

**HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG**

-----



**HÀ TRUNG KIÊN**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ ĐA PHƯƠNG TIỆN CỦA VNPT  
TẠI ĐỊA BÀN TỈNH BẮC NINH**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh  
Mã số: 8.34.01.01**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SỸ**

**HÀ NỘI -2021**

Luận văn được hoàn thành tại:

**HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG**

Người hướng dẫn khoa học: **TS Nguyễn Văn Hậu**

Phản biện 1: PGS.TS. Nguyễn Đăng Quang

Phản biện 2: TS. Nguyễn Thanh Tùng

Luận văn được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn thạc sỹ tại Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

Vào lúc 9 giờ 30 ngày 09 tháng 01 năm 2021

**Có thể tìm hiểu luận văn tại:**

Thư viện Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

## MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Trong những năm gần đây, sự phát triển vượt bậc của khoa học công nghệ nói chung và ngành công nghệ thông tin nói riêng đã tác động đến tích cực đến mọi hoạt động của đời sống, kinh tế-xã hội, làm thay đổi nhận thức và phương thức sản xuất kinh doanh của nhiều lĩnh vực, đặc biệt là lĩnh vực viễn thông.

Thị trường viễn thông di động tại Việt Nam đang là một trong những thị trường lớn của khu vực Đông Nam Á. Theo đánh giá của các chuyên gia nghiên cứu, giai đoạn 2020-2030 sẽ đánh dấu sự trưởng và phát triển mạnh mẽ của nhóm ngành vụ đa phương tiện và giá trị gia tăng, nhóm ngành này sẽ góp phần bù đắp cho phần sụt giảm doanh thu của dịch vụ thoại và SMS truyền thống của các nhà mạng, từ đó trở thành xu hướng phát triển của lĩnh vực thông tin di động trên thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng.

Tuy nhiên, đến nay, nhóm dịch vụ này vẫn còn khá khiêm tốn về số lượng khách hàng sử dụng. Vì vậy, việc nghiên cứu và phân tích thực trạng để tìm ra các giải pháp nhằm đẩy mạnh phát triển dịch vụ đa phương tiện trên mạng viễn thông đang là một vấn đề cấp thiết, mang nhiều ý nghĩa

cả về lý luận và thực tiễn. Chính vì vậy, học viên quyết định nghiên cứu, thực hiện đề tài ***“Phát triển dịch vụ Đa phương tiện của VNPT tại địa bàn tỉnh Bắc Ninh”*** trong Luận văn Thạc sĩ của mình.

## **2. Tổng quan về vấn đề nghiên cứu**

Học viên đã tìm hiểu một số luận án, đề tài luận văn liên quan đến đối tượng và nội dung nghiên cứu đã đề cập ở trên, phù hợp với phát triển kinh doanh dịch vụ trong lĩnh vực Viễn thông. Một số công trình nghiên cứu thực tiễn có thể kể đến:

- Luận văn Thạc sĩ QTKD - *Giải pháp phát triển dịch vụ Di động 3G tại Viettel Telecom*, của Nguyễn Thị Xuân Anh, hướng dẫn khoa học PGS.TS. Nguyễn Thị Minh An, Học viện Công nghệ bưu chính viễn thông, 2011.

- Luận án tiến sĩ - *Giải pháp phát triển dịch vụ bán lẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần quân đội* của Lê Công, hướng dẫn khoa học PGS.TS Hà Minh Sơn, Học viện Tài chính, 2013.

- Luận văn Thạc sĩ - *Một số vấn đề về hoàn thiện các giải pháp chiến lược kinh doanh của công ty VNPT*, của Trần Anh Thảo, hướng dẫn khoa học GS.TSKH Phan Văn Tiêm, Trường Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội, 2015.

- Sách Bùi Xuân Phong – Quản trị kinh doanh viễn thông

trong xu thế hội nhập, Nhà xuất bản Thông tin và Truyền thông, 2010.

Với dịch vụ đa phương tiện của VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh cung cấp chưa có công trình nào nghiên cứu.

