TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

TPBank nâng cao trải nghiệm người dùng bằng nền tảng số xuyên kênh đặc biệt

17:06 18/07/2024

Hàng loạt các giao dịch xuyên kênh hỗ trợ nâng cao trải nghiệm người dùng liên tục được TPBank triển khai và nhận được nhiều sự quan tâm của khách hàng. Khách hàng của TPBank có thể bắt đầu quá trình giao dịch trên một kênh và kết thúc trên một kênh khác mà hoàn toàn không phải nhập liệu lại từ đầu.

Trải nghiệm xuyên kênh - xu hướng tất yếu của ngành ngân hàng

Chị Ngọc Khánh (34 tuổi, Nam Định) khá bất ngờ khi nhận thẻ ngay lập tức tại TPBank LiveBank 24/7: “Tôi vừa đăng ký mở thẻ trên app TPBank hôm qua, vậy mà hôm nay khi ra LiveBank 24/7, tôi có thể nhận ngay được thẻ vật lý mà không cần phải thao tác gì phức tạp. Thẻ này tôi cần gấp để đi du lịch, nghe bạn bè mách đăng ký thử, ai ngờ thực sự nhận được thẻ để chi tiêu luôn.”

Có thể làm được điều này là bởi TPBank một trong những ngân hàng tiên phong và đạt được nhiều thành tựu trong trải nghiệm số xuyên kênh. Với định hướng số hóa toàn diện, TPBank đầu tư một nền tảng số cùng hệ sinh thái được liên kết chặt chẽ, đồng bộ trên tất cả các kênh và liên tục được cập nhật để gia tăng trải nghiệm dành cho khách hàng. Khách hàng của TPBank hoàn toàn có thể yêu cầu rút tiền bằng mã QR trên app, nhưng nhận tiền tại LiveBank 24/7. Hoặc đăng ký mở thẻ trên app, nhưng ngay lập tức lấy thẻ ngay tại LiveBank 24/7.

Trải nghiệm số xuyên kênh, hay còn gọi là đa kênh (Omni-channel) là xu hướng phát triển của các ngân hàng hiện nay, nhằm mục đích tối ưu hóa trải nghiệm của khách hàng trên nền tảng đa kênh. Khách hàng có thể bắt đầu quá trình giao dịch trên một kênh và kết thúc trên một kênh khác mà hoàn toàn không phải nhập liệu lại từ đầu. Điều này đòi hỏi sự tích hợp chặt chẽ giữa các kênh giao dịch truyền thống và hệ thống ngân hàng số mà ngân hàng cung cấp để khách hàng có thể tương tác một cách mượt mà và thoải mái từ bất kỳ nơi nào.

Việc trải nghiệm đồng bộ và liền mạch trên mọi kênh giao dịch, từ Internet Banking, Mobile Banking, ATM, quầy giao dịch hay tư vấn viên đem lại nhiều tiện ích cho khách hàng, tiết kiệm chi phí cho ngân hàng, đồng thời gia tăng sự

cạnh tranh so với các ngân hàng đối thủ. Với sự đồng bộ hóa này, khách hàng không còn bận tâm việc lựa chọn kênh giao dịch phù hợp vì các kênh đều đem lại trải nghiệm như nhau.

Lợi thế của nền tảng số xuyên kênh đi trước một bước

Mới đây, Ngân hàng Nhà nước đã ban hành Quyết định 2345/QĐ-NHNN yêu cầu các tổ chức tín dụng cần phải triển khai xác thực sinh trắc học cho một số loại giao dịch trong thanh toán trực tuyến trên Internet. Với nền tảng công nghệ đa kênh mạnh mẽ, đi đầu trong việc ứng dụng sinh trắc học vào các giao dịch ngân hàng, TPBank đã nhanh chóng đã trở thành ngân hàng đầu tiên tuân thủ áp dụng 100% Quyết định 2345 trong các giao dịch giá trị cao với tất cả khách hàng, sớm trước 10 ngày so với ngày Quyết định có hiệu lực.

