Case study
Vietnam International Bank

Thay đổi trải nghiệm khách hàng thông qua dịch vụ ngân hàng số

Qui mô: 5000 nhân viên | Lĩnh vực: Ngân hàng bán lẻ | Trụ sở chính: Hồ Chí Minh, Việt Nam

Ngân hàng Quốc tế Việt Nam (VIB) đã trở thành một trong những ngân hàng thương mại cổ phần đứng đầu tại Việt Nam, với 162 chi nhánh tại hơn 27 tỉnh thành trên cả nước. Đón đầu xu hướng yêu thích công nghệ của giới trẻ Việt Nam, VIB đã nhanh chóng nắm bắt cơ hội để định nghĩa lại giá trị của ngân hàng đối với người sử dụng, tìm cách cung cấp trải nghiệm nâng cao cho khách hàng thông qua việc giới thiệu một loạt các ứng dụng và dịch vụ hữu ích trên nền tảng di động của mình, MyVIB, song song với Internet banking. Trong năm 2012, ngân hàng đã tích cực bắt tay vào nỗ lực số hoá.

Thách thức

- Cần tung ra thị trường một ứng dụng ngân hàng di động với tốc độ nhanh chưa từng có trước đây
- Cần củng cố cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin để hỗ trợ lượng giao dịch ngày càng tăng của khách hàng
- Thực hiện các yêu cầu của khách hàng nhanh hơn bằng cách đẩy nhanh thời gian tung ra thị trường các sản phẩm và dịch vụ
- Cải thiện quản lý ở mảng back-end, kiểm soát tất cả dữ liệu từ một màn hình điều khiển duy nhất

Giải pháp

- Áp dụng công nghệ mạng điều khiển bằng phần mềm (SDN) trên toàn bộ hai trung tâm dữ liệu
- Giải pháp hạ tầng siêu hội tụ (hyper-convergence) trên nền tảng đa đám mây được sử dụng để hợp nhất quy trình lưu trữ, tính toán, bảo mật và kết nối mạng trên cùng một nền tảng

Thành quả

- 400 ứng dụng chạy trên hệ thống Cisco ACI – với sự giám sát và quản lý theo thời gian thực từ một màn hình điều khiển cung cấp một nguồn dữ liệu chính xác duy nhất
- Các giao dịch của khách hàng được thực hiện nhanh chóng hơn
- Một quy trình nhanh và đơn giản hơn được sử dụng, thời gian triển khai các ứng dụng được giảm từ vài ngày xuống còn vài phút. Thông lượng mạng và tỉ lệ chậm trễ trong xử lí được cải thiện đáng kể
- Tốc độ thực hiện sao lưu và khắc phục lỗi nhanh hơn trước
- Chứng nhận bảo mật tuân thủ PCI-DSS, do tính năng phân đoạn vi mô của Cisco ACI
- Thông qua giải pháp Cisco HyperFlex với tính thích ứng cao, các ứng dụng có thể được triển khai linh hoạt trên các nền tảng điện toán đám mây khác nhau

Để biết thêm thông tin

- Cơ sở hạ tầng lấy ứng dụng làm trung tâm của Cisco® (Cisco ACI™)
- Thiết bị chuyển mạch dòng Cisco Nexus® 9000
- Hệ thống Cisco HyperFlex với Bộ xử lý Intel® Xeon®

cisco.com/vn/aci
cisco.com/vn/hyperflex

Để tìm hiểu thêm về VIB, mời truy cập www.vib.com.vn

© 2018 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Thách thức: Liên tục ra mắt các ứng dụng ngân hàng di động và hỗ trợ lượng giao dịch ngày càng tăng của khách hàng

Trong những năm qua, thông qua ứng dụng MyVIB, Ngân hàng Quốc tế Việt Nam (VIB) đã triển khai một loạt các dịch vụ di động để hỗ trợ nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Những dịch vụ di động phong phú đã hỗ trợ nhiều nhu cầu liên quan đến du lịch, mua sắm cũng như thanh toán. Vào năm 2018, ngân hàng cho ra mắt Tính năng chuyển tiền trên mạng xã hội, một ứng dụng cho phép khách hàng chuyển tiền qua các mạng xã hội, chẳng hạn như Facebook Messenger, Viber, Zalo, Whatsapp, Twitter và Snapchat chỉ trong vòng năm phút, mà không cần phải chạy thêm bất kỳ ứng dụng nào khác. Cũng trong cùng năm 2018, để giúp việc thanh toán được thuận tiện hơn nữa, ngân hàng giới thiệu MyVIB Smart OTP.