### **3. Mục tiêu nghiên cứu**

*Về mặt lý luận:* Luận văn nghiên cứu, và làm rõ một số vấn đề lý luận về dịch vụ và phát triển dịch vụ nói chung, phát triển dịch vụ đa phương tiện của ***VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh*** nói riêng.

*Về mặt thực tiễn:* Đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ Đa phương tiện của VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh trong thời gian tới.

### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu:**

*Đối tượng nghiên cứu:* Phát triển dịch vụ đa phương tiện.

*Phạm vi nghiên cứu:* Tỉnh Bắc Ninh.

### **5. Phương pháp nghiên cứu:**

Trong quá trình thực hiện đề tài, học viên đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

- Phương pháp tổng hợp, phân tích thống kê:
- Phương pháp thăm dò:
- Phương pháp phân tích, so sánh, đối chứng:

## **6. Kết cấu của luận văn**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, luận văn được kết cấu làm 3 chương:

Chương 1: Một số vấn đề về dịch vụ và phát triển dịch vụ đa phương tiện

Chương 2: Thực trạng phát triển dịch vụ đa phương tiện của VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh

Chương 3: Một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ đa phương tiện của VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

## **CHƯƠNG 1**

### **MỘT SỐ VẤN ĐỀ VỀ DỊCH VỤ VÀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ ĐA PHƯƠNG TIỆN**

#### **Giới thiệu chương:**

Chương này tổng quan về dịch vụ và phát triển dịch vụ đa phương tiện. Đồng thời giới thiệu vai trò ý nghĩa quan trọng của phát triển dịch vụ đối với doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và với nền kinh tế quốc dân. Kết quả hệ thống và làm rõ của chương là cơ sở để phân tích đánh giá phát triển dịch vụ đa phương tiện của VNPT Bắc Ninh

#### **Nội dung chương:**

#### **1.1 Khái quát chung về dịch vụ**

### ***1.1.1 Khái niệm [8]; [10]***

Dịch vụ là hoạt động lao động mang tính xã hội, tạo ra các sản phẩm hàng hóa không tồn tại dưới hình thái vật chất, không dẫn đến việc chuyển quyền sở hữu nhằm thỏa mãn kịp thời nhu cầu sản xuất và đời sống sinh hoạt của con người.

### ***1.1.2 Phân loại dịch vụ [8]; [10]***

#### ***1.1.2.1 Theo cấp độ của dịch vụ***

\* *Dịch vụ cơ bản (core service):*

\* *Dịch vụ thứ cấp:*

#### ***1.1.2.2 Theo hệ thống tài khoản quốc gia [6]***

#### ***1.1.2.3 Phân loại dịch vụ theo WTO***

### ***1.1.3 Đặc trưng của dịch vụ [6]; [8]***

#### ***1.1.3.1 Tính vô hình***

Dịch vụ thuần túy có các đặc trưng phân biệt so với hàng hóa thuần túy. Đó là tính vô hình. Sản phẩm dịch vụ không tồn tại dưới dạng vật thể nên không thể nhìn thấy, cầm nắm được. Do vậy, dịch vụ khó bán hơn hàng hoá.

***1.1.3.2 Tính không tách rời giữa cung cấp và tiêu dùng dịch vụ***

Quá trình cung cấp dịch vụ và tiêu dùng dịch vụ xảy ra

đồng thời. Người cung cấp dịch vụ và khách hàng phải tiếp xúc với nhau để cung cấp và tiêu dùng dịch vụ tại các địa điểm và thời gian phù hợp cho hai bên.

#### 1.1.3.3 Tính không đồng đều về chất lượng

Vì dịch vụ không thể được cung cấp hàng loạt, tập trung như sản xuất hàng hoá, do vậy nhà cung cấp khó kiểm tra chất lượng tập trung theo một tiêu chuẩn thống nhất.

#### 1.1.3.4 Tính không dự trữ được

Dịch vụ chỉ tồn tại vào thời gian mà nó được cung cấp. Do vậy, dịch vụ không thể sản xuất hàng loạt để cất vào kho dự trữ, khi có nhu cầu thị trường thì đem ra bán.

