

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG



Lê Mạnh Cường

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ FIBER-VNN
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NINH BÌNH**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 8.34.01.01

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SỸ
(Theo định hướng ứng dụng)

Hà Nội - 2021

Luận văn được hoàn thành tại:

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

Người hướng dẫn khoa học: TS TRẦN NGỌC MINH

Phản biện 1: PGS. TS. Nguyễn Hồng Thái

Phản biện 2: PGS. TS. Nguyễn Thị Hoàng Yến

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

Vào lúc: Ngày 15 tháng 01 năm 2022

Có thể tìm hiểu luận văn này tại:

Thư viện của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

VNPT là một trong những nhà mạng đi đầu trong lĩnh vực Internet cáp quang, cũng như có thị phần lớn nhất tại Việt Nam hiện nay. VNPT đang không ngừng mở rộng và phát triển mạng lưới của mình với nhiều gói cước hấp dẫn dành cho khách hàng. Trong đó, FiberVNN là một trong những dịch vụ thu hút được sự chú ý của khách hàng.

FiberVNN là một công nghệ dùng để truy cập Internet tân tiến nhất hiện nay. Công nghệ này dùng đường truyền dẫn bằng cáp quang đến các địa chỉ thuê bao giúp khách hàng có thể sử dụng đa dịch vụ trên mạng viễn thông có chất lượng cao bao gồm cả dịch vụ giải trí truyền hình, thoại IMS...

Trong lộ trình bảo đảm quy hoạch về phát triển hạ tầng viễn thông băng rộng đến 2025, VNPT là đơn vị đầu tiên đảm bảo rằng ít nhất 60% người sử dụng Internet băng rộng được dùng đường truyền tối thiểu 25Mbps. Thực hiện tốt điều này FiberVNN sẽ nâng chuẩn đường truyền, đáp ứng nhu cầu về tần suất sử dụng dung lượng trên nhiều thiết bị cho người dùng trên cả nước.

Với nhu cầu sử dụng Internet của các hộ gia đình ngày càng tăng lên như hiện nay, FiberVNN được xem là một giải pháp hoàn hảo khi vừa có tốc độ đường truyền cao vừa không bị giới hạn dung lượng, đồng thời FiberVNN cũng có mức giá vô cùng hợp lý. Kết nối ổn định, an toàn, một trong những ưu điểm nổi bật của FiberVNN đó là có đường truyền kết nối ổn định và an toàn, không chỉ trong nước mà còn ra quốc tế. VNPT cam kết từ gói FiberVNN20 trở đi đảm bảo được tốc độ Internet quốc tế tối thiểu giúp cho mọi người trên thế giới dễ dàng kết nối với nhau. VNPT đã chi ra 44 triệu USD để xây dựng APG tuyến cáp quốc tế mới nhằm tăng cường tốc độ kết nối Internet quốc tế cho người sử dụng trong nước.

Làm sao sẽ giữ chân và phát triển khách hàng, làm sao để gia tăng thị phần. Bài toán được đặt ra với các VNPT và Vinaphone trên địa bàn tỉnh Ninh Bình. Vì vậy tồn tại, phát triển và nâng cao năng lực cạnh tranh đối với dịch vụ Internet trong đó FiberVNN đóng vai trò quyết định. VNPT Ninh Bình cần phải tìm cho mình những chiến lược hợp lý; phát triển dịch vụ lâu dài cạnh tranh với đối thủ ... Trước thực trạng đó, tác giả chọn đề tài ***“Nâng cao chất lượng dịch vụ FiberVNN trên địa bàn tỉnh Ninh Bình”*** để làm tốt nghiệp cao học quản trị kinh doanh, ngoài ra đóng góp 1 phần nhỏ trong phát triển các dịch vụ Vinaphone trên địa bàn tỉnh Ninh Bình trong thời gian tới.

2. Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

Nâng cao chất lượng dịch vụ FiberVNN là đòi hỏi cấp thiết mang thực tiễn sâu sắc trong quá trình kinh doanh của các doanh nghiệp viễn thông hiện nay. Chính vì vậy, chủ đề này đã có rất nhiều các công trình nghiên cứu đã công bố ở những mức độ, những phương diện khác nhau.

Đề tài luận văn thạc sĩ “*Phát triển chiến lược Marketing cho dịch vụ viễn thông tại công ty cổ phần viễn thông toàn cầu*” của tác giả Nguyễn Hoài Phương Nhi thực hiện năm 2017. Nội dung chính của luận văn là hệ thống hóa các nghiên cứu về Marketing dịch vụ để làm cơ sở cho những phân tích thực tế về chiến lược Marketing cho các dịch vụ tại công ty. Từ đó làm cơ sở đề xuất những giải pháp phát triển hoạt động Marketing hiệu quả trong môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt vào những năm tới.

Đề tài luận văn thạc sĩ “*Giải pháp marketing dịch vụ Internet cáp quang tại Công ty cổ phần Viễn thông FPT – Chi nhánh Đà Nẵng*” của tác giả Phan Thị Lan, thực hiện năm 2014. Đề tài đã dùng phương pháp phân tích, tổng hợp, thống kê so sánh và dựa trên lý thuyết Marketing trong lĩnh vực dịch vụ, kết hợp các nghiên cứu thực tế để làm cơ sở đánh giá và đề xuất các giải pháp để xây dựng chính sách Marketing định hướng khách hàng, nâng cao hiệu quả kinh doanh và vị thế cạnh tranh trên thị trường của FPT Đà Nẵng.

Đề tài luận văn thạc sĩ của Mai Thị Khánh Ly “*Chính sách Marketing dịch vụ Internet cáp quang tại công ty cổ phần hạ tầng viễn thông CMC Đà Nẵng*” thực hiện năm 2015. Đề tài sử dụng phương pháp phân tích tổng hợp để nghiên cứu. Kết quả từ những phân tích và đánh giá về thực trạng chính sách Marketing là cơ sở để tác giả đề xuất các giải pháp thiết thực cho hoạt động Marketing cho dịch vụ Internet cáp quang tại Công ty CMC Đà Nẵng.

Đề tài luận văn thạc sĩ “*Giải pháp đẩy mạnh hoạt động Marketing cho dịch vụ FiberVNN tại công ty điện thoại Tây Thành Phố*” của tác giả Nguyễn Văn Sơn năm 2013. Đề tài tổng hợp cơ sở lý thuyết về Marketing dịch vụ, phân tích thực trạng hoạt động Marketing trong lĩnh vực dịch vụ FiberVNN, từ đó đề xuất giải pháp đẩy mạnh hoạt động Marketing cho dịch vụ này của công ty điện thoại Tây Thành Phố.

Đề tài luận văn thạc sĩ của tác giả Nguyễn Văn Hồ về “*Hoàn thiện chính sách Marketing cho dịch vụ internet cáp quang tại VNPT Đắk Lắk*” thực hiện năm 2017. Đề tài dựa vào các phương pháp phân tích tổng hợp và thống kê so sánh để hệ thống cơ sở lý luận về Marketing dịch vụ, làm rõ thực trạng chính sách Marketing cho dịch vụ Internet cáp quang

FiberVNN tại Đắk Lắk và đưa ra những giải pháp để hoàn thiện chính sách Marketing cho dịch vụ FiberVNN.

Các công trình đề cập về chất lượng dịch vụ nói chung và chất lượng dịch vụ FiberVNN nói riêng, nhưng đối với chất lượng dịch vụ FiberVNN tại Viễn thông Ninh Bình chưa có công trình nào nghiên cứu.

Trên cơ sở lý luận cơ bản về dịch vụ FiberVnn và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp, đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ, công tác quản lý chất lượng dịch vụ FiberVnn của Viễn thông Ninh Bình chỉ ra những thành công, hạn chế chủ yếu trong vấn đề này, từ đó đưa ra những quan điểm và đề xuất một số giải pháp cơ bản nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ FiberVnn của Viễn thông Ninh Bình trong thời gian tới.

Các nội dung nghiên cứu chính gồm:

- + Hệ thống hóa cơ sở lý luận cơ bản về dịch vụ, chất lượng, quản trị chất lượng dịch vụ viễn thông.
- + Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng và công tác quản lý chất lượng dịch vụ FiberVNN tại Viễn thông Ninh Bình, chỉ ra những thành công và hạn chế chủ yếu trong vấn đề này.
- + Đề ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ FiberVNN tại Viễn thông Ninh Bình.

