

## I. LÝ DO VÀ CĂN CỨ TRÌNH

### 1. Mục đích

Để tăng tỉ lệ chuyển đổi và phục vụ được tổng dữ liệu khách hàng đến từ các chương trình của Marketing, Bộ Phận Kỹ Thuật Số muốn triển khai quy trình bán hàng cho sản phẩm cho vay tiền mặt dành cho đối tượng khách hàng mới thông qua việc sử dụng nhóm nhân viên vận hành Inbound (IO) của Bộ Phận Kỹ Thuật Số để phục vụ cho nhóm đối tượng khách hàng này

Lợi ích của đề án:

- Giảm thiểu chi phí
- Giảm thời gian phân bổ dữ liệu tại các kênh hiện tại
- Đơn giản và tối đa hóa quy trình
- Nâng cao độ nhận diện thương hiệu của FECredit
- Đa dạng hóa kênh bán hàng
- Đa gia tăng số lượng khách hàng
- Phục vụ nhanh chóng lượng khách hàng đến từ nguồn dữ liệu theo chương trình của Marketing

### 2. Thực trạng hiện tại

Tỉ lệ chuyển đổi khách hàng mới vay tiền mặt thấp tính từ đầu năm đến hiện tại, lượng khách hàng được phân bổ cho các kênh Bán Hàng Trực Tiếp, Bán Hàng qua Điện Thoại và Kênh Kiosk chưa đạt được hiệu quả

## I. REASON AND BASE FOR SUBMISSION

### 1. Reason

Digital Unit would like to implement selling process for PL NTB customers via Digital Unit by using Inbound Operator (IO) to increase conversion rate & serve all customer data from every platform landing page of marketing campaigns

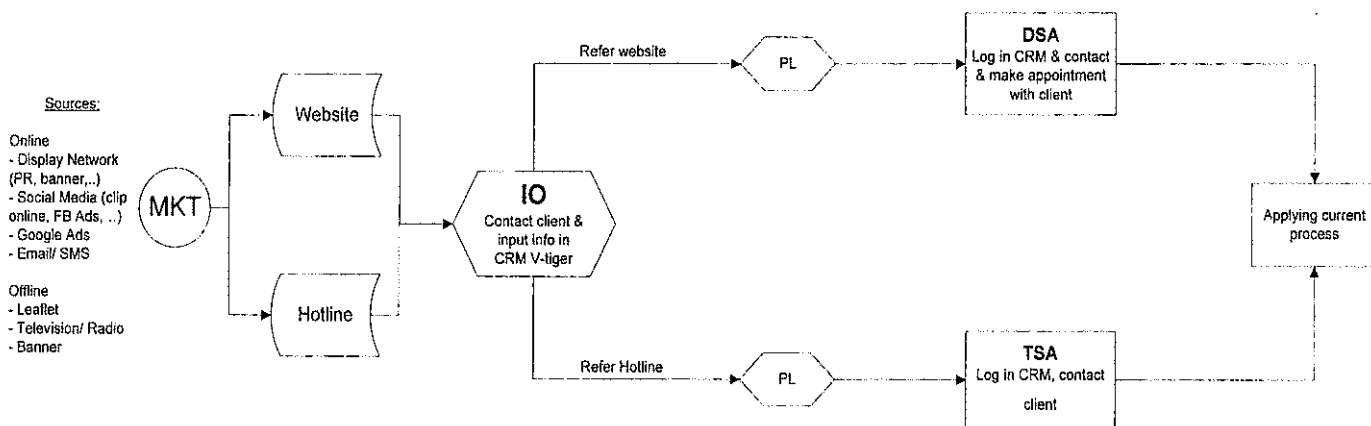
Benefits:

- Reduce cost
- Reduce TAT at current sales channel
- Simplify and optimize process
- Enhance FECredit's brand awareness
- To diversify sales channel
- To expand customer segments
- To service customers from Marketing Campaigns as soon as possible

### 2. Business case

Conversion rate from PL NTB customers has been too slow since earlier of year. customer data have been assigned to Direct sales, Tele sales & Kiosk channel that not being effectively

*Minh*  
*Chinh*



### Tỉ lệ chuyển đổi 6 tháng đầu năm/ Conversion rate of first half year


	Jan-16	Feb-16	Mar-16	Apr-16	May-16	Jun-16
<b>DSA</b>	17%	5%	5%	7%	11%	12%
<b>TSA</b>	9%	2%	1%	7%	10%	12%
<b>Kiosk</b>	13%	5%	6%	1%	4%	3%
<b>Avg.</b>	13%	4%	4%	5%	8%	9%


➔ Average of 6 months: 7.2%


## II. ĐỀ XUẤT


### 1. Tái thiết kế trang đăng ký vay

Khách hàng tiến hành nộp chứng từ khi đăng ký khoản vay trên trang đăng ký, giao diện hiển thị sẽ xuất hiện như màn hình bên dưới:


\*  Nhập Họ Tên có dấu và khoảng cách

\*  Số CMND

\*  Số ĐTDD

\*  Thư điện tử

Bạn biết đến FE Credit từ đâu?