#### 1.1.3.5 Tính không chuyển quyền sở hữu được

Khi mua dịch vụ thì khách hàng chỉ được quyền sử dụng dịch vụ, được hưởng lợi ích mà dịch vụ mang lại trong một thời gian nhất định mà thôi.

## 1.2 Phát triển dịch vụ

### 1.2.1 *Khái niệm phát triển dịch vụ [5]; [6]*

Phát triển dịch vụ là quá trình làm đa dạng hoá dịch vụ về cả chủng loại cũng như chất lượng của dịch vụ; làm tăng tính hữu hình và tính vô hình của dịch vụ trên cơ sở phát triển



những lợi ích cơ bản thuần túy mà dịch vụ cơ bản mang lại cho người sử dụng.

### ***1.2.2 Vai trò của phát triển dịch vụ***

- Phát triển dịch vụ giúp cho doanh nghiệp nâng cao hiệu quả sử dụng thiết bị máy.

- Giúp doanh nghiệp có thể giảm mức độ mạo hiểm trong kinh doanh khi chủng loại dịch vụ đa dạng hơn.

- Giúp cho doanh nghiệp có thể duy trì và phát triển mối quan hệ với khách hàng.

- Tăng khả năng đáp ứng các nhu cầu không được thỏa mãn trên thị trường.

### ***1.2.3 Chu kỳ sống của dịch vụ [6]; [7]; [8]***

Mỗi một sản phẩm dịch vụ đều phải trải qua bốn giai đoạn sau:

- \**Giai đoạn triển khai dịch vụ mới*: Doanh nghiệp nghiên cứu, xem xét để lựa chọn hình thức phát triển dịch vụ

- \* *Giai đoạn tăng trưởng*: Đây là giai đoạn tiêu thụ thuận lợi.

- \* *Giai đoạn chín muồi*: Nhịp tăng trưởng bắt đầu chậm lại, lợi nhuận cũng bắt đầu giảm. Một số đối thủ yếu rút lui

khởi thị trường.

\* *Giai đoạn suy thoái*: Doanh thu, lợi nhuận đều giảm mạnh trong giai đoạn này.

#### ***1.2.4 Các chiến lược phát triển dịch vụ [6]***

- Dựa vào cấp độ dịch vụ
- Dựa vào các tiêu chí cấu thành dịch vụ
- Dựa vào thị trường tiêu thụ dịch vụ

### **1.3 Dịch vụ đa phương tiện và phát triển dịch vụ đa phương tiện**

#### ***1.3.1. Khái niệm dịch vụ đa phương tiện***

Dịch vụ đa phương tiện là các dịch vụ được phát triển trên nền các công nghệ mới, tiên tiến; đòi hỏi phải có hệ thống dịch vụ (phần cứng, phần mềm), giải pháp, ứng dụng, nội dung phức tạp; yêu cầu xử lý thông tin (riêng biệt hoặc kết hợp) cao; có sử dụng thông tin cụ thể của khách hàng (vị trí, tài khoản, lịch sử sử dụng, nhu cầu tích hợp trên thiết bị đầu cuối,...); theo hướng cá biệt hóa dịch vụ theo cá nhân/nhóm người sử dụng/thiết bị đầu cuối

#### ***1.3.2 Các loại hình dịch vụ đa phương tiện***

- Nhóm 1: Dịch vụ GTGT thông thường: Là các dịch vụ được phát triển trên nền dịch vụ cơ bản, ứng dụng các công nghệ thông thường.

- Nhóm 2: Dịch vụ GTGT đặc thù: Là các dịch vụ được phát triển trên nền các công nghệ mới, tiên tiến;

### ***1.3.3 Lợi ích của dịch vụ đa phương tiện***

- Đa phương tiện trong kinh doanh:
- Trong giáo dục:
- Trong gia đình:

### ***1.3.4. Phát triển dịch vụ Đa phương tiện***

Thứ nhất, mở rộng phạm vi cung cấp dịch vụ đa phương tiện:

Phạm vi cung cấp dịch vụ là những khu vực mà doanh nghiệp cung cấp dịch vụ đa phương tiện có khả năng cung cấp dịch vụ tới những khách có nhu cầu.