3. Mục đích nghiên cứu

Mục tiêu chung: Căn cứ vào tình hình thực tế, hiện trạng đang phát triển của dịch vụ FiberVNN, Xây dựng những giải pháp nâng cao chất lượng nhằm phát triển dịch vụ FiberVNN tại VNPT Ninh Bình, phù hợp với điều kiện và mô hình kinh doanh thực tế của đơn vị, của Tập đoàn bưu chính viễn thông Việt Nam.

Để thực hiện được mục tiêu đó, luận văn có những nhiệm vụ nghiên cứu:

- + Hệ thống hóa cơ sở lý thuyết về dịch vụ FiberVNN
- + Đánh giá thực trạng phát triển và chất lượng dịch vụ FiberVNN trên địa bàn tỉnh Ninh Bình về các mặt lợi thế cũng như hạn chế và những nguyên nhân của hạn chế.
- + Xây dựng giải pháp và đề xuất những kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ FiberVNN tại VNPT Ninh Bình

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của luận văn là chất lượng dịch vụ FiberVNN tại VNPT Ninh Bình.

Phạm vi nghiên cứu:

- Thời gian dữ liệu của đề bài: Tổng hợp số liệu nghiên cứu từ năm 2018 đến hết năm 2020
- Không gian nghiên cứu: Nghiên cứu tại VNPT Ninh Bình.

5. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn sử dụng nhiều phương pháp nghiên cứu khác nhau để có cái nhìn toàn diện, tổng thể nhất vấn đề mà đề tài nghiên cứu. Trong đó bao gồm:

Các phương pháp như: Thống kê mô tả, phân tích tổng hợp, so sánh số liệu được sử dụng để xử lý các số liệu thu thập được nhằm giải quyết các vấn đề được đặt ra.

Phương pháp thu thập dữ liệu: Thu thập các thông tin liên quan đến những dịch vụ FiberVNN, thông tin về VNPT Ninh Bình và trung tâm kinh doanh VNPT Ninh Bình, từ các tài liệu báo cáo thường niên và báo cáo từ các phòng ban trong VNPT Ninh Bình và trung tâm kinh doanh VNPT – Ninh Bình. Bên cạnh đó, tác giả còn tham khảo các tài liệu trong sách báo, tạp chí, các trang tin liên quan trên Internet, các báo cáo nghiên cứu chuyên sâu và các tài liệu thống kê từ các cơ quan: Bộ thông tin và truyền thông, Cục thống kê ...

6. Kết cấu của đề tài

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

Chương 1: Cơ sở lý thuyết và chất lượng dịch vụ FiberVNN

Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ FiberVNN tại VNPT Ninh Bình

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ FiberVNN tại Ninh Bình.

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ FIBERVNN

1.1. Dịch vụ và dịch vụ viễn thông

1.1.1. *Khái niệm và đặc điểm của dịch vụ, dịch vụ viễn thông*

1.1.1.1. Khái niệm dịch vụ và dịch vụ viễn thông

Theo từ điển Tiếng Việt: “*Dịch vụ là công việc phục vụ trực tiếp cho những nhu cầu nhất định của số đông, có tổ chức và được trả công*”. (Từ điển Tiếng Việt, 2004, NXB Đà Nẵng, tr256)

Theo Philip Kotler và Amstrong (2004) đã đưa ra định nghĩa về dịch vụ: “*Một dịch vụ là một hoạt động hay một lợi ích mà một bên có thể cung cấp cho bên kia, trong đó nó có tính vô hình và không dẫn đến sự chuyển giao sở hữu nào cả*”.

Theo Valarie A Zeithaml và Mary J Bitner (2000) thì “*Dịch vụ là những hành vi, quá trình và cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo giá trị sử dụng cho khách hàng làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng*”.

PGS.TS Nguyễn Văn Thanh (2007) cho rằng: “*Dịch vụ là một hoạt động lao động sáng tạo nhằm bổ sung giá trị cho phần vật chất và làm đa dạng hoá, phong phú hoá, khác biệt hoá, nổi trội hoá... mà cao nhất trở thành những thương hiệu, những nét văn hoá kinh doanh và làm hài lòng cao cho người tiêu dùng để họ sẵn sàng trả tiền cao, nhờ đó kinh doanh có hiệu quả hơn*”.

1.1.1.2. Các đặc điểm của dịch vụ, dịch vụ viễn thông

a. *Đặc điểm của dịch vụ*

Tính vô hình

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

Tính không đồng đều về chất lượng

Tính không dự trữ được

Tính không chuyển quyền sở hữu được

b. *Đặc điểm của dịch vụ Viễn thông*

1.1.1.3 Chất lượng dịch vụ

a. *Khái niệm về chất lượng dịch vụ*

Bảng 1.1: Đánh giá về chất lượng dịch vụ

Dịch vụ nhận được		Sự mong đợi	Chất lượng dịch vụ
Giá trị dịch vụ nhận được	>	Giá trị mong đợi	Rất cao
Giá trị dịch vụ nhận được	\geq	Giá trị mong đợi	cao
Giá trị dịch vụ nhận được	<	Giá trị mong đợi	Thấp

(Nguồn: Parasuraman, 1988)

b. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ

c. Các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ

d. Chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ

e. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ

1.1.2. Dịch vụ FiberVnn

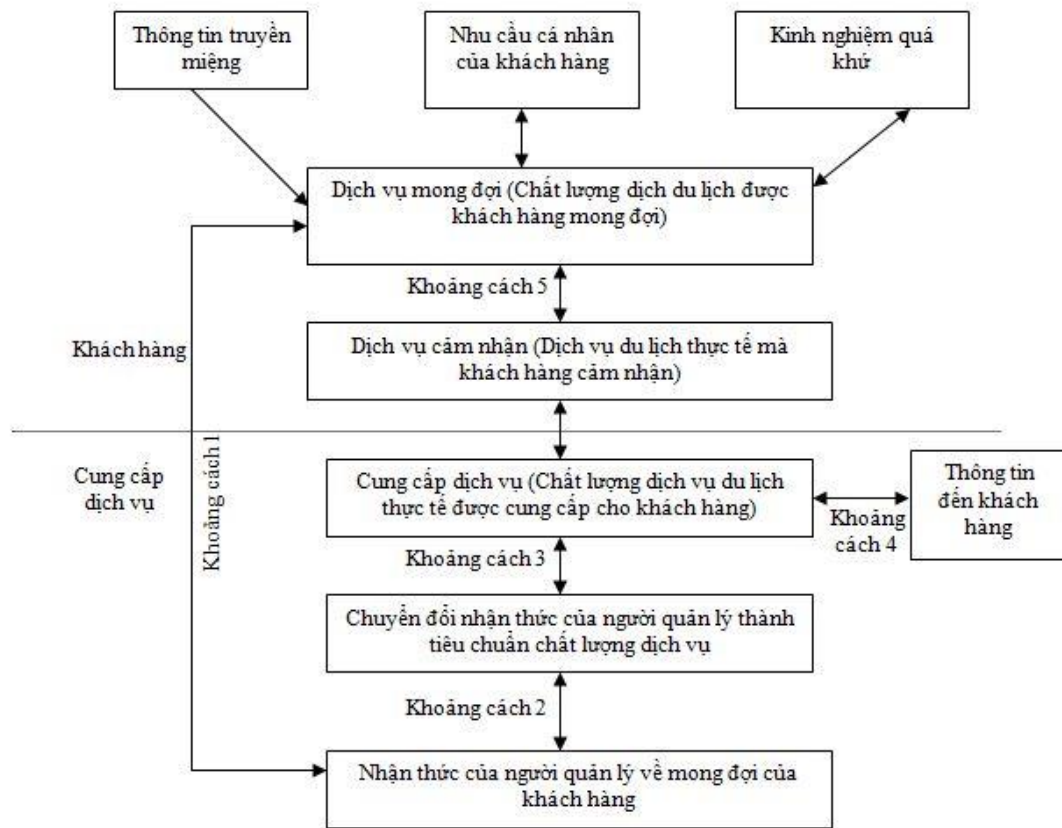
1.1.2.1. Khái niệm dịch vụ FiberVnn

1.1.2.2. Đặc điểm dịch vụ FiberVnn

1.2. Các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ và dịch vụ fiberVNN

Mô hình SERVQUAL

Mô hình servqual (parasuraman 1988) là một công cụ được phát triển chủ yếu dựa vào đo lường chất lượng dịch vụ trong Marketing. Thang đo này được đánh giá là có độ tin cậy cao và tính chính xác trong nhiều ngành như trong ngân hàng, nhà hàng, khách sạn, bệnh viện, trường học, hàng không,...

