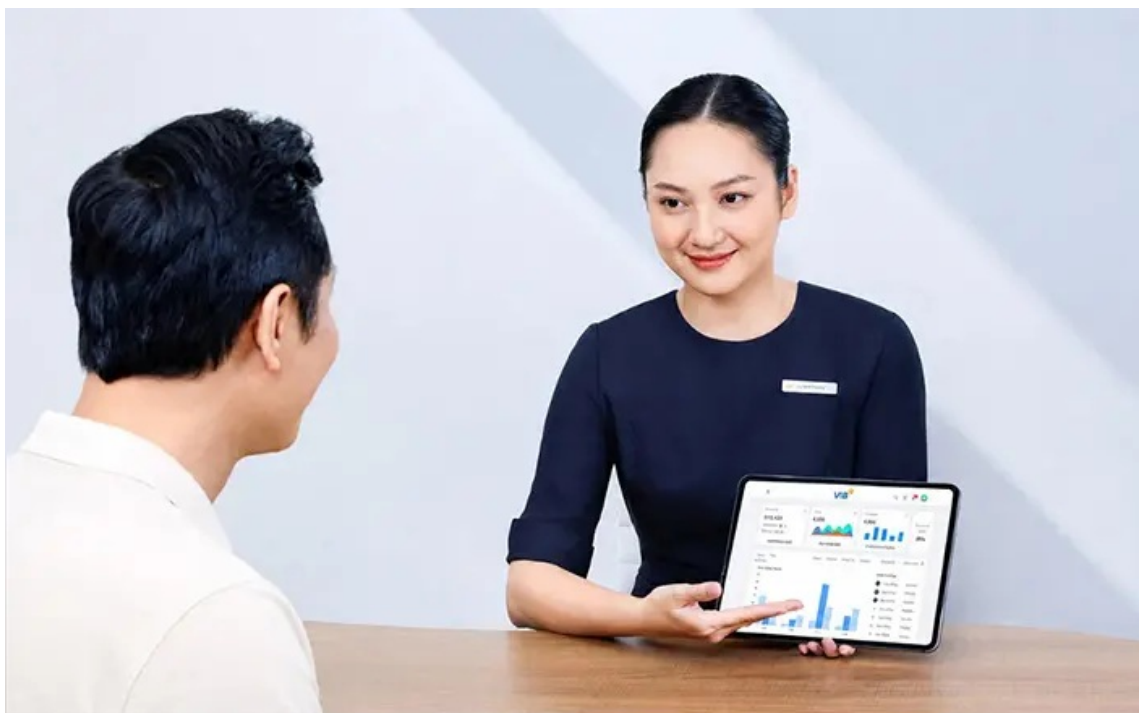


VIB củng cố nền tảng dữ liệu và AI cùng Salesforce nhằm nâng cao trải nghiệm cá nhân hóa

16:12 18/06/2026

Các giải pháp của Salesforce giúp VIB hợp nhất thông tin khách hàng, hỗ trợ đội ngũ tuyến đầu nâng cao hiệu quả phục vụ và mang lại trải nghiệm liền mạch trên các kênh số và kênh giao dịch trực tiếp cho khách hàng.

Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB), một trong những ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam, và Salesforce, nền tảng quản lý quan hệ khách hàng tích hợp AI hàng đầu thế giới, công bố VIB tiếp tục củng cố nền tảng dữ liệu, trí tuệ nhân tạo (AI) và trải nghiệm khách hàng thông qua triển khai các giải pháp của Salesforce trong các hoạt động của ngân hàng bán lẻ.



Thông qua Salesforce, VIB đang mở rộng khả năng hợp nhất thông tin khách hàng, giúp đội ngũ tuyến đầu có góc nhìn toàn diện hơn về hồ sơ khách hàng, các sản phẩm đang sử dụng và lịch sử tương tác, đồng thời đưa thông tin phù hợp đến đúng chuyên viên tuyến đầu vào đúng thời điểm. Những thay đổi trong

quy trình làm việc này giúp VIB nâng cao tốc độ phục vụ khách hàng, đưa ra các gợi ý sản phẩm phù hợp hơn và mang đến trải nghiệm liền mạch trên các kênh số và tại các điểm giao dịch trực tiếp.

