

HỘI THẢO

ĐẢM BẢO ÔN ĐỊNH HỆ THỐNG VÀ

NÂNG CAO NĂNG LỰC SỐ

Nội dung báo cáo

1

Đảm bảo sự ổn định và an toàn thông tin

2

Mô hình quản trị dữ liệu và ứng dụng dữ liệu vào kinh doanh

3

Danh mục sản phẩm số 2024 - 2025

4

Mô hình kinh doanh số 2024 - 2025



CHUYÊN ĐỀ ĐẢM BẢO SỰ ỔN ĐỊNH & AN TOÀN THÔNG TIN

12/ 2023

NỘI DUNG TRÌNH BÀY



I. HIỆN TRẠNG CÁC HỆ THỐNG TRỌNG YẾU

II. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC THEO LỘ TRÌNH CHUYỂN ĐỔI SỐ

III. MỤC TIÊU VÀ CÁC CHỈ SỐ CAM KẾT OKRS

IV. GIẢI PHÁP VÀ CƠ SỞ HOÀN THÀNH OKRS

V. Ý KIẾN CHUYÊN GIA

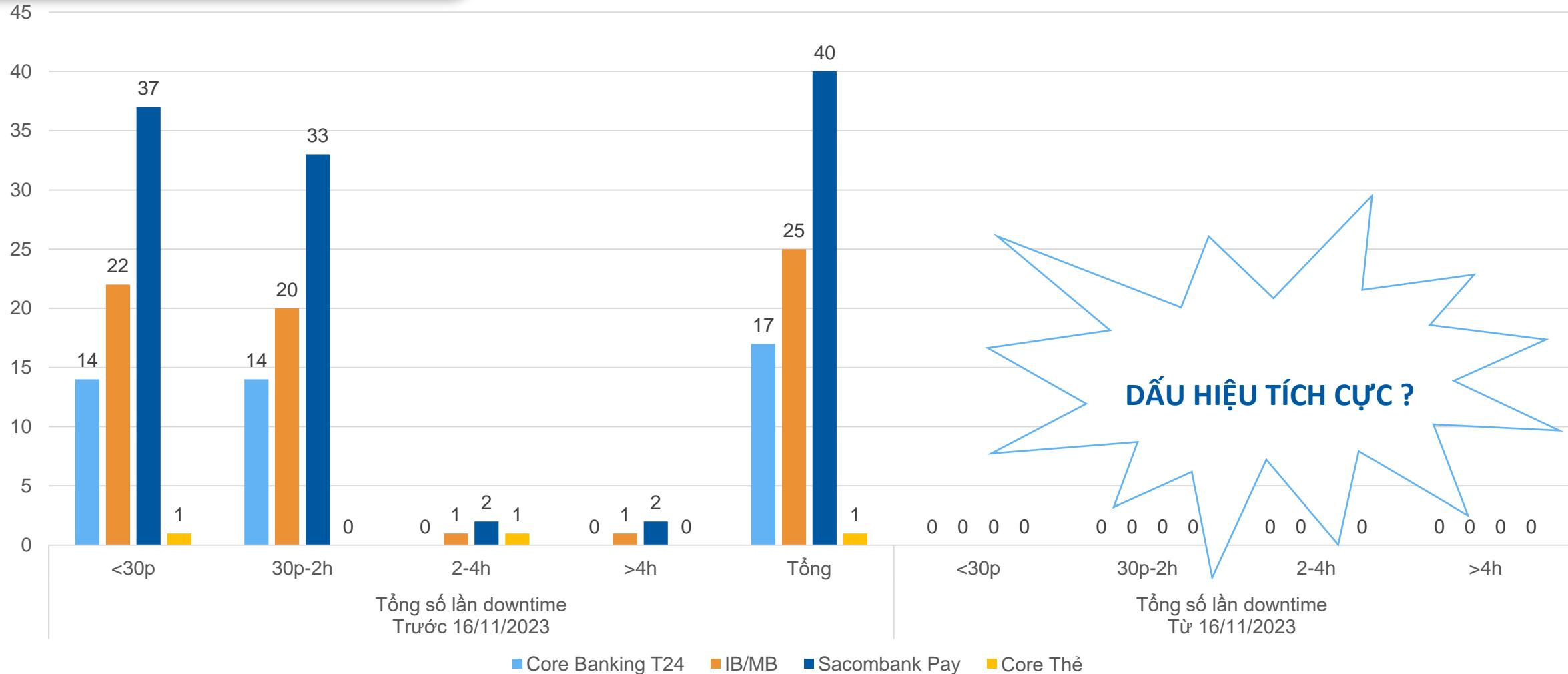
VI. THẢO LUẬN



I. HIỆN TRẠNG

- Đang xem xét 1 sơ đồ tổng quan

I. HIỆN TRẠNG



I. HIỆN TRẠNG

Phân tích điển hình

- **Slide sơ đồ Sacombank Pay**
- **Cho thấy tính phức tạp, nhiều cấu phần, và một số điểm nhấn**

I. HIỆN TRẠNG

Góc nhìn từ CNTT

NGUYÊN NHÂN



1. Nền tảng/Năng lực các hệ thống T24R17, Core thẻ V5(2014), CSB, IB/MB (2012),...



2. Sacombank Pay từ một hệ thống giao dịch nhỏ trở thành kênh giao dịch lớn



3. Tần suất cập nhật môi trường production liên tục (sản phẩm, cập nhật lỗi)



4. Thời gian nhận diện và khắc phục sự cố kéo dài



5. Rủi ro gian lận phát sinh khi chưa thể nhận diện kịp thời



6. ATTT: Rủi ro thất thoát dữ liệu, tồn tại lỗ hổng bảo mật



7. Nguồn lực nhân sự còn hạn chế (bao gồm CNTT & nghiệp vụ)

II. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

1 Văn Phòng chuyển đổi số

Quản trị chương trình

Quản trị kiến trúc

Đổi mới & Thay đổi số

Thành lập & Đưa vào hoạt động Trung tâm năng Lực Dữ liệu & Phân tích

Thành lập & Đưa vào hoạt động Trung tâm năng Lực Điện toán đám mây

Thành lập & Đưa vào hoạt động Trung tâm năng Lực Tự động hóa

DevOps

2 Omnichannel

Omnichannel

Kênh Social Banking

3 Nền tảng Ngân hàng số

Nền tảng Ngân hàng Số

Sản phẩm thông minh hơn

4 Tự động hóa nghiệp vụ sử dụng công nghệ số

Tự động hóa nghiệp vụ sử dụng công nghệ số

5 Nền tảng dữ liệu doanh nghiệp

Phân tích nâng cao & nhận thức

Quản lý dữ liệu chủ

Hồ chứa dữ liệu

Nền tảng dữ liệu

Cải tiến EDW

ODS

6 Quản trị doanh nghiệp

Quản lý Hiệu suất Doanh Nghiệp

Phát hiện & phòng ngừa tội phạm tài chính

Hệ thống ERP tài chính kế toán

Hệ thống quản trị rủi ro toàn hàng

7 Kiến trúc CNTT,Gắn kết giữa Công nghệ & Mô hình vận hành

Giải pháp tự động hóa CNTT

Quản lý dịch vụ CNTT (ITSM)

API & Microservices

Lưu trữ và sao lưu

Mạng

Dịch vụ An Toàn CNTT

IT Private Cloud

II. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Một số kết quả liên quan bộ giải pháp sắp tới



Linux One: Hạ tầng hợp nhất cơ sở dữ liệu



Private cloud: Mô hình điện toán đám mây riêng, nền tảng trung gian cho lộ trình chuyển đổi giữa on premise & public cloud trong tương lai



DevSecOps: Tự động hóa quá trình phát triển, triển khai các ứng dụng



Hệ thống giám sát tập trung: Nền tảng giám sát hệ thống tập trung



DCI (Data Center Interconnect): Tăng tốc độ kết nối giữa 02 Trung tâm dữ liệu



Agile/scrum

NHỮNG KẾT QUẢ NÀY ĐANG & SẼ HỖ TRỢ CÁC BỘ GIẢI PHÁP SẮP TỚI

III. MỤC TIÊU 2024

A. Tính ổn định hệ thống

1. Các hệ thống trọng yếu: Không được dừng quá 4 tiếng
2. Các sự cố nghiêm trọng, phải dừng hệ thống kéo dài trên 2 tiếng:
 - a. T24: Tối đa 2 lần/năm (tối đa 1 lần/6 tháng)
 - b. Core thẻ: Không có sự cố dừng hệ thống
 - c. IB/MB: Tối đa 2 lần/năm (tối đa 1 lần/6 tháng)
 - d. Sacombank Pay: Tối đa 3 lần trong 6 tháng đầu năm
& 2 lần trong 6 tháng cuối năm
3. Thời gian nhận diện & xử lý sự cố thông thường: <30 phút

III. MỤC TIÊU 2024

B. An toàn thông tin

1. Không có sự vụ liên quan tấn công, khai thác lỗ hỏng ứng dụng trên internet
2. Kiểm soát truy cập hệ thống tập trung: **Bắt đầu Q3**
3. Kiểm soát và chống thất thoát dữ liệu nhạy cảm: **Bắt đầu Q3**
4. Bảo vệ các hệ thống cơ sở dữ liệu trọng yếu

C. Tiến độ các dự án trọng điểm

1. Đáp ứng nhu cầu phát triển nghiệp vụ thẻ, liên kết đối tác: **Q3**
2. Đảm bảo tiến độ, chất lượng các dự án trọng điểm: **nhóm dự án K.NHS, Nâng cấp T24, MPA, IFRS9, Phòng chống gian lận, Rlos, ...**
3. Đảm bảo tiến độ các dự án thuộc nhóm tuân thủ theo **quy định của NHNN**

IV. BỘ GIẢI PHÁP

III. MỤC TIÊU OKRS ĐẢM BẢO HỆ THỐNG ỔN ĐỊNH & AN TOÀN THÔNG TIN



I. NGUYÊN NHÂN

II. NỀN TẢNG ĐẠT ĐƯỢC

IV. BỘ GIẢI PHÁP

1

Năng lực hệ thống

Cơ sở: **Linux One** **CDI** **CLSB** **Private Cloud** đã áp dụng một phần với **Sacombank Pay**

Từng bước khai thác hệ thống dự phòng (web, ứng dụng) vào hoạt động chính. Khi thực hiện được, kết quả mang lại rất lớn, cụ thể:

1. Nâng cao năng lực HT lên nhanh nhất có thể & giảm chi phí đầu tư CNTT
2. Đảm bảo hệ thống sẵn sàng hoạt động cả 2 sites, không cần phải thực hiện **DLP** hàng năm, giảm thời gian **downtime**, nguồn lực cũng như rủi ro trong quá trình thực hiện
3. Cải tiến trực tích hợp giữa **Sacombank Pay** & **Hệ thống thẻ**

III. MỤC TIÊU OKRs

I. NGUYÊN NHÂN

II. NỀN TẢNG ĐẠT ĐƯỢC

IV. BỘ GIẢI PHÁP

2 Giám sát & Xử lý sự cố

Cơ sở: HT giám sát tập trung DevSecOps Agile ... đã áp dụng một phần với T24, Payment Services,...

1. Xác định và triển khai các tiêu chí cần giám sát theo từng hệ thống trọng yếu
2. Tổ chức bộ phận giám sát theo 03 cấp độ, đảm bảo năng lực nhận diện và xử lý sự cố nhanh nhất
3. Việc tổ chức nhân sự có năng lực, đào tạo nhân sự mới sẽ gặp khó khăn, tuy nhiên sẽ được giải quyết thông qua mô hình làm việc mới DevSecOps, Agile,...

III. MỤC TIÊU OKRS

I. NGUYÊN NHÂN

II. NỀN TẢNG ĐẠT ĐƯỢC

IV. BỘ GIẢI PHÁP

3 DevSecOps, Agile

Cơ sở: Đã áp dụng **T24 Payment Services** ... 2023 ít có sự cố liên quan Payment services dù đây là hệ thống lỗi, giao dịch nhiều,...

Mục tiêu: Khi mở rộng mô hình cho các hệ thống trọng yếu (**Sacombank Pay, Thẻ,...**)

1. Chất lượng được đảm bảo, được kiểm tra về mặt ATTT
2. Quá trình triển khai được tự động, giảm rủi ro thao tác bởi con người
3. Nâng cao năng lực về nghiệp vụ, sự hiểu biết về hệ thống.
4. Năng lực nhân sự vận hành được nâng cao → góp phần hỗ trợ người dùng, nhận diện và khắc phục sự cố một cách nhanh chóng.

I. NGUYÊN NHÂN

II. NỀN TẢNG ĐẠT ĐƯỢC

IV. BỘ GIẢI PHÁP

4 Đánh giá sức khỏe hệ thống

Cơ sở: T24 Core thẻ DB2 ... SilverLake (CEO, COO) cam kết cung cấp dịch vụ healthcheck từ cuối năm 2023

Mục tiêu: Rà soát, cải tiến chủ động và liên tục

1. **T24 (Q1,2)**: Đối tác Temenos – chuẩn bị cho dự án nâng cấp T24R23/24
2. **Core thẻ**
 - a. Đối tác **SilverLake (Q1)** – Đánh giá sức khỏe & tư vấn cập nhật phiên bản
 - b. Database core thẻ DB2: Đối tác **IBM (Q1)**
3. Database T24, IB/MB, Sacombank Pay, Payment Services,...: Đối tác **Oracle**
4. Các nền tảng khác

I. NGUYÊN NHÂN

II. NỀN TẢNG ĐẠT ĐƯỢC

IV. BỘ GIẢI PHÁP

5 ATTT & Rủi ro hệ thống

Cơ sở: An ninh mạng, truy cập trái phép, lộ lọt dữ liệu ... trên nền tảng SOC hiện tại (giám sát 24/7, tổng hợp thông tin tình báo mạng,...), cần bổ sung:

1. Hoàn chỉnh chính sách truy cập các hệ thống ứng dụng: **Q2**
 - a. Triển khai giải pháp quản trị và phân quyền truy cập tập trung **Q3**
 - b. Quản lý quyền truy cập hệ thống CNTT một cách tự động theo chức danh
 - c. Giám sát được hành vi khai thác trái phép hệ thống CNTT
2. Từng bước triển khai **Data governance**:
 - a. Đánh giá & triển khai các giải pháp phòng chống thất thoát dữ liệu **Q2**
 - b. Hỗ trợ nhóm dự án rủi ro, phân tích dữ liệu kinh doanh,...
3. Tập trung bảo mật dữ liệu, bảo mật private cloud, diễn tập thực chiến, dịch vụ ứng cứu,...