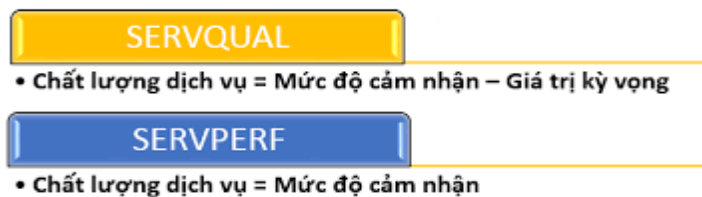


Hình 1.1. Mô hình thang đo Servqual

(Nguồn: <https://www.uef.edu.vn>)

Chất lượng dịch vụ được cảm nhận bởi 10 thành phần

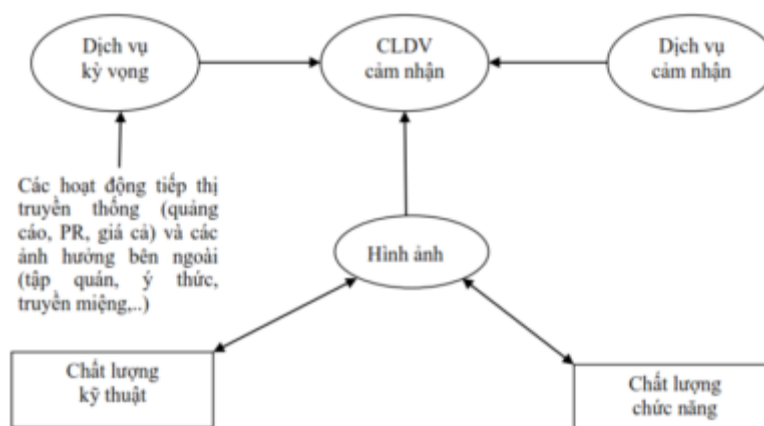
Mô hình SERVPERF



Hình 1.2. Mô hình thang đo SERVPERF

(Nguồn: phantichspss.com)

Mô hình chất lượng kỹ thuật – chức năng của Gronroos



Hình 1.3. Mô hình chất lượng Nordic của Gronroos

(Nguồn: vietnambiz.vn)

1.3. Kinh nghiệm quản lý chất lượng dịch vụ FiberVNN tại một số doanh nghiệp viễn thông

1.3.1. Kinh nghiệm quản lý chất lượng dịch vụ FiberVNN tại Thanh Hóa

1.3.2. Kinh nghiệm quản lý chất lượng dịch vụ FiberVNN tại Hà Nam

1.3.3. Bài học kinh nghiệm cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ FiberVNN tại Ninh Bình

KẾT LUẬN CHƯƠNG

Tổng quan cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ viễn thông và chất lượng dịch vụ Fiber VNN, đây là khung lý thuyết cho việc đánh giá chất lượng dịch vụ FiberVNN tại Viễn thông Ninh Bình. Luận văn sẽ nghiên cứu tổng quan về cơ sở lý luận bao gồm các khái niệm, các công cụ để đánh giá chất lượng dịch vụ FiberVNN.

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ FIBERVNN TẠI NINH BÌNH

2.1 Giới thiệu chung về VNPT Ninh Bình và Trung tâm kinh doanh VNPT Ninh Bình.

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của VNPT Ninh Bình và trung tâm kinh doanh – VNPT Ninh Bình.

TRUNG TÂM KINH DOANH VNPT NINH BÌNH.

- Địa điểm trụ sở chính tại: Đường Trần Hưng Đạo, phường Phúc Thành, thành phố Ninh Bình, tỉnh Ninh Bình.

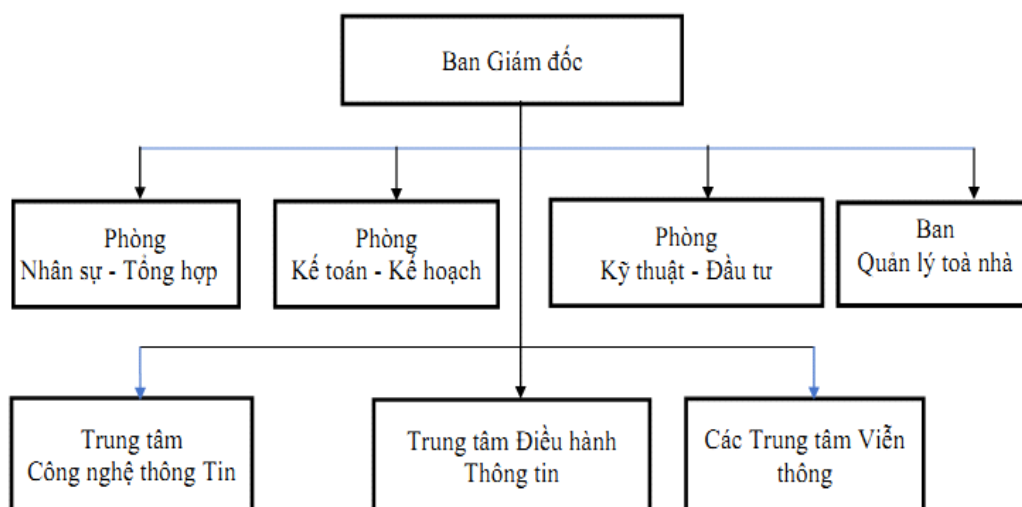
- Điện thoại: 229.3881.011

Fax: 0229.3882.900

- Trung tâm Kinh doanh VNPT- Ninh Bình (Trung tâm) được thành lập ngày 01/10/2015 theo quyết định số 945/QĐ-VNPT VNP- NS ngày 28/9/2015 của Hội đồng thành viên Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông về việc thành lập Trung tâm kinh doanh VNPT- Ninh Bình, đơn vị kinh tế trực thuộc Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông.

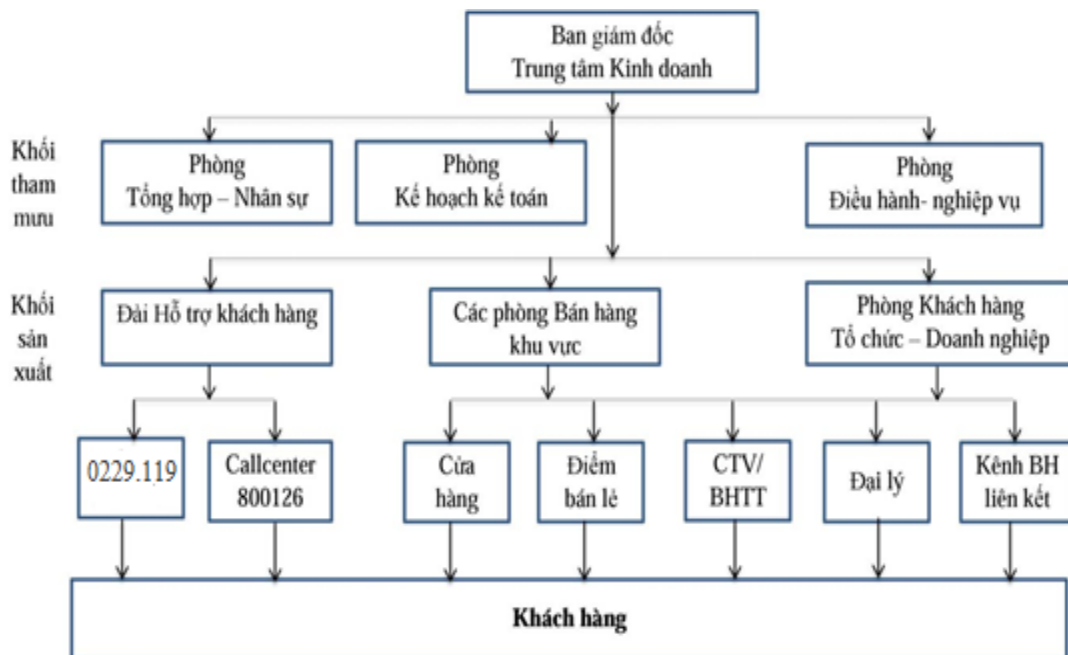
VNPT Ninh Bình (hay Viễn thông Ninh Bình) là đơn vị kinh tế trực thuộc, hạch toán phụ thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam. VNPT Ninh Bình tiền thân là Bưu điện tỉnh Ninh Bình.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức của VNPT Ninh Bình và trung tâm kinh doanh – VNPT Ninh Bình.