Thứ hai, phát triển thuê bao và mở rộng thị phần dịch vụ đa phương tiện:

Phát triển kinh doanh dịch vụ đa phương tiện cũng có nghĩa là thúc đẩy mạnh hoạt động bán hàng và chăm sóc khách hàng để phát triển thuê bao, mở rộng thị phần.

Thứ ba, phát triển qui mô dịch vụ đa phương tiện:

Qui mô dịch vụ đa phương tiện càng đa dạng, phong phú thì việc phát triển khách hàng càng có nhiều thuận lợi.

Thứ tư, tăng doanh thu kinh doanh dịch vụ đa phương tiện:

Theo dự tính, cách thức các doanh nghiệp viễn thông chuyển mình sẽ là đa dạng hóa hoạt động kinh doanh. Xu hướng này còn được hiểu là “đa phương tiện hóa”. Theo đó, các dịch vụ giá trị gia tăng sẽ được cung cấp kèm theo nghe, gọi, nhắn tin thông thường.

## **CHƯƠNG 2**

### **THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ ĐA PHƯƠNG TIỆN CỦA VNPT TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC NINH**

#### **Giới thiệu chương:**

Chương này giới thiệu tổng quan thực trạng phát triển dịch vụ đa phương tiện (những kết quả đạt được, những tồn tại và nguyên nhân) của VNPT Bắc Ninh. Đây là những căn cứ để nghiên cứu đề xuất giải pháp tiếp tục phát triển dịch vụ đa phương tiện cho VNPT Bắc Ninh trong thời gian tới.

#### **Nội dung chương:**

## **2.1 Tổng quan VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh**

### ***2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh***

Từ ngày 01/7/2015, để nâng cao hiệu quả hoạt động, Viễn thông Bắc Ninh thực hiện chuyển giao khối kinh doanh sang Tổng công ty VNPT-Vinaphone quản lý theo quyết định số 888/QĐ-TTg ngày 10/6/2014 của Thủ tướng chính phủ về việc phê duyệt phương án cơ cấu lại Tập đoàn BCVT Việt Nam giai đoạn 2014-2015.

### ***2.1.2. Mô hình tổ chức của VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh***

VNPT Bắc Ninh tổ chức và hoạt động theo điều lệ được phê chuẩn tại Quyết định số 598/QĐ-TCCB-HĐQT ngày 06/12/2007;

### ***2.1.3. Chức năng, nhiệm vụ của VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh***

VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh có chức năng nhiệm vụ sau:

- Tổ chức xây dựng, quản lý, vận hành, lắp đặt, khai thác, bảo dưỡng, sửa chữa mạng viễn thông - công nghệ thông tin trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh;

- Tổ chức, quản lý, kinh doanh và cung cấp các dịch vụ viễn thông - công nghệ thông tin trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh;

- Sản xuất, kinh doanh, cung ứng, đại lý vật tư, thiết bị viễn thông - công nghệ thông tin theo yêu cầu sản xuất kinh doanh của đơn vị và nhu cầu của khách hàng;

- Khảo sát, tư vấn, thiết kế, lắp đặt, bảo dưỡng đối với các công trình viễn thông - công nghệ thông tin;

- Kinh doanh dịch vụ quảng cáo, dịch vụ truyền thông;

- Kinh doanh bất động sản, cho thuê văn phòng;

- Kinh doanh các dịch vụ phát thanh, truyền hình, truyền thông đa phương tiện;

- Kinh doanh các dịch vụ nội dung, dịch vụ giá trị gia tăng;

- Kinh doanh dịch vụ cho thuê văn phòng, cơ sở hạ tầng viễn thông;

- Kinh doanh các ngành nghề khác khi được Tập đoàn Bưu chính Viễn thông cho phép và phù hợp với quy định của pháp luật.

#### ***2.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh***

- Tổng doanh thu phát sinh năm 2018 tăng gần 1,30 lần so

với năm 2016.

- Doanh thu VT-CNTT năm 2018 tăng gần 1,35 lần so với năm 2016.

- Phát triển thuê bao viễn thông các loại năm 2018 tăng 1,11 lần so với năm 2017

- Chênh lệch thu chi năm 2018 tăng 1,38 lần so với năm 2016.