- 
- ☐ Nhân viên tư vấn
  - ☐ Người thân, bạn bè
  - ☐ Quảng cáo
  - ☐ Internet
  - ☐ Bài viết trên báo

## II. PURPOSE

### 1. Revamp Application Landing Page (ALP)

Customer has to submit documents (scan) once applying on Landing page. ALP structure has been changed as screen below:

Chứng từ được tải bao gồm:

- CMND
- Số hộ khẩu
- Giấy tờ khác: Khách hàng sẽ nhìn thấy giấy tờ cần đính kèm khi chọn vào mục này (đính kèm 1 trong các loại giấy tờ sau)

Bảng lương

Sao kê ngân hàng

Hợp đồng lao động

Bảo hiểm nhân thọ

Hợp đồng tín dụng

*Documents need to be uploaded:*

- ID card
- Family book
- Other documents: Customer see required documents as pop up view, including:

*Salary slip*

*Banks statement*

*Labor contract*

*Insurance policy*


*Credit agreement*


Thông tin về khoản vay và thời hạn vay được yêu cầu từ khách hàng trên trang đăng ký sẽ được lưu trữ và hiển thị trên hệ thống Vtiger.


*Requested loan amount & tenor on Landing page will be recorded on Vtiger*


Số ID:

CMND:

 Upload giấy tờ

 CMND

 Số hộ khẩu

 Giấy tờ khác

Trường hợp khách hàng quay lại trang đăng ký để nộp chứng từ lần nữa, khách hàng sẽ thực hiện nhập số LeadID & số CMND trên trang đăng ký và đính kèm lại các giấy tờ theo yêu cầu

*If customer come back on Landing page to submit documents again, Customer will log in with LeadID & ID number and upload the required documents*

## 2. Quy trình bán hàng

Quy trình bán hàng bao gồm Quy trình bán hàng thông thường (Non – upfront) và Quy trình bán hàng ký trước (upfront) cho sản phẩm cho vay tiền mặt đối với khách hàng mới. Việc lựa chọn và triển khai quy trình bán hàng sẽ được quyết định phù hợp với thực tế kinh doanh từng thời kỳ

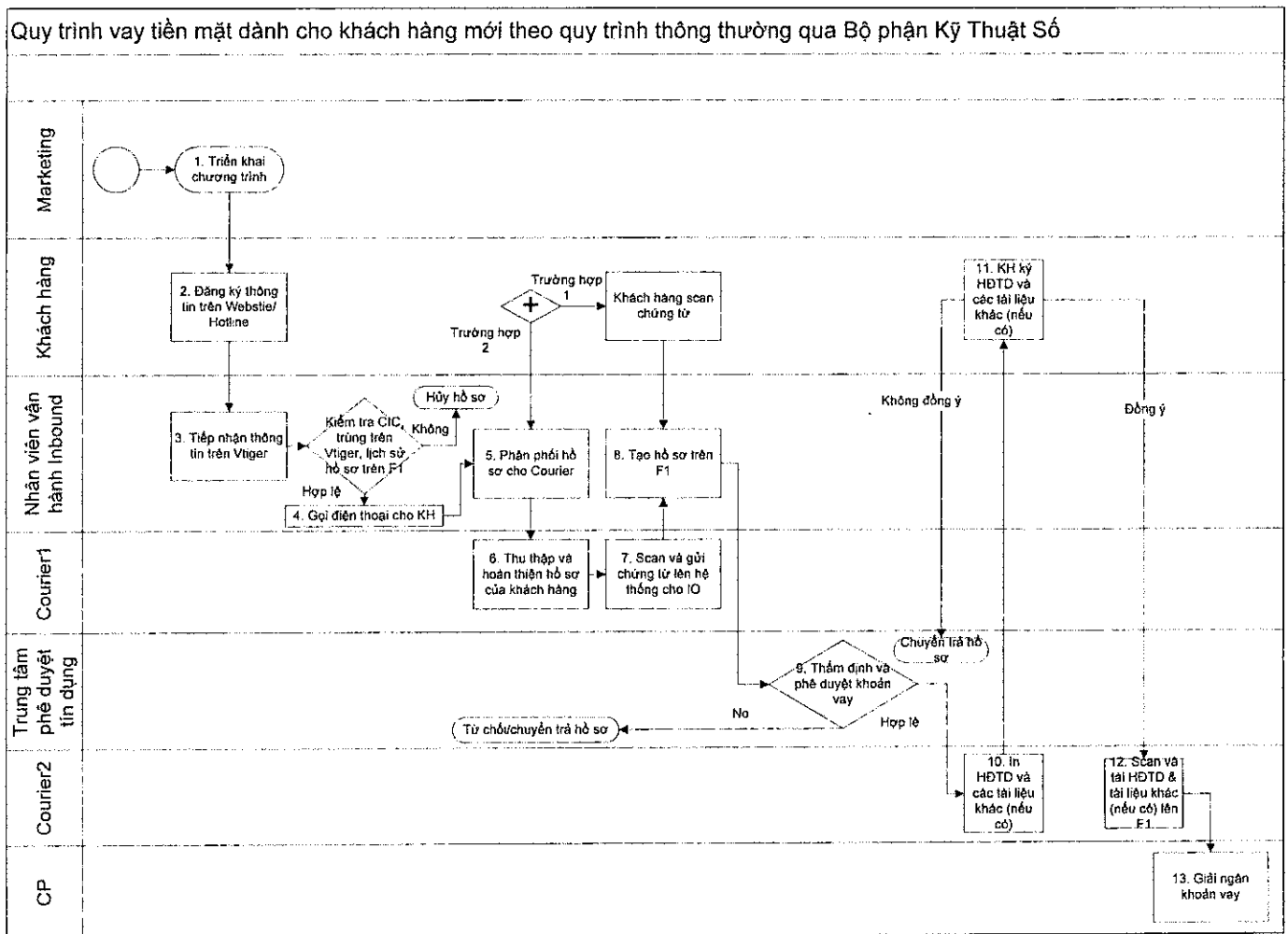
### 2.1. Quy trình bán hàng thông thường