"Trọng tâm của chúng tôi là chuyển đổi từ tập trung vào sản phẩm sang xu hướng tập trung vào trải nghiệm khách hàng", ông Trần Nhất Minh, Phó Tổng giám đốc điều hành của VIB, cho biết. "Chúng tôi quyết tâm thay đổi hình ảnh của mình trong mắt khách hàng - không chỉ là nhà cung cấp dịch vụ tài chính và ngân hàng truyền thống - mà còn là người hỗ trợ lối sống toàn diện."

"Chúng tôi quyết tâm thay đổi hình ảnh của mình trong mắt khách hàng - không chỉ là nhà cung cấp dịch vụ tài chính và ngân hàng truyền thống - mà còn là người hỗ trợ cho một phong cách sống hoàn toàn mới"

Ông Trần Nhất Minh, Phó Tổng giám đốc ngân hàng VIB

Trong khi đó, nguồn khách hàng của ngân hàng không ngừng gia tăng. Kết quả, lượng giao dịch trên toàn bộ các kênh khách nhau của ngân hàng được đà tăng tốc, với chỉ số lên tới 30-40% mỗi năm. VIB đã xem xét kỹ lưỡng các tiềm lực công nghệ của mình, để đảm bảo cho một cơ cở hạ tầng công nghệ thông tin với khả năng tiếp tục cung cấp trải nghiệm dịch vụ liền mạch cho khách hàng, đồng thời tích cực hỗ trợ triển khai các ứng dụng và dịch vụ mới.

Một trong những thách thức mà ngân hàng gặp phải là cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin hiện tại bao gồm các máy chủ, hệ thống lưu trữ, phần mềm, mạng và quản trị đều dựa trên những nền tảng độc lập không có khả năng liên kết với nhau (silo-based).

© 2018 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Mặc dù công nghệ tại chỗ có thể được coi là tốt nhất, nhưng việc quản lý môi trường công nghệ tách biệt này rất tốn tài nguyên và chưa hiệu quả. Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin của VIB cần được cải thiện để tạo điều kiện cho giai đoạn tăng trưởng tiếp theo, cũng như hỗ trợ triển khai các đề xuất sản phẩm và dịch vụ mới, với tỉ lệ thành công cao.

"Chúng tôi cần phải biến đổi các trung tâm dữ liệu của mình, và các dịch vụ mới cần phải được tung ra thị trường với một tốc độ nhanh hơn nhiều so với hiện tại", ông Minh cho biết. "Lượng giao dịch khách hàng của chúng tôi đã tăng trưởng với một tốc độ phi thường. Vào những ngày cuối tuần và ngày lễ, lượng giao dịch tăng gấp ba đến bốn lần so với các ngày trong tuần. Chúng tôi cần phải có một cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin với khả năng hỗ trợ những kế hoạch mang tính đột phá của mình."

"Một trong những ưu tiên hàng đầu của chúng tôi chính là việc nâng cao trải nghiệm của khách hàng – trong đó bao gồm tăng tốc độ xử lí giao dịch (qua Internet, trên các ứng dụng điện thoại di động, và tại máy ATM), cung cấp các ứng dụng mạnh và những dịch vụ mới mang đầy tính sáng tạo, cũng như số hoá các dịch vụ thủ công như điền đơn đăng kí, để tăng sự thuận tiện cho người dùng."

Những cơ hội về công nghệ

Khi các nỗ lực số hoá của VIB đã bắt đầu vào hệ thống, việc triển khai các giải pháp thông minh được dự đoán là cần thiết, nhằm đơn giản hoá và sắp xếp hợp lý cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, cũng như hỗ trợ những triển vọng kinh doanh của ngân hàng. Hai công nghệ thú vị – công nghệ mạng điều khiển bằng phần mềm (SDN) và giải pháp hạ tầng siêu hội tụ (hyper-convergence) được coi là các nhân tố tối quan trọng trong quá trình này. Giải pháp Cisco SDN, Cơ sở hạ tầng lấy ứng dụng làm trung tâm của Cisco (ACI), giải pháp hạ tầng siêu hội tụ HyperFlexTM – đều đã được đánh giá và công nhận là những công nghệ toàn diện nhất trong lĩnh vực ngân hàng.

Bộ điều khiển Cisco ACI APIC, bộ chuyển mạch Nexus 9000, cũng như các hệ thống HyperFlex đã được ngân hàng triển khai. Giải pháp ACI được triển khai trong vòng 45 ngày trên toàn bộ hai trung tâm giữ liệu, trong khi giải pháp HyperFlex được cài đặt chỉ trong vòng ba giờ. Kết quả thu được là ngay lập tức.