I. NGUYÊN NHÂN

II. NỀN TẢNG ĐẠT ĐƯỢC

IV. BỘ GIẢI PHÁP

6 Năng lực 24/7 & Nguồn lực CNTT

Cơ sở: HT giám sát tập trung DevSecOps Agile ... đã giúp nhận diện và xử lý sự cố tốt hơn trước,...

Mục tiêu: Rút ngắn thời gian nhận diện & xử lý sự cố dưới 30p

1. Năng lực giám sát & xử lý sự cố CNTT

- Tổ chức công tác giám sát 24/7 theo 03 cấp độ
- Bổ sung nhân sự và đào tạo năng lực thông qua mô hình DevSecOps

2. Bổ sung nguồn lực CNTT

Với số lượng ứng dụng (~130), rất khó khăn trong việc xây dựng đội ngũ nhân sự CNTT đủ mạnh, vì vậy cần bổ sung thêm nguồn lực

I. NGUYÊN NHÂN

II. NỀN TẢNG ĐẠT ĐƯỢC

VI. Ý KIẾN CHUYÊN GIA

Sacombank Pay



PROTON

Phạm Quang Đệ
CEO Proton

Nền tảng Oracle

ORACLE®
DATABASE

Trần Quốc Dũng
ACS team

Hạ tầng công nghệ (IBM)



Nguyễn Trường Phát
Country manager

Trần Thanh Tú
Expert

Sacombank

An toàn thông tin



Phó Đức Giang
Director | Cybersecurity
and Data Privacy



THẢO LUẬN

MÔ HÌNH QUẢN TRỊ DỮ LIỆU & ỨNG DỤNG DỮ LIỆU VÀO KINH DOANH

Khối Ngân hàng số
Tháng 12/2023

Nội dung báo cáo

1

Đảm bảo sự ổn định và an toàn thông tin

2

Mô hình quản trị dữ liệu và ứng dụng dữ liệu vào kinh doanh

3

Danh mục sản phẩm số 2024 - 2025

4

Mô hình kinh doanh số 2024 - 2025

Nội dung báo cáo

1

Đảm bảo sự ổn định và an toàn thông tin

2

Mô hình quản trị dữ liệu và ứng dụng dữ liệu vào kinh doanh

3

Danh mục sản phẩm số 2024 - 2025

4

Mô hình kinh doanh số 2024 - 2025

Năm 2023, hoạt động
phân tích dữ liệu đã....

Hiện trạng năng lực dữ liệu

T-1 và
gần theo
thời gian
thực

Hệ thống đủ năng lực
cung cấp dữ liệu theo
yêu cầu hiện tại

~ 3.000
báo cáo

Đơn vị nghiệp vụ ngân
hàng tự khai thác dữ
liệu theo nhu cầu.

Năng lực
phân tích
dữ liệu

Năng lực & mô hình
phân tích dữ liệu đang
được xây dựng.

... mạnh về năng lực báo cáo, tuân thủ

1

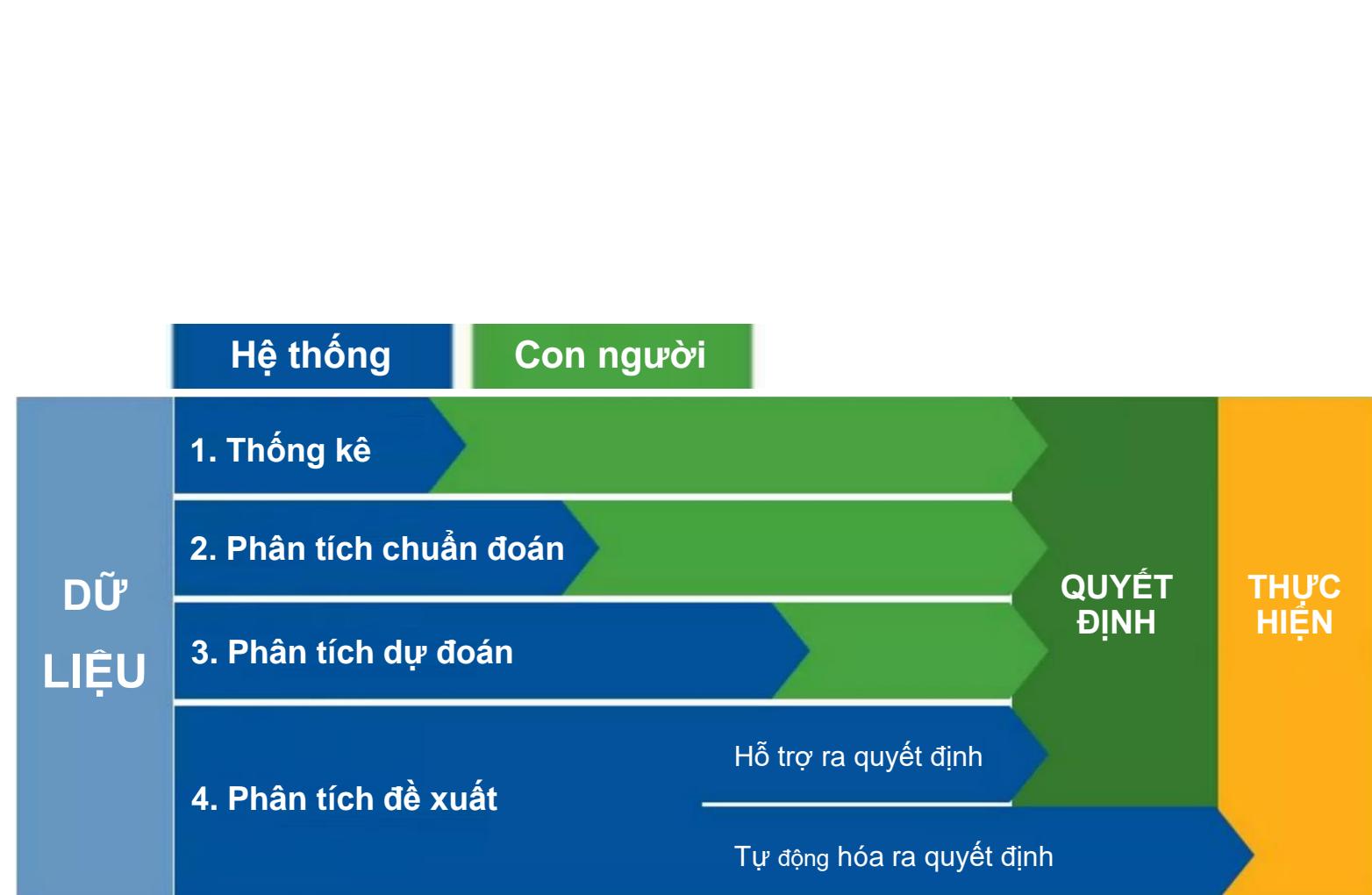
- 1. BC chuẩn (45 Dashboard, 1178 bc)
- 2. BC hỗ trợ NH con (8 Dashboard với 105 báo cáo)
- 3. BC Kiểm toán nội bộ
- 4. BC Kiểm tra giám sát
- 5. BC tuân thủ cho NHNN
- 6. Bảng kê realtime

2

- 1. Báo cáo customer 360
- 2. Báo cáo theo dõi kết quả kinh doanh
- 3. Báo cáo Quản trị điều hành (12 Dashboard, 217 Tiêu chí)
- 4. Báo cáo realtime: tình hình HD, CV

3

- 1. BC Dự báo TOI
- 2. BC khuyến nghị sản phẩm cho KH sử dụng
- 3. Mô hình rủi ro thanh khoản
- 4. Mô hình chấm điểm tín dụng KH Thẻ
- 5. Mô hình Thẻ: Propensity, Cross-sell,..
- 6. Báo cáo đề xuất bán chéo sản phẩm, KH tiềm năng



Câu chuyện bắt đầu từ làm sạch dữ liệu khách hàng.....

Đã thực hiện:



17 triệu khách hàng, phân làm 4 nhóm trên 3 hệ thống lõi được phân tích.



- **10** nhóm thông tin với **69** phần tử dữ liệu chính (KDE);
- **295** quy tắc chất lượng dữ liệu
- **5** quy tắc so khớp khách hàng.



- Công cụ EDQ,
- Hệ thống MIS
- Kho dữ liệu DWH
- 7 ĐV nghiệp vụ, kỹ thuật tham gia



8,6 triệu KH
hoạt động



2,3 triệu KH
ngủ đông



6,7 triệu KH
đóng băng



115 triệu vấn đề dữ liệu cần xử lý.
420k KH bị trùng thông tin.



2 triệu KH có
TOI >300k
được làm mẫu



Mô hình

Phân loại KH theo hành vi
và giá trị mang lại



VIP



Giao dịch
tại quầy



ít giao dịch

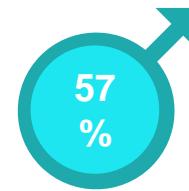


Khác

... nhìn thấy chân dung các khách hàng của Sacombank



5.82% tổng
số 2 tr KH mẫu



Của nhóm có hơn
180 giao dịch trên
tài khoản CASA



Của nhóm giao dịch
qua IB/MB trên 2
năm



Của nhóm dùng
IB/MB trong
12 tháng



Của nhóm giao dịch
trên 9 năm

- Tâm lý khách hàng (tính cách, sở thích)
- Các khuyến mãi mà khách hàng tham gia.
- Hành vi khách hàng qua các kênh chat, mạng xã hội, email.
- Hành vi sử dụng dịch vụ tiện ích như viễn thông, điện, nước.

... nhìn thấy chân dung các khách hàng của Sacombank



Giao dịch
tại quầy

16.46% tổng
số 2tr KH mẫu



KH có số dư CASA
trên 1 triệu



KH có giao dịch qua
Sacompay lớn hơn
100k



KH đóng góp TOI từ
350k - 500k



KH có mối quan hệ
dưới 3 năm

- Tâm lý khách hàng (tính cách, sở thích)
- Các khuyến mãi mà khách hàng tham gia.
- Hành vi khách hàng qua các kênh chat, mạng xã hội, email.
- Hành vi sử dụng dịch vụ tiện ích như viễn thông, điện, nước.

... nhìn thấy chân dung các khách hàng của Sacombank



16.07% tổng
số 2tr KH mẫu

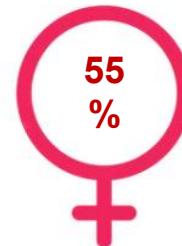
ít giao
dịch

33%

KH đóng góp TOI
dưới 15k

40%

KH không có giao
dịch CASA trong 6
tháng qua (tại thời
điểm báo cáo)



80%

KH ko có giao dịch
Sacompay trong 6
tháng qua (tại thời
điểm báo cáo)

55.5
%

Của nhóm giao dịch
trên 9 năm

- Tâm lý khách hàng (tính cách, sở thích)
- Các khuyến mãi mà khách hàng tham gia.
- Hành vi khách hàng qua các kênh chat, mạng xã hội, email.
- Hành vi sử dụng dịch vụ tiện ích như viễn thông, điện, nước.

3 thách thức còn tồn tại

Chất lượng dữ liệu

Chất lượng dữ liệu chưa đầy đủ và không đảm bảo
Chưa liên kết được nhiều nguồn dữ liệu khác nhau (hệ thống CRM, web, dịch vụ xã hội...)

Ứng dụng công nghệ & công cụ

Còn thiên về phục mục nhu cầu báo cáo, chưa khai thác tiềm năng dữ liệu mang lại một cách bài bản.
Hiện chưa có hệ thống về nền tảng dữ liệu hoàn chỉnh (datalake, ...)

Văn hóa dữ liệu

Chưa tổ chức Truyền thông và đào tạo khai thác hiệu quả dữ liệu.
Chưa ban hành quy trình chính sách quản trị dữ liệu

Một chiến lược dữ liệu hiệu quả, đáp ứng nhu cầu kinh doanh số

Nhu cầu khai thác dữ liệu đang tăng

Động lực thúc đẩy khai thác dữ liệu



Người tiêu dùng trẻ
am hiểu công nghệ



Fintech liên tục cải
tiến, hiệu quả



Ngân hàng dần mở
rộng kết nối với các
ngành khác.



Ngân hàng nâng cao khả năng
linh hoạt về số đáp ứng nhu cầu

Tích hợp fintech vào chuỗi giá
trị của ngân hàng, khép kín trải
nghiệm của khách hàng.

Năng lực xử lý dữ liệu nhanh,
hiệu quả để thu lợi ích từ những
kết nối

Thách thức

- Những quy chuẩn ngành
đang dần hình thành
- Năng lực xử lý dữ liệu chưa
đồng đều giữa các tổ chức.
- Chưa nghiêm túc xem dữ
liệu như một tài sản.
- Một chiến lược dữ liệu toàn
diện phù hợp với diễn biến
thị trường.
- **Áp dụng kết quả phân tích
dữ liệu vào kinh doanh số,
tự động hóa bán hàng.**

Định hướng thiết kế mô hình dữ liệu



Chiến lược dữ liệu 2024-2025

Mục tiêu dài hạn: Đưa Sacombank trở thành tổ chức quyết định dựa trên dữ liệu

Mục tiêu đến 2025: Hoàn thiện chất lượng và nền tảng dữ liệu để đạt khả năng phân tích dữ liệu nâng cao

01. *Đảm bảo chất lượng dữ liệu*

02. *Bảo vệ an toàn dữ liệu: Thiết lập cơ chế quản lý dữ liệu (data governance)*

03. *Phát triển các nền tảng dữ liệu trọng tâm (MDM – CDP)*

04. *Xác định khả năng phân tích dữ liệu nâng cao, dữ liệu lớn*

Chiến
Lược
Kinh Doanh

Chiến
Lược
Dữ Liệu

Các giải pháp khai thác dữ liệu trọng tâm 2024

1

Chất lượng dữ liệu

Vấn đề dữ liệu phân tán

- Tập trung về Single source of Trust
- Thu thập các nguồn hiện hữu về Data Warehouse

Vấn đề chất lượng dữ liệu

- Xác định các KDE chính yếu, tập trung làm sạch.
- Chuẩn hóa các nguồn thu thập dữ liệu
- Thiết lập cơ chế quản trị chất lượng dữ liệu trên các vùng: LOS, CRM, Risk Management...
- Quy chế Quản trị dữ liệu

2

Triển khai các nền tảng dữ liệu trọng tâm

Master Data Management

- Xử lý vấn đề phân tán, tập trung các nguồn thành 1 nguồn (single source of trust)
- Làm nền tảng để triển khai Quản trị dữ liệu (Data Governance)
- Làm nền tảng kiểm soát chất lượng dữ liệu
- Kiểm soát luồng dữ liệu (data lineage)
- Làm nền tảng để tích hợp và cung cấp API

