

2.8. Dịch vụ chăm sóc Khách hàng

Với phương châm “luôn lắng nghe” và “luôn hướng đến sự hoàn thiện vì Khách hàng”, SCB đã từng bước xây dựng và hoàn thiện hoạt động chăm sóc Khách hàng. Năm 2009 được xác định là năm bản lề để tạo đà cho hoạt động này. Với quan điểm đó, các nền tảng cho hoạt động này đã được tập trung xây dựng trong năm 2009.

Bắt đầu bằng việc xây dựng và hoàn chỉnh các công cụ, hệ thống hỗ trợ và nguồn nhân sự. SCB đã soạn thảo mới và tu chỉnh, ban hành hàng loạt các tài liệu, quy định, quy trình có liên quan; ban hành các sổ tay chăm sóc Khách hàng và các công cụ khác hỗ trợ cho hoạt động tư vấn bán hàng trong toàn hệ thống; rà soát và từng bước hoàn chỉnh hơn nữa hệ thống quản lý thông tin Khách hàng, từng bước xây dựng CRM; hoàn thành đề án và đang trong giai đoạn chuẩn bị các nguồn lực có liên quan cho việc thành lập chính thức Trung tâm dịch vụ Khách hàng SCB. Trang tin nội bộ SCB chính thức vận hành từ 2008 tiếp tục được nâng cấp để phát huy tác dụng hơn nữa, giúp đội ngũ cán bộ nhân viên SCB trao đổi, chia sẻ và học hỏi những kiến thức, kinh nghiệm cũng như kỹ năng góp phần vào hiệu quả hoạt động của SCB.

Hướng đến Khách hàng trực tiếp hơn nữa, SCB đã cung cấp đến Khách hàng hàng loạt các yếu tố giúp cho việc lựa chọn và sử dụng sản phẩm của Khách hàng hiệu quả hơn.

Một trong những điểm nổi bật chính là Diễn đàn tiền gửi online. Được triển khai từ tháng 07/2009, Diễn đàn này được đánh giá là một cầu nối khá mới lạ và hiệu quả giữa cộng đồng Khách hàng SCB với nhau và với SCB. SCB có thể tự hào là Ngân hàng đầu tiên triển khai dịch vụ này đến Khách hàng.

Không những thế, SCB còn luôn luôn duy trì

các kênh giao tiếp khác với Khách hàng như Hộp thư “Cùng xây dựng ngôi nhà SCB”, điện thoại, email, fax, Thông qua đó, SCB luôn lắng nghe và sẵn sàng chia sẻ, ghi nhận, tiếp thu các ý kiến đóng góp của Khách hàng.

Ngoài ra, đội ngũ Chuyên viên quan hệ Khách hàng bậc cơ sở đã đi vào hoạt động trong quý III/2009 với vai trò tư vấn bán hàng và hỗ trợ trực tiếp đến từng Khách hàng đã từng bước phát huy tác dụng và rất được Khách hàng ủng hộ.

Thêm vào đó, phiên bản website mới với hàng loạt các tính năng mới cũng như giao diện thân thiện hơn với Khách hàng cũng đã chính thức đi vào vận hành trong quý III/2009. Thông tin cung cấp đến Khách hàng được đa dạng và phong phú hơn, đầy đủ hơn giúp Khách hàng có thể dễ dàng tra cứu và tìm kiếm thông tin cần thiết một cách nhanh chóng và tiện lợi nhất.

Một điểm khác biệt trong hoạt động chăm sóc Khách hàng tại SCB chính là việc thành lập và duy trì Phòng Thư giãn SCB. Chính thức đi vào hoạt động từ 2008, Phòng Thư giãn SCB đã luôn được quan tâm và từng bước được hoàn thiện, nâng cấp với rất nhiều chức năng như đúng tên gọi của nó. Trong suốt thời gian vừa qua, đặc biệt là trong năm 2009, Phòng Thư giãn đã nhận được sự hoan nghênh cũng như đánh giá rất cao của đông đảo Khách hàng.



Việc chính thức bắt đầu tập trung vào yếu tố chất lượng dịch vụ là một trong những điểm mới trong năm 2009. SCB đã thực hiện các bước khởi đầu, đi từ nghiên cứu đến đo lường sự hài lòng của Khách hàng, khảo sát chất lượng dịch vụ của SCB cũng như mong đợi của Khách hàng đối với chất lượng dịch vụ. Đây sẽ là các cơ sở cho những cải tiến và hoàn thiện hơn nữa chất lượng dịch vụ tại SCB, hướng đến đáp ứng nhiều hơn nữa các yêu cầu ngày càng cao của Khách hàng không chỉ đối với chính các sản phẩm Khách hàng sử dụng mà còn đối với cả chất lượng dịch vụ mà SCB cung cấp.

