

VietinBank và câu chuyện chuyển đổi số trong cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4

15:14 03/02/2020

Nhiều chuyên gia kinh tế, công nghệ đánh giá chưa khi nào thế giới chứng kiến những nền tảng kinh doanh truyền thống lại bị rung lắc dữ dội đến vậy trong năm 2019. Đó chính là những tác động của Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư (CMCN 4.0).

Ngành ngân hàng có lẽ sẽ là một trong những ngành có những chuyển biến mạnh nhất từ cuộc cách mạng này. VietinBank không đứng ngoài cuộc trong sự chuyển mình rất lớn đó.

Dẫn đầu xu thế

Đón đầu xu thế về ứng dụng các thành tựu từ cuộc CMCN 4.0 vào hoạt động ngân hàng, VietinBank trong những năm qua đã có những bước chuyển mình mạnh mẽ trong số hóa hoạt động kinh doanh của mình, hướng tới người tiêu dùng hiện đại vốn đã quá quen thuộc với các sản phẩm công nghệ.

Tháng 12/2019, VietinBank đã giới thiệu ra thị trường phiên bản iPay Mobile hoàn toàn mới, được xem là ngân hàng số của VietinBank. Không chỉ cung cấp dịch vụ ngân hàng mà VietinBank còn cung cấp các dịch vụ ngoài ngân hàng trên iPay Mobile App, từng bước hướng tới việc cung cấp mọi lĩnh vực trong đời sống hằng ngày của khách hàng như mua sắm online, đặt phòng khách sạn, tàu xe...



VietinBank iPay Mobile 5.0 - ứng dụng ngân hàng số đẳng cấp

Ứng dụng được xây dựng trên nền tảng di động kết hợp với công nghệ mới nhất cho phép quá trình xử lý thông tin được nhanh gọn, chính xác. Giải pháp xác thực Soft OTP trên VietinBank iPay Mobile được xem như một giải pháp bảo mật vững chãi giúp khách hàng thực hiện xác thực nhanh chóng, đảm bảo an toàn tuyệt đối so với các hình thức xác thực truyền thống.

Được đánh giá là thân thiện, tiện dụng với nhiều ưu đãi, khuyến mãi, VietinBank iPay Mobile mới đã thu hút được rất nhiều sự quan tâm và sử dụng của khách hàng. Trong thời gian tới, VietinBank sẽ liên tục nâng cấp và cải tiến ứng dụng Mobile Banking của mình, đặc biệt, trợ lý ảo sẽ sớm được ra mắt giúp tư vấn tài chính cá nhân của khách hàng được thực hiện nhanh chóng và chính xác hơn.

Đầu năm 2020, dự kiến công nghệ nhận dạng sinh trắc học cũng sẽ được triển khai tại các chi nhánh của VietinBank. Nhận diện sinh trắc học qua khuôn mặt, vân tay sẽ giúp tăng trải nghiệm khách hàng khi tới quầy giao dịch.

Khách hàng đến quầy sẽ được nhận diện và phân luồng phục vụ tự động, thậm chí khách hàng hoàn toàn có thể tự thực hiện các giao dịch bằng các thiết bị ngoại vi kết nối trực tiếp với hệ thống ngân hàng. Hay như các Kiosk thông minh sẽ được đặt tại các trung tâm thương mại, các khu mua sắm, nơi chưa có hiện diện của ngân hàng để phục vụ nhu cầu tài chính của khách hàng như thanh toán, rút tiền, mở tài khoản... một cách nhanh chóng và tiện lợi hơn.

Trong nội tại hoạt động tác nghiệp vận hành, VietinBank đang triển khai thí điểm công nghệ tự động hóa - Robotic process automation (RPA). Robot được thiết kế để tự động, tối ưu, tìm kiếm thông tin, xử lý dữ liệu, giao tiếp với các hệ thống và thực hiện các thao tác một cách chính xác, nhanh chóng, hiệu quả và

thống nhất.

Toàn bộ các quy trình từ tài trợ thương mại, cho vay, giao dịch tiền mặt, quản lý nhân sự, phát hiện gian lận... những tác vụ có khối lượng xử lý công việc lớn, mang tính thủ công chuyên sâu, tiềm ẩn nhiều rủi ro và lỗi tác nghiệp được rà soát và sẽ từng bước áp dụng RPA. Thông qua RPA, thời gian tác nghiệp được rút ngắn, thời gian phục vụ khách hàng giảm giúp cải thiện sự hài lòng của khách hàng VietinBank.