Customer Data Platform

- Customer insight

3

Đạt khả năng phân tích dữ liệu lớn, thực hiện các bài toán nâng cao

Thu thập các nguồn dữ liệu khác

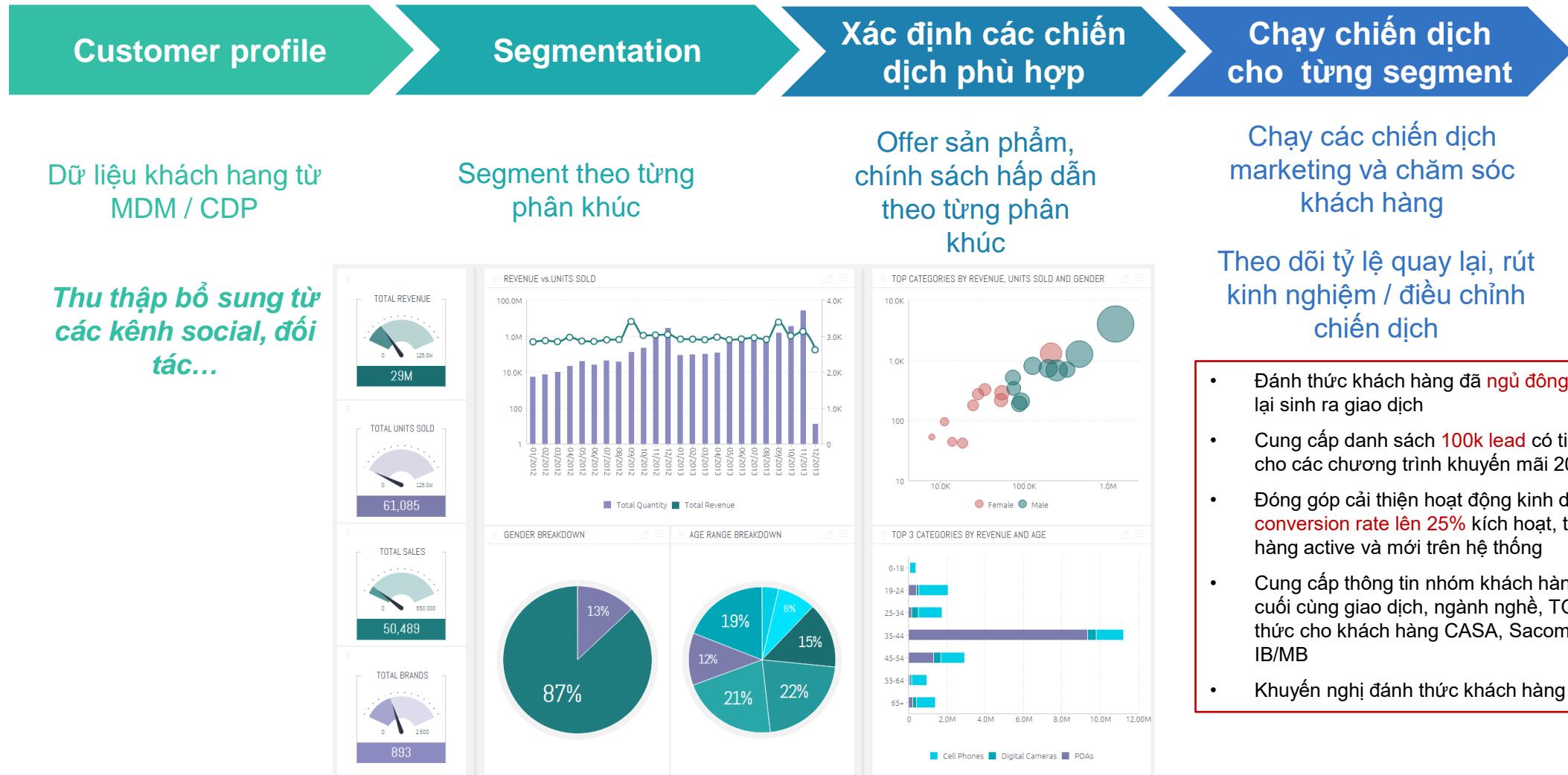
- Social listening, google search...
- Dữ liệu từ đối tác của Ngân hàng

Sẵn sàng khả năng phân tích dữ liệu lớn trên cloud

- Làm PoC các bài toán phân tích dữ liệu nâng cao: Dự báo và giải pháp giảm tỷ lệ rời bỏ, tăng khả năng bán chéo, tăng khả năng quay lại của khách hàng ngũ đong.
- Chuẩn bị các mô hình dữ liệu, sẵn sàng cho các bài toán phân tích dữ liệu nâng cao.

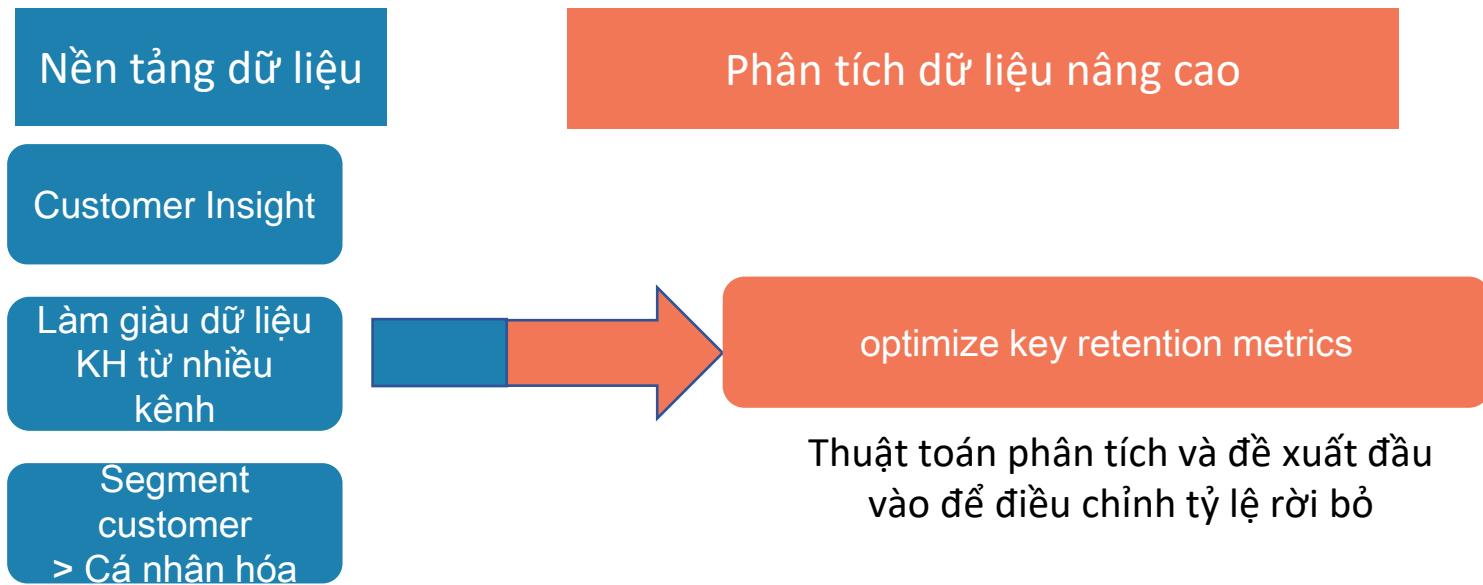
Những sáng kiến triển khai trong năm 2024

Bài toán 1: Đánh thức khách hàng ngũ đồng



- Đánh thức khách hàng đã **ngủ đông** hoặc **đóng băng** trở lại sinh ra giao dịch
- Cung cấp danh sách **100k lead** có tiềm năng đánh thức cho các chương trình khuyến mãi 2024
- Đóng góp cải thiện hoạt động kinh doanh giúp tăng tỷ lệ **conversion rate** lên **25%** kích hoạt, tăng tổng số khách hàng active và mới trên hệ thống
- Cung cấp thông tin nhóm khách hàng, độ tuổi, thời gian cuối cùng giao dịch, ngành nghề, TOI, vùng miền dễ đánh thức cho khách hàng CASA, SacombankPay, Card, IB/MB
- Khuyến nghị đánh thức khách hàng tại thời điểm nào

Bài toán 2: Dự báo và giảm tỷ lệ khách hàng rời bỏ



Cung cấp danh sách thông tin 10k khách hàng dự báo có nguy cơ rời bỏ cao nhất vào năm 2023 dựa trên mô hình chạy dữ liệu 2022, 2021. Danh sách khách hàng thực tế rời bỏ vào năm 2024.

Cung cấp danh sách thông tin 10k khách hàng dự báo có nguy cơ rời bỏ cao nhất tại thời điểm chạy mô hình (dự báo cho quý 2,3 năm 2024)

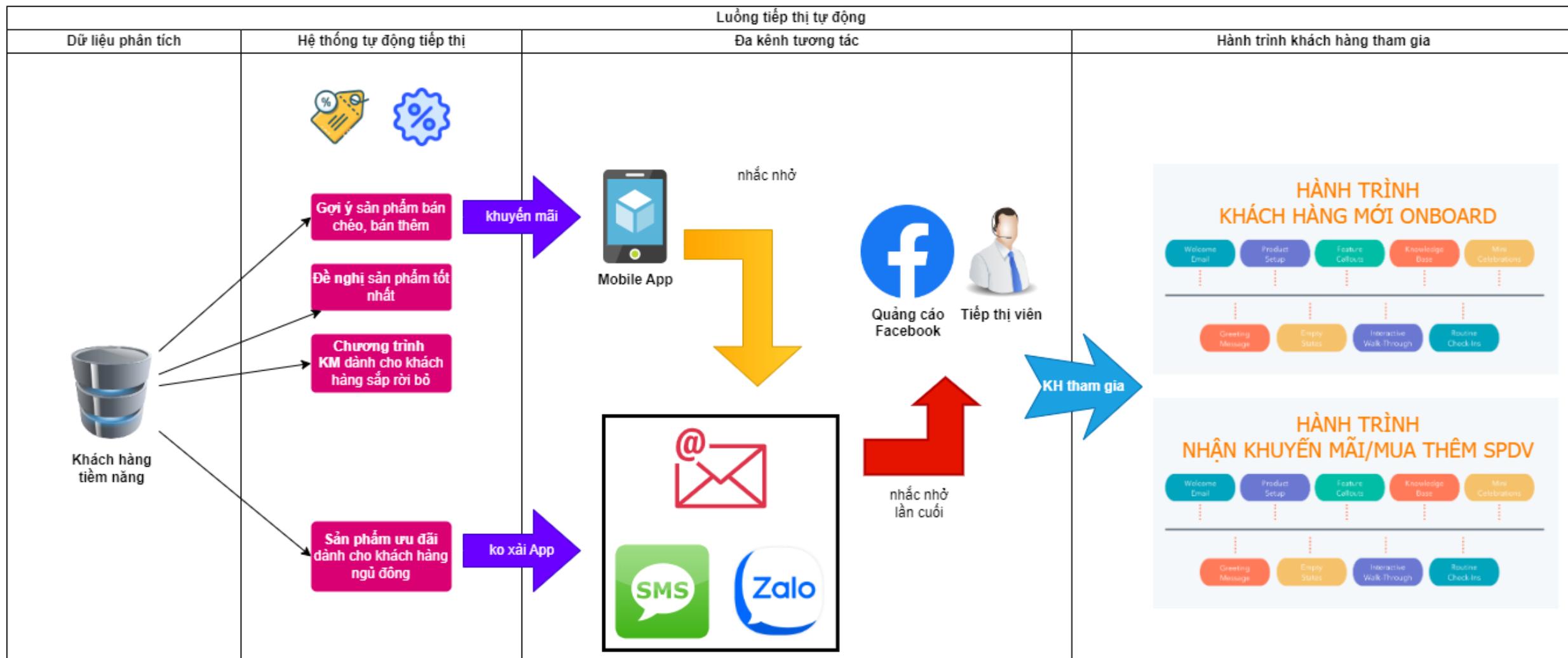
Cung cấp báo cáo khách hàng thực tế rời bỏ năm 2023 và dự báo rời bỏ năm 2024 (quý 2,3) theo các chiều : khu vực, chi nhánh, độ tuổi, loại khách hàng.....

Cung cấp thông số CASA bị giảm nếu khách hàng rời đi dựa trên CASA trung bình của khách hàng trong các năm trước.

Bài toán 3: Tăng khả năng bán chéo/bán thêm sản phẩm dịch vụ



TỰ ĐỘNG HÓA TIẾP THỊ



Lộ trình thực hiện

Các giải pháp khai thác dữ liệu trọng tâm 2024

1

Chất lượng dữ liệu

Chiến lược A

- Thống nhất dữ liệu
- Chuẩn hoá dữ liệu
- Quản trị dữ liệu

Các bên liên quan: ĐV Nghiệp vụ ngân hàng và chi nhánh

Hành động chiến lược:

Bổ sung, làm giàu dữ liệu theo các KDEs định sẵn

2

Triển khai các nền tảng dữ liệu trọng tâm

Chiến lược B

- Hoàn thiện các nền tảng quản lý, khai thác và ứng dụng dữ liệu.
- Tập trung vào nền tảng công nghệ dữ liệu khách hàng

Các bên liên quan: ĐV Nghiệp vụ ngân hàng và chi nhánh và đối tác

Hành động chiến lược:

