TRƯỜNG ĐẠI HỌC THĂNG LONG

Logo, company name

Description automatically generated

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**ỨNG DỤNG HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG:**

**CHATBOT TẠI CÁC CÂY ATM NGÂN HÀNG QUÂN ĐỘI**

**SINH VIÊN THỰC HIỆN: PHẠM MINH QUANG**

**MÃ SINH VIÊN: A35016**

**CHUYÊN NGÀNH: CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

**HÀ NỘI – 2023**

**LỜI CẢM ƠN**

Lời đầu tiên, em xin kính chào và cảm ơn toàn thể các quý thầy cô đang công tác tại trường Đại học Thăng Long nói chung và các thầy cô ngành công nghệ thông tin nói riêng đã giúp đỡ bổ sung về mặt tri thức cũng như tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt quá trình học tập và phát triển tại trường Đại học Thăng Long.

Em cũng cảm ơn thầy Trương Anh Hoàng và cô Phạm Thị Kim Hoa đã tận tình hướng dẫn, cũng như giải đáp các thắc mắc của em trong quá trình thực hiện khóa luận này.

Vì kiến thức bản thân còn hạn hẹp, nên trong quá trình thực hiện khóa luận này có thể còn có sai sót. Vì vậy em rất mong được nghe những góp ý của thầy cô trong khoa để sản phẩm có thể hoàn thiện hơn và bản thân em có thể học hỏi them casc kiến thức, kinh nghiệp từ những sai lầm của mình.

Em xin chân thành cảm ơn!

**LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoa nội dung được trình bày trong khóa luận là đều do tôi thực hiện dưới sự hướng dẫn của thầy Trương Anh Hoàng.

Tất cả nội dung trong khóa luận đều được trích dẫn nguồn gốc rõ rang trong mục tài liệu tham khảo.

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nghiệm theo quy định của Trường Đại học Thăng Long nếu có hành vi gian lận, sao chép.

Hà Nội, ngày tháng năm 2023

Sinh viên thực hiện

**TÓM TẮT**

Trong thời đại công nghệ phát triển chóng mặt như hiện nay, các ứng dụng ngân hàng ra đời là bước đột phá trong phương thức/ cách thức thanh toán cũng như rút gửi tiền mới, đang dần thay thế cho cách thức truyền thống. Tuy nhiên vẫn sẽ có những trường hợp mà người sử dụng cần phải tương tác với các cây ATM và có thể những người mới tiếp xúc với các cây ATM lần đầu có thể bỡ ngỡ và không hiểu cách làm sao để ATM thực hiện các nhu cầu rút tiền,chuyển tiền… Từ đó sẽ dẫn đến một số vấn đề như:

* Khách hàng sẽ cảm bị quê nếu loay hoay không biết phải làm gì với cây ATM
* Mất thời gian chờ đợi của khách hàng sau
* Thiếu các bản hướng dẫn cụ thể tại ATM

…

Và tất cả những tình huống trên đều có thể trực tiếp hoặc gián tiếp gây giảm cảm giác trải nghiệm của khách hàng đối với dịch vụ ngân hàng tương ứng. Và từ đó ngân hàng có thể bị mất đi những khách hàng tiềm năng.

Vậy, để giải quyết vấn đề trên thì việc sử dụng ChatBot là một sự lựa chọng đúng đắn để có thể nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Việc ứng dụng ChatBot vào cây ATM để cung cấp các bước thực hiện thanh toán, chuyển tiền… đúng chuẩn theo quy trình của ngân hàng. Và hơn hết ngoài việc cung cấp các dữ liệu chính thống thì việc sử dụng ChatBot còn có thể tăng được hiệu quả kinh doanh qua việc tương tác với khách hàng bằng ngôn ngữ văn bản hoặc giọng nói. Ngoài ra nó còn có thể thay thế nhân viên ngân hàng và hoạt động 24/7 từ đó cũng làm tiết kiệm tài nguyên nhân sự mà bản thân các khách hàng vẫn được chăm sóc

# MỞ ĐẦU

## Đặt vấn đề

Hiện nay tốc độ phát triển công nghệ đang rất cao và nhu cầu số hóa cũng tang vọt, các ứng dụng, website đang dần dần thay thế cho các phương thức truyền thống. Hiện tượng này đã và vẫn đang tiếp tục diễn ra tại tất cả các ngành nghề từ dịch vụ tới kinh tế. Và ngành ngân hàng cũng vậy, hiện nay với việc công nghệ đâng trong đà phát triển thì các ngân hàng cũng đã chuyển sang từ giao dịch tại quầy sang giao dịch online và việc các ứng dụng ngân hàng ra đời đã làm giảm gánh nặng lên các quầy giao dịch, các cây ATM, và do nhu cầu giao dịch qua các ứng dụng tang cao nên hiện nay các ngân hàng đều đang tập trung vào nâng cao trải nghiệm của khách hàng qua các ứng dụng của mình. Nhưng, song song với các ứng dụng ngân hàng thì các cây ATM cũng đóng góp vai trò rất lớn tới việc đảm bảo kinh tế cho các ngân hàng. Các giao dịch tại các cây ATM vẫn rất nhiều, nhưng hiện tại các cây ATM vẫn có thể gặp một số lỗi không mong muốn nào đó. Nhưng nếu các cây ATM đó không được đặt ở gần các ngân hàng tương ứng thì khi xảy ra lỗi thì khách hàng không thể liên hệ trực tiếp với nhân viên từ đó sẽ làm khách hàng thất vọng, hay như trường hợp khách hàng mới sử dụng ATM lần đầu không nắm được cách thức hoạt động của ATM… Tất cả những điều trên đều cho thấy các vấn đề của ngân hàng trong việc chăm sóc, tư vấn khách hàng. Và tất nhiên có thể chỉ vì những vấn đề này mà hiệu quả kinh doanh của ngân hàng có thể đi xuống.