Hình 2.1. Cơ cấu tổ chức của VNPT Ninh Bình

(Nguồn: Phòng NSTH- VNPT Ninh Bình)



Hình 2.2. Cơ cấu tổ chức của Trung tâm kinh doanh – VNPT Ninh Bình

(Nguồn: Phòng NSTH- VNPT Ninh Bình)

2.2.3. Chức năng và nhiệm vụ của VNPT Ninh Bình

2.2.4. Các dịch vụ chủ yếu

VinaPhone-S

Dịch vụ thông tin giải trí thương mại 1900

Dịch vụ Vinasales

Dịch vụ Miễn cước ở người gọi 1800

Điện thoại cố định

Di động Doanh nghiệp

Dịch vụ đầu số ngắn 8x88

Tổng đài di động MEG

SIP Trunking cố định

Dịch vụ Mạng riêng ảo (VPN)

SMS Brandname

Thư điện tử Doanh nghiệp

Dịch vụ VSAT-IP

Kênh thuê riêng

Dịch vụ Smart Cloud

Dịch vụ máy chủ ảo (VPS)

Dịch vụ lưu trữ web (Webhosting)

FiberVNN

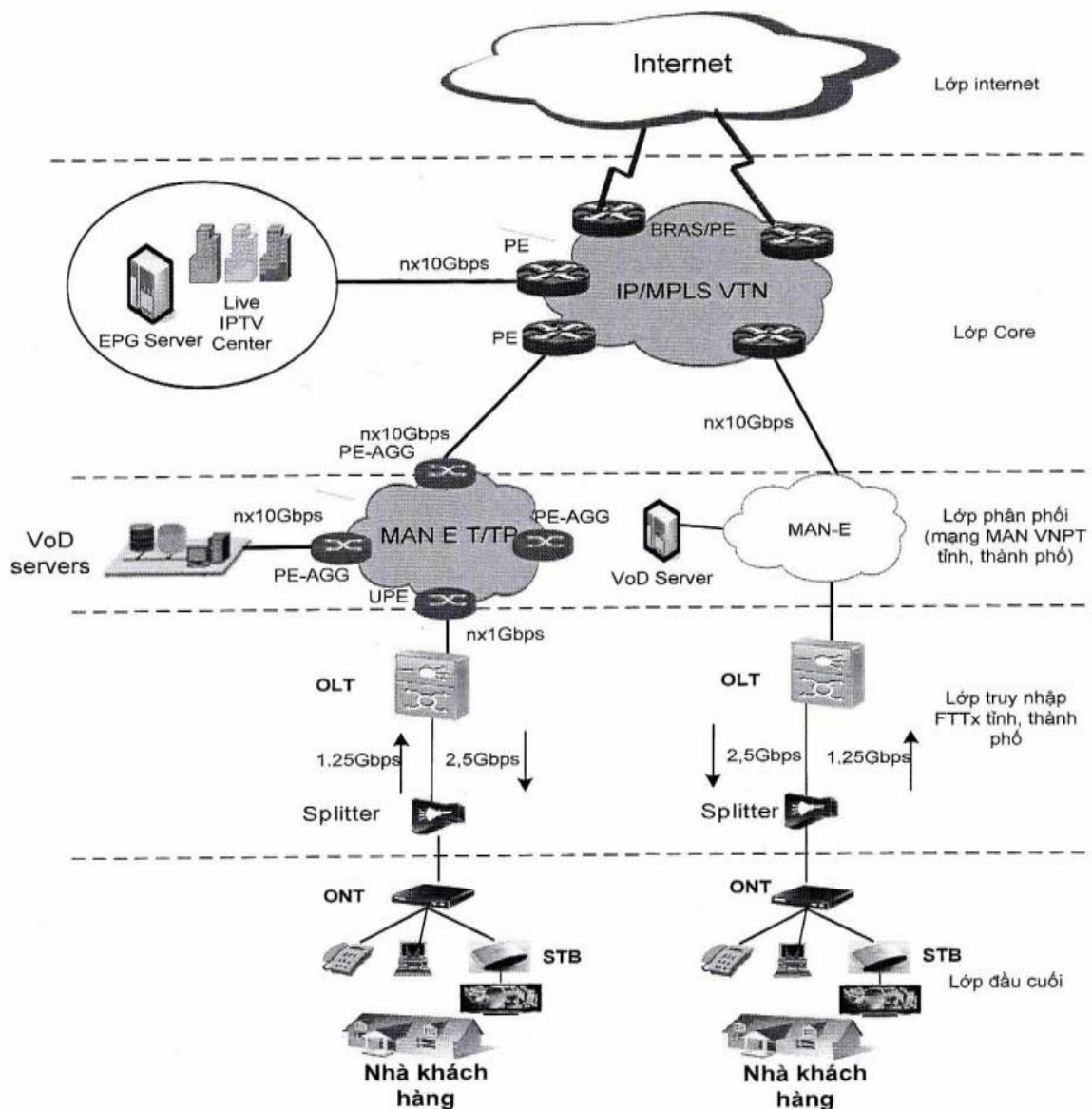
VNPT Cloud

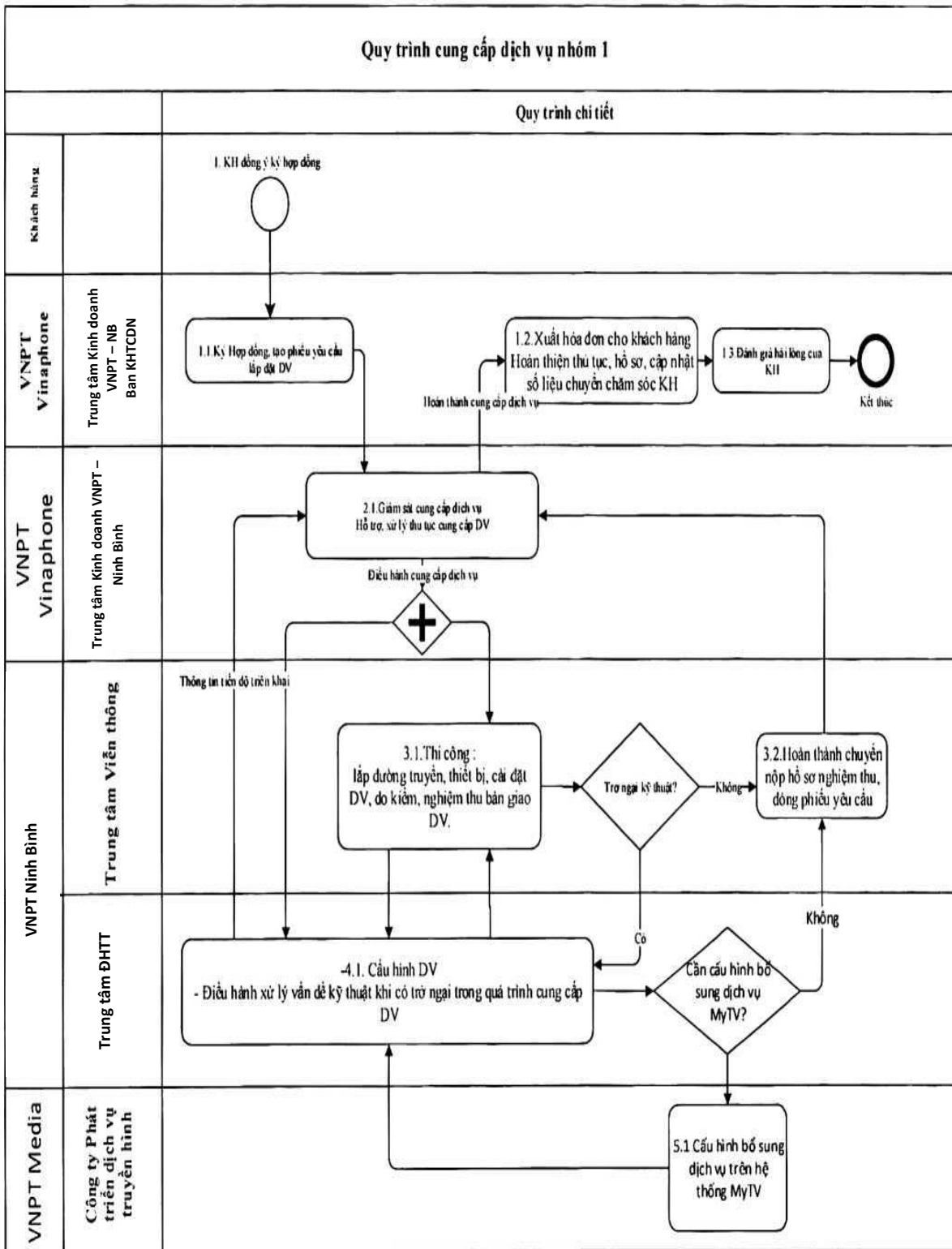
Dịch vụ Internet trực tiếp

Dedicated Server

2.2.5. Dịch vụ FiberVNN tại Ninh Bình

Sơ đồ tổng quan dịch vụ





Hình 2.8. Quy trình cung cấp dịch vụ VNPT Ninh Bình

((Nguồn: Phòng KTKH – Viễn thông Ninh Bình))

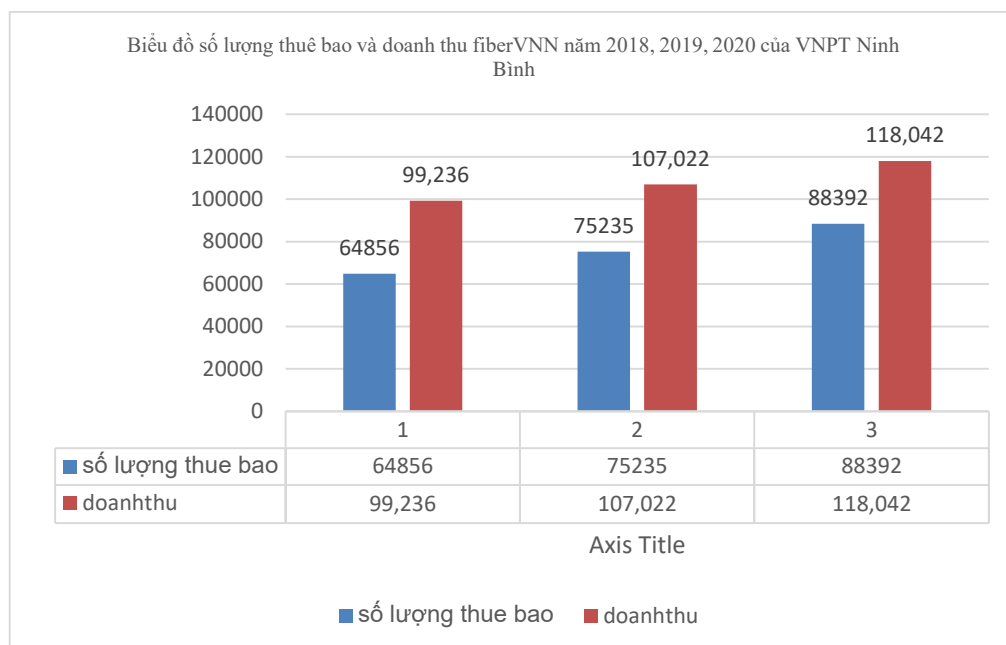
2.2.6. Kết quả kinh doanh dịch vụ FiberVNN của VNPT Ninh Bình

Kết quả kinh doanh dịch vụ FiberVNN của VNPT Ninh Bình năm 2018, 2019, 2020

