

Bước ngoặt hiện đại hóa của ACB

Ông LÊ VŨ KỲ (ảnh, trái), Phó tổng giám đốc Ngân hàng Thương mại cổ phần Á Châu (ACB), cho rằng vai trò của ông ở ACB là bắc chiếc cầu nối để công nghệ đến được với các hoạt động của ngân hàng. Hơn 10 năm qua đánh dấu nỗ lực của ông và cộng sự trong ứng dụng và phát triển các dịch vụ công nghệ nhằm hiện đại hóa các hoạt động của ACB.



TỪ “THỦ CÔNG” ĐẾN CÔNG NGHỆ CORE BANKING

“Động lực để ACB đi trước trong đổi mới ngân hàng là do khi nhìn ra thế giới chúng tôi hình dung con đường phát triển của ngân hàng Việt Nam là phải tiến tới một mô hình quản lý hiện đại”. Ông Kỳ đã nói như thế khi được hỏi vì sao ACB đã triển khai hệ thống công nghệ lõi (*core banking*) từ rất sớm. ACB là một trong hai ngân hàng đầu tiên ứng dụng công nghệ thông tin để hiện đại hóa hệ thống của mình, ngay từ những năm cuối thập niên 1990.

Bảo vệ xong luận án tiến sĩ ngành vật lý tại Đại học Moscow năm 1983, ông Kỳ về nước gia nhập FPT. Năm 1997, ông về ACB đảm nhận trách nhiệm là một Phó tổng giám đốc phụ trách công nghệ thông tin. Mục tiêu của ACB lúc đó là xây dựng hệ thống ngân hàng hiện đại theo tiêu chuẩn quốc tế với nền tảng *core banking*. Ông Kỳ kể lại, công việc ban đầu của ông ở ACB là phát triển trung tâm thẻ. Tiếp theo đó là xây dựng dự án hiện đại hóa công nghệ ngân hàng. Năm 1997 họ bắt đầu nghiên cứu, tìm kiếm đối tác, nhưng quá trình này đã bị chậm lại vì mất hai năm để giải quyết sự cố máy tính năm 2000 (Y2K).

Khái niệm *core banking* ngày nay đã trở nên quen thuộc, nhưng ở thời điểm đó nó thực sự xa lạ. Cho nên khó mà tưởng tượng về một cơ sở dữ liệu tập trung, kết nối giao dịch trực tuyến để khách hàng có thể giao dịch bất cứ nơi đâu. Ông Kỳ nhớ lại, thời điểm đó một ngân hàng Việt Nam quyết định triển khai *core banking* gặp rất nhiều khó khăn. Trước nhất, ngân hàng Việt Nam quy mô nhỏ, chưa bức thiết để ứng dụng, trong khi đầu tư lớn và phức tạp. Việc ứng dụng cũng chưa có những tiền lệ để mình học hỏi, đặc biệt là các kinh nghiệm thành công trong lựa chọn đối tác. “Nhưng lãnh đạo ACB xác định chỉ có ứng dụng công nghệ thông tin mới thúc đẩy phát triển nhanh hơn. Đó là công cụ giúp tăng năng lực quản lý và điều hành, giảm các gánh nặng về hệ thống bên trong để vươn hoạt động ra bên ngoài”, ông kể lại. Mặt khác, tuy mới mẻ, khó khăn nhưng ngành ngân hàng cũng thuận tiện hơn khá nhiều lĩnh vực khác trong ứng dụng công nghệ thông tin, nhờ đó là một ngành kinh doanh chuẩn. Các giải pháp công nghệ được xây dựng trên các quy trình chuẩn quốc tế. Vấn đề quan trọng là lựa chọn giải pháp như thế nào để đáp ứng các đặc thù hoạt động của ngành ngân hàng, đặc thù của Việt Nam.

Thực chất của việc đưa công nghệ thông tin để hiện đại hóa ngân hàng là đổi mới công nghệ ngân hàng. Đó là cơ hội để tái cấu trúc tổ chức ngân hàng phù hợp với công nghệ mới và định hướng quy trình làm sao hướng đến được với khách hàng. Với tiêu chí đó, ACB xác định mục tiêu đầu tiên là nâng cao năng lực quản lý nội bộ ngân hàng.