Cải thiện khả năng truy cập dữ liệu và thúc đẩy tiếp thị và bán hàng

3

Đạt khả năng phân tích dữ liệu lớn, thực hiện các bài toán nâng cao

Chiến lược C

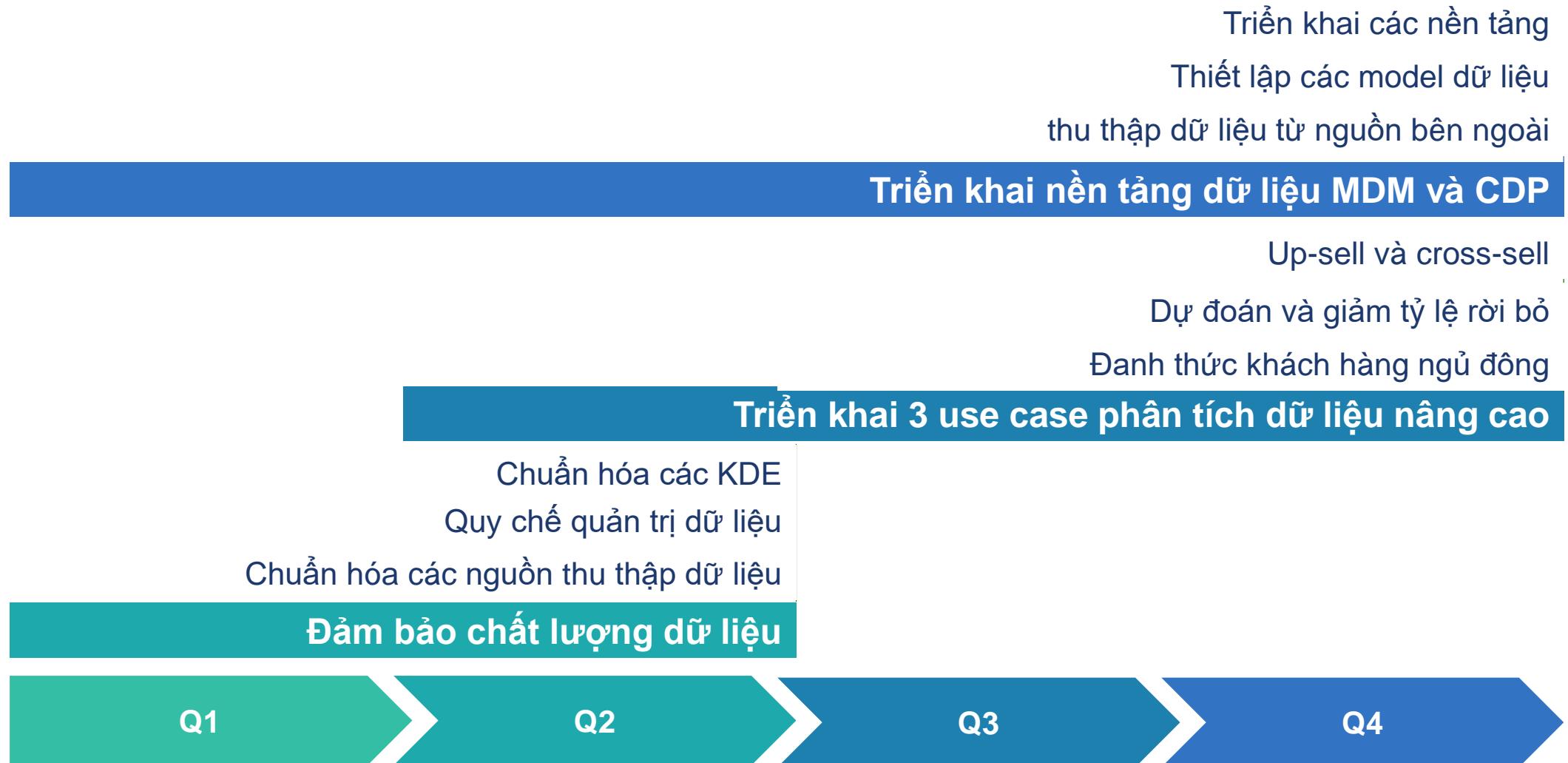
- Đa dạng hoá nguồn dữ liệu
- Ứng dụng phân tích dữ liệu lớn trên cloud

Các bên liên quan: ĐV Nghiệp vụ ngân hàng và đối tác

Hành động chiến lược:

Ứng dụng các mô hình mang lại hiệu quả kinh doanh trong thời gian ngắn.

Lộ trình thực hiện



Khung chiến lược dữ liệu tương lai



Xin cảm ơn!

DANH MỤC SẢN PHẨM SỐ 2024 - 2025

Nội dung báo cáo

1

Đảm bảo sự ổn định và an toàn thông tin

2

Mô hình quản trị dữ liệu và ứng dụng dữ liệu vào kinh doanh

3

Danh mục sản phẩm số 2024 - 2025

4

Mô hình kinh doanh số 2024 - 2025

Nội dung báo cáo

1

Đảm bảo sự ổn định và an toàn thông tin

2

Mô hình quản trị dữ liệu và ứng dụng dữ liệu vào kinh doanh

3

Danh mục sản phẩm số 2024 - 2025

4

Mô hình kinh doanh số 2024 - 2025

Định hướng xây dựng sản phẩm số

Khách hàng số



Khách hàng có **sử dụng 1 trong các ứng dụng online** của Sacombank và STM

Khách hàng mới onboarding trên **bất kỳ kênh số** của Sacombank

Khách hàng mới onboarding từ **các nền tảng của bên thứ ba**

Khách hàng & phản ứng của chúng ta



Định hướng xây dựng sản phẩm kinh doanh số



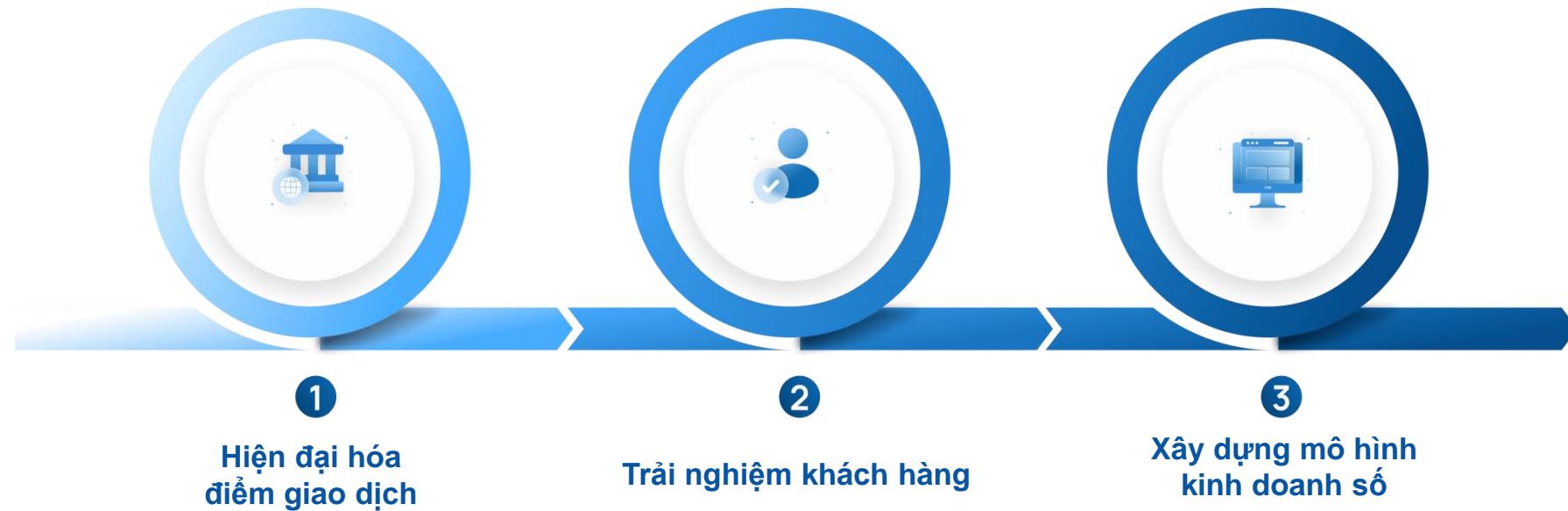
Chiến lược kinh doanh số

Tối ưu mô hình kinh doanh hiện hữu

- Phục vụ khách hàng kênh online hiện hữu
- Cải thiện trải nghiệm và các giá trị mang lại cho khách hàng hiện hữu
- Dùng công nghệ hỗ trợ nhân viên và cải thiện chất lượng sản phẩm & dịch vụ trên kênh online hiện hữu

Ứng dụng mô hình kinh doanh số

- Tìm kiếm các tệp khách hàng mới trên hệ sinh thái đối tác
- Mở rộng liên kết bên thứ 3: Ngân hàng nhúng, Open API, ERP
- Tạo ra các giá trị mới cho khách hàng
- Tái định vị hình ảnh thương hiệu Sacombank



Chiến lược xây dựng sản phẩm số

1

Lấy khách hàng làm trung tâm

- Phát triển tính năng, sản phẩm số dễ dùng
- Giao diện các kênh số thân thiện, cá nhân hóa.
- Đẩy mạnh tương tác số hiệu quả

2

Hiện đại hóa điểm giao dịch và thương hiệu

- Nhân rộng mô hình điểm giao dịch tự động
- Bổ sung các tính năng tiên tiến, chưa có trên thị trường.

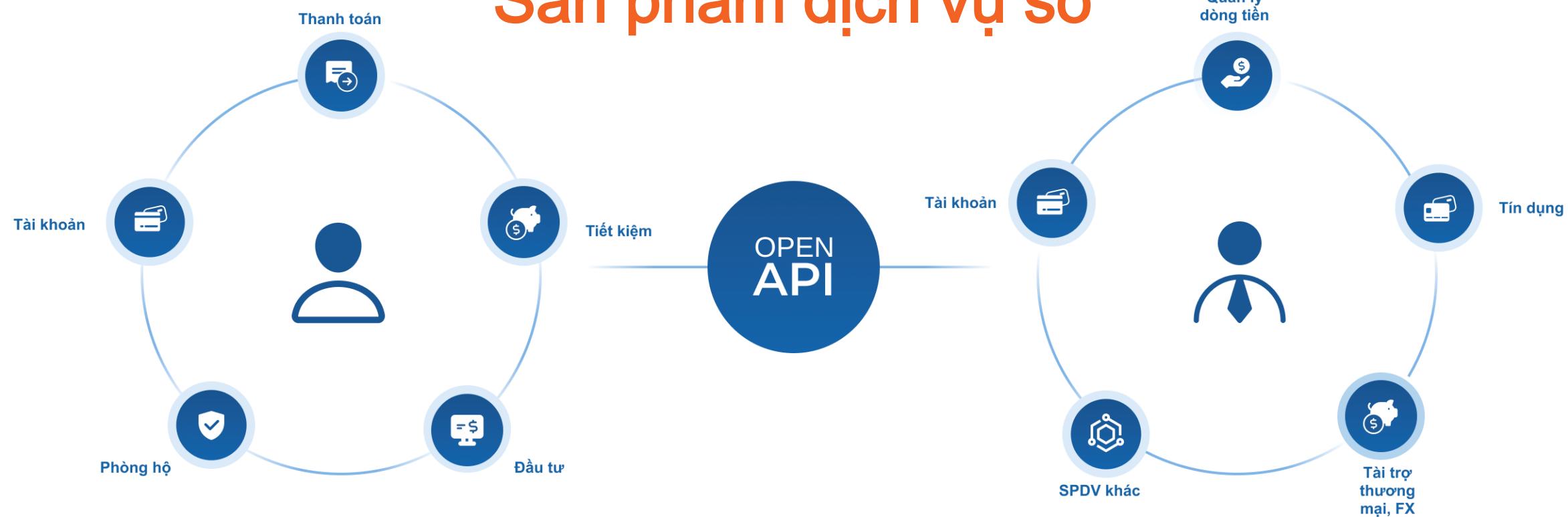
3

Tự động hóa

- Quy trình từ online đến offline của khách hàng.
- Quy trình vận hành cốt lõi liên quan đến khách hàng.
- Thao tác liền mạch.

Lộ trình sản phẩm số

Sản phẩm dịch vụ số



PHƯƠNG CHÂM

- Thiết kế sản phẩm theo lối sống của khách hàng
- Quản lý tài chính cá nhân bền vững

2024

- Đáp ứng nhu cầu cơ bản của khách hàng: tài khoản, thanh toán, tiết kiệm
- Quản lý tài chính cá nhân bền vững: liên kết đối tác nâng cao trải nghiệm khách hàng

PHƯƠNG CHÂM

- Thiết kế sản phẩm theo nhu cầu vận hành doanh nghiệp
- Giải pháp tài chính bền vững thông qua công nghệ

2024

- Đáp ứng nhu cầu cơ bản của doanh nghiệp: tài khoản, quản lý dòng tiền.





