

YÊU CẦU VỊ TRÍ CÔNG VIỆC

Vị trí chức danh:	Chuyên viên Quản lý vận hành & tối ưu nền tảng Martech cấp 2-3
Khối/Ban:	Ban Khách hàng bán lẻ
Đơn vị:	Nhóm Kinh doanh số Ban Khách hàng bán lẻ
Địa điểm làm việc:	194 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội
Hạn nộp hồ sơ:	Ngày 06/09/2026 hoặc tới khi đủ số lượng hồ sơ

VỀ CHÚNG TÔI

BIDV mang theo sứ mệnh là tập đoàn tài chính ngân hàng luôn tiên phong, đồng hành vì sự phát triển vững bền của khách hàng, cổ đông, người lao động và cộng đồng xã hội.

Nhóm Kinh doanh số Ban Khách hàng bán lẻ là đơn vị tiên phong trong chuyển đổi số của Ban Khách hàng bán lẻ, BIDV. Nhóm chịu trách nhiệm xây dựng và triển khai toàn bộ chiến lược kinh doanh số trên nền tảng mobile banking — từ phát triển sản phẩm, tăng trưởng khách hàng số đến vận hành nền tảng Martech và phân tích dữ liệu.

Vị trí này trực tiếp thiết kế, cấu hình và tối ưu các hành trình tương tác đa kênh trên nền tảng Martech, đồng thời tham gia xây dựng và đưa vào vận hành các nền tảng tự động hóa (VD: Loyalty & Promotion, Content Management, Measurement & Analytics) – quyết định tốc độ và chất lượng triển khai của toàn bộ hoạt động kinh doanh số trên ứng dụng mobile banking của ngân hàng.

NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM

Thiết kế & tối ưu hành trình khách hàng trên kênh số

- Xây dựng kế hoạch triển khai hành trình trên cơ sở kế hoạch thúc đẩy kinh doanh.
- Phối hợp chặt chẽ với bộ phận Digital Growth để chuyển đổi ý tưởng chiến dịch thành các kịch bản, hành trình tác động chi tiết trên kênh số; cá nhân hóa hành trình theo chân dung/phân khúc vi mô và hành vi khách hàng để tối ưu hóa hiệu quả tương tác.
- Phối hợp với bộ phận Design và Digital Growth để thiết kế hình ảnh, nội dung phù hợp với từng điểm chạm trong hành trình.
- Giám sát hiệu suất của các hành trình, thực hiện A/B testing về thông điệp, ưu đãi và thời điểm tương tác; theo dõi tỷ lệ chuyển đổi và đề xuất giải pháp cải thiện.

Quản trị dữ liệu & vận hành nền tảng Martech

- Xây dựng kế hoạch tích hợp dữ liệu lên nền tảng Martech trên cơ sở kế hoạch thiết kế hành trình kênh số.
- Phối hợp với các đơn vị liên quan để tích hợp dữ liệu hành vi khách hàng từ các kênh, dữ liệu từ cơ sở dữ liệu nội bộ và kết quả các mô hình phân tích nâng cao (AI/ML).
- Tạo và quản trị các phân khúc vi mô trên nền tảng Martech để phục vụ các hành trình, chiến dịch trên kênh số.
- Giám sát tính ổn định của các luồng dữ liệu; điều phối đơn vị kỹ thuật và đối tác khắc phục sự cố, triển khai các bản cập nhật hệ thống và tính năng mới; theo dõi mức độ tuân thủ cam kết dịch vụ (SLA) của đối tác.
- Đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo mật thông tin, quyền riêng tư khi xử lý dữ liệu khách hàng và nguyên tắc giới hạn tần suất tác động tới khách hàng.

Triển khai các nền tảng tự động hóa

- Xây dựng tài liệu mô tả yêu cầu người dùng (URD) và yêu cầu nghiệp vụ (BRD) đối với các hệ thống, tính năng được phân công theo lộ trình phát triển năng lực nền tảng.
- Phối hợp với các đơn vị kỹ thuật và đối tác trong quá trình phân tích, thiết kế, kiểm thử (UAT) và đưa tính năng mới vào vận hành.
- Chuyển giao, hướng dẫn sử dụng các năng lực mới cho các bộ phận nghiệp vụ; theo dõi mức độ đưa vào sử dụng thực tế và đề xuất cải tiến.

YÊU CẦU

Kinh nghiệm

- Kinh nghiệm tối thiểu 03 năm ở các vị trí Marketing Automation, Martech/CRM Operations hoặc các vị trí tương tự.
- Ưu tiên có kinh nghiệm trong ngành ngân hàng, tài chính, fintech, công nghệ, e-commerce.
- Ưu tiên ứng viên đã tham gia xây dựng yêu cầu nghiệp vụ (URD/BRD) hoặc triển khai dự án phát triển nền tảng Martech.

Đối với ứng viên nội bộ:

- Hoàn thành tốt nhiệm vụ trong 02 năm gần nhất.
- Không trong thời gian bị xem xét kỷ luật hoặc đang trong thời gian thi hành kỷ luật.