Trên hành trình hiện thực hóa mục tiêu trở thành ngân hàng đổi mới sáng tạo và lấy khách hàng làm trọng tâm hàng đầu tại Việt Nam, VIB tiếp tục triển khai chương trình chuyển đổi số toàn diện với sự hỗ trợ của Salesforce thông qua kết nối dữ liệu khách hàng, quy trình tương tác và năng lực phục vụ trên toàn bộ danh mục sản phẩm, kênh và đội ngũ.

Hiện nay, VIB đang phục vụ hơn 7 triệu khách hàng thông qua các kênh số và mạng lưới hơn 200 chi nhánh, phòng giao dịch tại 33 tỉnh, thành phố trên toàn quốc. Ngân hàng sẽ tiếp tục đẩy mạnh đổi mới sáng tạo trong các lĩnh vực ngân hàng số, thẻ, tín dụng, quản lý tài sản, ngân hàng dành cho doanh nghiệp vừa và nhỏ, dữ liệu, AI và trải nghiệm khách hàng.

Dự án được triển khai bởi các đội ngũ phụ trách ngân hàng bán lẻ, chuyển đổi số, công nghệ và dữ liệu của VIB, với sự phối hợp chặt chẽ cùng Deloitte và sự hỗ trợ từ Salesforce Signature Success. Qua đó, VIB tăng cường năng lực phục vụ khách hàng trên quy mô lớn thông qua một nền tảng quản lý quan hệ khách hàng hiện đại và thống nhất. Với Salesforce Signature Success, đội ngũ chuyên gia của Salesforce cùng các dịch vụ hỗ trợ chủ động sẽ đồng hành cùng VIB, góp phần đẩy nhanh quá trình hiện thực hóa mục tiêu kinh doanh và tối ưu hóa giá trị đầu tư vào nền tảng Salesforce.

Xây dựng nền tảng vận hành hiện đại cho khối ngân hàng bán lẻ

Ngân hàng bán lẻ hiện chiếm hơn 85% hoạt động kinh doanh của VIB. Với sự hỗ trợ từ Salesforce, VIB đang xây dựng nền tảng vận hành hiện đại cho khối khách hàng cá nhân, bao gồm kết nối dữ liệu khách hàng, lịch sử tương tác và quy trình phục vụ trên toàn bộ sản phẩm, kênh và đội ngũ.