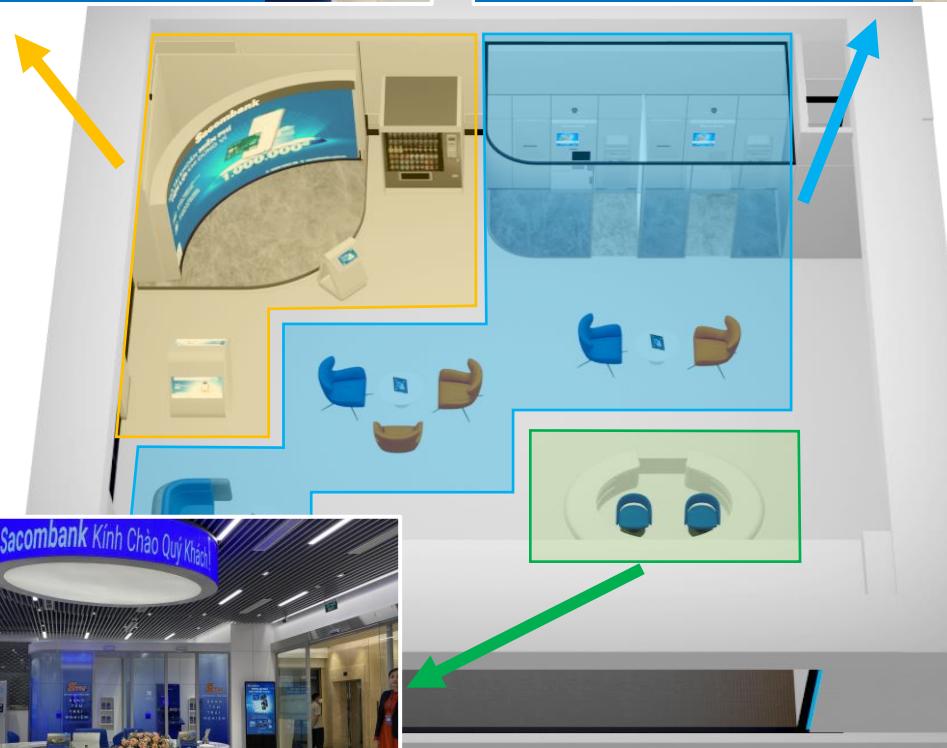
Smart Marketing



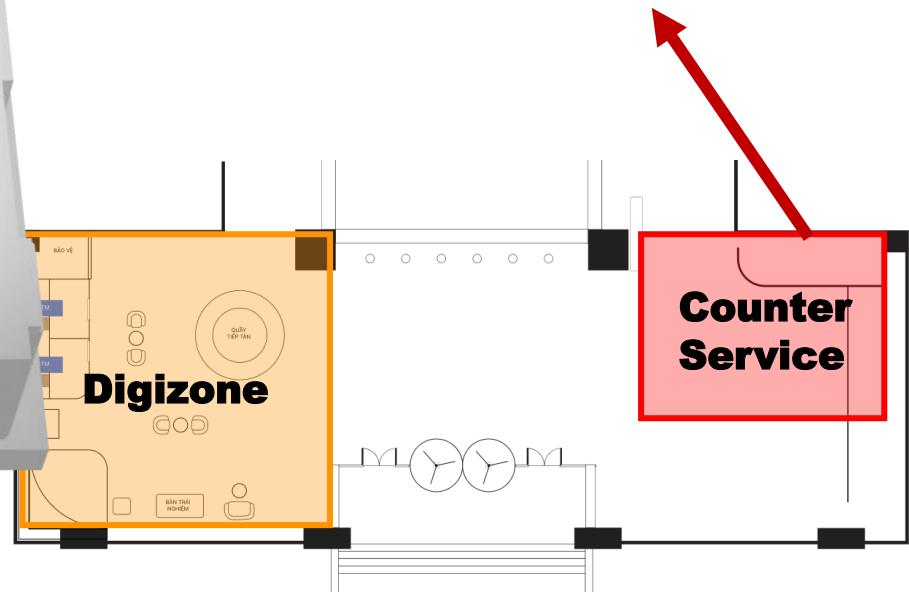
Self Service



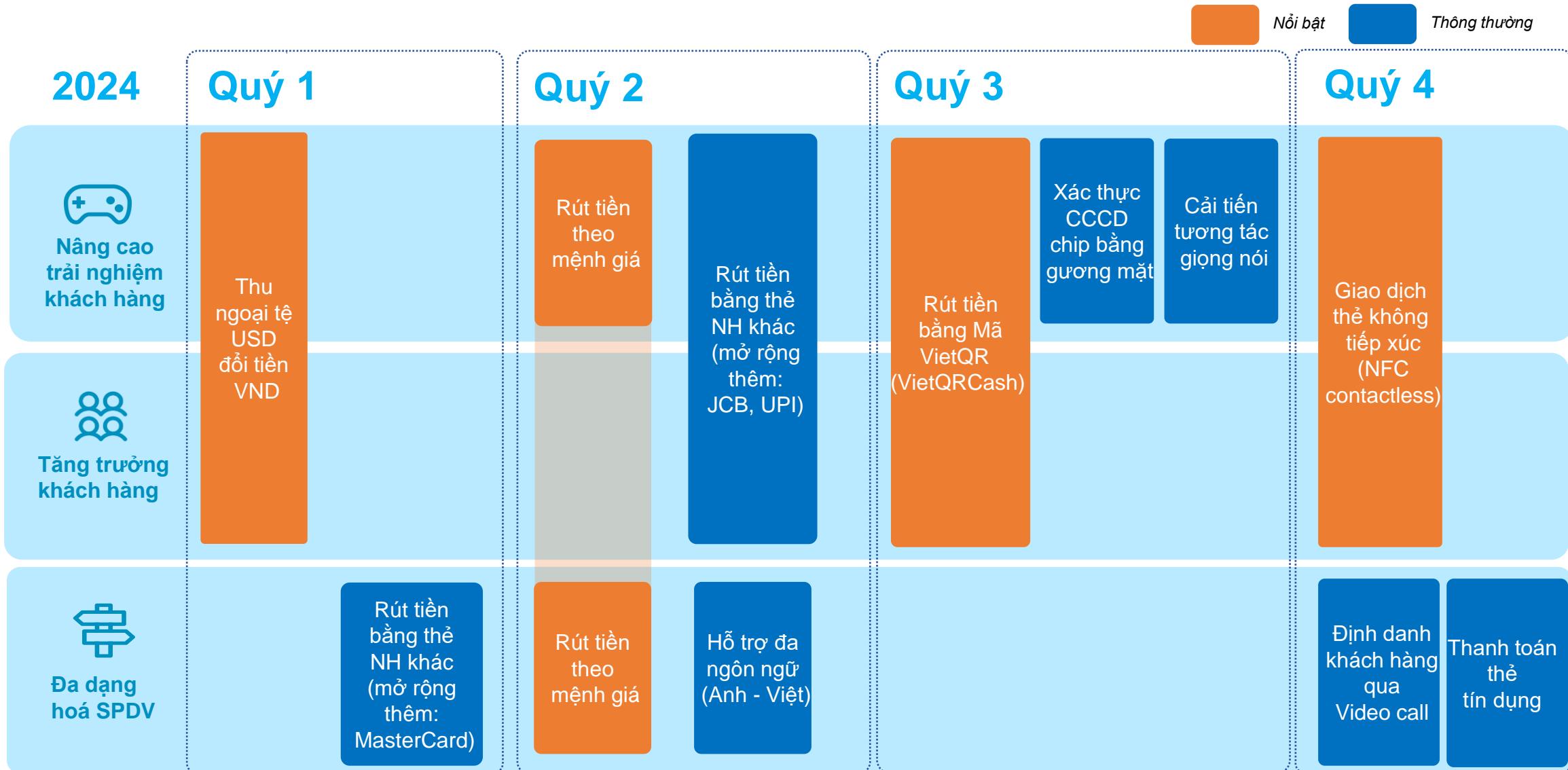
Smart Reception



Smart Counter Service



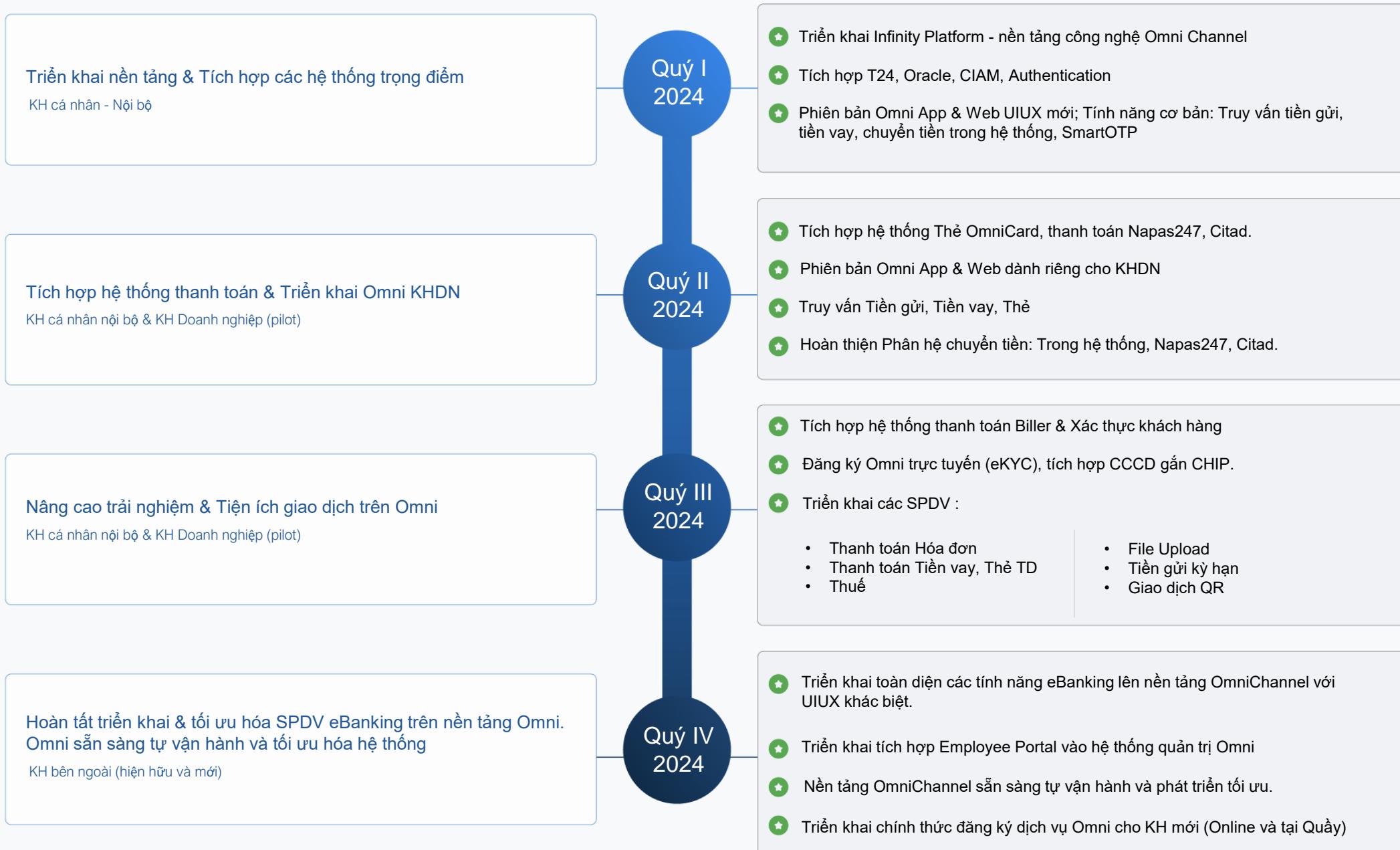
LỘ TRÌNH PHÁT TRIỂN SPDV STM 2024



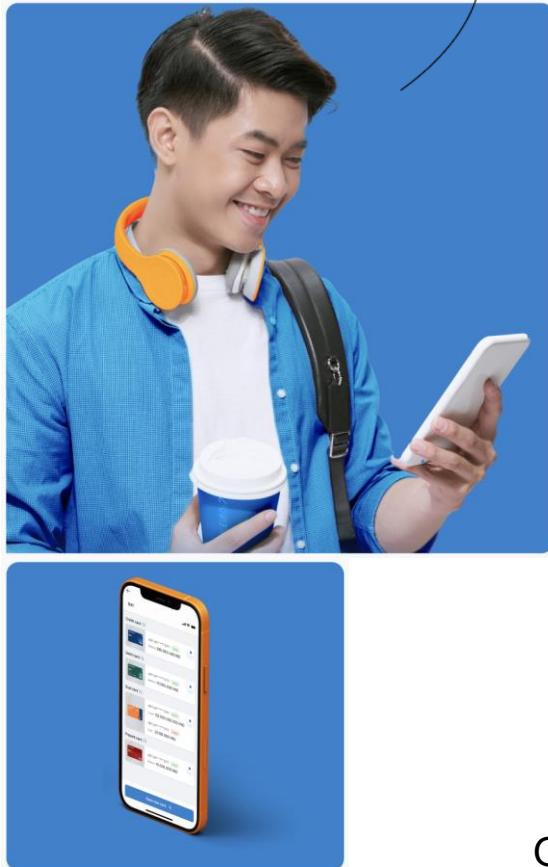
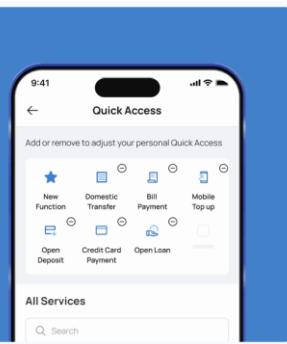
So sánh tính năng với các ngân hàng khác

	TÍNH NĂNG	SACOMBANK	TP BANK	ACB	MB
ĐÃ TRIỂN KHAI	Nộp/ Rút tiền mặt bằng đọc chip CCCD	✓	✗	✗	✗
	Nộp/ Rút tiền mặt bằng Thẻ	✓	✓	✓	✓
	Rút tiền mặt bằng QR code	✓	✓	✗	✓
	Rút tiền mặt bằng thẻ NH khác (Visa/Napas)	✓	✓	✗	✗
	Mở Tài khoản Thanh toán	✓	✓	✓	✓
	Mở/Rút/Tắt toán tiết kiệm trực tuyến	✓	✓	✗	✓
	Mở thẻ ATM lấy ngay	✓	✓	✓	✓
	Kích hoạt thẻ & Tạo mã PIN	✓	✓	✓	✓
	Cập nhật CMND sang CCCD	✓	✓	✓	✓
SẮP TRIỂN KHAI	Rút tiền theo mệnh giá	✓	✗	✗	✗
	Rút tiền mặt bằng thẻ NH khác (mở rộng thêm: MasterCard)	✓	✓	✗	✗
	Rút tiền bằng Mã VietQR (VietQRCash)	✓	✓	✗	✓
	Rút tiền mặt bằng thẻ NH khác (mở rộng thêm: JCB, UPI)	✓	✓	✓	✓
	Thu ngoại tệ USD đổi tiền VND	✓	✗	✗	✗
	Thanh toán thẻ tín dụng	✓	✓	✗	✗
	Giao dịch thẻ không tiếp xúc (NFC Contactless)	✓	✗	✗	✗
	Định danh Khách hàng qua Video Call	✓	✓	✓	✗

OMNICHANNEL – LỘ TRÌNH TRẢI NGHIỆM



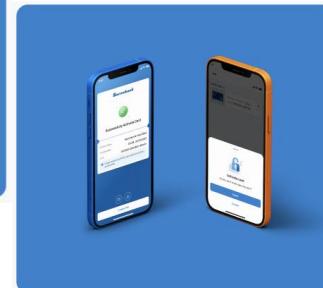
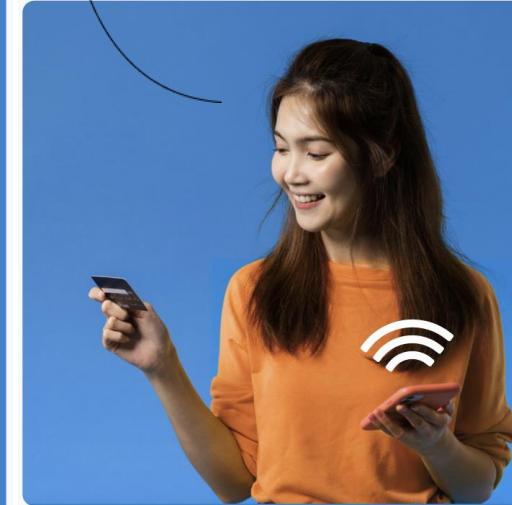
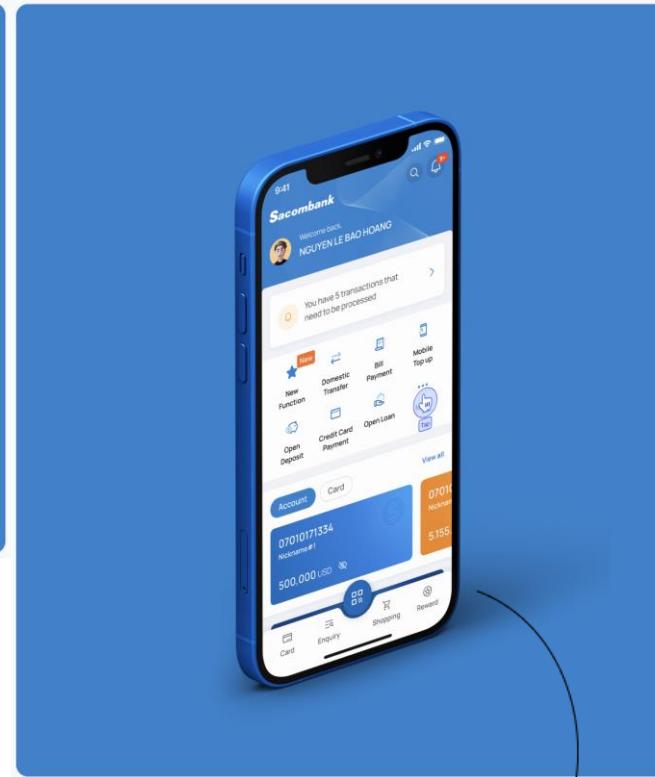
Ứng dụng riêng cho khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp



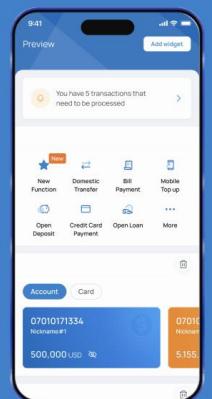
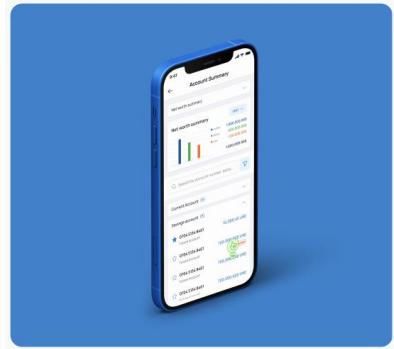
Giao diện đơn giản, giao dịch dễ dàng.