#### Workflow

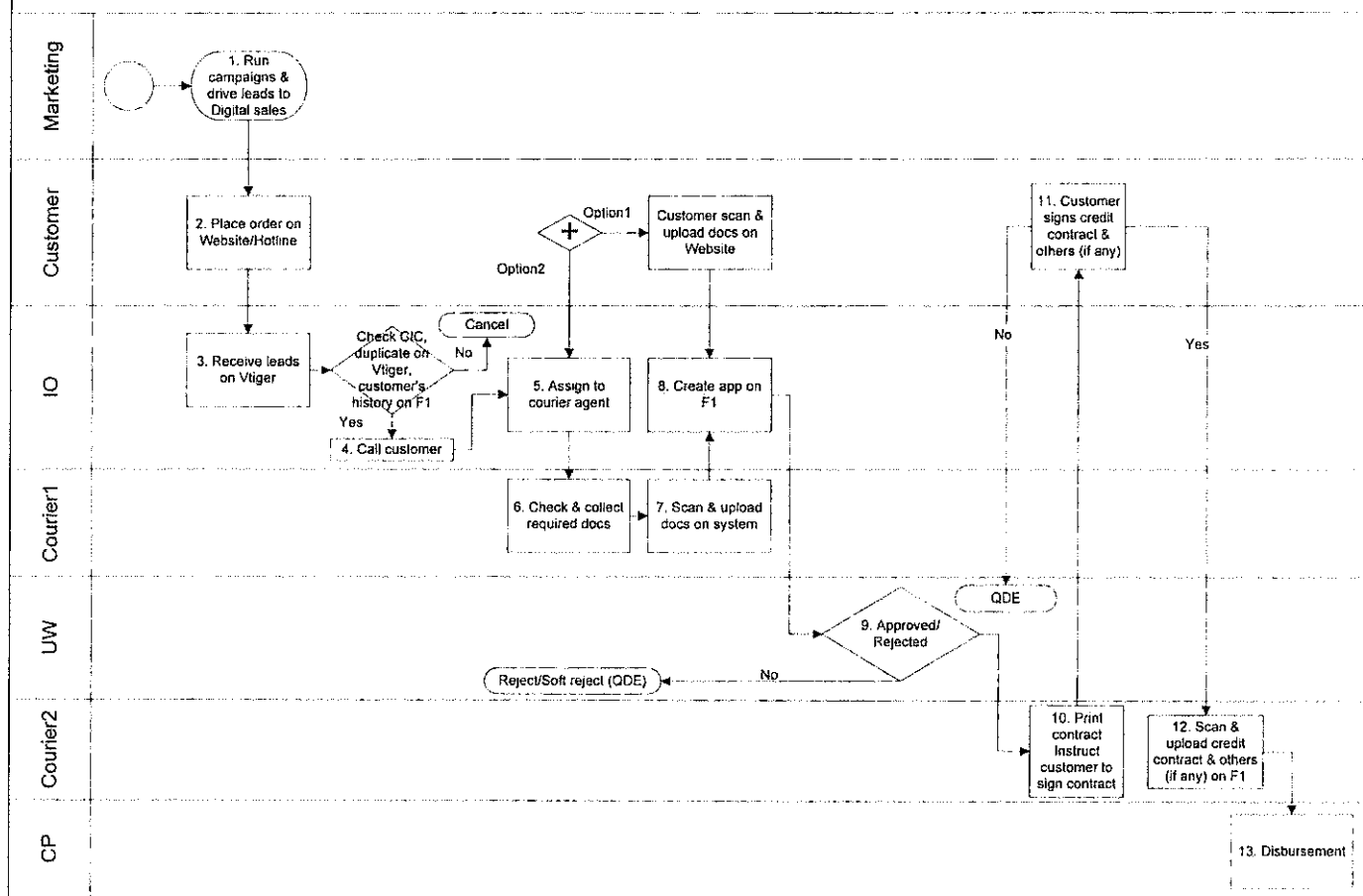
## 2. Selling Process

Selling process includes: Non upfront & upfront signing process for PL NTB. Depend on Sales business period, a suitable process will be chosen