Ông Minh cho biết, "Tốc độ đường truyền dữ liệu đã được tăng lên tới mười lần, và tốc độ tung ra các dịch vụ mới cũng nhanh hơn nhiều. Những yêu cầu của khách hàng được xử lí nhanh hơn gấp năm lần so với trước kia. Hiện giờ chúng tôi có 400 ứng dụng đang chạy trên nền tảng Cisco ACI, cung cấp cho chúng tôi nguồn dữ liệu chính xác từ một màn hình điều khiển duy nhất". Ông cũng nói thêm: "Điều này có nghĩa là tất cả các giao dịch của khách hàng được xử lí và hoàn thiện nhanh hơn tối đa là năm lần. Chúng tôi cũng đã cải thiện được tỉ lệ chậm trễ của mạng lưới tới 85%".

"Lượng giao dịch khách hàng của chúng tôi đã tăng trưởng với một tốc độ phi thường. Vào những ngày cuối tuần và ngày lễ, lượng giao dịch tăng gấp ba đến bốn lần so với các ngày trong tuần. Chúng tôi cần phải sắp xếp một cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin với khả năng hỗ trợ những kế hoạch mang tính đột phá của mình"

Ông Trần Nhất Minh, Phó Tổng giám đốc ngân hàng VIB

© 2018 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Tăng cường bảo mật và dự phòng

Cisco ACI đã đóng góp đáng kể vào hệ thống hạ tầng bảo mật và dự phòng của VIB. Thời gian thực hiện sao lưu giảm từ 12 giờ xuống còn 4,5 giờ, cho phép ngân hàng hoàn thiện việc sao lưu dữ liệu nhiều hơn trong bất kỳ khung thời gian nào. Tốc độ khôi phục thảm hoạ cũng được cải thiện hơn đến 80%. Ngoài ra, tính năng phân đoạn vi mô (micro-segmentation) của giải pháp Cisco ACI đã giúp VIB đạt được chứng nhận tuân thủ PCI-DSS, điều mà hệ thống công nghệ cũ sẽ không bao giờ đạt được nếu như không được cải tổ rộng rãi. Trong trường hợp an ninh bị xâm phạm, phân khúc vi mô sẽ giảm thiểu "bề mặt" của cuộc tấn công, do đó giảm được rủi ro lây lan trên toàn hệ thống.

©2018 Cisco và/hoặc các chi nhánh của Cisco. Đã đăng kí bản quyền. Cisco và logo Cisco là các nhãn hiệu hoặc các nhãn hiệu đã được đăng kí của Cisco và/hoặc các đối tác của Cisco ở Hoa Kỳ và các quốc gia khác. Để xem danh sách các nhãn hiệu của Cisco, mời truy cập https://www.cisco.com/go/trademarks. Các thương hiệu của bên thứ ba được đề cập là tài sản của chủ sở hữu tương ứng. Việc sử dụng thuật ngữ "hợp tác" không nhất thiết có nghĩa Cisco là đối tác của một công ty nào khác. (1110R)

Sẵn sàng cho tương lai

Các giải pháp ACI và HyperFlex đã cung cấp cho VIB tính linh hoạt và tính mở. Hệ thống hỗ trợ tối đa 65 hệ sinh thái đối tác. Bộ công cụ phát triển phần mềm mở ACI cho phép một kĩ sư sử dụng toàn bộ công cụ, tập lệnh hoặc mã để cấu hình hoặc điều chỉnh cấu hình lại các ứng dụng. Nếu như là hệ thống trước đây, thì người thực hiện sẽ phải đăng nhập vào nhiều thiết bị khác nhau để thực hiện những thao tác này.

Một ưu điểm khác của giải pháp HyperFlex chính là nền tảng dễ thích ứng, cho phép nó tích hợp với các môi trường đám mây khác nhau - tại chỗ, cá nhân, công cộng, hay kết hợp nhiều môi trường. "Môi trường điện toán đám mây chính là tương lai, và tính dễ thích ứng của giải pháp HyperFlexTM cho phép chúng tôi không chỉ triển khai một ứng dụng trên bất kì môi trường điện toán đám mây nào, mà còn có thể lựa chọn một mô hình điện toán đám mây phù hợp nhất với nó" - ông Minh cho biết. "Một khía cạnh khác rất hấp dẫn đối với chúng tôi về kinh tế, chính là đề xuất 'chi trả tuỳ theo quy mô hệ thống.' Điều này đã giúp củng cố mối quan hệ đối tác của chúng tôi với Cisco, nhất là khi chúng tôi ngày càng phát triển và nhân rộng các dịch vụ cung cấp trên môi trường điện toán đám mây", ông Minh tiếp tục. "Cisco đã trở thành một đối tác tin cậy trên hành trình số hoá và trong thành công của chúng tôi".

Hiện tại, ngân hàng đang tung ra các dịch vụ mới hàng tháng trên ứng dụng ngân hàng di động MyVIB. "Chúng tôi đã trở thành một tổ chức linh hoạt hơn, nhanh nhẹn hơn rất nhiều, và có khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng một cách mau chóng" - ông Minh cho biết. "Chúng tôi thấy lạc quan về tương lai."