Xây dựng tính năng hướng đến trải nghiệm người dùng

Thoải mái giao dịch mà không tốn lưu lượng 4G điện thoại



Cá nhân hóa ứng dụng.

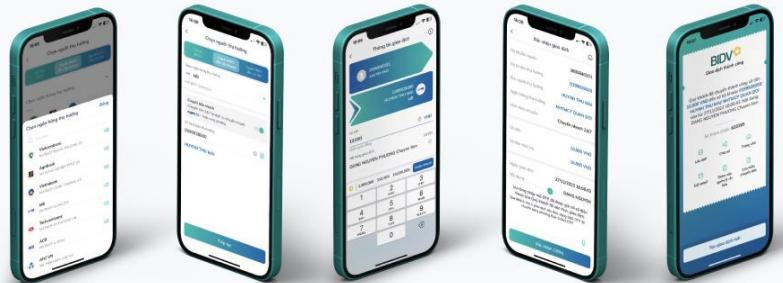




3 step để hoàn tất thông
tin, tổng 5 bước hoàn tất
GD



5 step để hoàn tất thông
tin, tổng 8 bước hoàn tất
GD



3 step để hoàn tất thông
tin, tổng 5 bước hoàn tất
GD

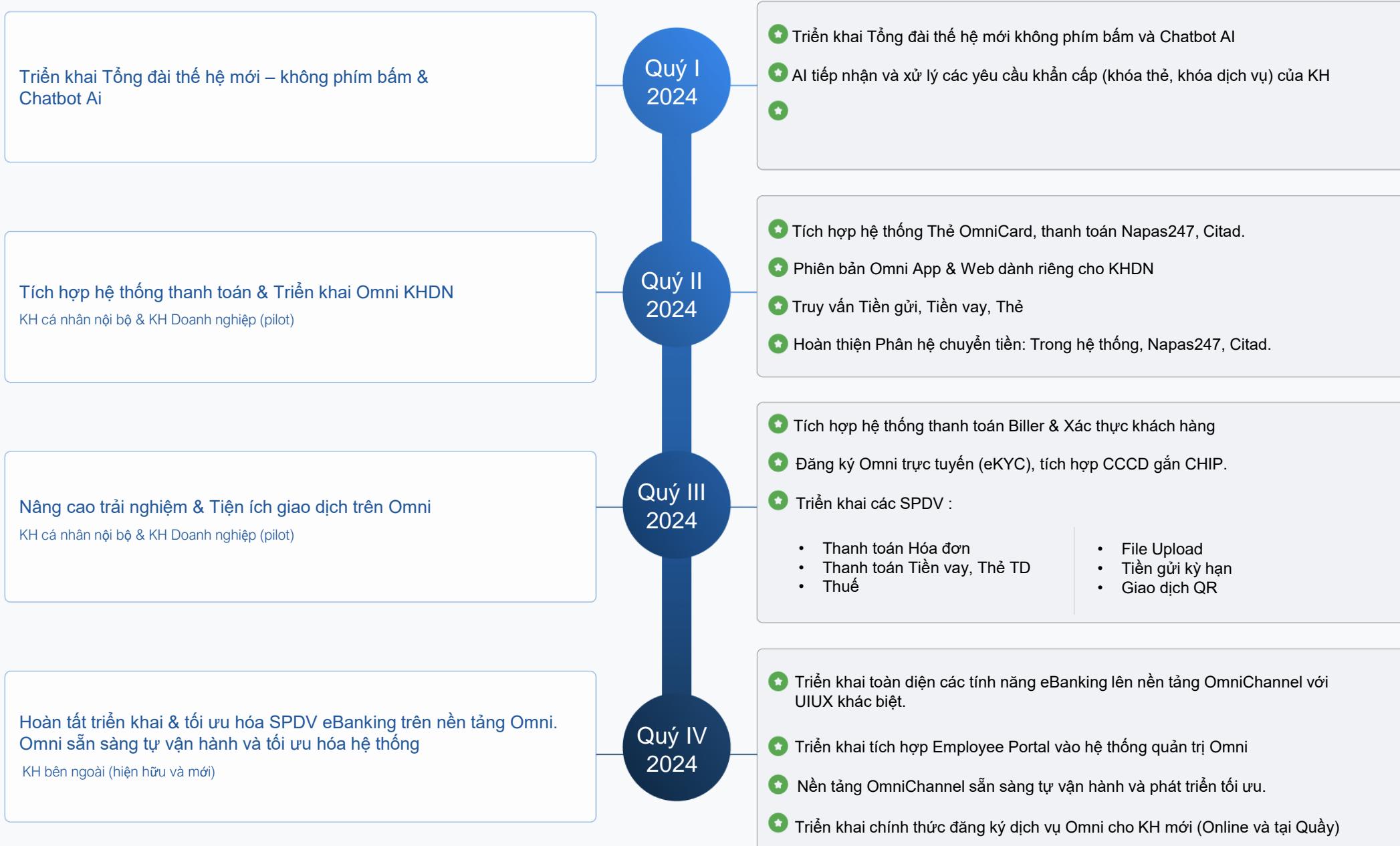


2 step để hoàn tất
thông tin, tổng 4 bước
hoàn tất GD.

WEBSITE - LỘ TRÌNH PHÁT TRIỂN 2024

	Quý I	Quý II	Quý III	Quý IV
 Nâng cao trải nghiệm Khách hàng			Điều chỉnh/cài tiến, bổ sung tiện ích	
 Thúc đẩy bán hàng trực tuyến	Xây dựng Trang đăng ký sản phẩm dịch vụ trực tuyến cho KH CN	Xây dựng Trang đăng ký sản phẩm dịch vụ trực tuyến cho KH DN	Xây dựng Trang Tài sản thanh lý nhằm mục đích đẩy nhanh quá trình xử lý Nợ	Tích hợp website với các nền tảng quảng cáo trực tuyến để thực hiện Remarketing trên kênh Facebook, Google, hệ thống báo điện tử
 Ứng dụng Marketing Automation	Triển khai giải pháp Marketing Automation: Tự động hiển thị Banner phù hợp ở mỗi phiên truy cập, hiển thị giao diện phù hợp cho từng nhóm khách hàng, Lead scoring...			

NEW CONTACT CENTER – LỘ TRÌNH TRẢI NGHIỆM



Xin cảm ơn!

MÔ HÌNH KINH DOANH SỐ 2024 - 2025

Nội dung báo cáo

1

Đảm bảo sự ổn định và an toàn thông tin

2

Mô hình quản trị dữ liệu và ứng dụng dữ liệu vào kinh doanh

3

Danh mục sản phẩm số 2024 - 2025

4

Mô hình kinh doanh số 2024 - 2025

Nội dung báo cáo

1

Đảm bảo sự ổn định và an toàn thông tin

2

Mô hình quản trị dữ liệu và ứng dụng dữ liệu vào kinh doanh

3

Danh mục sản phẩm số 2024 - 2025

4

Mô hình kinh doanh số 2024 - 2025

Xu hướng dịch vụ tài chính ngân hàng số

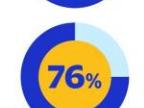
Những xu hướng tài chính số nổi bật trong năm 2022 - 2023



Trải nghiệm thanh toán không tiền mặt tương đối cao tại Việt Nam - dẫn đầu là phân khúc Gen Y



Tiếp cận “ngân hàng số” & “ngân hàng mở”

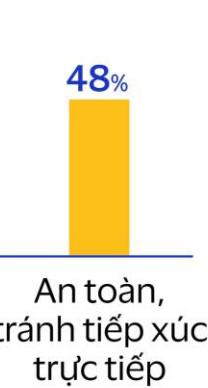


Quan tâm đến **ngân hàng số**

Đã biết về mô hình
“ngân hàng mở”

Người trẻ & người trưởng thành
đang sử dụng **dịch vụ ngân hàng số**

**Người tiêu dùng thanh toán
không tiền mặt vì:**



VISA

Những xu hướng tài chính số nổi bật trong năm 2022 - 2023

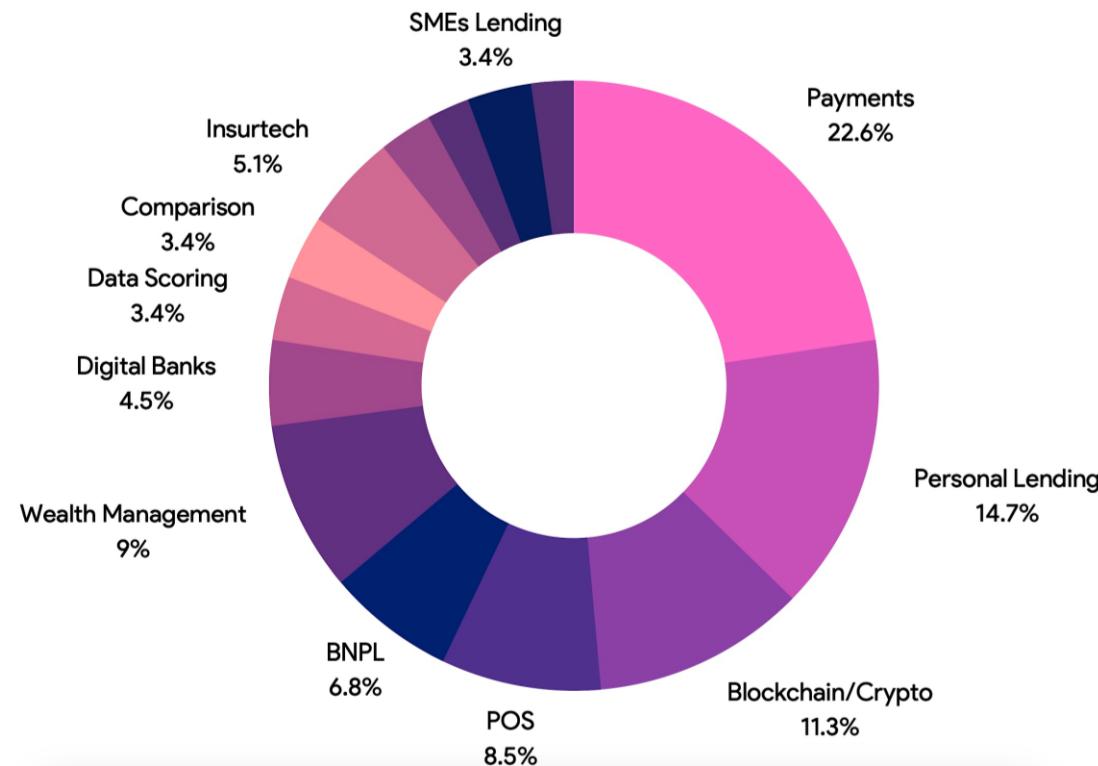
Người tiêu dùng thanh toán không tiền mặt cho các giao dịch:



Các khoản chi đang tăng trưởng



Những xu hướng tài chính số nổi bật trong năm 2022 - 2023

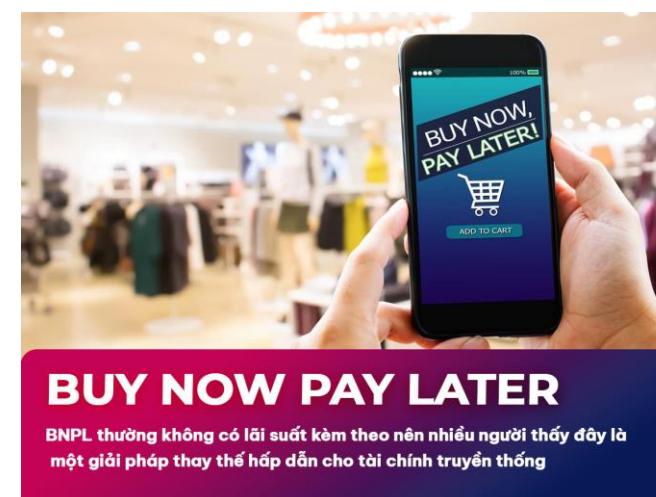


Thanh toán chiếm 22,6% số lượng công ty Fintech tại Việt Nam, tiếp đến là cho vay cá nhân, Blockchain/Tiền điện tử, quản lý tài sản và quản lý bán hàng

	2019	2020	2021	2022	2019-2022
Thanh toán	301	103	455	30	889
Phân tích dữ liệu & chấm điểm tín dụng	0	19	0	100	119
Quản lý tài sản & thị trường vốn	3	1	18	43	65
Cho vay tiêu dùng	14	19	15	27	74
Cho vay doanh nghiệp	0	2	0	4	6
Ngân hàng như một dịch vụ (BaaS)	0	30	0	24	54
Bảo hiểm	1	0	16	13	29
Quản lý chi tiêu				3	3
Đa ngành	2	1	8	0	11

“Phân tích dữ liệu & chấm điểm tín dụng” được đầu tư nhiều nhất, tiếp đến là “Quản lý tài sản,” “Thanh toán,” và “Cho vay tiêu dùng.”