“ĐỘNG LỰC ĐỂ ACB ĐI TRƯỚC TRONG ĐỔI MỚI NGÂN HÀNG LÀ DO KHI NHÌN RA THẾ GIỚI CHÚNG TÔI HÌNH DUNG CON ĐƯỜNG PHÁT TRIỂN CỦA NGÂN HÀNG VIỆT NAM LÀ PHẢI TIẾN TỚI MỘT MÔ HÌNH QUẢN LÝ HIỆN ĐẠI”.

NHỜ CÔNG NGHỆ LỖI, ACB TẠO ĐƯỢC NHIỀU PHƯƠNG CÁCH TƯƠNG TÁC VỚI KHÁCH HÀNG VÀ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC KÊNH THÔNG TIN TRONG HỆ THỐNG. TỪ CORE BANKING, DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG NHƯ CALL CENTER 247 CŨNG RA ĐỜI, CHO PHÉP TƯƠNG TÁC GIỮA KHÁCH HÀNG VỚI NGÂN HÀNG, KHÁCH HÀNG VỚI KHÁCH HÀNG.

Hiệu quả của nó cho đến hôm nay đã được thấy rõ. Trước đây, hệ thống quản lý rời rạc thì bây giờ chuyển sang quản lý tập trung, tất cả giao dịch được chuyển đổi sang trực tuyến. Tại bất cứ đâu khách hàng cũng có thể sử dụng dữ liệu của mình thông qua đại lý hay mạng Internet. Trước đây, mỗi nhân viên phải thuộc lòng tài khoản của khách hàng thì hiện nay họ làm sao để thao tác nhanh, năng suất cao. Họ phải trở thành người tư vấn cho khách hàng chứ không phải chỉ ngồi loay hoay với mã số. Cơ sở dữ liệu tập trung đã giúp tăng năng suất của từng người. Ngày nay, trung bình một nhân viên giao dịch tiếp nhận khoảng 70-80 lượt khách hàng giao dịch bằng tiền mặt, còn giao dịch không qua tiền mặt có thể lên đến 300 lượt.

Hệ thống dữ liệu tập trung cũng giúp mỗi người có được những báo cáo nhanh chóng, chuẩn xác để có thể quyết định công việc hàng ngày, hàng giờ của mình. Lỗi lỗi có thể tính được ngay, lượng tiền mặt đang nằm ở đâu, Chi nhánh nào, điều hòa thanh khoản ra sao... Ông Kỳ cho rằng: “Hệ thống công nghệ thông tin vì thế đã đóng góp nhiều cho sự phát triển của ACB, tạo điều kiện thiết lập chính xác hơn về chiến lược kinh doanh; giúp ban giám đốc theo dõi thường xuyên để có những tác động kịp thời và đưa ra được những quyết định mang tính chiến lược”.

BẮC CHIẾC CẦU NỐI

Theo ông Kỳ, điểm khác biệt và cũng là thách thức lớn nhất đối với một người làm công nghệ ngân hàng là luôn phải tiếp cận các xu hướng phát triển của công nghệ ngân hàng, đồng thời nắm bắt được các hoạt động nghiệp vụ, hiểu được nhu cầu của chính ngân hàng mình cũng như các biến động trong lĩnh vực ngân hàng và cả sự thay đổi của môi trường kinh doanh... để có những lựa chọn phù hợp về công nghệ, giải pháp. “Người làm công nghệ phải hiểu được rằng công nghệ là để phục vụ cho hoạt động tăng trưởng và an toàn của ngân hàng. Có nghĩa là bắc chiếc cầu nối để công nghệ đến được các hoạt động ngân hàng. Trên cơ sở đó thiết lập tiếng nói chung giữa công nghệ và quy trình, giữa hệ thống cũ và mới, hỗ trợ các bộ phận làm tốt công việc của mình”.

