcombank có thể cung cấp trải nghiệm cá nhân hóa hiệu quả hơn cho khách hàng.



Ông Santhosh Mahendiran, Giám đốc Khối dữ liệu và phân tích của Techcombank, nhấn mạnh "Với hơn 14,4 triệu khách hàng và mạng lưới 315 chi nhánh, Techcombank xử lý khối lượng dữ liệu khổng lồ. Nhờ nền tảng công nghệ tiên tiến của Databricks, chúng tôi có thể hợp nhất toàn bộ dữ liệu, nâng cao năng lực phân tích và ứng dụng AI vào cải tiến quy trình, thúc đẩy tăng trưởng kinh doanh dựa trên giá trị cốt lõi "khách hàng là trọng tâm".

Thấu hiểu khách hàng hơn nhờ nền tảng trí tuệ dữ liệu

Nền tảng trí tuệ dữ liệu của Databricks được xây dựng trên kiến trúc lakehouse mở, cung cấp một nền tảng thống nhất giúp quản trị toàn diện dữ liệu theo đặc thù riêng của từng tổ chức.

Thông qua Databricks, "bộ não khách hàng" (customer brain) của Techcombank hoạt động như một công cụ 360 độ, giúp tập trung toàn bộ dữ liệu và cung cấp những hiểu biết sâu sắc để xây dựng các chiến lược tiếp thị cũng như kiến tạo ra các sản phẩm dịch vụ mang tính cá nhân hóa cao. Bằng việc phân tích kỹ lưỡng hành vi và sở thích của khách hàng sẽ giúp Techcombank thấu hiểu hơn khách hàng của mình, qua đó nâng cao sự hài lòng và gắn kết của họ đối với ngân hàng.

Hiện nay Techcombank đang vận hành hơn 45 mô hình học máy tiên tiến nhằm dự đoán chính xác nhu cầu của khách hàng. Ngân hàng cũng đã triển khai MLflow để quản lý vòng đời của các mô

hình học máy và Unity Catalog để quản trị dữ liệu tập trung.

Trong năm tới, Techcombank dự kiến sẽ tiếp tục tập trung hóa hàng nghìn tính năng và mô hình học máy trên nền tảng Databricks, thúc đẩy phân tích dự đoán và hỗ trợ các mục tiêu chuyển đổi số toàn diện của ngân hàng.

Tận dụng AI để thúc đẩy tăng trưởng kinh doanh và giảm thiểu rủi ro

Thông qua AI và data, Techcombank đã giới thiệu những giải pháp then chốt đang tái định hình dịch vụ ngân hàng số của mình. Đó là: Hệ thống quản lý khách hàng tiềm năng (lead) sử dụng AI, thông qua chương trình AI nội bộ mang tên 'Lead Allocation Curated Engine (LACE)', giúp tối ưu hóa quản lý khách hàng tiềm năng, cung cấp cho các chuyên viên quan hệ khách hàng những am hiểu sâu sắc hơn. Nhờ đó giúp phân bổ khách hàng tiềm năng một cách phù hợp hơn, từ đó thúc đẩy tăng trưởng kinh doanh.

Chương trình ngân hàng số sử dụng AI hỗ trợ các doanh nghiệp nhỏ thông qua GeoSense, một công cụ được phát triển trên nền tảng AI, giúp đội ngũ bán hàng (frontline) định vị được chính xác các doanh nghiệp nhỏ và các hộ kinh doanh tiềm năng nhằm thúc đẩy khách hàng tham gia vào hệ sinh thái số của ngân hàng.

Ngoài ra, Techcombank cũng sử dụng những mô hình học máy trên nền tảng Databricks để phát hiện và giảm thiểu gian lận. Đồng thời nâng cao độ chính xác trong đánh giá rủi ro tín dụng và đảm bảo an toàn, bảo mật cho các hoạt động ngân hàng.



Techcombank có kế hoạch nâng cao kỹ năng cho hơn 1.000 nhân viên trong lĩnh vực dữ liệu và AI, giúp gia tăng năng lực nội bộ về trên toàn hệ thống. Với hơn 1.800 chuyên gia trong lĩnh vực IT, khoa học dữ liệu và công nghệ hiện có, Techcombank đang hướng tới mục tiêu trở thành ngân hàng hàng đầu ứng dụng dữ liệu và AI để mang đến những trải nghiệm khách hàng vượt trội.

Bà Cecily Ng, Phó Chủ tịch kiêm Giám đốc Điều hành khu vực ASEAN và Trung Quốc đại lục của Databricks chia sẻ: “Chúng tôi rất vui mừng khi Techcombank đã lựa chọn nền tảng trí tuệ dữ liệu của Databricks cho quá trình chuyển đổi dữ liệu và AI của mình. Việc thống nhất khối lượng lớn dữ liệu từ nhiều hệ thống khác nhau là yếu tố quyết định giúp ngân hàng ứng dụng AI và khai thác trí tuệ dữ liệu, từ đó mang lại những thông tin sâu sắc có giá trị cho các dịch vụ cá nhân hóa và tùy chỉnh hơn. Điều này không chỉ giúp Techcombank dẫn dắt quá trình chuyển đổi số trong ngành ngân hàng Việt Nam, mà còn đặt ra một tiêu chuẩn mới cho một ngân hàng lấy khách hàng làm trọng tâm biết tận dụng khả năng của AI.”

Bảo Châu

Link bài viết: <https://nguoilambao.vn/public/techcombank-cach-mang-hoa-ngan-hang-bang-ai-va-du-lieu>