Trong khi có những ngân hàng gặp nhiều trở ngại khi chỉ có một kênh cập nhật khuôn mặt duy nhất, hoặc chỉ có một vài quầy giao dịch có thiết bị đọc chip NFC chuyên dụng, thì khách hàng của TPBank lại có tới 3 kênh để cập nhật sinh trắc học. Với một lần cập nhật duy nhất trên app, tại quầy hoặc tới với các điểm LiveBank 24/7, các lần giao dịch sau đó, khách hàng có thể thực hiện nhanh chóng tại bất kỳ kênh nào với nhận diện khuôn mặt đã đăng ký của mình.

Ông Nguyễn Hưng - Tổng Giám đốc TPBank chia sẻ: “Với phương châm thấu hiểu và lấy khách hàng là trọng tâm, TPBank luôn đi từ cốt lõi để tập trung giải quyết các nhu cầu và hiện đại hóa trải nghiệm của khách hàng. Hiện nay đội ngũ thiết kế giao diện người dùng, trải nghiệm người dùng (UI/UX) nội bộ của chúng tôi có thể dễ dàng và tự tin xây dựng quy trình, sản phẩm hay phát triển các tính năng nhanh gấp 5-6 lần so với trước đây, nâng cao đáng kể hiệu quả hoạt động và tính linh hoạt của dịch vụ, đồng bộ trên tất cả các kênh của ngân hàng.”

Ông Hưng nhấn mạnh thêm: “Sự hài lòng của khách hàng trong việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng của chúng tôi trên kênh đa kênh một cách suôn sẻ cũng được nâng cao. Chúng tôi đã đạt được quy trình xuyên suốt 100% cho hơn 200 sản phẩm ngân hàng trực tuyến tự phục vụ và giảm 95% thời gian ngừng hoạt động xuống chỉ còn vài phút mỗi tháng. Mục tiêu của chúng tôi rất rõ ràng – tiếp tục đưa TPBank trở thành một trong 10 ngân hàng toàn diện hàng đầu tại Việt Nam.”

Chính bằng nỗ lực chuyển đổi không ngừng để dẫn đắt xu hướng số, TPBank tiếp tục được vinh danh với giải thưởng “Best Omnichanel Implementation - Giải pháp trải nghiệm số xuyên kênh tốt nhất” của hai tổ chức uy tín thế giới The Digital Banker và The Asian Banker. Vượt trên một xếp hạng quốc gia, giải

thưởng này của TPBank được The Asian Banker xét trong toàn khu vực châu Á - Thái Bình Dương.



Ông Đinh Văn Chiến - Phó Tổng Giám đốc TPBank nhận giải thưởng từ The Asian Banker

Đại diện The Asian Banker đánh giá cao nền tảng tương tác kỹ thuật số của TPBank khi nhà băng tím chủ động nâng cấp ngân hàng số trên thiết bị di động và web, tích hợp với Apple Pay, Google Pay và thẻ lai cũng như tối ưu hóa hành trình eKYC. “TPBank đã di chuyển các dịch vụ vi mô sang hệ thống quản lý vùng chứa mới để có khả năng mở rộng, triển khai cơ sở dữ liệu mới với thời gian ngừng hoạt động tối thiểu và tích hợp với các đối tác chính trong nhiều giao dịch, đặc biệt là cho vay kỹ thuật số. Những điều này đã dẫn đến mức tăng trưởng 40% về số lượng khách hàng, 50% thu hút khách hàng mới thông qua eKYC và thời gian tiếp thị nhanh hơn gấp ba lần”.

Với vai trò là đối tác công nghệ đồng hành cùng TPBank trong nhiều năm, Riddhi Dutta, Phó Chủ tịch khu vực Châu Á của Backbase chia sẻ về thành công của TPBank: “Tầm nhìn rõ ràng về trải nghiệm khách hàng mà họ muốn mang lại cho hoạt động ngân hàng trên đa kênh đã hình thành từ cách đây 5 năm. TPBank đã áp dụng chiến lược đúng đắn, tạo sự khác biệt ở những lĩnh vực quan trọng bằng cách xây dựng nền tảng độc đáo trong hành trình mà họ đã hình dung. Sức mạnh của nền tảng nằm ở việc tạo sân chơi bình đẳng cho các ngân hàng ở bất kỳ giai đoạn nào trong hành trình hiện đại hóa của họ, bất kể tuổi tác hay nhiệm kỳ của họ trong ngành. Chúng tôi cảm thấy vô cùng vui mừng khi thấy họ vươn lên dẫn đầu ngày hôm nay.”

Trà Li