Cuối cùng nhưng không kém phần quan trọng, các chương trình chăm sóc Khách

hàng thường xuyên đã được thực hiện liên tục và xuyên suốt trong năm 2009. Có đến gần 10 chương trình được triển khai liên tục nhân các dịp sự kiện trong năm (ví dụ như: Tết dương lịch, Tết nguyên đán, Quốc tế phụ nữ, tháng an toàn giao thông, ngày gia đình Việt Nam, các ngày đặc biệt như Thứ 06 ngày 07 tháng 08 năm 09 hay Ngày 09 tháng 09 năm 09, ngày Quốc tế người cao tuổi, Giáng sinh – Tân niên, ...). Hoạt động này không chỉ giúp gia tăng lợi ích, ưu đãi đối với Khách hàng mà còn từng bước tạo, duy trì và gia tăng lòng trung thành của Khách hàng đối với SCB, giúp SCB ngày càng có nhiều hơn nữa những Khách hàng thân thiết.

2.9. Hoạt động Công nghệ thông tin.

Trong năm 2009, SCB tiếp tục xác định vai trò quan trọng của công nghệ Ngân hàng, tập trung phát triển các sản phẩm ứng dụng, không ngừng nâng cao chất lượng cơ sở hạ tầng và hệ thống nhằm phục vụ tốt nhất lợi ích của khách hàng. Bên cạnh ưu tiên hàng đầu trong việc hiện đại hóa ngân hàng là quyết tâm tiếp tục trang bị hệ thống Core banking hiện đại đáp ứng mục tiêu kinh doanh, SCB cũng đã hoàn thành hàng loạt chương trình ứng dụng hỗ trợ đáng kể cho sự tăng trưởng hệ thống và an toàn vận hành bằng việc triển khai thành công các chương trình hỗ trợ vận hành và kinh doanh trong nội bộ.

Để nâng cao tính bảo mật, SCB cũng đã đầu tư trang bị chứng chỉ Verisign – chứng chỉ số dành cho thương mại điện tử - đảm bảo an toàn bảo mật khi khách hàng sử dụng các dịch vụ Internet banking của SCB.

Trang bị hệ thống hạ tầng mạng vững mạnh, SCB đã và luôn mạnh dạn trong công tác phát triển kết nối trực tuyến mạng lưới các Chi nhánh và Phòng giao dịch khắp cả nước, tiếp tục ứng dụng thành công hệ thống Hội nghị truyền hình để hội họp, đào tạo nghiệp vụ, tiết kiệm đáng kể chi phí hoạt động cho Ngân hàng.

Năm 2009, SCB cũng đã tăng cường làm việc với các đối tác uy tín như Microsoft, IBM, Symantec,... bằng việc ký kết các ghi

nhớ về việc mua bản quyền phần mềm các ứng dụng, hợp tác với hãng Symantec đánh giá hệ thống an toàn bảo mật, chuẩn hóa hệ thống công nghệ thông tin, cùng với IBM đánh giá toàn diện mức độ gắn kết giữa Công nghệ thông tin và chiến lược kinh doanh nhằm hướng đến là Ngân hàng đi đầu trong việc ứng dụng công nghệ hiện đại, tiên tiến.

Để chuẩn bị cho việc di dời Hội sở sang tòa nhà mới vào năm 2010 khi được Đại hội cổ đông chấp thuận, SCB cũng đã chủ động thực hiện xây dựng cơ sở hạ tầng mạng với các trang thiết bị hiện đại, mới nhất của Cisco, đây cũng được coi là tòa nhà có trang bị hạ tầng CNTT hiện đại nhất hiện nay. Bên cạnh đó, các công tác cần thiết cho việc đưa Trung tâm dữ liệu hoạt động theo tiêu chuẩn quốc tế do IBM thiết kế và xây dựng vào hoạt động tại tòa nhà mới cũng đang được gấp rút hoàn tất.

Nhìn chung trong năm 2009, với sự quan tâm - định hướng sát sao của Chủ tịch Hội Đồng Quản Trị, sự chỉ đạo xuyên suốt của Ban Điều Hành, SCB đã có những thành công nhất định trong lĩnh vực Công nghệ thông tin, hướng tới mục tiêu đảm bảo vận hành hệ thống, phục vụ khách hàng một cách an toàn, nhanh chóng, hiệu quả đồng thời góp phần quảng bá hình ảnh công nghệ Ngân hàng ra công chúng, tạo động lực phát triển trong các năm tới.