### 2.1. Non – upfront signing process



# Non upfront process for PL NTB via Digital Unit



## Diễn giải triển khai

## Implementing Explanation

Số No.	Bước Steps	Bộ phận thực hiện P.I.C.	Diễn giải Description
1	Triển khai các chương trình Marketing và đưa lượng khách hàng cho Bộ phận Kỹ Thuật Số <i>Run campaigns &amp; drive those customers to Digital Unit</i>	Marketing	Marketing triển khai các chương trình trên các kênh trực tuyến, mạng xã hội và đưa lượng khách hàng đăng ký về cho Bộ phận Kỹ Thuật Số <i>Marketing runs campaigns on social media &amp; website &amp; drives those customers to Digital Unit</i>
2	Đăng ký thông tin qua Website/ Đường dây nóng <i>Register information via Website/Hotline</i>	Khách hàng/Customer	Khách hàng đăng ký khoản vay bằng cách đăng ký thông tin trên Website của FECredit hoặc điện thoại lên đường dây nóng của kênh Digital <i>Customer applies for loan amount by</i>

*lam*

			<i>register their information via FECredit's Website or calls to Digital hotline</i>
3	<p>Tiếp nhận thông tin khách hàng trên Vtiger và kiểm tra thông tin khách hàng</p> <p><i>Receive customer information on Vtiger, check customer information</i></p>	<p>Nhân viên vận hành Inbound (IO)/Inbound operator (IO)</p>	<p>IO tiếp nhận thông tin đăng ký của khách hàng trên hệ thống Vtiger hoặc tạo hồ sơ mới trên hệ thống Vtiger qua Hotline</p> <p>Kiểm tra thông tin của khách hàng bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kiểm tra CIC</li> <li>• Kiểm tra trùng lặp hồ sơ trên Vtiger</li> <li>• Kiểm tra lịch sử hồ sơ trên F1 của khách hàng</li> </ul> <p>Nếu khách hàng đạt các tiêu chí gồm: không có Nợ xấu, khách hàng đang chưa được tiếp cận bởi các kênh bán khác và không có hồ sơ đang được xử lý trên F1: chuyển sang bước 4.</p> <p>Nếu khách hàng không đạt các điều kiện trên: hủy hồ sơ trên Vtiger</p> <p><i>IO receives customer information on Vtiger or creates new profile on Vtiger if customer calls to Digital hotline</i></p> <p><i>Check customer information including:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Check CIC</i></li> <li>• <i>Check duplicate on Vtiger</i></li> <li>• <i>Check customer history on F1</i></li> </ul> <p><i>If customer has satisfied requirement criterions: Not having bad debt . Not approaching by other sales channel and not having app processing on F1, move to step 4</i></p> <p><i>If not, cancel profile on Vtiger</i></p>
4	<p>Gọi điện tư vấn cho khách hàng</p> <p><i>Call customer to consult</i></p>	IO	<p>IO gọi điện thoại cho khách hàng để tư vấn gói sản phẩm phù hợp theo yêu cầu của sản phẩm</p>

			<i>According to requirements of product, IO calls customer to consult</i>
	<p><u>Trường hợp 1:</u> Khách hàng scan và nộp chứng từ trên Website</p> <p>Nếu đầy đủ, chuyển qua bước 8</p> <p>Nếu chứng từ không đầy đủ, IO cung cấp cho khách hàng leadID, khách hàng sử dụng LeadID &amp; số CMND để truy cập lại trang đăng ký và nộp lại chứng từ.</p> <p><u>Trường hợp 2:</u> Khách hàng không thể tải chứng từ trên Website</p> <p>Chuyển qua bước 5</p> <p><u>Option 1:</u> Customer scans &amp; submits required documents on Website,</p> <p><i>If all documents are completed as requirements of product, move to step 8</i></p> <p><i>If missing documents, IO advises customer to upload documents by providing LeadID. Customer will come back on Landing page and use LeadID &amp; ID no. to log in and upload documents</i></p> <p><u>Option 2:</u> Customer can't upload required documents on Website, move to step 5</p>	Khách hàng/Customer	<p>Thông qua chứng từ khách hàng tải lên Website, IO sẽ thực hiện theo quy trình phù hợp</p> <p><i>Based on docs uploaded on Website by customer, IO will do a suitable process</i></p>
5	<p>Phân phối hồ sơ cho Courier</p> <p><i>Assign to Courier agent</i></p>	IO	<p>IO thực hiện phân bổ hồ sơ cho Courier trên hệ thống Vtiger</p> <p><i>IO assigns to courier agent on Vtiger</i></p>
6	<p>Kiểm tra và thu thập chứng từ của khách hàng</p> <p><i>Check &amp; collect required</i></p>	Courier1	<p>Courier kiểm tra và thu thập chứng từ theo yêu cầu của sản phẩm. Trường hợp hồ sơ thiếu giấy tờ, Courier liên hệ khách hàng</p>

	<i>customer docs</i>		<p>đề bổ sung</p> <p><i>Courier checks &amp; collects required documents as requirements of product schemes. Once missing documents. Courier must contact customer to request</i></p>
7	<p>Scan &amp; gửi chứng từ lên hệ thống</p> <p><i>Scan &amp; upload docs on system</i></p>	Courier1	<p>Courier tiến hành scan &amp; tải chứng từ thu thập lên hệ thống thông qua Web tool của đối tác hoặc SFTP</p> <p><i>Courier scans &amp; uploads documents on system via Web tool of 3<sup>rd</sup> party's system or SFTP</i></p>
8	<p>Tạo hồ sơ trên F1</p> <p><i>Create app on F1</i></p>	IO	<p>IO tạo hồ sơ trên F1 dựa trên thông tin và chứng từ khách hàng tải lên Website hoặc được thu thập từ Courier, chứng từ đồng thời sẽ được tải lên Omnidocs tại bước này</p> <p><i>Base on information &amp; documents are provided by customer or collected by Courier, IO creates app on F1 and upload documents on Omnidocs</i></p>
9	<p>Thẩm định và phê duyệt/</p> <p><i>Underwriting (UW)</i></p>	UW	<p>Việc thẩm định và phê duyệt đối với khách hàng vay tiền mặt được thực hiện theo quy trình thẩm định số 09/QT-QTRR.15 ký ngày 18/05/2015 dành cho sản phẩm cho vay tiền mặt được chấp nhận bởi Ban Tổng Giám Đốc (Quy trình đảm bảo phải có thẩm định tại nhà của khách hàng)</p> <p>Quy trình thẩm định và phê duyệt sẽ tuân thủ theo quy định của VPBFC theo từng thời kỳ.</p> <p>Nếu hồ sơ chưa được giải quyết sau khi bị trả về quá 15 ngày, F1 tự động hủy hồ sơ</p> <p>Hệ thống F1 sẽ tự động thông báo đến KH thông qua hệ thống tin nhắn SMS theo quy định trong từng thời kỳ.</p>



			<p><i>Underwriting process will be followed by Underwriting process for PL product refers to proposal no. 09/QT-QTRR.15 signed on 18/05/2015 approved by Board of Director</i></p> <p><i>(Make sure to have FIV at customer home)</i></p> <p><i>Underwriting process will be complied with Underwriting policy per period at VPBFC</i></p> <p><i>If app isn't completed after 15 days in QDE state, it will be canceled by system F1 System will automatically send SMS to customer under provision of VPBFC per period.</i></p>
10	<p>Courier in hợp đồng tín dụng và các giấy tờ khác (nếu có)</p> <p><i>Courier prints credit contract &amp; other documents (if any)</i></p>	Courier2	<p>Courier sẽ thực hiện in hợp đồng tín dụng và các giấy tờ khác (nếu có) và hướng dẫn khách hàng ký tên trên hợp đồng tín dụng. Chức năng của Courier sẽ tham chiếu theo tờ trình về việc “Chấp thuận mở rộng triển khai quy trình phê duyệt trước cho các sản phẩm bán chéo” số 2015/TT-PTKD-VPBFC được ký 05/2015</p> <p><i>Courier prints credit contract &amp; other documents (if any) &amp; instructs customer to sign the contract.</i></p> <p><i>Courier's function will refer to proposal about "Approval for rolling – out pre-approved process for X-sell products" no. 2015/TT-PTKD-VPBFC signed on 05/2015</i></p>
11	<p>Khách hàng xác nhận khoản vay và ký tên trên hợp đồng tín dụng và giấy tờ khác (nếu có)</p> <p><i>Customer confirms approved loan</i></p>	Customer	<p>Khách hàng xác nhận khoản vay được chấp nhận bởi FECredit và ký tên trên hợp đồng tín dụng và giấy tờ khác (nếu có)</p> <p>Khách hàng không đồng ý khoản vay, UƯ</p>

*am*

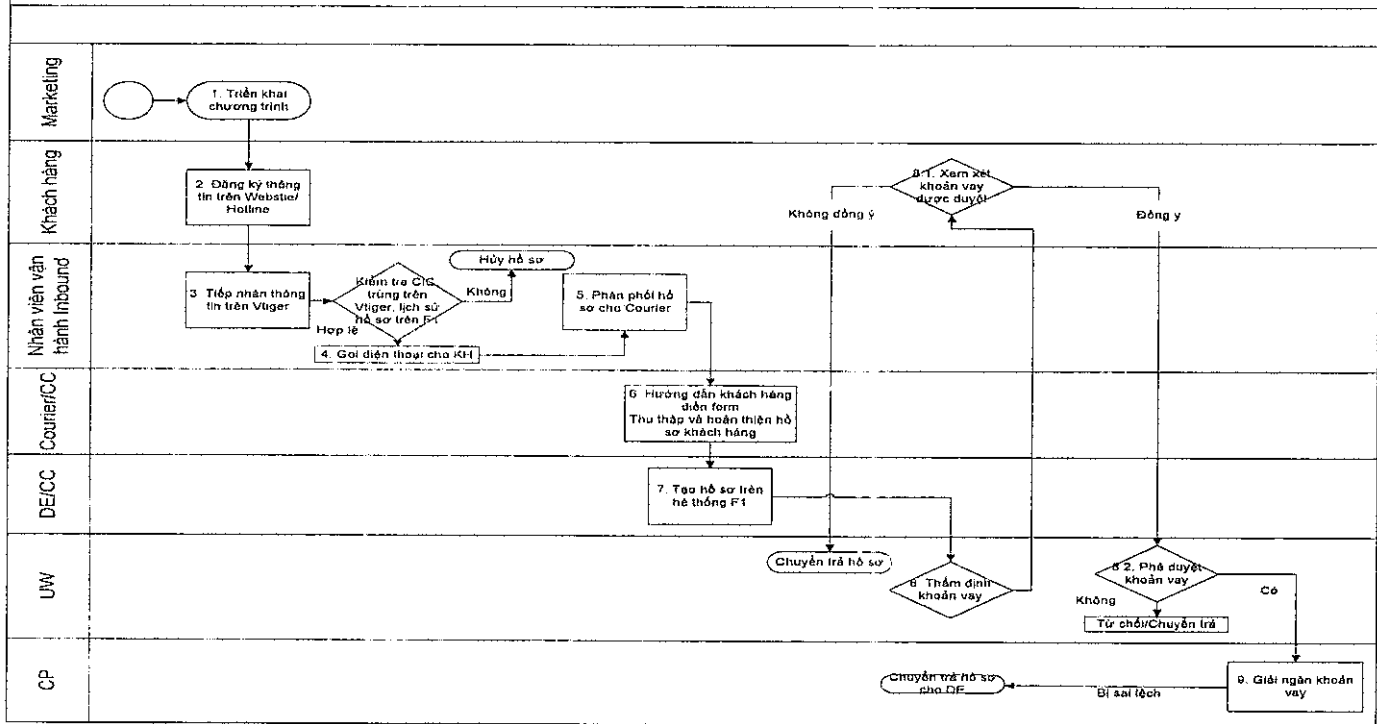
	<i>amount, sign contract &amp; other documents (if any)</i>		<p>thực hiện trả hồ sơ cho IO.</p> <p><i>Customer confirms loan amount is approved by FECredit on contract, signs contract &amp; other documents (if any)</i></p> <p><i>If customer doesn't agree with approved loan amount. UW returns apps to IO</i></p>
12	<p>Courier scan &amp; tải hợp đồng tín dụng cùng giấy tờ khác (nếu có) lên F1</p> <p><i>Scan &amp; upload contract &amp; other documents (if any) on F1</i></p>	Courier2	<p>Courier thực hiện các công việc sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Scan và tải hợp đồng tín dụng lên F1</li> <li>- Nhấn nút “Change stage” để chuyển sang bước giải ngân</li> </ul> <p>Chức năng của Courier tại bước này sẽ tham chiếu theo tờ trình về việc “Chấp thuận mở rộng triển khai quy trình phê duyệt trước cho các sản phẩm bán chéo” số 2015/TT-PTKD-VPBFC được ký 05/2015</p> <p><i>Courier does following tasks:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Scan &amp; upload contract on F1</li> <li>- Click “Change stage” to move to disbursement step</li> </ul> <p><i>Courier's function of this step will refer to proposal about “Approval for rolling - out pre-approved process for X-sell products” no. 2015/TT-PTKD-VPBFC signed on 05/2015</i></p>
13	<p>Giải ngân khoản vay</p> <p><i>Disbursement</i></p>	Contract processing (CP)	<p>Dựa trên quy trình giải ngân của tờ trình số 02/2014/QT-TGD được ký ngày 11/12/2014</p> <p><i>Based on disbursement process of proposal no 02/2014/QT-TGD signed on 11/12/2014</i></p>

## **2.2. Quy trình bán hàng ký trước**

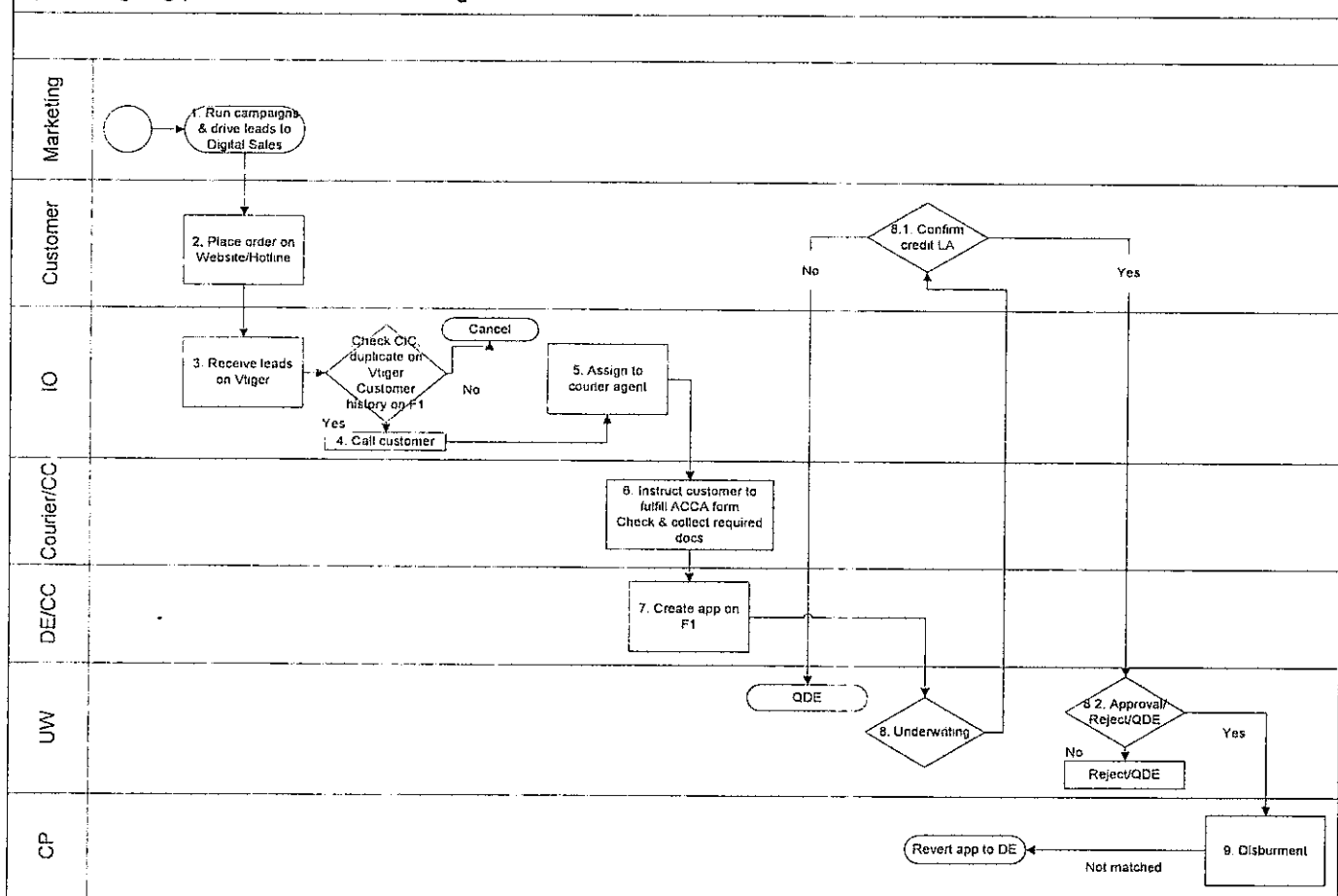
### **Workflow**

## **2.1. Upfront signing process**

Quy trình vay tiền mặt dành cho khách hàng mới theo quy trình bán hàng ký trước qua Bộ phận Kỹ Thuật Số



Upfront signing process for PL NTB via Digital Unit



*am*

Diễn giải triển khaiImplementing Explanation

Số No.	Bước Steps	Bộ phận thực hiện Person in charge	Diễn giải Description
1	Triển khai các chương trình Marketing và đưa lượng khách hàng cho Bộ phận Kỹ Thuật Số <i>Rolling out the marketing programs and drive leads to Digital Unit</i>	Marketing	Marketing triển khai các chương trình trên các kênh trực tuyến, mạng xã hội và đưa lượng khách hàng đăng ký về cho Bộ phận Kỹ Thuật Số <i>Marketing programs campaigns on social media &amp; drives their customers to Digital Unit</i>
2	Đăng ký thông tin qua Website/ Đường dây nóng <i>Register information via Website/ hotline</i>	Khách hàng <i>customer</i>	Khách hàng đăng ký khoản vay bằng cách đăng ký thông tin trên Website của FE hoặc điện thoại lên đường dây nóng của kênh Digital <i>Customer applies for loan amount by register their information via FE's Website or calls to Digital hotline</i>
3	Tiếp nhận thông tin khách hàng trên Vtiger và kiểm tra thông tin khách hàng <i>Receive customer information and check customer information</i>	IO	IO tiếp nhận thông tin đăng ký của khách hàng trên hệ thống Vtiger hoặc tạo hồ sơ mới trên hệ thống Vtiger qua Hotline Kiểm tra thông tin của khách hàng bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kiểm tra CIC</li> <li>• Kiểm tra trùng lặp hồ sơ trên Vtiger</li> <li>• Kiểm tra lịch sử hồ sơ trên F1 của khách hàng</li> </ul> Nếu khách hàng đạt các tiêu chí gồm: không có Nợ xấu, khách hàng đang chưa được tiếp cận bởi các kênh bán khác và không có hồ sơ đang được xử lý trên F1: chuyển sang bước 4. Nếu khách hàng không đạt các điều kiện trên: hủy hồ sơ trên Vtiger