Những xu hướng tài chính số nổi bật trong năm 2022 - 2023



Cách tiếp cận của các ngân hàng

Khai mở sức mạnh của trải nghiệm khách hàng & nhân viên



- Định hướng mega app & live bank
- Tự động hoá 200 quy trình
- Ứng dụng big data cho nhân viên và khách hàng

NH công nghệ & CDS toàn hàng



- Chuyển đổi văn hoá số – thu hút nhân tài số
- Coi dữ liệu là tài sản số quan trọng
- Tăng trưởng khách hàng nhờ công nghệ

Tập trung vào hành trình khách hàng



- Trợ lý cá nhân trên nền tảng AI
- Nhóm dẫn đầu cung cấp thẻ tín dụng với tính năng mới
- Cho vay theo hành trình mua xe ô tô

Số hóa toàn diện ngân hàng



- Hướng tới hành trình khách hàng
- Tự động hoá các quy trình
- Tạo lập các nền tảng số

Openbanking & neobank



- Chú trọng trải nghiệm liền mạch
- Thủ nghiêm các mô hình kinh doanh số

Xây hệ sinh thái mạnh



- Xây hệ sinh thái tài chính số với dữ liệu và API
- Đa dạng hoá dịch vụ, tiện ích cho KH

Xây dựng hệ sinh thái, kiểm soát rủi ro



- Rút ngắn thời gian đánh giá rủi ro và nâng cao hiệu quả quản lý rủi ro
- Xây dựng thư viện API tăng kết nối với các đối tác

Tăng cường trải nghiệm khách hàng



- Tích hợp sâu sản phẩm tài chính vào quy trình doanh nghiệp.
- Thúc đẩy quá trình chuyển đổi số của khách hàng bằng tiện ích số từ ngân hàng

Mô hình 1 Vietcombank



Phát triển dịch vụ ngân hàng số tại VCB



Lấy khách hàng làm trọng tâm, không ngừng nâng cao trải nghiệm khách hàng



Phát triển song song các năng lực số nền tảng và đồng thời với xây dựng, nâng cao trải nghiệm khách hàng



Linh hoạt trong các cầu phần giao tiếp với khách hàng và phản ứng nhanh với nhu cầu của thị trường

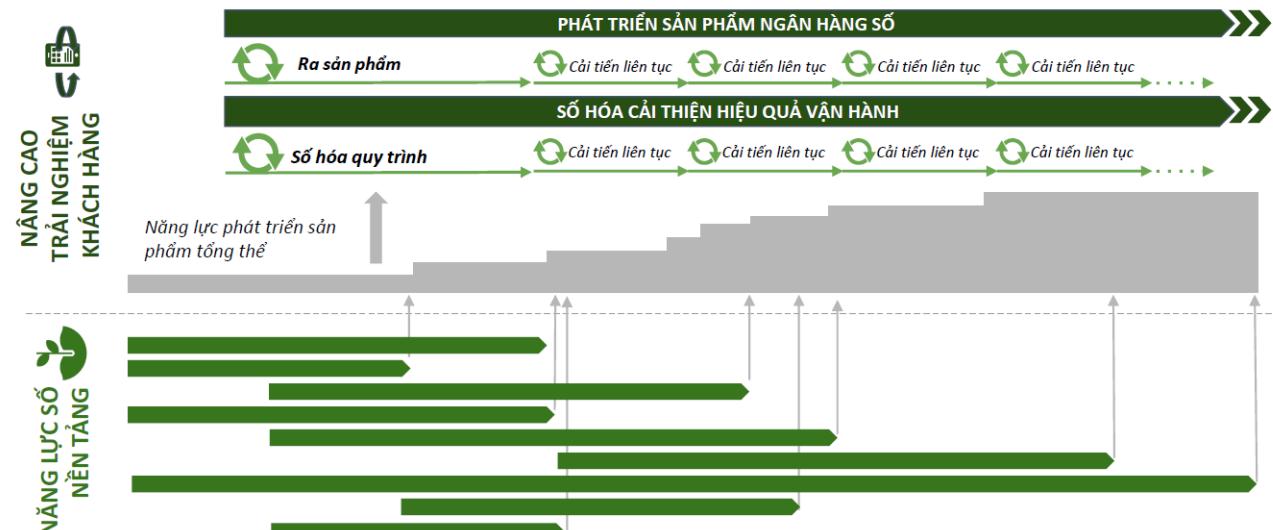


Xây dựng hệ sinh thái số thông qua API nhằm đơn giản hóa trong việc tích hợp, kết nối đối tác

v

Phát triển dịch vụ ngân hàng số tại VCB

Vietcombank



11

Vietcombank xây dựng hệ sinh thái ứng dụng thông minh

Xây dựng, mở rộng hệ sinh thái ứng dụng thông minh gắn với thanh toán dịch vụ công trực tuyến, góp phần thúc đẩy và phát triển đô thị thông minh theo xu hướng phát triển chung của các quốc gia trên thế giới.



Hệ sinh thái dịch vụ thông minh

5 Dịch vụ tài chính thông minh

Vietcombank xây dựng hệ sinh thái các đơn vị cung cấp dịch vụ, hướng tới thanh toán không dùng tiền mặt.

Vietcombank đã triển khai kết nối các đơn vị thuộc các lĩnh vực, ngành nghề như dịch vụ viễn thông, truyền hình, điện, nước, vé tàu, máy bay, các công ty tài chính, chứng khoán, bảo hiểm... giúp khách hàng có trải nghiệm liền mạch, đáp ứng nhu cầu các cầu về thanh toán trong cuộc sống hàng ngày.



Hệ sinh thái dịch vụ thông minh

1

Lĩnh vực y tế thông minh

- ✓ Triển khai, cung cấp dịch vụ thanh toán viện phí trên thiết bị di động thông minh.
- ✓ Các bệnh viện VCB đang trao đổi hợp tác: Chuỗi bệnh viện Hoàn Mỹ, Bệnh viện Nhi TW, Bệnh viện Đa khoa Quận Thủ Đức, Cotec Health Care, Bệnh viện Hữu Nghị...



Hệ sinh thái dịch vụ thông minh

VCB tiếp tục xây dựng, triển khai nền tảng ứng dụng tài chính thông minh dành cho khách hàng mục tiêu (Thế hệ Y, khách hàng ưu tiên, đối tác thương mại và SMEs):

- Nền tảng thanh toán bằng QR
- Thanh toán số, quản lý dòng tiền cho doanh nghiệp
- Thẻ thanh toán ảo cho người mua
- Tiết kiệm tiền thông minh cho thế hệ mới

Bên cạnh đó, VCB hợp tác với nhiều doanh nghiệp lớn trong nhiều lĩnh vực để thúc đẩy phát triển công nghệ, đơn giản hóa quy trình vận hành, nhằm cung cấp các dịch vụ tài chính thông minh, thuận tiện cho khách hàng, giúp khách hàng sử dụng dịch vụ mọi lúc, mọi nơi.



Mô hình 2 BIDV

Tầm nhìn ngân hàng số BIDV đến năm 2030 – Trở thành định chế hàng đầu Đông Nam Á với nền tảng số tốt nhất Việt Nam, phấn đấu trở thành một trong 100 ngân hàng lớn nhất Châu Á.

Số hóa 360 độ

- Số hóa toàn bộ quy trình vận hành
- Liên mạch dịch vụ cho khách hàng từ online tới offline (o2o)

Xây dựng hệ sinh thái số đa dạng

- Giúp KH giao dịch đa mục đích với 1 TK, 1 ứng dụng.
- Nghiên cứu thử nghiệm sản phẩm chuyển đổi số, ezone

Xây dựng văn hóa, năng lực số

30/09/2023

12,5 tr khách hàng cá nhân số

Đồng hành cùng Chính phủ dẫn dắt chuyển đổi số

132.299 khách hàng tổ chức số

Hợp tác E&Y xây dựng chiến lược chuyển đổi số

Hợp tác với các công ty Fintech/Bigtech để xây dựng hệ sinh thái tài chính tiêu dùng

Xây dựng và phát triển đồng bộ các kênh: Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, Web chat, Facebook, Youtube.., kênh tự phục vụ ezone tại phòng giao dịch.

Chuyển đổi quy trình thủ công tại quầy lên quy trình tự động vận hành đối với chuyển khoản, thanh toán, trả nợ vay, gửi tiền online, quản lý và trả nợ thẻ tín dụng.

Giới thiệu sản phẩm cải tiến: Apple Watch, Smart Keyboard phục vụ chuyển tiền, Quickloan, Tiền gửi tích lũy, quản lý tài chính, bảo hiểm chứng khoán trong Smartbanking, giao dịch ngoại tệ, gửi tiền trực tuyến, BIDV Home, công nghệ robotics và trí tuệ nhân tạo

Triển khai các mô hình khai thác dữ liệu lớn dữ liệu phi cấu trúc, các mô hình phân tích đánh giá giá trị vòng đời khách hàng, marketing bán chéo sản phẩm đúng đối tượng khách hàng, dự báo khách hàng từ bỏ DV



Định hướng chiến lược kinh doanh số

Khách hàng số



Khách hàng có **sử dụng 1 trong các ứng dụng online** của Sacombank và STM

Khách hàng mới onboarding trên **bất kỳ kênh số** của Sacombank

Khách hàng mới onboarding từ **các nền tảng của bên thứ ba**

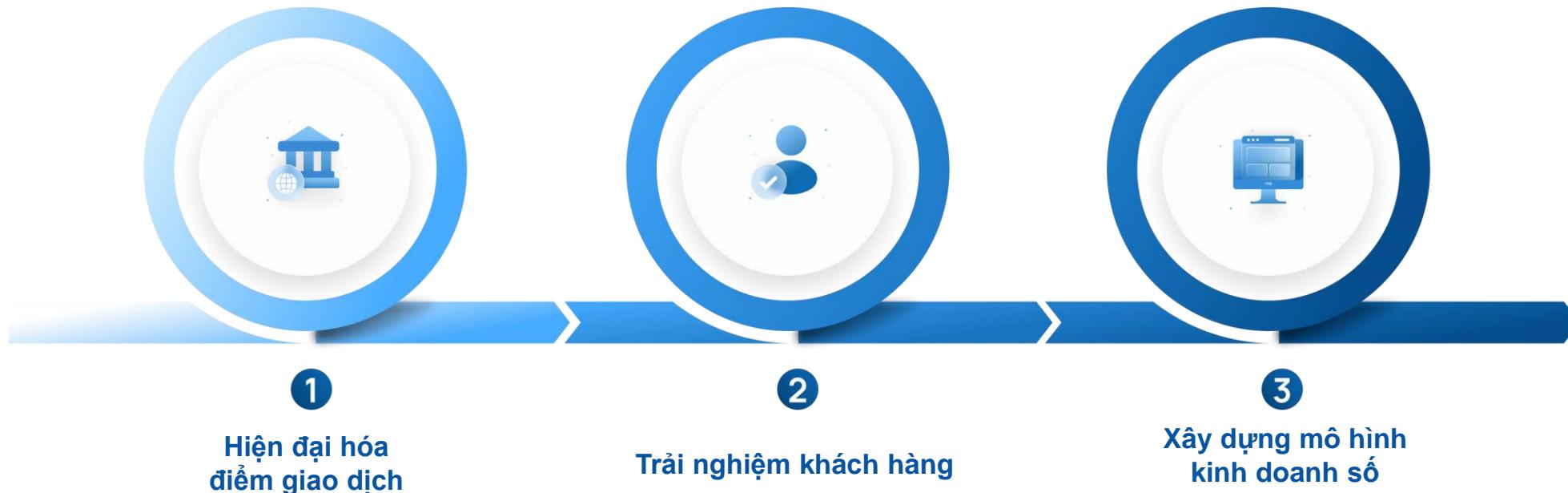
Chiến lược kinh doanh số

Tối ưu mô hình kinh doanh hiện hữu

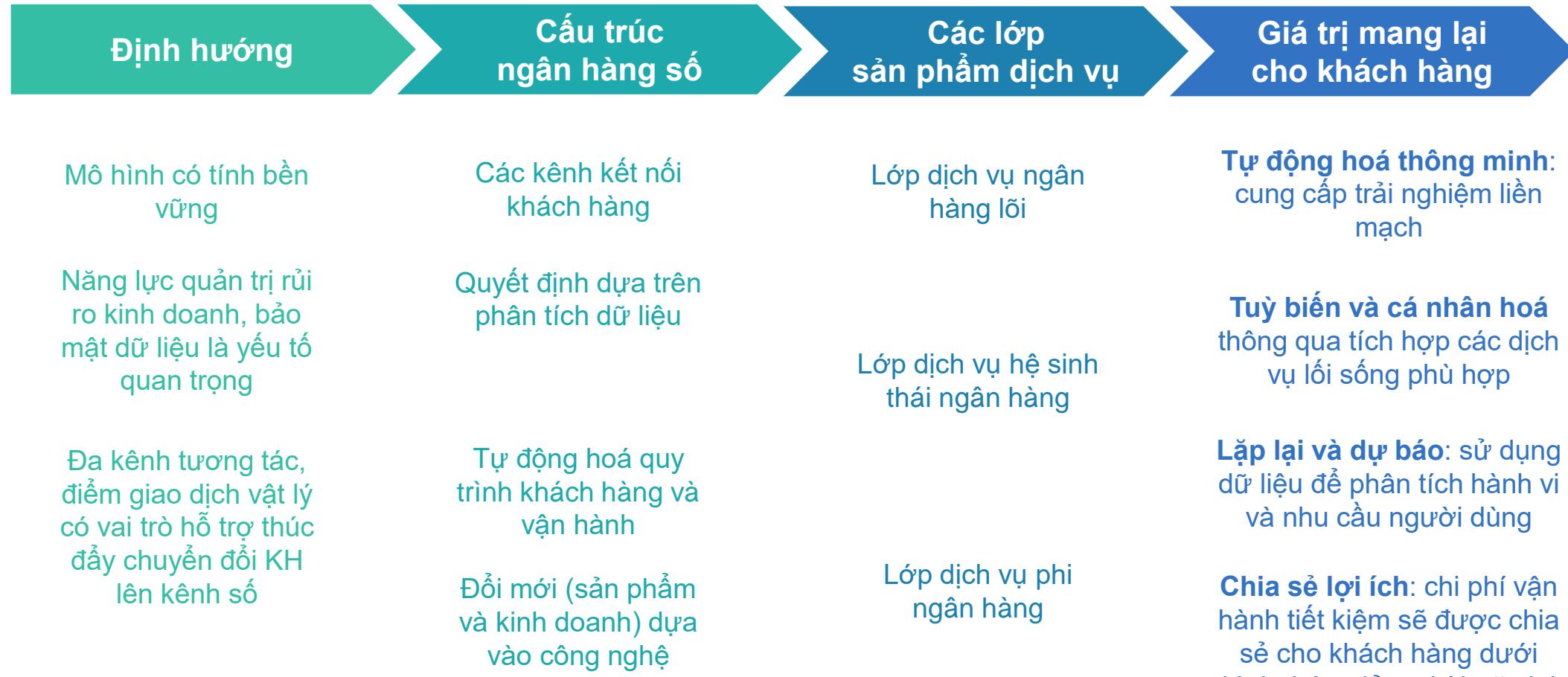
- Phục vụ khách hàng kênh online hiện hữu
- Cải thiện trải nghiệm và các giá trị mang lại cho khách hàng hiện hữu
- Dùng công nghệ hỗ trợ nhân viên và cải thiện chất lượng sản phẩm & dịch vụ trên kênh online hiện hữu

Ứng dụng mô hình kinh doanh số

- Tìm kiếm các tệp khách hàng mới trên hệ sinh thái đối tác
- Mở rộng liên kết bên thứ 3: Tài chính nhúng, Open API, ERP
- Tạo ra các giá trị mới cho khách hàng
- Tái định vị hình ảnh thương hiệu Sacombank



Đặc điểm định hướng mô hình kinh doanh số



Các mô hình kinh doanh số

Mô hình kinh doanh xoay quanh nhu cầu khách hàng



3 bước phát triển kinh doanh số

1

Tăng trưởng khách hàng & định vị thương hiệu

2

Tạo ra những nguồn thu mới

3

Tăng trưởng quy mô, ưu tiên tín dụng online

Chiến lược A

- Cải thiện trải nghiệm khách hàng
- Hợp nhất kênh giao dịch
- Xây dựng danh mục sản phẩm lõi
- Tài chính nhúng

Chiến lược B

- Bổ sung sản phẩm mới, cho vay giá trị nhỏ, dịch vụ tăng thêm.
- Liên kết bên thứ 3 cung cấp dịch vụ lối sống.
- Ngân hàng mở

Chiến lược C

- Thương mại hoá nền tảng dịch vụ ngân hàng, tập trung vào tín dụng.
- Phát triển kinh doanh số doanh nghiệp.
- BaaS.