Bảng 2.2. Kết quả kinh doanh dịch vụ FiberVNN Ninh Bình từ 2018 - 2020

Năm	Đơn vị	2018	2019	2020
Số lượng thuê bao	Thuê bao	64.856	75.235	78.271
Doanh thu	Triệu đồng	99.236	107.022	118.042

(Nguồn: Phòng kế toán kế hoạch - VNPT Ninh Bình)



Hình 2.9. Kết quả doanh thu dịch vụ FiberVNN của VNPT Ninh Bình giai đoạn 2018 - 2020

2.2 Tiêu chí chất lượng dịch vụ FIBERVNN

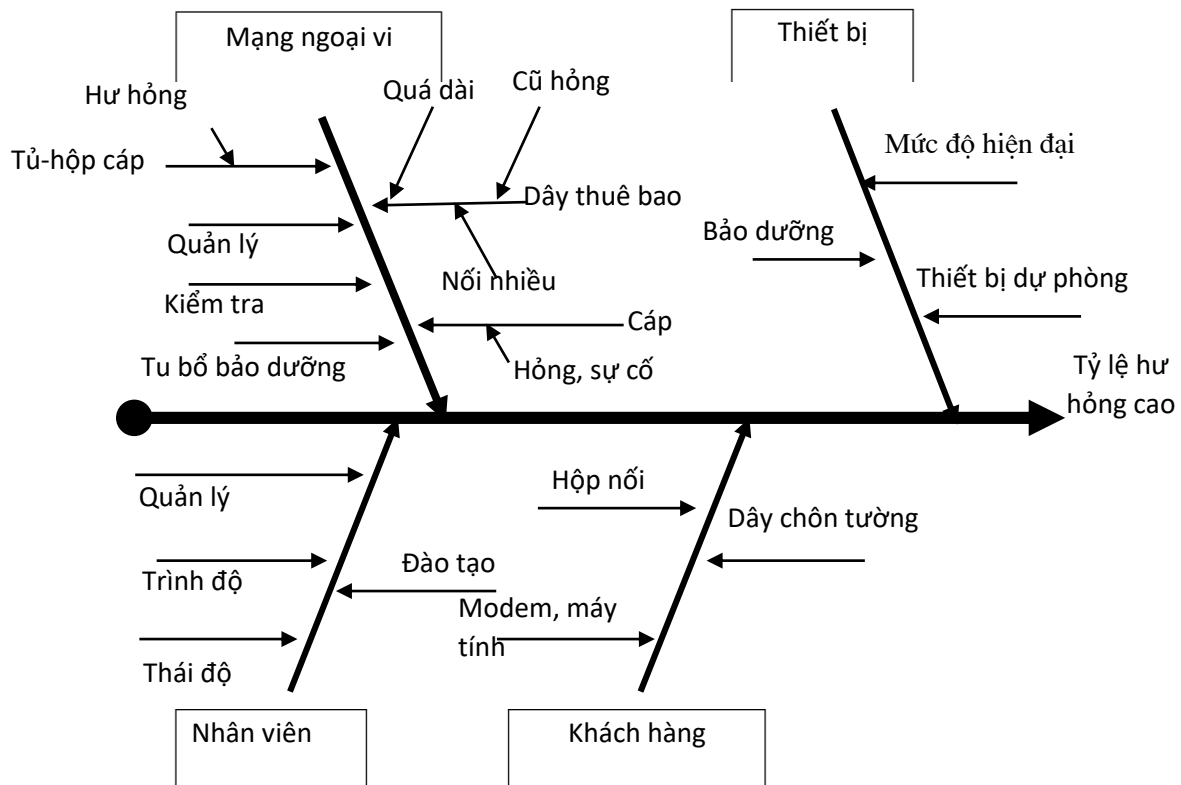
2.2.1. Chất lượng dịch vụ theo đánh giá của khách hàng

2.2.2. Đánh giá chất lượng dịch vụ FiberVNN tại Ninh Bình

2.3 Tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ FiberVNN tại VNPT Ninh Bình

2.3.1. Yếu tố bên ngoài

2.3.2. Yếu tố bên trong



Hình 2.10. Các nguyên nhân gây ra tỷ lệ hư hỏng cao

(Nguồn: Phòng KTĐT – VNPT Ninh Bình)

2.3 Đánh giá chung chất lượng dịch vụ FiberVNN tại Ninh Bình

2.3.1. Ưu điểm

Nâng cấp, mở rộng mạng cáp quang ODN cho các đơn vị với 786 km cáp quang dung lượng từ 12FO đến 96 FO đáp ứng nhu cầu phát triển mới thuê bao FiberVNN. Kéo bổ sung nhiều tuyến cáp quang truyền dẫn phục vụ nâng cấp mở rộng mạng MAN-E theo cấu trúc Tập đoàn đã phê duyệt.

Đã thực hiện xong việc mở rộng mạng MAN-E theo cấu trúc Tập đoàn phê duyệt: chuyển các kết nối MAN-E - BRAS/BNG từ 10G sang 100G.



Hình 2.11. Mô hình mạng MAN-E - BRAS/BNG từ 10G sang 100G.

(Nguồn: TTĐHTT-VTNB)

2.3.2. Tồn tại

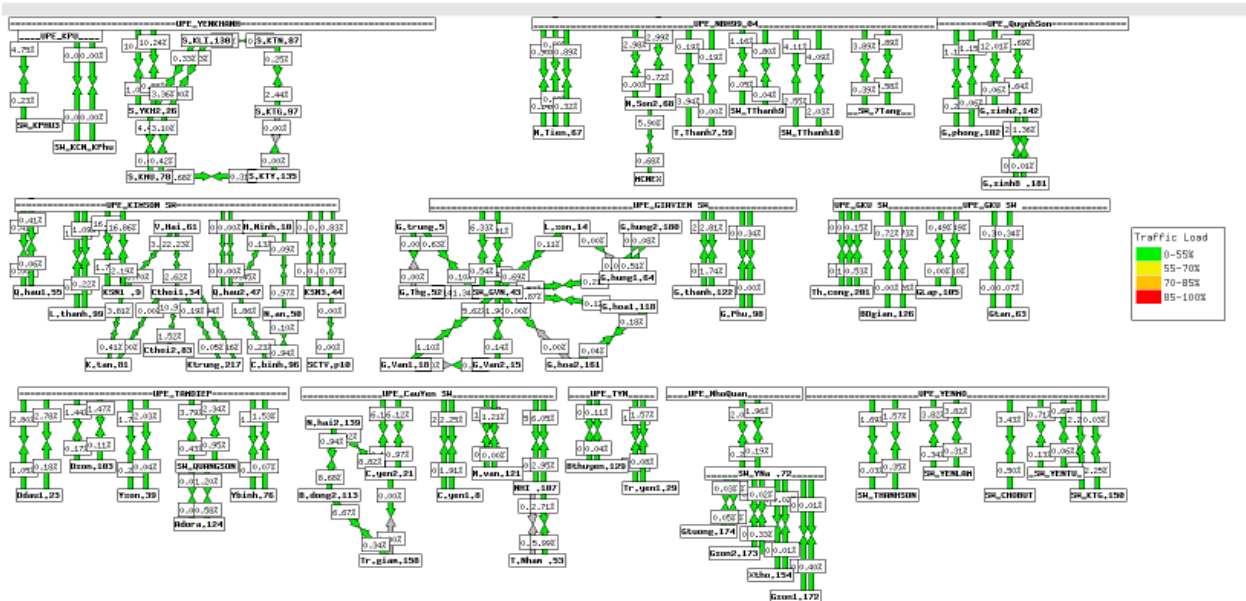
2.3.3. Nguyên nhân

KẾT LUẬN CHƯƠNG

Luận văn sẽ tập trung nghiên cứu thực trạng và đánh giá về chất lượng dịch vụ FiberVNN tại VNPT Ninh Bình, chỉ ra những kết quả đạt được cũng như các điểm tồn tại làm cơ sở cho việc đề xuất giải pháp tại chương 3.

Hình 3.1. Hệ thống giám sát các UPLINK của các Ring MAN-E tại VNPT Ninh Bình

(Nguồn: TTDHTT-VTNB)



Hình 3.2. Hệ thống giám sát các UPLINK của các thiết bị Access

(Nguồn: TTDHTT-VTNB)

3.2.2 Các giải pháp cải tiến quy trình nhằm rút ngắn thời gian cung cấp dịch vụ và hỗ trợ xử lý sự cố

3.2.2.1 Các giải pháp cải tiến quy trình nhằm rút ngắn thời gian cung cấp dịch vụ

a. Mục đích của giải pháp:

b. Cơ sở xây dựng giải pháp:

- Đối với bất kỳ doanh nghiệp cung cấp dịch vụ thì việc xây dựng quy trình cung cấp dịch vụ rất quan trọng vì nó là bản mô tả trình tự công việc cần làm, nhiệm vụ của từng bộ phận thực hiện. Một quy trình hợp lý sẽ đảm bảo doanh nghiệp đó cung cấp dịch vụ nhanh chóng, chính xác => đảm bảo chất lượng dịch vụ.

c. Nội dung của giải pháp

Cải tiến quy trình thiết lập dịch vụ:

+ Triển khai mô hình điều hành mới: để rút ngắn quy trình so với hiện tại tại Viễn thông Ninh Bình đưa các điểm điều hành đến tận các tổ kỹ thuật, thực hiện việc giao việc trên phần mềm điều hành sản xuất kinh doanh đến tận tổ kỹ thuật, thực hiện việc giao phiếu công việc đến từng cá nhân. Mỗi nhân viên KTĐB được Cấp user và pass phần mềm VNPTCabs để chủ

động trong quá trình lắp đặt, thi công và hoàn tất công việc sẽ được cập nhật lên hệ thống. Thực hiện quy trình như vậy mang lại những hiệu quả rõ rệt như :

+ Quy trình điều hành trực tiếp không qua khâu trung gian, phiếu sửa chữa, lắp đặt dịch vụ đến trực tiếp nhân viên kỹ thuật.

+ Phù hợp với xu hướng cũng như định hướng của tập đoàn: ứng dụng công nghệ thông tin vào điều hành sản xuất kinh doanh giảm tối đa khâu trung gian, tiết kiệm nhân lực, tăng độ chính xác.

+ Thuận lợi cho nhân sự quản lý có thể giám sát quá trình thi công của nhân viên kỹ thuật, kịp thời đơn đốc đảm bảo về mặt thời gian thiết lập dịch vụ cho khách hàng, nâng cao năng suất cũng như uy tín của đơn vị.

Theo quy trình mới đầu tiên yêu cầu sử dụng dịch vụ của khách hàng được nhân viên giao dịch tiếp nhận cập nhật vào mạng máy tính tại bộ phận bán hàng, kinh doanh của Trung tâm để hình thành phiếu lắp đặt trên mạng =>Phiếu lắp đặt sẽ được chuyển qua mạng máy tính đến thẳng tổ kỹ thuật tại các TTVT. Tại đây nhân viên điều hành của tổ sẽ kiểm tra thông tin lắp đặt, in phiếu lắp đặt trình tổ trưởng ký rồi giao thẳng cho nhân viên đi lắp đặt dịch vụ và bàn giao cho khách hàng. Sau khi lắp đặt xong thì phiếu bàn giao được chuyển lại về bộ phận điều hành của tổ để cập nhật các thông tin bàn giao cho khách hàng vào mạng máy tính, đồng thời tập hợp hồ sơ chuyển về TTVT để chuyển về bộ phận theo dõi. Như vậy quy trình mới so với quy trình hiện tại có những cải tiến mới như sau:

- Bỏ qua điểm điều hành phát triển thuê bao, thiết lập dịch vụ tại Trung tâm Viễn thông. Đưa thông tin khách hàng yêu cầu lắp đặt đến thẳng tổ kỹ thuật, nhân viên lắp đặt phụ trách khu vực. Bộ phận điều hành trung tâm theo dõi tiến trình và thời gian thiết lập dịch vụ. Tại tổ kỹ thuật có các nhiệm vụ sau :

* Tiếp nhận thông tin các phiếu lắp đặt mới qua mạng máy tính, kiểm tra thông tin lắp đặt, in phiếu ra trình tổ trưởng ký rồi giao phiếu cho nhân viên đi lắp đặt bàn giao cho khách hàng.

* Theo dõi tiến độ lắp đặt, điều hành đơn đốc nhân viên lắp đặt đúng thời gian quy định.

* Tiếp nhận biên bản bàn giao dịch vụ do nhân viên lắp đặt giao lại, kiểm tra đảm bảo các yêu cầu về dịch vụ của khách hàng được thiết lập chính xác, cập nhật thông tin bàn giao vào máy tính, đồng thời tập hợp hồ sơ để chuyển về bộ phận quản lý hợp đồng tại trung tâm.

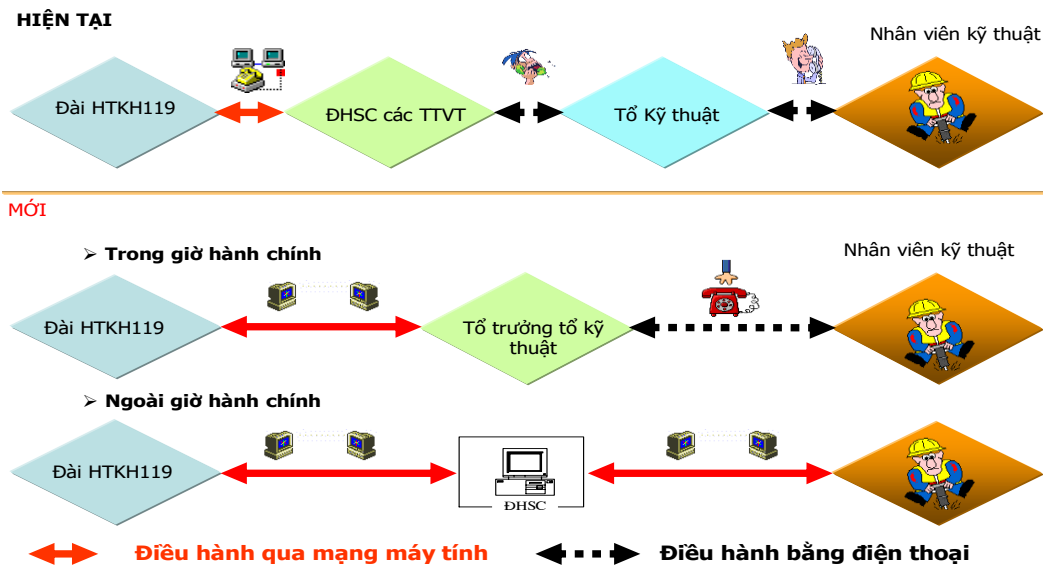
- Phiếu lắp đặt được truyền thẳng đến tận cán bộ phụ trách khu vực thay vì chỉ đến bộ phận điều hành của TTVT, như vậy bỏ được công đoạn nhân công trước đây là hàng ngày các tổ phải cử nhân viên về bộ phận điều hành trung tâm để lấy phiếu lắp đặt. Như vậy phiếu lắp đặt được giao đến tay nhân viên lắp đặt nhanh hơn, chính xác hơn và tiết kiệm được nhân lực.

+ Sửa đổi chương trình phần mềm điều hành thiết lập dịch vụ: chương trình hiện tại chỉ thực hiện phân chia và truyền phiếu lắp đặt tự động đến bộ phận điều hành của các TTVT, nay để đảm bảo phân chia phiếu đến tận các tổ viên thì cần sửa đổi các điểm sau: Lập cơ sở dữ liệu về phân vùng khu vực quản lý của từng tổ kỹ thuật (thường gắn với khu vực của 2 - 3 xã hành chính) làm cơ sở để chương trình nhận biết địa chỉ lắp đặt dịch vụ của khách hàng thuộc tổ nào để phân chia tự động về tổ đó; Cấp user và đào tạo cho nhân viên điều hành của các tổ kỹ thuật sử dụng chương trình.

3.2.2.2 Cải tiến quy trình điều hành sửa chữa, hỗ trợ dịch vụ :

+ Áp dụng mô hình điều hành mới: Để rút ngắn quy trình so với hiện tại Viễn thông Ninh Bình xóa bỏ điểm điều hành sửa chữa tại các TTVT, đưa thông tin yêu cầu sửa chữa đến tận các tổ kỹ thuật, nhân viên phụ trách khu vực thông qua việc cập nhật thông tin phiếu sửa chữa lên phần mềm VNPT-cab đến tận nhân viên kỹ thuật quản lý địa bàn. Như vậy sẽ giải quyết được các vấn đề sau: Quy trình điều hành ngắn hơn, phiếu sửa chữa dịch vụ đến tay nhân viên sửa chữa sẽ nhanh hơn; Ứng dụng phần mềm ĐHSXKD vào điều hành nhiều hơn để tăng tốc độ, tiết kiệm nhân lực, tăng độ chính xác; Nhân viên điều hành là tổ trưởng nên theo dõi tiến độ sửa chữa trực tiếp, đôn đốc kịp thời để đảm bảo thời gian khôi phục dịch vụ cho khách hàng theo đúng quy định của VNPT Ninh Bình.

Như vậy trình tự hỗ trợ sửa chữa dịch vụ cho khách hàng được mô tả theo quy trình mới như sau:



Hình 3.3 Cải tiến quy trình hỗ trợ sửa chữa dịch vụ

(Nguồn: Phòng KTĐT – Viễn thông Ninh Bình)

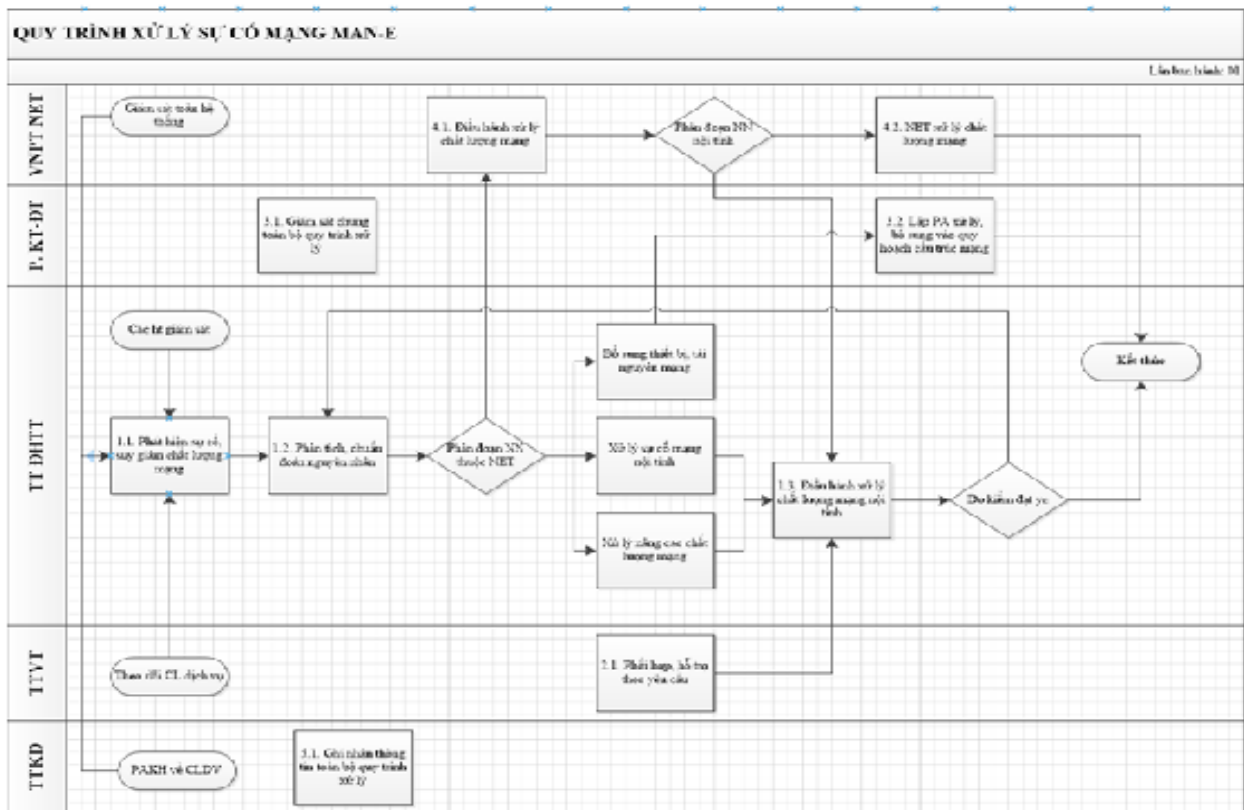
Thông tin khách hàng báo hỏng dịch vụ qua số máy 0229.119 cho bộ phận tiếp nhận của Đài hỗ trợ khách hàng. Nhân viên tiếp nhận xong sẽ cập nhật vào Phần mềm ĐHSXKD tình trạng khách hàng phản ánh tạo phiếu yêu cầu sửa chữa trên phần mềm ĐHSXKD. Phiếu này sẽ được cập nhật lên phần mềm ĐHSXKD đến bộ phận điều hành của các tổ kỹ thuật và được chuyển đến nhân viên sửa chữa theo hai trường hợp sau: Nhân viên điều hành của tổ sẽ nhận phiếu từ phần mềm ĐHSXKD, đôn đốc nhân viên sửa chữa qua điện thoại; Nhân viên kỹ thuật tự truy nhập vào phần mềm VNPT-cab trên điện thoại thông minh để nhận phiếu đi sửa chữa.

Kết quả sửa chữa sẽ được cập nhật trở lại phần mềm ĐHSXKD để nghiệm thu. Như vậy so với quy trình hiện tại thì quy trình cải tiến sẽ ngắn hơn nhiều và giúp tiết kiệm được nhân lực.

3.2.3. **Đổi mới mô hình tổ chức sản xuất nâng cao chất lượng nguồn nhân lực**

Đổi mới mô hình tổ chức sản xuất:

- Thực hiện tốt quy chế điều phối hoạt động sản xuất kinh doanh của Tập đoàn ban hành kèm theo quyết định số 221/QĐ-VNPT-HĐTV-KHĐT-IT&VAS-CNM-NL-PTTT ngày 15/11/2018, quy định giám sát chính sách kinh doanh dịch vụ Viễn thông - CNTT, thực hiện nhiệm vụ và quyền hạn của trưởng đại diện VNPT tại Ninh Bình.



(Nguồn: Phòng KTĐT – Viễn thông Ninh Bình)

3.2.4 Các giải pháp về chính sách hỗ trợ

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị với Tập đoàn VNPT

- Đưa ra cơ chế để nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, đây là điều mà tất cả các doanh nghiệp cung cấp, kinh doanh dịch vụ quan tâm hàng đầu hiện nay triển khai đến từng VNPT tỉnh thành.

- Chú trọng phát triển chiến lược cạnh tranh bằng chất lượng dịch vụ, cải thiện và nâng cao uy tín của doanh nghiệp đối với xã hội và khách hàng.

- Xây dựng các quy định, quy trình về quản lý chất lượng dịch vụ một cách bài bản để áp dụng tại các đơn vị thành viên, thực hiện định kỳ tự kiểm tra đánh giá chất lượng dịch vụ của từng đơn vị.

- Xây dựng và áp dụng bộ tiêu chuẩn chất lượng phục vụ khách hàng thống nhất trong tất cả các đơn vị thuộc VNPT.

- Tiếp tục dành nguồn vốn thích đáng cho công tác tu bổ bảo dưỡng nâng cao chất lượng mạng viễn thông, đi đôi với hướng dẫn phương pháp phân tích mạng lưới để lập kế hoạch phù hợp theo hướng tập trung xử lý các khu vực, các phân tử có chất lượng kém, có ảnh hưởng

nhiều đến chất lượng dịch vụ. Nghiên cứu áp dụng các công nghệ mạng tiên tiến để đảm bảo và duy trì chất lượng.

- Định hướng các đơn vị cải tiến hợp lý hóa các quy trình sản xuất để đảm bảo các chỉ tiêu thời gian và độ tin cậy trong cung cấp dịch vụ. Tăng cường áp dụng công nghệ tin học để tăng năng suất lao động và tiết kiệm nhân lực.

3.3.2. Kiến nghị với Bộ thông tin và truyền thông

- Tăng cường công tác theo dõi quản lý chất lượng dịch vụ FiberVnn nói riêng và các dịch vụ viễn thông nói chung của các doanh nghiệp theo các nội dung :

- + Thực hiện định kỳ đo kiểm các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ của từng doanh nghiệp, công bố công khai kết quả của từng doanh nghiệp, có chế tài phạt với các doanh nghiệp không đảm bảo chỉ tiêu như đã cam kết.

- + Kiểm soát giá cước đi kèm với chất lượng dịch vụ tránh trường hợp giá cước giảm mà chất lượng đi xuống ảnh hưởng xấu tới hoạt động cung cấp dịch vụ viễn thông nói chung.

- + Yêu cầu các doanh nghiệp Viễn thông hoạt động trên địa bàn tỉnh Ninh Bình khi thực hiện triển khai cung cấp dịch vụ phải tuân theo yêu cầu chất lượng của ngành và yêu cầu về mỹ quan đô thị, phù hợp với các quy định về bảo vệ môi trường.

- + Có biện pháp bảo vệ mạng lưới Viễn thông trong quá trình phát triển đô thị, làm đường, tránh làm ảnh hưởng đến mạng lưới gây mất tín hiệu thông tin liên lạc

- + Có chế tài xử phạt mạnh và triển khai rộng tới các địa bàn huyện, xã trong tỉnh đối với các hành vi cố tình xâm phạm an ninh mạng lưới viễn thông.

- Tăng cường kiểm soát mọi hoạt động diễn biến trên thị trường cung cấp các dịch vụ Viễn thông để có cơ chế quản lý, điều tiết cho phù hợp. Tạo điều kiện, môi trường thông thoáng cho các doanh nghiệp Viễn thông trong quá trình phát triển các dịch vụ mới, tăng cường năng lực mạng...

3.3.3. Kiến nghị với chính quyền địa phương

- Cần có sự giám sát, đảm bảo thực hiện các chỉ tiêu chất lượng đã công bố của nhà cung cấp để đảm bảo cho quyền và lợi ích của khách hàng sử dụng.

- Hoàn thiện chính sách pháp luật về các ngành cung cấp dịch vụ viễn thông

- nói chung và Internet nói riêng để các doanh nghiệp có những cơ sở pháp lý rõ ràng hơn trong hoạt động của mình

- Phổ cập Internet nhiều hơn đến các trường học ở các vùng nông thôn, vùng sâu vùng xa với các chính sách ưu đãi hỗ trợ
- Tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân về lợi ích sử dụng Internet nhất là đối với việc tiếp cận các công nghệ mới hiện đại.
- Khuyến khích sử dụng chung cơ sở hạ tầng để tiết kiệm chi phí, đảm bảo lợi ích cho khách hàng và cộng đồng.
- Tạo điều kiện về thủ tục, quy trình cấp phép nhanh chóng, kịp thời triển khai các chiến lược, định hướng của VNPT Ninh Bình, của ngành đảm bảo sự phát triển phù hợp với quy hoạch phát triển của tỉnh nhà.
- Cần có chiến lược chặt chẽ giữa các công ty, các ban ngành, các tổ chức tư vấn...nhằm hỗ trợ lẫn nhau, đảm bảo mục tiêu chung và phát triển bền vững.

KẾT LUẬN

Nhiều chuyên gia kinh tế đã nhận định, việc đầu tư phát triển hệ thống FiberVnn chính là động lực để các quốc gia tạo phép màu trong phát triển kinh tế - xã hội, phát triển các lĩnh vực thương mại, giáo dục, y tế...chính vì thế, song song việc phát triển hạ tầng mạng lưới, VNPT đã không ngừng phát triển các ứng dụng, dịch vụ giá trị gia tăng trên mạng băng rộng.

Trong điều kiện cạnh tranh như hiện nay thì chất lượng cung cấp dịch vụ là mục tiêu mà bất kỳ doanh nghiệp viễn thông nào cũng hướng tới, phải có giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ cho nhiệm vụ thực hiện thắng lợi các mục tiêu kế hoạch sản xuất kinh doanh đã đặt ra

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, hiệu quả, có thể vận dụng vào hoạt động kinh doanh của đơn vị, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ mà Viễn thông Ninh Bình cung cấp, nâng cao khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp, tăng doanh thu, lợi nhuận, giảm tỷ lệ rời mạng và củng cố vị thế của VNPT Ninh Bình

Luận văn đã làm rõ một số cơ sở lý thuyết như tổng quan về dịch vụ FiberVNN, các mô hình chất lượng dịch vụ... Thực trạng chất lượng dịch vụ FiberVNN tại VNPT Ninh Bình. Từ đó chỉ ra những tồn tại và nguyên nhân của những tồn tại ấy, từ đó có những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ FiberVNN.

Do thời gian và kiến thức có hạn, nên đề tài này không tránh khỏi những thiếu sót bất cập. Vì vậy, luận văn rất mong nhận được nhiều ý kiến đóng góp chân thành của các thầy, cô giáo, bạn bè và đồng nghiệp để đề tài này được hoàn thiện hơn.