- Thu nhập bình quân hàng năm tăng 11,34%.

- Thực hiện tốt nghĩa vụ nộp ngân sách nhà nước, giai đoạn 2016-2018 nộp ngân sách nhà nước bình quân tăng 9,93%.

## **2.2. Thực trạng phát triển dịch vụ Đa phương tiện của VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh**

### ***2.2.1. Phát triển các dịch vụ của dịch vụ Đa phương tiện***

### ***2.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ Đa phương tiện tại VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh***

#### **2.2.2.1 Các nhân tố bên trong VNPT địa bàn tỉnh Bắc Ninh**

#### **2.2.2.2 Các nhân tố bên ngoài VNPT địa bàn tỉnh Bắc Ninh**

### ***2.2.3. Quy trình phát triển dịch vụ hiện tại tại VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh***

#### **2.2.3.1 Quy trình phát triển dịch vụ**

**Bước 1:** Lập kế hoạch phát triển dịch vụ

**Bước 2:** Triển khai dịch vụ

**Bước 3:** Chuẩn bị đưa dịch vụ vào khai thác

**Bước 4:** Đưa dịch vụ vào khai thác

**Bước 5:** Theo dõi và tối ưu dịch vụ

#### **2.2.3.2 Lập kế hoạch phát triển dịch vụ**

**Bước 1.1:** VNPT Bắc Ninh phê duyệt chủ trương hoặc giao nhiệm vụ Trung tâm triển khai dịch vụ.

**Bước 1.2:** ĐVKD chủ trì, P.PTDV phối hợp yêu cầu đối tác hoàn thiện PAKD, PAKT.

**Bước 1.3:** ĐVKD chủ trì, P.PTDV phối hợp đánh giá và báo cáo VNPT Bắc Ninh.

**Bước 1.4:** P.PTDV chủ trì, ĐVKD phối hợp kick off, thống nhất kế hoạch triển khai dịch vụ chi tiết tại cuộc họp kick off.

### ***2.2.4. Kết quả phát triển dịch vụ Đa phương tiện***

#### **2.2.4.1. Số lượng thuê bao dịch vụ Đa phương tiện**



## 2.2.4.2. Doanh thu dịch vụ Đa phương tiện

Đơn vị: Tỷ đồng

TT	Năm	2014	2015	2016	2017
	Doanh thu	4.728	6.089	9.037,9	9.006,6

*(Nguồn: VNPT Bắc Ninh)*

- Các dịch vụ có tiềm năng tăng trưởng trong năm 2018:

- + Nhóm dịch vụ tiện ích
- + Nhóm dịch vụ Thanh toán/ tài chính
- + Nhóm dịch vụ nội dung chuyên sâu
- + Nhóm dịch vụ khách hàng doanh nghiệp
- + Nhóm dịch vụ quảng cáo:

***2.2.5. Khảo sát ý kiến khách hàng về phát triển dịch vụ Đa phương tiện của VNPT***

2.2.5.1. Phương pháp thu thập số liệu

2.2.5.2. Kết quả khảo sát

**1. Thông tin khách hàng**

**2. Mục đích sử dụng dịch vụ của khách hàng**

**2.3. Đánh giá chung phát triển dịch vụ Đa phương tiện của VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh**

***2.3.1. Kết quả đạt được***

- Trung tâm dịch vụ đa phương tiện và giá trị gia tăng VNPT đã hoàn thành triển khai và cung cấp 22 dịch vụ mới với nhiều tiện ích, giá trị cho khách hàng, trong đó có các dịch vụ trọng điểm: Google Play, zingmp3, mSkill; Tập trung triển khai dịch vụ vay tiêu dùng....

- Tăng cường quản lý đáp ứng các qui định tại thông tư 08/2017/TT-BTTTT ngày 23/06/2017. Kết quả: Triển khai nâng cấp các hệ thống dịch vụ, đáp ứng qui định của thông tư 08: 141/141 hệ thống của đối tác; 7/8 hệ thống của VNPT. Các đối tác đã triển khai xin cấp giấy chứng nhận cung cấp dịch vụ nội dung theo qui định.

- Cam kết doanh số và chỉ tiêu kinh doanh không hoàn thành định mức về: dịch vụ nội dung, dịch vụ đa phương tiện, OTT truyền hình, phát triển dịch vụ mới (Đa dịch vụ nhóm giáo dục, đào tạo trực tuyến và nhóm tài chính, bảo hiểm, OTT truyền hình, quảng cáo, dịch vụ cho khách hàng doanh nghiệp.

### ***2.3.2. Những vấn đề tồn tại***

*Một là*, về dịch vụ cung cấp còn chưa đa dạng dịch vụ đa phương tiện, các loại hình dịch vụ, chất lượng dịch vụ

*Hai là*, về cơ sở vật chất còn chưa tương xứng với tiềm năng và triển vọng kinh doanh

*Ba là*, về chăm sóc khách hàng chưa được cải thiện đáng kể đáng chú ý là đội ngũ chăm sóc khách hàng

*Bốn là, chưa quan tâm đúng mức về nguồn nhân lực nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao*

*Năm là, về truyền thông, quan hệ công chúng, quảng cáo, khuyến mại, tư vấn và giá cước*

## **Kết luận chương 2**

Chương này đã đưa ra được thực trạng phát triển dịch vụ đa phương tiện của VNPT địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

## **CHƯƠNG 3**

### **MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ ĐA PHƯƠNG TIỆN CỦA VNPT TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC NINH**

#### **Giới thiệu chương:**

Chương này giới thiệu phương hướng, mục tiêu phát triển dịch vụ của VNPT địa bàn Bắc Ninh, đề xuất một số giải pháp nhằm tiếp tục phát triển dịch vụ đa phương tiện cho VNPT Bắc Ninh trong thời gian tới.

#### **Nội dung chương:**

#### **3.1. Phương hướng phát triển dịch vụ của VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh**

##### ***3.1.1. Các mục tiêu***

##### **3.1.1.2. Mục tiêu chung**

Tiên phong, đột phá trong lĩnh vực ứng dụng công nghệ hiện đại, sáng tạo đưa ra các giải pháp nhằm tạo ra sản phẩm, dịch vụ mới, chất lượng cao, với giá cước phù hợp đáp ứng nhu cầu và quyền được lựa chọn của khách hàng.

Luôn quan tâm, lắng nghe, thấu hiểu, chia sẻ và đáp ứng nhanh nhất mọi nhu cầu của khách hàng.

Gắn kết các hoạt động sản xuất kinh doanh với các hoạt động nhân đạo, hoạt động xã hội.

Sẵn sàng hợp tác, chia sẻ với các đối tác kinh doanh để cùng phát triển

### 3.1.1.2. Mục tiêu cụ thể

Năm 2025:

- Tổng doanh thu từ khách hàng đạt 690 tỷ đồng, tốc độ tăng trưởng năm bình quân đạt 19-21%.

- Tổng lợi nhuận đạt 47 tỷ đồng, tốc độ tăng trưởng bình quân đạt 25-27%/ năm.

Đến năm 2030:

- Tổng doanh thu đạt 1455 - 1480 tỷ đồng, tốc độ tăng trưởng bình quân đạt 18-19%.

## **3.2. Một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ Đa phương của VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh**

### ***3.2.1. Về dịch vụ cung cấp***

#### **3.2.1.1 Đa dạng hóa dịch vụ đa phương tiện [6]; [10]**

##### ***Một là, đa dạng hóa các tính năng của dịch vụ:***

Hiện nay, các tính năng của dịch vụ mới chỉ phát triển ở mức độ nhất định giống với một số dịch vụ khác. Các tính năng hỗ trợ của dịch vụ cũng ảnh hưởng lớn đến quyết định của khách hàng, với nhược điểm là ra đời sau nên phải phổ biến rộng rãi thì khách hàng quan tâm đến là “sự khác biệt” – đây chính là điểm để tạo dấu ấn cho khách hàng, ngoài các tính năng cơ bản của dịch vụ thì “sự khác biệt” ở đây có thể sẽ được tạo nên ở các tính năng hỗ trợ.

##### ***Hai là, đa dạng hóa các loại hình dịch vụ:***

- Phát triển trở thành đơn vị cung cấp đa dịch vụ. Điều này giúp VNPT phát huy được lợi thế của mình đó là thị phần về thuê bao di động lớn của thị trường Viễn thông Việt Nam.

- Đẩy mạnh phát triển dịch vụ đa phương tiện. Triển khai mô hình này VNPT có thể khai thác hiệu quả tập khách hàng ở khắp các tỉnh đặc biệt là vùng nông thôn, biển đảo, vùng núi...phát huy tốt lợi thế về mặt mạng lưới rộng khắp.

#### **3.2.1.2 Nâng cao chất lượng dịch vụ [6], [8]**

***Chất lượng dịch vụ đa phương tiện có ý nghĩa rất quan trọng đối với các doanh nghiệp viễn thông, độ chính xác, tin***

***cậy của thông tin là thước đo giá trị của dịch vụ. Chất lượng dịch vụ đa phương tiện bao gồm: chất lượng dịch vụ và chất lượng phục vụ.***

*Chất lượng dịch vụ:* Là toàn bộ những thuộc tính, tính năng của các dịch vụ đáp ứng nhu cầu truyền đưa tin tức một cách nhanh chóng, chính xác, an toàn, tiện lợi qua các thiết bị mạng lưới viễn thông phục vụ nền kinh tế quốc dân.

*Chất lượng phục vụ:* Được thể hiện ở mức độ đáp ứng nhu cầu của khách hàng về dịch vụ đa phương tiện, mức độ tiệm cận của các phương tiện thông tin đến khách hàng, thái độ phục vụ của giao dịch viên, chất lượng thanh toán, giải quyết và bồi thường khiếu nại.

### ***3.2.2. Về cơ sở vật chất***

Khi triển khai và phát triển dịch vụ đa phương tiện, vốn, công nghệ và cơ sở hạ tầng công nghệ chính là yếu tố nền tảng, cần được quan tâm chú trọng hàng đầu.

### ***3.2.3 Về chăm sóc khách hàng***

Để làm tốt công tác chăm sóc khách hàng VNPT cần thực hiện một số giải pháp cụ thể sau đây :

3.2.3.1. Với cơ sở dữ liệu khách hàng

3.2.3.2. Với đội ngũ nhân sự chăm sóc khách hàng

3.2.3.3. Tiến tới chuyên nghiệp hoá chăm sóc khách hàng

3.2.3.4. Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng

3.2.3.5. Tổ chức tốt dịch vụ hỗ trợ khách hàng

3.2.3.6. Tạo môi trường giao dịch thuận tiện, hấp dẫn, cho khách hàng

3.2.3.7. Tổ chức hội nghị khách hàng

3.2.3.8. Tăng cường quan hệ với khách hàng

### **3.2.4. Về nguồn nhân lực [9]**

*Thứ nhất: Tập trung xây dựng nguồn nhân lực chất lượng cao*

*Thứ hai, nâng cấp công tác đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực*

*Thứ ba, hoàn thiện chế độ đãi ngộ, đánh giá và khen thưởng nhân viên*

*Thứ tư, bố trí, sắp xếp vị trí, phân công công việc phù hợp với khả năng ngành nghề của từng người nhân viên đã được học tập và nghiên cứu.*

### **3.2.5. Về truyền thông, quan hệ công chúng, quảng cáo, khuyến mại, tư vấn và giá cước**

*Thứ nhất, đẩy mạnh truyền thông và quan hệ công chúng*

*Thứ hai, tăng cường quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng*

*Thứ ba: Tổ chức các chương trình khuyến mại hấp dẫn*

*Thứ tư, nhân viên cần chủ động tiếp cận, tư vấn dịch vụ đa phương tiện với khách hàng*

### **3.2.6. Về giá cước dịch vụ [8]**

Tiếp tục điều chỉnh giá cước các dịch vụ trên cơ sở giá thành và tình hình thị trường.