Kỹ năng

- Kỹ năng bắt buộc: Thành thạo ít nhất một nền tảng Marketing Automation (VD: Insider, CleverTap, Braze,...) ở mức trực tiếp cấu hình hành trình, phân khúc và nội dung.
- Kỹ năng được ưu tiên: SQL, các công cụ Mobile/Web Measurement (VD: Appsflyer, Google Analytics,...); hiểu biết về cấu trúc dữ liệu, API và các luồng tích hợp dữ liệu.
- Tư duy hệ thống và sự tỉ mỉ cao.
- Có tư duy nhạy bén về mảng kinh doanh số, hiểu rõ các chỉ số cốt lõi.
- Kỹ năng phối hợp tốt với các bộ phận Kinh doanh, Dữ liệu, Thiết kế, Công nghệ thông tin và đối tác.
- Khả năng quản trị đồng thời số lượng lớn hành trình, kiểm soát tốt tiến độ và thứ tự ưu tiên.
- Sử dụng thành thạo tin học văn phòng (Word, Excel, PowerPoint).

Trình độ học vấn

- Tốt nghiệp Đại học trở lên, ưu tiên chuyên ngành Công nghệ thông tin, Khoa học máy tính, Marketing hoặc Kinh tế.

QUYỀN LỢI

Về lương và thu nhập:

- Mức lương hấp dẫn, cạnh tranh, thỏa thuận tùy theo năng lực và kinh nghiệm ứng viên. CBNV được hưởng lương theo vị trí chức danh, lương năng suất, thưởng doanh số, thưởng KPI, thưởng hoàn thành chỉ tiêu, bổ sung quỹ thu nhập kỳ 06 tháng/1 năm, khen thưởng hàng năm theo quy định của BIDV.

Về phúc lợi:

- Được chi phúc lợi các ngày lễ tết, nghỉ mát, du xuân, sinh nhật, đám hỷ, đám hiếu, chi khen thưởng cho con có thành tích tốt trong học tập, chi thăm hỏi tử thân phụ mẫu/vợ chồng/con khi ốm đau.
- Được hỗ trợ tiền ăn trưa, điện thoại liên lạc hàng tháng, công tác phí và tiền đồng phục hàng năm theo quy định của BIDV.
- Được nghỉ hưởng nguyên lương 12 ngày nghỉ phép (Số ngày nghỉ hằng năm của người lao động được tăng thêm theo thâm niên làm việc), 11 ngày lễ theo quy định của pháp luật, 02 ngày nghỉ khám bệnh/năm với người lao động mắc bệnh hiểm nghèo.
- CBNV được hưởng các chế độ BHXH, BHYT, BHSK theo quy định của pháp luật và luật Lao Động.
- CBNV được hưởng các quyền lợi như: Chương trình vay với lãi suất ưu đãi, bảo hiểm BIC Care, bảo hiểm nhân thọ Metlife, tham gia bảo hiểm hưu trí tự nguyện theo quy định của BIDV.

- Được thăm khám sức khỏe định kỳ hàng năm tại các cơ sở khám chữa bệnh hiện đại.

Phát triển nghề nghiệp:

- Cán bộ được làm việc tại Ngân hàng có lịch sử lâu đời nhất và là 1 trong 4 ngân hàng lớn nhất Việt Nam. Có cơ hội được trải nghiệm công việc ở môi trường rộng lớn, nền tảng khách hàng vững mạnh, học hỏi các kiến thức sâu rộng từ các chuyên gia đầu ngành. Được làm việc với các định chế tài chính hàng đầu thế giới.
- Cán bộ được xây dựng lộ trình phát triển nghề nghiệp theo hướng nhiều hướng:
 - + Hướng quản lý (Quy hoạch, bổ nhiệm vị trí quản lý tại các Ban/TT Trụ sở chính hoặc tại các Chi nhánh).
 - + Hướng Chuyên gia (bổ nhiệm Chuyên gia, chuyên gia cấp cao, phát triển chuyên môn, tập trung nghiên cứu chính sách, v.v)
 - + Hướng vừa Chuyên gia vừa Quản lý.
- Được xem xét cử tham gia các khóa tập huấn, đào tạo, khảo sát, hội thảo trong và ngoài nước theo yêu cầu công việc nhằm nâng cao khả năng quản trị kinh doanh, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, lý luận chính trị, kỹ năng mềm. Ngoài các khóa đào tạo kỹ năng theo yêu cầu công tác, cán bộ được chi hỗ trợ bổ sung kiến thức, học tập để lấy chứng chỉ cần thiết cho công việc..

LÝ DO LÀM VIỆC TẠI BIDV

Tại BIDV, chúng tôi xây dựng một văn hoá nghĩa tình, đoàn kết và tích cực. 5 giá trị cốt lõi của BIDV là Trí tuệ - Niềm tin – Liêm chính – Nghĩa tình – Khát vọng.

Với nguồn lực vững mạnh, sân chơi rộng lớn, BIDV luôn khuyến khích sự sáng tạo, đổi mới, do đó cán bộ luôn có cơ hội đề xuất sáng kiến, làm thử cái mới, biến ý tưởng thành hiện thực.

Chúng tôi đánh giá cao sự đóng góp và ý tưởng của tất cả các thành viên trong công ty bất kể vị trí của họ và nỗ lực tạo ra một nơi làm việc năng động, khuyến khích sự phát triển và cùng nhau tiến bộ.

Chúng tôi coi con người là tài sản quý báu nhất của ngân hàng. Nguồn nhân lực là một trong những nguồn lực chúng tôi ưu tiên hàng đầu trong việc “đầu tư để phát triển”.

Chúng tôi thực hiện chính sách đãi ngộ thu hút nhân tài, tạo sự cạnh tranh, tạo tính hấp dẫn và đặc biệt khích lệ sự đóng góp hữu ích của từng cá nhân đối với sự phát triển của BIDV

Hãy là một phần trong câu chuyện thành công của chúng tôi !