

## HỆ THỐNG CALL CENTER CHO NGÂN HÀNG (TELEBANKING)



## 1. Giới thiệu chung

Hiện nay, hầu hết Ngân hàng Việt Nam đều ứng dụng các hoạt động ưu tiên các giao dịch internet. Cùng với sự phát triển của các công nghệ viễn thông công nghệ ngày càng xuất hiện nhiều các Nhà cung cấp dịch vụ, vì vậy kết hợp giữa các giao dịch Ngân hàng với các dịch vụ viễn thông trở thành một xu hướng tất yếu với tên gọi chung là các hoạt động Telebanking.

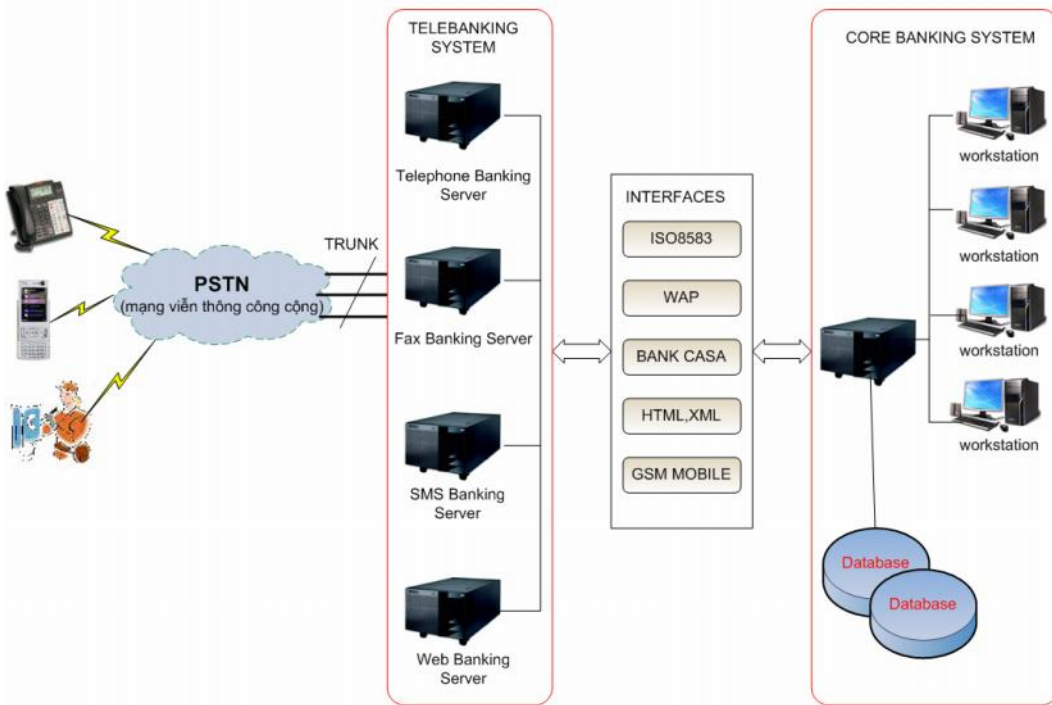
Các phương tiện viễn thông với sự hỗ trợ của máy tính có thể coi là cầu nối giữa khách hàng và Ngân hàng. Thông qua đó, các yêu cầu truy cập thông tin hoặc thực hiện các giao dịch có thể thực hiện hàng loạt xa một cách tự động hoặc bán tự động mà vẫn đảm bảo các nguyên tắc nền tảng chính xác, đáng tin cậy, an toàn dữ liệu và tính minh bạch các thông tin tác vụ hàng ngày. Hiện nay, các dịch vụ viễn thông có thể là internet, fax, các dịch vụ internet dialing, VoIP, Internet, ... Tuy vậy, cách tiếp cận tự động bằng một cách hợp lý nên xuất phát từ phương tiện quen thuộc nhất là chiếc điện thoại, dựa trên sự tin tưởng các dịch vụ qua Internet. Phương pháp tiếp cận công nghệ nên bắt đầu từ việc truy cập thông tin, sau đó mới là các giao dịch. Các giao dịch công nghệ internet các khoản tín dụng và gửi tiết kiệm ngân hàng trong ngày, chuyển tài khoản ích là đáng tin cậy (Ngân hàng, SSI, NCB...), dựa trên sự tin tưởng của khách hàng vào các giao dịch này.

Giới pháp của công ty IT&T là thực hiện các giao tiếp, kết nối viễn thông giữa Ngân hàng và khách hàng thông qua Hệ thống Call Center. Phương pháp xây dựng hệ thống là tuân theo các tiêu chuẩn của thị trường. Trong đó, hệ thống bao gồm nhiều phương thức thông tin khác nhau (các công nghệ truy xuất) có thể là chat, phương thức cung cấp tất cả các dịch vụ Telebanking từ theo từng công nghệ truy xuất. Hệ thống công nghệ cung cấp các chức năng đảm bảo an toàn thông tin và các yếu tố thích nghi với khách hàng là người Việt Nam.