### **Kết luận chương 3**

Chương này đã đề xuất một số giải pháp tiếp tục phát triển dịch vụ đa phương tiện của VNPT Bắc Ninh trong thời gian tới.

## **KẾT LUẬN**

Đề tài được nghiên cứu với mong muốn của người thực hiện là vận dụng những lý luận khoa học để đưa ra phương hướng và giải pháp mang tính chất thực tiễn, có thể vận dụng vào hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp, tăng doanh thu, lợi nhuận, củng cố vị thế, của VNPT tại địa bàn tỉnh Bắc Ninh

Xã hội ngày càng phát triển, xa lộ thông tin ngày càng rộng mở, đem lại những lợi ích to lớn cho cả doanh nghiệp và khách hàng. Dịch vụ Viễn thông ngày càng đóng vai trò quan trọng trong đời sống của người dân cũng như đối với sự phát



triển của xã hội. Đa dạng hóa dịch vụ viễn thông theo hướng ứng dụng công nghệ viễn thông phục vụ một nhóm ngành dịch vụ khác là yếu tố quan trọng góp phần vào sự tăng trưởng của ngành kinh tế mũi nhọn này.

Trong môi trường kinh doanh mới, cạnh tranh và các vấn đề tranh chấp nảy sinh giữa các doanh nghiệp là điều không thể tránh khỏi. Áp lực của quá trình cạnh tranh đòi hỏi bản thân mỗi doanh nghiệp Viễn thông phải có sự đổi mới và thích ứng mới để có thể vận động đi lên. Do đó có thể khẳng định rằng việc phát triển các sản phẩm dịch vụ Viễn thông là một định hướng đúng đắn. Tuy nhiên, việc tổ chức kinh doanh của mỗi doanh nghiệp luôn có các đặc thù riêng, với bề dày truyền thống và điểm mạnh của doanh nghiệp chủ đạo trên thị trường, cùng với việc sở hữu đầy đủ hệ thống công cụ hỗ trợ điều hành sản xuất kinh doanh tổng thể như các doanh nghiệp khác, tin rằng VNPT Bắc Ninh hoàn toàn có thể tổ chức tốt mô hình kinh doanh hiện đại, bắt kịp xu hướng kinh doanh trên thế giới mang lại hiệu quả cao.

Tác giả luận văn không có tham vọng đi hết toàn bộ các vấn đề lý luận về dịch vụ; phát triển dịch vụ và nghiên cứu một cách đầy đủ các giải pháp phát triển dịch vụ mà chỉ tập trung giải quyết và hoàn thành những nhiệm vụ theo mục tiêu đặt ra

đối với VNPT Bắc Ninh. Luận văn đã giải quyết được một số vấn đề sau:

- Hệ thống và làm rõ về dịch vụ đa phương tiện và phát triển dịch vụ đa phương tiện. Đặc trưng và đặc điểm của dịch vụ và phát triển dịch vụ đa phương tiện; Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ đa phương tiện.

- Từ các phân tích và đánh giá đầy đủ, có khoa học về thực trạng phát triển dịch vụ đa phương tiện của VNPT Bắc Ninh, rút ra những kết quả đạt được và những hạn chế cần được khắc phục để phát triển dịch vụ, xác định cơ sở thực tiễn cho việc đề xuất các giải pháp và kiến nghị.

- Nghiên cứu, đề xuất một số giải pháp nhằm tiếp tục phát triển dịch vụ đa phương tiện của VNPT Bắc Ninh trong thời gian tới.

Quá trình nghiên cứu và hoàn thành Luận văn này, tác giả đã cố gắng vận dụng tối đa những kiến thức mới được truyền đạt từ các thầy cô giáo Học viện Công nghệ bưu chính viễn thông. Tác giả xin bày tỏ lòng cảm ơn chân thành tới các thầy cô giáo, đặc biệt thầy giáo **Tiến sỹ Nguyễn Văn Hậu** đã tận tình giúp đỡ để hoàn thành bản luận văn này.

Trong khuôn khổ giới hạn của một luận văn cao học, cùng khả năng kiến thức còn hạn chế, chắc chắn không tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế, tác giả rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy cô giáo và đồng nghiệp.