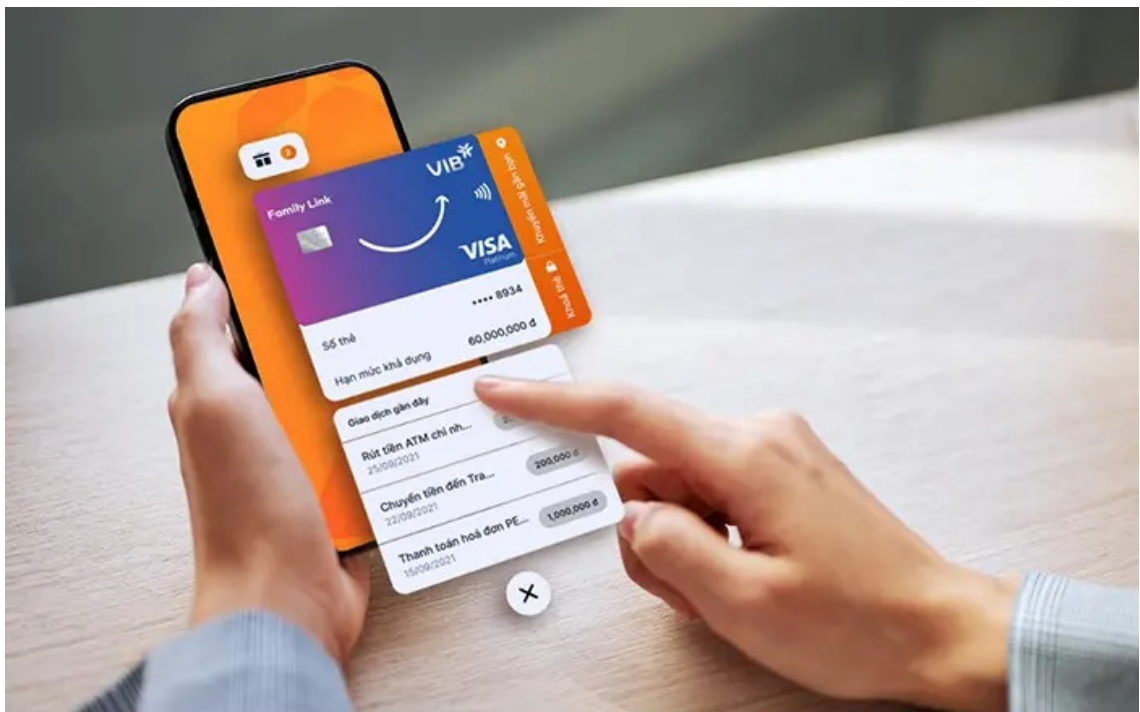
Thông qua Agentforce Financial Services, Agentforce Marketing, Data 360 và MuleSoft, VIB đang tích hợp dữ liệu khách hàng, sản phẩm và giao dịch từ hệ thống ngân hàng lõi cùng các hệ thống doanh nghiệp khác để xây dựng góc nhìn toàn diện về khách hàng theo thời gian thực.

Bức tranh tổng thể này hỗ trợ các đội ngũ tuyến đầu trong các mảng quản lý quan hệ khách hàng, thẻ, tín dụng, huy động vốn, bancassurance, bán hàng qua các kênh trực tiếp và trực tuyến, cũng như trung tâm chăm sóc khách hàng.

Mỗi chuyên viên quan hệ khách hàng đều có góc nhìn đầy đủ hơn về khách hàng, bao gồm hồ sơ cá nhân, các sản phẩm đang sử dụng và hành vi chi tiêu. Điều này giúp nâng cao khả năng tư vấn theo nhu cầu của khách hàng, đẩy nhanh tốc độ phục vụ và gia tăng hiệu quả tương tác với khách hàng. Đồng thời, chuyên viên ngân hàng cũng có thể giảm bớt thời gian làm việc trên các hệ thống rời rạc và tập trung hơn vào phục vụ khách hàng.

Nâng cao trải nghiệm mở thẻ tín dụng trực tuyến

Trong khuôn khổ chiến lược chuyển đổi số, VIB tiếp tục hoàn thiện quy trình mở thẻ tín dụng hoàn toàn trực tuyến. Khách hàng đủ điều kiện có thể đăng ký và nhận thẻ tín dụng số chỉ trong vài phút thông qua quy trình trực tuyến. Salesforce tiếp tục hỗ trợ VIB tối ưu quy trình này thông qua cải thiện khả năng kết nối dữ liệu và tích hợp quy trình vận hành.



Cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng ở quy mô lớn

Thông qua Agentforce Marketing và hệ thống kết nối dữ liệu khách hàng, VIB có thể tiếp tục cải thiện trải nghiệm cá nhân hóa trong quá trình tiếp cận khách hàng mới, truyền thông và chăm sóc khách hàng sử dụng thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ.

Nền tảng này cho phép VIB triển khai các hoạt động tương tác phù hợp hơn dựa trên hành vi khách hàng, dữ liệu giao dịch và nhu cầu ở từng giai đoạn trong hành trình khách hàng. Đồng thời, hệ thống cũng giúp mang đến trải nghiệm liền mạch hơn trên các kênh số và tại chi nhánh, cũng như trong quá trình trao đổi với trung tâm chăm sóc khách hàng.