Hệ thống Call Center là một giải pháp tích hợp của Công ty IT&T với chức năng thực hiện các giao dịch của Ngân hàng như kiểm tra số tài khoản, xem kết quả 3 đến 5 giao dịch gần nhất, thanh toán từng các khoản tín dụng, tín dụng, internet, internet, truy cập hình ảnh, thanh toán phí bảo hiểm, ... Thực hiện việc chuyển tín gửi các tài khoản cùng ngân hàng công nghệ viễn ngân hàng khác... qua internet, fax, SMS...

Với Hệ thống Call Center, các hoạt động nhân công của Ngân hàng sẽ giảm thiểu một cách đáng kể. Việc cung cấp thông tin về các dịch vụ, các khuyến mãi, các chính sách và lãi suất... cho khách hàng của Hệ thống cung cấp một cách tự động. Các thành viên của khách hàng có thể gửi ý kiến một cách tự động hoặc chuyển nhắn nhắn nhắn gửi ý kiến chấp thuận thao tác ngân hàng một phím bấm (nhấn phím \* hoặc phím #). Khách hàng luôn có thể gọi 24\*7 giờ.

## 2. Mô hình hệ thống



**Mô hình hệ thống Callcenter cho Ngân Hàng - Telebanking**

### Các dạng giao dịch qua Hệ thống Call Center:

- Khách hàng gọi điện thoại thông qua máy tính để truy cập. Hệ thống sẽ tự động phát các thông báo, hướng dẫn tiếng Việt hoặc Anh; nhận dạng các phím bấm trên máy tính để truy cập vào các thao tác vào CSDL ngân hàng. Các thông báo trình bày bằng công nghệ Text To Speech tiếng Việt hoặc Anh, cho phép chuyển đổi từ văn bản không ghi âm sang giọng nói (gồm có tên, địa chỉ, các số, các thông báo,...). Trong trường hợp cần trợ giúp, khách hàng có thể nhấn phím chức năng (phím "\*" hoặc "#") để kết nối với nhân viên. Nhân viên sẽ hỗ trợ các máy tính có thể nhận dạng và xử lý các thông tin về khách hàng.
- Trong trường hợp cần nhận thông tin bằng Fax, khách hàng có thể quay lại máy tính và lựa chọn liên hệ Fax hoặc chính xác sau đó, hệ thống sẽ gửi lại bằng Fax các thông tin yêu cầu.
- Hệ thống sẽ dùng máy tính và wireless modem có sẵn để truy cập để hỗ trợ giao tiếp với khách hàng. Khách hàng có thể nhận tin nhắn SMS ứng dụng ngân hàng.

các s này, h th ng s t ng quy t nh truy c p CSDL g i l i các thông tin ho c th c hi n các giao d ch

- Giao ti p gi a khách hàng v i h th ng thông qua Internet: H th ng có th s d ng 1 Web server s d ng các chu n b o m t giao ti p v i khách hàng

### 3. Tính năng của hệ thống

- **Balance inquired:**

Khách hàng có thể kiểm tra tài khoản bất kỳ thời điểm nào trong ngày thông qua điện thoại, SMS, Fax... (Truy vấn số tài khoản của khách hàng thông qua hệ thống).

- **Lock / Unlock account:**

M bảo an toàn cho tài khoản của khách hàng, chỉ tài khoản có thể khóa các tài khoản của mình khi không sẵn sàng chúng tránh người khác truy cập vào tài khoản của mình và khi tắt hoặc ngừng của tài khoản khi có nhu cầu sử dụng thông qua điện thoại, SMS, Fax....

- **Mini Statement:**

Khách hàng có thể nhận các thông tin của 3 hoặc 5 giao dịch gần nhất qua điện thoại, SMS, Fax....

- **Savings rate enquiry**

Thông báo các mức lãi suất kỳ hạn của các dịch vụ tiết kiệm trong ngân hàng hay gửi các giao dịch tính lãi cuối tháng cho khách hàng thông qua điện thoại, SMS, Fax...

- **Bill Payment:**

Thanh toán hóa đơn của các dịch vụ khác nhau: điện, nước, điện thoại, tài khoản tín dụng, v.v... cho các khách hàng hoặc các công ty có đăng ký sử dụng dịch vụ này của ngân hàng thông qua điện thoại, SMS, Fax...

- **Rate exchange:**

Thông báo tỷ giá mua bán ngoại tệ cho khách hàng thông qua điện thoại, SMS, Fax...

### 4. Các tính năng mở rộng của hệ thống

Hệ thống có thể mở rộng thêm một số các tính năng:

- **Reload pre-paid airtime:**

Nạp tiền cho dịch vụ điện thoại di động trực tiếp.

- **Fund transfer from intra bank / interbank:**

Chuyển khoản nội bộ trong cùng một ngân hàng, giữa các tài khoản trong cùng ngân hàng hoặc giữa các tài khoản trong các ngân hàng khác nhau qua điện thoại, SMS, Fax... phục vụ cho việc thanh toán của khách hàng.

- **Mt s các d ch v giá t ng khác**