Hiểu khách hàng hơn

Dữ liệu đang được xem là tài sản quan trọng của VietinBank. Nhờ việc tích cực áp dụng máy học, trí tuệ nhân tạo và phân tích dữ liệu lớn, VietinBank đã và đang thực hiện các bài toán phân tích năng suất lao động trên toàn hệ thống, từng bước tìm ra các nguyên nhân của việc chênh lệch về năng suất.



lao
động

Giao

diện mới đẹp mắt, thân thiện của VietinBank iPay Mobile

Hướng tới việc hoàn thiện hành trình trải nghiệm của khách hàng, từ khi khách hàng bắt đầu tìm kiếm sản phẩm cho đến khi họ trở thành khách hàng thân thiết của ngân hàng. VietinBank chia khách hàng ra thành các phân khúc với

những đặc điểm nhân khẩu học, thói quen và thị hiếu tiêu dùng khác nhau, phân tích 360 độ về từng khách hàng và từ đó triển khai các gói sản phẩm kết hợp, sản phẩm bán chéo nhằm phục vụ tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Chatbot là một trong những ví dụ ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) khá thành công tại VietinBank tới thời điểm hiện tại. VietinBank đã xây dựng và triển khai các Bot phục vụ nội tại như xin và phê duyệt nghỉ phép từ xa, Bot giúp tra cứu hướng dẫn tác nghiệp trên các hệ thống CNTT, Bot tra cứu các thông tin, chính sách sản phẩm... Trong thời gian tới, VietinBank sẽ phát triển các Bot hỗ trợ cho khách hàng như khóa/mở thẻ, bot tư vấn tài chính cá nhân, hỗ trợ sử dụng sản phẩm VietinBank.

Chúng ta đang hướng tới một xã hội kết nối hoàn toàn, IoT sẽ thay đổi toàn bộ xã hội và nền kinh tế... Và do vậy, khách hàng sẽ không tiếp tục chấp nhận sử dụng những dịch vụ ngân hàng “kém thông minh”. Xác định điều này, VietinBank đã xây dựng và giới thiệu ra công chúng nền tảng công nghệ giao diện lập trình ứng dụng mở (APIs platform) với tên gọi là VietinBank iConnect. Theo đó, nền tảng iConnect giúp VietinBank thực hiện hai mục tiêu:

Thứ nhất, VietinBank cung cấp các API ra bên ngoài để giúp các công ty Fintech, các ứng dụng Mobile Apps trên thị trường có thể dễ dàng kết nối và cung cấp dịch vụ tài chính ngân hàng của VietinBank ngay trên chính ứng dụng Mobile app của mình. Một ví dụ điển hình cho việc cung cấp APIs này là sự hợp tác giữa VietinBank và Công ty Misa trong sản phẩm kết nối ERP doanh nghiệp. Theo đó, các doanh nghiệp khi sử dụng phần mềm ERP do Misa cung cấp có thể kết nối trực tiếp với VietinBank, thông qua đó có thể thực hiện các giao dịch tài chính như vấn tin tài khoản, thanh toán chuyển tiền, trả lương cho cán bộ... ngay trên chính phần mềm ERP đặt tại doanh nghiệp.

Thứ hai, với nền tảng iConnect, VietinBank xây dựng một hệ sinh thái trên VietinBank iPay Mobile App, qua đó tạo điều kiện thuận lợi cho các Công ty Fintech. Các ứng dụng Mobile Apps khác thông qua kết nối APIs có thể dễ dàng cung cấp các dịch vụ của mình trên VietinBank iPay Mobile App. Khách hàng có thể mua sắm, đặt phòng khách sạn, vé máy bay, gọi xe, thanh toán hóa đơn, quản lý chi tiêu... ngay trên chính iPay Mobile App.



Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ 4.0, VietinBank không ngừng cải thiện, cập nhật các giải pháp công nghệ mới nhất nhằm cung cấp dịch vụ tối ưu cho khách hàng

Đến hiện tại, VietinBank đã xây dựng nền tảng iConnect với hơn 100 APIs, có quan hệ với 64 đối tác cung cấp các dịch vụ từ vấn tin, báo cáo giao dịch, mở đóng tài khoản đến thanh toán, nộp thuế, mở L/C...

VietinBank sẽ tiếp tục làm giàu các tiện ích, cung cấp thêm nhiều APIs để có thể kết nối mạnh hơn, rộng hơn với tất cả các ngành nghề, lĩnh vực trong cuộc sống. Cùng với các đối tác, VietinBank mong muốn xây dựng hệ sinh thái toàn diện trong đó khách hàng là trọng tâm của hệ sinh thái đó.

Với phiên bản VietinBank iPay Mobile mới, VietinBank đã cho phép người dùng có thể chủ động mở hoặc khóa thẻ ngay trên ứng dụng VietinBank iPay Mobile mà không cần đến ngân hàng hay gọi qua tổng đài như trước đây.

Như vậy, bạn có thể yên tâm quản lý thẻ của mình ngay trên điện thoại, mọi lúc mọi nơi. Bên cạnh đó trên ứng dụng mới, ngân hàng cũng khuyến khích người dùng đăng ký theo dõi biến động số dư ngay trên ứng dụng iPay với chi phí chỉ bằng 50% so với qua tin nhắn SMS.

PV