Khách hàng có thể dễ dàng chuyển đổi giữa các kênh số và kênh giao dịch trực tiếp mà không cần cung cấp cùng một thông tin nhiều lần, từ đó góp phần xây dựng trải nghiệm ngân hàng thống nhất và thuận tiện hơn.

Xây dựng nền tảng cho các quy trình ngân hàng với sự hỗ trợ của AI

Trong giai đoạn tiếp theo của hành trình chuyển đổi, VIB đang nghiên cứu các quy trình làm việc với sự hỗ trợ của AI trên nền tảng Salesforce nhằm tiếp tục nâng cao mức độ phù hợp của dịch vụ đối với từng khách hàng, năng suất của đội ngũ tuyến đầu và chất lượng vận hành.

Các ứng dụng tiềm năng bao gồm phân khúc khách hàng, đề xuất hành động tiếp theo và sản phẩm phù hợp, cá nhân hóa tương tác, hỗ trợ dịch vụ khách hàng và các quy trình làm việc tích hợp AI dành cho đội ngũ nhân viên ngân hàng, bao gồm cả ứng dụng các công cụ cộng tác như Slack.

Các tính năng này sẽ được phát triển trên cơ sở tuân thủ các nguyên tắc quản trị, quản lý rủi ro và giám sát của con người một cách phù hợp, qua đó thể hiện cam kết của VIB đối với đổi mới sáng tạo có trách nhiệm trong lĩnh vực ngân hàng.



Bà Nguyễn Thị Mộng Tường, Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Ngân hàng Bán lẻ tại VIB, chia sẻ: “Công nghệ chỉ thực sự có ý nghĩa khi tạo ra những giá trị thiết thực cho khách hàng. Tại VIB, chúng tôi liên tục đầu tư vào dữ liệu, AI và các năng lực số để hiểu rõ hơn nhu cầu của khách hàng, từ đó mang đến những trải nghiệm phù hợp và liền mạch trên mọi kênh tương tác. Hợp tác với Salesforce giúp chúng tôi nâng cao năng lực phục vụ khách hàng nhanh chóng

hơn, tương tác hiệu quả hơn và đồng hành cùng khách hàng trong hành trình tài chính một cách phù hợp và thuận tiện hơn”.

Bà Quý Nguyễn, Phó Chủ tịch Khu vực kiêm Tổng Giám đốc Quốc gia, Salesforce Việt Nam, cho biết: “Tương lai của ngành dịch vụ tài chính thuộc về những tổ chức không chỉ đặt khách hàng làm trọng tâm mà còn chủ động chuyển đổi hoạt động và quy trình vận hành để thích ứng với kỷ nguyên số và AI. Chúng tôi rất vinh dự được đồng hành cùng VIB trên hành trình chuyển đổi này, góp phần xây dựng nền tảng cho các hoạt động tương tác cá nhân hóa, củng cố mối quan hệ với khách hàng và hướng tới mô hình doanh nghiệp Agentic Enterprise trong tương lai”.

Ông Lasse Lund, Giám đốc Bán hàng & Dịch vụ tại khu vực Đông Nam Á của Deloitte, chia sẻ: “VIB luôn thể hiện tầm nhìn táo bạo về tương lai của ngành ngân hàng tại Việt Nam, và chúng tôi rất vinh dự khi được VIB tin tưởng để cùng hiện thực hóa tầm nhìn đó. Thông qua triển khai toàn diện hệ sinh thái Salesforce, mục tiêu của chúng tôi là nhanh chóng chuyển hóa định hướng chiến lược thành những giá trị thiết thực cho hoạt động kinh doanh, từ tối ưu hiệu quả vận hành và thúc đẩy tăng trưởng trên quy mô lớn đến xây dựng một nền tảng công nghệ sẵn sàng cho tương lai. Với nền tảng thống nhất này, VIB đang sở hữu lợi thế để tiên phong bước vào kỷ nguyên AI, mang đến những hành trình trải nghiệm cá nhân hóa theo nhu cầu của khách hàng và tự động hóa ở quy mô lớn”.

Thái Sơn