Khách hàng: cá nhân và SMEs

Khách hàng: cá nhân và SMEs

Khách hàng: cá nhân, SMEs & doanh nghiệp lớn

Sản phẩm:

Tiền gửi, thanh toán, chuyển tiền, APIs

Sản phẩm:

+ quản lý dòng tiền, tiết kiệm, tư vấn, APIs

Sản phẩm:

+ khoản vay lớn, bảo hiểm, cho vay SME, tài trợ chuỗi, ERP link



1

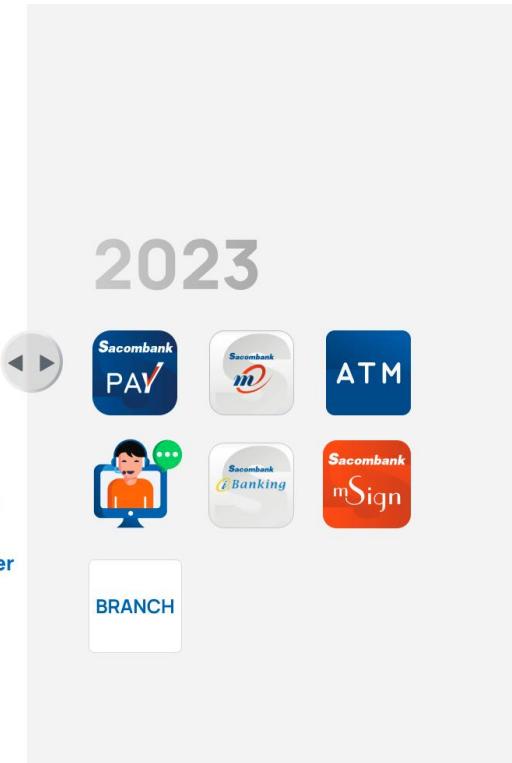
Ngân hàng số tăng cường trải nghiệm và quản lý chi phí vận hành hiệu quả

Giá trị mang lại	Quan hệ KH
<ul style="list-style-type: none"> Trải nghiệm số tốt hơn. Định giá linh hoạt. Cá nhân hoá, tùy biến dịch vụ dựa vào dữ liệu 	<ul style="list-style-type: none"> Ngân hàng chính, ưu tiên sử dụng. Danh mục SPDV cơ bản.
	Kênh
	<ul style="list-style-type: none"> Mobile apps Chatbot Chi nhánh Website

Cấu trúc chi phí
<ul style="list-style-type: none"> Chi phí đầu tư nền tảng, công nghệ Chi phí tự động hoá Tiếp thị số Chi phí tuân thủ, quản lý rủi ro

Cấu trúc doanh thu
<ul style="list-style-type: none"> Phí dịch vụ Giá FTP

Tăng trưởng khách hàng & định vị thương hiệu



1

Ngân hàng số tăng cường trải nghiệm và quản lý chi phí vận hành hiệu quả

Giá trị mang lại	Quan hệ KH
<ul style="list-style-type: none"> Trải nghiệm số tốt hơn. Định giá linh hoạt. Cá nhân hoá, tùy biến dịch vụ dựa vào dữ liệu 	<ul style="list-style-type: none"> Ngân hàng chính, ưu tiên sử dụng. Danh mục SPDV cơ bản.
	Kênh
	<ul style="list-style-type: none"> Mobile apps Chatbot Chi nhánh Website
Cấu trúc chi phí	
<ul style="list-style-type: none"> Chi phí đầu tư nền tảng, công nghệ Chi phí tự động hoá Tiếp thị số Chi phí tuân thủ, quản lý rủi ro 	
Cấu trúc doanh thu	
<ul style="list-style-type: none"> Phí dịch vụ Giá FTP 	

Tăng trưởng khách hàng
& định vị thương hiệu



Phát hành thẻ online

SL thẻ từ 50 nghìn đến 600 nghìn cuối năm 3.
Dư nợ BQ: từ 1 nghìn tỷ đến 12.6 nghìn tỷ cuối năm 3

Tỷ lệ nợ quá hạn
8% - 10%

Margin bình quân
14,4%

2.461
tỷ đồng

1.823
tỷ đồng

638
tỷ đồng

Tổng
thu nhập
(3 năm)

Tổng
chi phí
(3 năm)

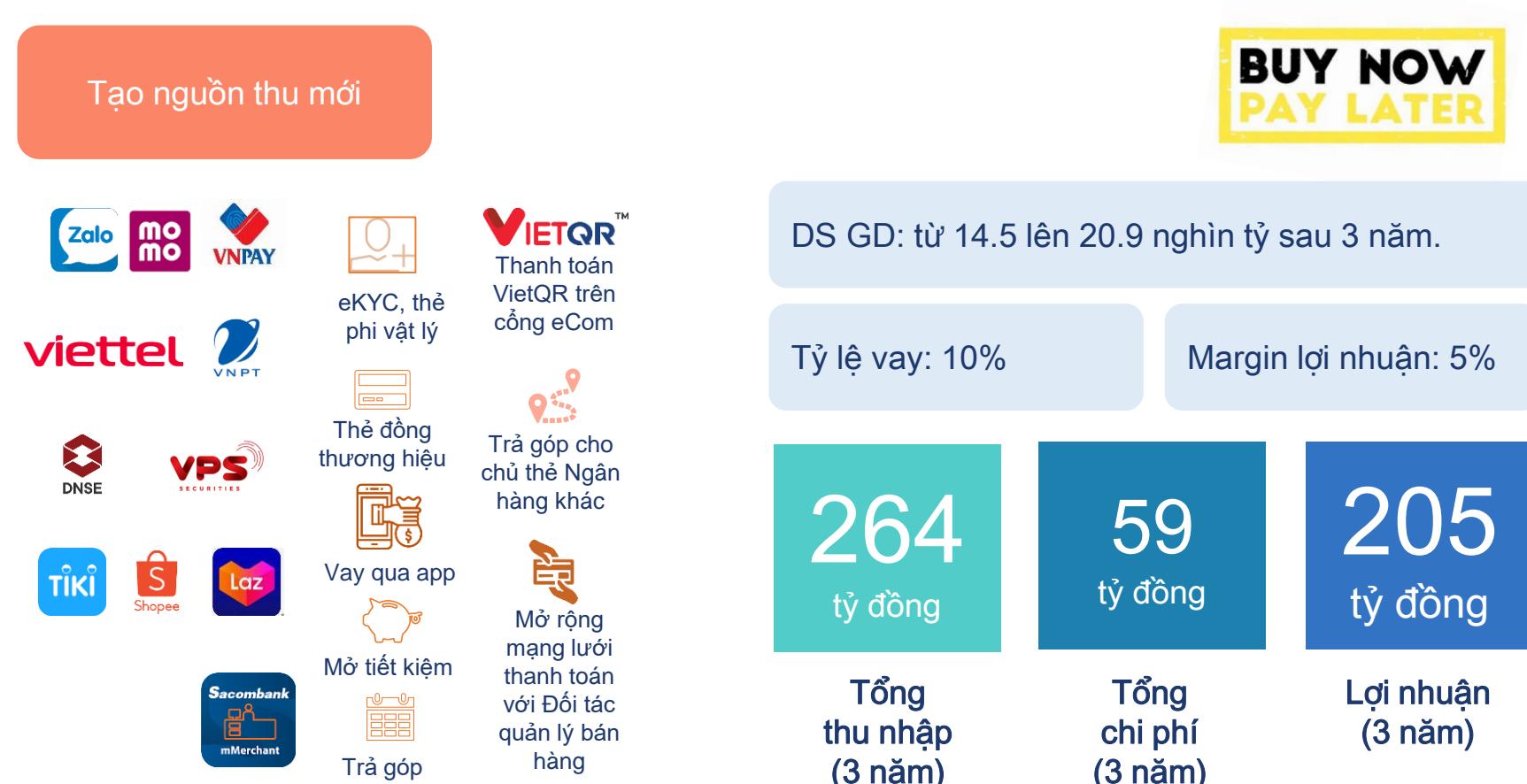
Lợi nhuận
(3 năm)

2

Liên kết đối tác, cung cấp dịch vụ , chia sẻ lợi ích

Giá trị mang lại	Quan hệ KH
<ul style="list-style-type: none"> Tích hợp SPDV tài chính vào hành trình trải nghiệm khách hàng của đối tác. Hợp tác APIs cho phép đa dạng hóa dịch vụ cung cấp cho khách hàng, cải thiện trải nghiệm 	<ul style="list-style-type: none"> Thông qua hệ sinh thái đối tác.
Cấu trúc chi phí	Kênh
<ul style="list-style-type: none"> Tiếp thị số Chi phí tuân thủ, quản lý rủi ro 	<ul style="list-style-type: none"> Open APIs

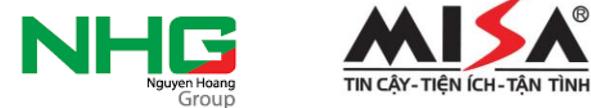
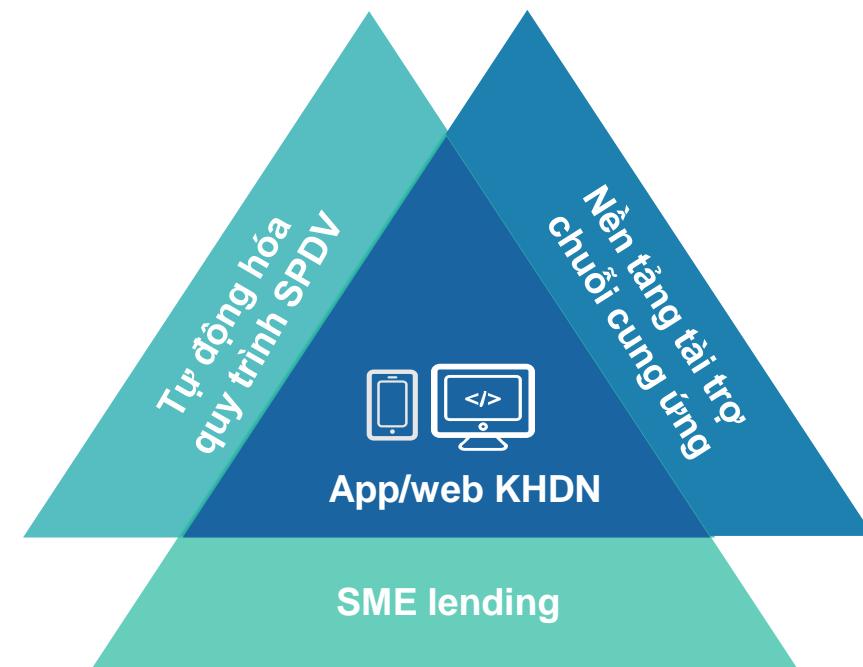
Cấu trúc doanh thu
<ul style="list-style-type: none"> Phí dịch vụ Phí dữ liệu Chia sẻ lợi nhuận



3

Tăng trưởng quy mô, ưu tiên tín dụng online

Giá trị mang lại	Quan hệ KH
<ul style="list-style-type: none"> Cải thiện trải nghiệm khách hàng. Hợp tác APIs cho phép đa dạng hóa dịch vụ cung cấp cho khách hàng 	<ul style="list-style-type: none"> Tăng tương tác tại các điểm chạm số.
	Kênh <ul style="list-style-type: none"> Open APIs Kênh hiện hữu
Cấu trúc chi phí	
<ul style="list-style-type: none"> Đầu tư nền tảng, công nghệ Tiếp thị số Chi phí tuân thủ, quản lý rủi ro 	
Cấu trúc doanh thu	
<ul style="list-style-type: none"> Phí dịch vụ, lãi vay, FTP Phí dữ liệu Chia sẻ lợi nhuận 	



Mô hình kinh doanh số đề xuất áp dụng

Những ưu tiên triển khai năm 2024



Mô hình kinh doanh số tích hợp từ năm 2024

1

Phát triển và hoàn thiện các kênh số

- Mobile banking
- Internet banking
- STM
- Website
- Contact Center

2

Củng cố và mở rộng liên kết, xây dựng hệ sinh thái tiêu dùng

- Viettel, VNPT
- FPT Retails, Long Châu
- Momo, Zalo
- Shopee, Lazada

3

Phát triển và hoàn thiện nền tảng ngân hàng giao dịch cho doanh nghiệp

- Giải pháp thanh toán, phát hành thẻ
- Bảo hiểm phi nhân thọ
- Tài trợ chuỗi cung ứng

4

Tự động hóa vận hành

- Quy trình từ online đến offline của khách hàng.
- Quy trình vận hành cốt lõi liên quan đến khách hàng.

Xin cảm ơn!

Tổng kết Hội thảo

Cùng hướng đến giá trị chung của tổ chức...