			<p>IO receives customer information on Vtiger or creates new profile on Vtiger if customer calls to Digital hotline</p> <p>Check customer information including:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Check CIC</li> <li>• Check duplicate on Vtiger</li> <li>• Check customer history on FI</li> </ul> <p>If customer has satisfied requirement criterions: Not having had debt . Not approaching by other sales channel and not having app processing on FI, move to step 4. If not, cancel profile on Vtiger.</p>
4	<p>Gọi điện tư vấn cho khách hàng</p> <p><i>Call customer to consult</i></p>	IO	<p>IO gọi điện thoại cho khách hàng để tư vấn gói sản phẩm phù hợp theo yêu cầu của sản phẩm</p> <p><i>According to requirements of product, IO call customer to consult</i></p>
5	<p>Phân phối hồ sơ cho Courier/ CC</p> <p><i>Assign to Courier/CC agent</i></p>	IO	<p>IO thực hiện phân bổ hồ sơ cho Courier/CC trên hệ thống Vtiger</p> <p><i>IO assign to courier/CC agent on Vtiger</i></p>
6	<p>Kiểm tra và thu thập hồ sơ của khách hàng</p> <p>Hướng dẫn khách hàng điền form ACCA</p> <p><i>Check &amp; collect required customer documents</i></p> <p><i>Instruct customer to fulfill ACCA form</i></p>	Courier/CC	<p>Courier/CC kiểm tra và thu thập chứng từ theo yêu cầu của sản phẩm và hướng dẫn khách hàng điền form ACCA. Trường hợp hồ sơ thiếu giấy tờ, Courier/CC liên hệ khách hàng để bổ sung. Courier/CC thực hiện thu thập và gửi chứng từ về cho bộ phận nhập liệu theo quy trình hiện hành</p> <p><i>Courier/CC checks &amp; collects required documents followed by requirements of product schemes and instructs customer to fulfill ACCA form. Once missing docs, Courier/CC must contact customer to request. Courier/CC must collect &amp; send</i></p>



			<i>documents to DE/CC as applied process.</i>
7	Tạo hồ sơ trên F1 <i>Create app on F1</i>	Nhân viên nhập liệu/ <i>Data Entry</i> (DE)	DE/CC tạo hồ sơ trên F1 dựa trên thông tin và chứng từ được thu thập từ Courier/CC. <i>Base on information &amp; documents are provided by</i> <i>Courier/CC, DE/CC creates app on F1.</i>
8	Thẩm định khoản vay <i>UW</i>	UW	Thực hiện theo quy trình thẩm định số 09/QT- QTRR.15 ngày 18/05/2015 được chấp thuận bởi Ban Tổng Giám Đốc dành cho sản phẩm cho vay tiền mặt (Quy trình bao gồm thẩm định tại nhà của khách hàng) <i>Apply for Underwriting process for PL product</i> <i>refers to proposal no. 09/QT-QTRR.15 signed on</i> <i>18/05/2015 approved by Board of Directors</i> Quy trình thẩm định sẽ tuân thủ theo quy định của VPB FC theo từng thời kỳ <i>Underwriting Process will be complied with</i> <i>Underwriting policy per period at VPB FC</i>
8.1	Khách hàng xác nhận khoản vay <i>Customer confirms</i> <i>approved loan amount</i>	Khách hàng/ <i>Customer</i>	Khách hàng xác nhận khoản vay được chấp nhận bởi FECredit Khách hàng không đồng ý khoản vay, UW thực hiện trả hồ sơ cho IO. <i>Customer confirms loan amount is approved by</i> <i>FECredit</i> <i>If customer doesn't agree with approved loan</i> <i>amount, UW reverts app to DE</i>
8.2	Phê duyệt khoản vay <i>UW approval</i>	UW	Khách hàng đồng ý khoản vay tại bước 8.1, UW thực hiện theo quy trình thẩm định số 09/QT- QTRR.15 ngày 18/05/2015 được chấp thuận bởi Ban Tổng Giám Đốc dành cho sản phẩm cho vay tiền mặt

			<p><i>Customer agrees with approved loan amount at step 8.1. UW process will be followed by Underwriting process for PL product refer to proposal no. 09/QT-QTRR.15 signed on 18/05/2015 approved by Board of Directors</i></p> <p><i>Quy trình phê duyệt sẽ tuân thủ theo quy định của VPB FC theo từng thời kỳ</i></p> <p><i>Underwriting Process will be complied with Underwriting policy per period at VPB FC</i></p>
9	<p>Giải ngân khoản vay</p> <p><i>Disbursement</i></p>	<p>Contract processing (CP)</p>	<p>Dựa trên quy trình giải ngân của tờ trình số 02/2014/QT-TGD được ký ngày 11/12/2014</p> <p>Nếu thông tin bị sai lệch, CP chuyển trả hồ sơ cho DE để bổ sung</p> <p><i>Based on disbursement process of proposal no 02/2014/QT-TGD signed on 11/12/2014</i></p> <p><i>If information isn't matched, CP reverts app to DE to provide additional information</i></p>

Quy trình bán hàng này sẽ không ảnh hưởng đến quy trình bán hàng hiện tại của các kênh kinh doanh

### **3. Sản phẩm áp dụng**

Áp dụng cho bộ sản phẩm Upfront PL NTB hiện tại, đồng thời áp dụng quy trình Non Upfront cho sản phẩm PL NTB hiện hành trừ các sản phẩm chạy thử nghiệm như LG, Fast Track

### **4. Chính sách thưởng kinh doanh dành cho nhân viên vận hành Inbound**

Áp dụng theo chính sách thưởng hiện tại dành cho nhân viên bán hàng qua điện thoại đối với sản phẩm cho vay tiền mặt dành cho khách hàng mới

*This selling process will not impact to other current selling process of other sales channels*

### **3. Product schemes**

*Apply for current Upfront PL NTB product & Non upfront process for PL NTB product except pilot schemes LG, Fast Track*

### **4. Bonus scheme for Inbound Operator**

*Apply for current bonus scheme for TSA with PL NTB customer*