TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

# SeABank hợp tác chiến lược với FPT Smart Cloud ra mắt Trợ lý ảo tổng đài AI

17:11 04/02/2021

Ngày 4/2, Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank) chính thức ký hợp tác chiến lược với FPT Smart Cloud trong lĩnh vực Trí tuệ nhân tạo và Điện toán đám mây.




Quang cảnh lễ ký kết hợp tác giữa SeABank và FPT Smart Cloud

Theo đó, SeABank sẽ trở thành đơn vị đầu tiên trong hệ thống ngân hàng Việt Nam đưa vào vận hành Trợ lý Ảo tổng đài FPT.AI, mang tới các trải nghiệm liền mạch cho khách hàng, nâng cao hiệu suất vận hành ngân hàng và đảm bảo hoạt động chăm sóc khách hàng liên tục trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 diễn biến phức tạp hiện nay.

Nhu cầu gia tăng nhanh chóng của hơn 1,6 triệu người dùng sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của SeABank là một thuận lợi nhưng cũng là thách thức đối với ngân hàng trong việc chăm sóc và tư vấn kịp thời cho khách hàng thông qua hệ thống tổng đài, trong khi phải đảm bảo hiệu quả vận hành, tối ưu nhân sự. Vì lý do này, SeABank  đã lựa chọn hợp tác chiến lược với FPT Smart Cloud, trở thành ngân hàng đầu tiên trong hệ thống ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo thông

qua giải pháp Trợ lý Ảo tổng đài FPT.AI, tạo nên sự đột phá trong năng lực chăm sóc khách hàng.

Với khả năng thực hiện hàng ngàn cuộc hội thoại đồng thời, thời lượng cuộc gọi từ 1 đến 2 phút, Trợ lý Ảo tổng đài FPT.AI là giải pháp tối ưu giúp SeABank hiện thực hóa hành trình chuyển đổi số, đồng thời mang tới cho khách hàng những trải nghiệm dịch vụ "không dừng lại ở mức nhanh chóng, mà phải tức thì".

Bà Lê Thu Thủy - Tổng Giám đốc SeABank cho biết: "Trong quá trình phát triển, SeABank luôn xác định chiến lược hội tụ số và kiến trúc hạ tầng công nghệ đồng bộ, hiện đại là trụ cột chính để phát triển ngân hàng, góp phần gia tăng trải nghiệm khách hàng. SeABank cũng tiên phong đầu tư nền tảng trí tuệ nhân tạo AI (Artificial Intelligence) trong hoạt động hàng ngày thông qua việc ra mắt ứng dụng tài chính SeAMobile cũng như áp dụng trong quá trình vận hành nghiệp vụ. Việc hợp tác với FPT Smart Cloud triển khai Trợ lý Ảo tổng đài nằm trong lộ trình chiến lược của SeABank để nâng cao chất lượng dịch vụ và phục vụ khách hàng tốt hơn cũng như tối ưu hóa vận hành!"

Khi tình hình dịch Covid-19 đang có diễn biến phức tạp thời gian gần đây, việc triển khai giải pháp Trợ lý Ảo tổng đài còn giúp ngân hàng đảm bảo khả năng vận hành và kinh doanh liên tục. Hoạt động chăm sóc khách hàng qua tổng đài được thông suốt trong bối cảnh nhiều doanh nghiệp tại một số địa phương phải cắt giảm số lượng nhân viên trực hệ thống để đảm bảo giãn cách xã hội.

Cụ thể, tại SeABank, giải pháp Trợ lý Ảo tổng đài FPT.AI giúp ngân hàng tối ưu vận hành, đặc biệt vào thời gian cao điểm, tự động hóa quy trình, tập trung nguồn lực con người cho các tác vụ quan trọng, phức tạp hơn. Bên cạnh đó, giải pháp cho phép khách hàng trải nghiệm các dịch vụ chăm sóc khách hàng vượt trội như được tư vấn và giải đáp thắc mắc trong thời gian ngắn nhất, 24/7.

Ông Lê Hồng Việt - Tổng giám FPT Smart Cloud nhấn mạnh: "Trợ lý Ảo tổng đài FPT.AI  sẽ tạo nên bước nhảy vọt trong hoạt động vận hành, giúp SeABank bứt phá trên lộ trình chuyển đổi số ngành ngân hàng trong thời gian tới đây".

Trợ lý Ảo tổng đài FPT.AI được triển khai tại SeABank sẽ thực hiện 2 nghiệp vụ tự động là Gia hạn thẻ và sổ tiết kiệm cùng với Nhắc lịch thanh toán khách hàng.

Nghiệp vụ gia hạn thẻ/sổ tiết kiệm: Tự động thực hiện cuộc gọi với khách hàng tới hạn tất toán hạn thẻ tín dụng/đến hạn sổ tiết kiệm, gợi ý khách hàng gia hạn hiệu lực thẻ/sổ tiết kiệm cùng với các thông tin chương trình khuyến mại theo từng loại dịch vụ

Nghiệp vụ nhắc lịch thanh toán: Tự động gọi điện nhắc lịch tới từng khách hàng khi đến hạn thanh toán khoản vay, tương tác tự động hai chiều với khách hàng để nhận được các thông tin: thời gian thanh toán, hình thức thanh toán, xác nhận tình trạng thanh toán.

Ứng dụng các công nghệ AI tân tiến nhất hiện nay, Trợ lý Ảo tổng đài FPT.AI là giải pháp cho phép thực hiện cuộc hội thoại tự động qua kênh tổng đài, bao gồm thực hiện cuộc gọi đi và tiếp nhận cuộc gọi đến, hoặc chuyển tiếp cuộc gọi thông minh, một cách thân thiện, tự nhiên và liền mạch. Trợ lý Ảo tổng đài FPT.AI có khả năng xử lý hàng nghìn cuộc hội thoại cùng một lúc với độ chính xác và đồng nhất cao. Ngoài ra, Trợ lý Ảo tổng đài cung cấp hệ thống quản lý giúp dễ dàng cấu hình, lưu trữ, trích xuất thông tin theo thời gian thực.

Trong năm 2020, Trợ lý Ảo tổng đài FPT.AI đã được Home Credit Việt Nam triển khai áp dụng vào nghiệp vụ trực tổng đài, phục vụ nhu cầu của hàng trăm nghìn khách hàng một cách tự động hoàn toàn, từ xử lý thắc mắc tới nhắc lịch thanh toán. Sau 3 tháng vận hành, giải pháp giúp Home Credit Việt Nam đạt được những thành công bước đầu như tự động thực hiện 300.000 cuộc hội thoại với khách hàng, với thời lượng mỗi cuộc hội thoại vào khoảng từ 1 đến 2 phút và nâng cao 40% hiệu suất vận hành của công ty tài chính này.

Khách hàng quan tâm tới sản phẩm dịch vụ của SeABank có thể liên hệ các điểm giao dịch gần nhất của SeABank trên toàn quốc, gọi Contact Center 1900 555 587 hoặc truy cập website www.seabank.com.vn để biết thêm thông tin chi tiết và được tư vấn miễn phí.

Hiện tại, FPT.AI đang cung cấp miễn phí bản dùng thử không giới hạn tính năng tới khách hàng để trải nghiệm. Người dùng có thể truy cập website https://fpt.ai để tìm hiểu về dịch vụ và trải nghiệm ngay hôm nay.

**PV**