TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Nâng cao trải nghiệm khách hàng, SHB đưa Robot thông minh vào phục vụ giao dịch

21:07 22/03/2022

Ngày 22/03/2022, Ngân hàng Sài Gòn – Hà Nội (SHB) chính thức ra mắt Robot – Trợ lý SAHA trực tiếp phục vụ khách hàng tại trụ sở SHB, số 77 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội và sẽ triển khai trên toàn hệ thống trong thời gian tới.



Ông Đỗ Quang Vinh – Phó Tổng Giám đốc SHB (bên phải) cùng ông Trần Mạnh Hà – Phó Tổng Giám đốc AIC Group chào mừng Robot Trợ lý SAHA chính thức gia nhập đại gia đình SHB.

Vi trit lý “ly khách hàng làm trng tâm”, vic a Robot thông minh vào giao dch ã ánh du bc tin mi ca SHB trên hành trình phát trin Ngân hàng s, không ngng nâng cao tri nghim khách hàng. S kin này mt ln na cho thy SHB ã và ang quyt lit u t, trin khai hin i hóa ngân hàng vi hàng lot d án, gii pháp s ng b.

ng dng nhng công ngh mi vt tri, khi khách hàng bc vào giao dch, Robot - Tr lý SAHA s t ng di chuyn ti chào hi, o thân nhit khách hàng, ch dn khách hàng n quy giao dch... c bit, khách hàng có th hi Tr lý SAHA mi thông tin v chng trình khuyn mãi, sn phm, dch v… nhanh chóng, thun tin, thay vì i ch xp hàng ti quy. Trong trng hp khách hàng cn trao i vi nhân viên ngân hàng nhn tr giúp sâu hn, Tr lý SAHA s hng dn khách hàng n quy giao dch theo úng nhu cu. iu này không ch giúp khách hàng có nhng tri nghim mi v công ngh s, tit kim thi gian áng k khi n ngân

hàng mà còn giúp khách hàng hn ch ti a tip xúc, góp phn cùng cng ng phòng chng dch bnh.

Là mt trong nhng khách hàng u tiên tri nghim cùng Tr lý SAHA, ch Hoàng Ngân chia s: “c Robot chào ón và t vn là tri nghim rt mi m và thú v! Tht bt ng khi Tr lý SAHA có th tr li chính xác mi thc mc v thông tin dch v và ch dn tôi n quy phù hp. Nh có s xut hin ca Tr lý SAHA, tôi ã có mt ngày giao dch vui v, thun li ti SHB.”



Các khách hàng, đặc biệt là các khách hàng nhỏ vui vẻ và háo hức khi được giao tiếp với Robot thông minh.

Phát biu ti l trao ra mt Robot - Tr lý SAHA, ông Quang Vinh - Phó Tng Giám c kiêm Giám c Khi Ngân hàng S SHB phát biu: “Thi gian ti, SHB s nhanh chóng m rng s lng im giao dch s dng Robot h tr khách hàng, hng ti trin khai không gian giao dch s trên toàn h thng. Các tin ích dch v mà Tr lý SAHA cung cp s tip tc c b sung và a dng hóa nhng phiên bn nâng cp tip theo. Vi trit lý “ly khách hàng làm trng tâm”, vic a Robot thông minh vào giao dch ã ánh du bc tin mi ca SHB trên hành trình phát trin Ngân hàng s; không ngng nâng cao tri nghim khách hàng, mt ln na khng nh ngân hàng ã và ang quyt lit u t, trin khai hin i hóa ngân hàng vi hàng lot d án, gii pháp s ng b.”

Bt phá trên hành trình chuyn i s, vi vic thành lp Khi Ngân hàng S và trin khai cách làm mi (phng pháp lun Agile và t duy Design Thinking), SHB ã liên tc phát trin và cho ra mt nhiu sn phm s vt tri, góp phn h tr thit thc cho hot ng kinh doanh và công tác vn hành. Trong ó, SHB ã bt u trin khai s hóa t hành trình khách hàng, bt u t các hành trình khách hàng cá nhân nh nh danh khách hàng in t eKYC, hành trình m th tín dng phê duyt trc online cho khách hàng cho ti các hành trình khách hàng i theo các nhu cu giao dch ngân hàng hàng ngày (daily banking), bo him (bancassurance), u t (weath management) và các hành trình cho khách hàng doanh nghip… SHB ang chú trng trin khai xây dng vn hóa doanh nghip s, u t h thng CNTT và nghiên cu ng dng ng b công ngh s.

Di s ch o quyt lit ca Ch tch HQT Quang Hin và Ban lãnh o ngân hàng, cùng vi tr ct phát trin là chuyn i s, SHB ã có mt nm 2021 bt phá, t thành tu trên nhiu phng din. Tính n ngày 31/12/2021, tng tài sn ca SHB t 506,5 nghìn t ng, tng 23% so vi cui nm 2020. Vn iu l 26.674 t ng, hoàn thành k hoch tng vn ã trình HC. Vn t có theo chun Basel II t 53.231 t ng. Li nhun trc thu t 6.224 t ng, tng 90,5% so vi cùng k và hoàn thành 107% k hoch HC ra.

Mc tiêu ti nm 2025, SHB tr thành ngân hàng s 1 v hiu qu và công ngh trong các ngân hàng thng mi ti Vit Nam. Tm nhìn ti nm 2035, SHB tr thành ngân hàng bán l hin i trong Top u ca khu vc; tr thành ngân hàng u t cung ng ngun vn hiu qu nht cho nhng lnh vc trng im ca kinh t Vit Nam.

Phng Tho