Trên nền core banking triển khai thành công, đội ngũ công nghệ thông tin của ACB (đến nay có khoảng 200 người) đã tự phát triển nhiều chương trình phục vụ cho các hệ thống khác. Hệ thống thẻ là một ví dụ. ACB là một trong hai ngân hàng phát triển hệ thống thẻ khá sớm, từ năm 1996. Chương trình đã giúp ACB tích hợp hệ thống quản lý thẻ với các hoạt động hệ thống của ngân hàng thay vì quản lý rời bên ngoài hệ thống tín dụng hoặc quản lý theo hệ riêng. Việc triển khai này đã giúp ngân hàng kết nối với khách hàng và xử lý dữ liệu để kết nối đến hàng trăm Chi nhánh trên toàn quốc thay cho kênh giao dịch truyền thống.

Ông Kỳ cho biết nhờ công nghệ lõi, ngày nay ACB tạo được nhiều phương cách tương tác với khách hàng và tương tác giữa các kênh thông tin trong hệ thống. Từ core banking, dịch vụ khách hàng như call center 247 cũng ra đời, cho phép tương tác giữa khách hàng với ngân hàng, khách hàng với khách hàng. Các khiếu nại, thắc mắc, thông tin liên quan đến hoạt động của ACB được phản hồi nhanh chóng qua dịch vụ này, trở thành một kênh quan trọng giúp ACB điều chỉnh các hoạt động của mình hiệu quả và nhanh chóng hơn.

Cơ sở dữ liệu tập trung trên nền core banking cũng là nền tảng quan trọng để ACB triển khai các kênh giao dịch hiện đại. Những chương trình do đội ngũ ACB phát triển trên cơ sở hoạt động thực tiễn đã mở rộng phục vụ cho sự “bành trướng” của hàng loạt công ty con như Công ty Chứng khoán ACBS, Công ty Quản lý nợ và khai thác tài sản Ngân hàng Á Châu (ACBA), Công ty Cho thuê tài chính Ngân hàng Á Châu (ACBL), sàn giao dịch vàng Sài Gòn... Các dịch vụ ngân hàng hiện đại cũng được ACB triển khai từ khá sớm. Chẳng hạn dịch vụ Home Banking giúp doanh nghiệp và khách hàng giao dịch với ngân hàng thông qua máy tính đã xuất hiện từ năm 2002. Dịch vụ Mobile Banking thông qua điện thoại, thông báo số dư và hỗ trợ khách hàng kiểm soát hoạt động thanh toán của mình ra đời từ năm 2001. Dịch vụ Internet Banking hỗ trợ các giao dịch trực tuyến...

Ngành ngân hàng là ngành ứng dụng công nghệ thông tin sớm nhất và nhiều nhất, đòi hỏi những tiêu chuẩn nghiêm ngặt. Một dịch vụ ngân hàng đem lại khả năng cạnh tranh cao thì phải có tính phổ biến và khả năng tương tác cao nhưng lại luôn bị thách thức về an toàn bảo mật, rủi ro cao, không cho phép sai sót và nhiều yếu tố khác. Theo ông Kỳ, để vượt qua nó thì người làm công nghệ phải luôn quan niệm rằng “công nghệ vì nhân sinh”. Có nghĩa là công nghệ phải hướng vào mục tiêu hoạt động của ngân hàng và các dịch vụ từ đó đem lại tiện ích cho khách hàng, chứ không chỉ đơn thuần là trang bị một sản phẩm. Nhưng ông cũng nói rằng công nghệ không phải là cái gì cao siêu, mà nó xuất phát từ thực tế cuộc sống, thực tế kinh doanh. Ai áp dụng tốt điều này thì người đó thành công.

NGƯỜI LÀM CÔNG NGHỆ PHẢI HIỂU ĐƯỢC RẰNG CÔNG NGHỆ LÀ ĐỂ PHỤC VỤ CHO HOẠT ĐỘNG TĂNG TRƯỞNG VÀ AN TOÀN CỦA NGÂN HÀNG. CÓ NGHĨA LÀ BẮC CHIẾC CẦU NÓI ĐỂ CÔNG NGHỆ ĐẾN ĐƯỢC CÁC HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG.