

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG



Vũ Duy Thiện

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ HÓA ĐƠN ĐIỆN TỬ VNPT-
INVOICE TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC GIANG**

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. NGUYỄN THỊ VIỆT LÊ

Phản biện 1: TS. Trần Thị Thập

Phản biện 2: PGS. TS. Lê Thị Lan Hương

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

Hiện nay, Việt Nam đang hội nhập sâu và rộng với các nền kinh tế, các tổ chức kinh tế trên toàn thế giới, cùng với cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư làm thay đổi phương thức sản xuất, phương thức quản lý của Nhà nước với những đột phá chưa từng có về công nghệ liên quan đến internet, công nghệ đám mây.... Tác động mạnh mẽ đến mỗi quốc gia, chính phủ, doanh nghiệp và người dân trên toàn thế giới. Mọi doanh nghiệp muốn thành công đều phải áp dụng công nghệ thông tin, tự động hóa để tăng năng suất và giảm chi phí.

Hóa đơn điện tử là một trong những sản phẩm của công nghệ thông tin, sử dụng hóa đơn điện tử không chỉ là một giải pháp của Nhà nước mà còn đem lại nhiều lợi ích cho doanh nghiệp. Hoạt động thương mại điện tử diễn ra ở hầu hết mọi doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân thì hóa đơn điện tử là giải pháp giúp thay thế hoàn toàn hóa đơn giấy với lợi ích như: tiết kiệm thời gian, chi phí cho doanh nghiệp; giảm thiểu tình trạng giả mạo hóa đơn; thuận lợi cho công tác quản lý; gia tăng lợi ích với khách hàng, giao dịch thanh toán điện tử từ đó gia tăng lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp.

Nhận thấy tầm quan trọng, lợi ích của hóa đơn điện tử đó là thị trường đầy tiềm năng trong định hướng chuyển đổi số, VNPT là một trong những công ty phần mềm tiên phong tại Việt Nam triển khai và phát triển dịch vụ này. Tuy nhiên, hiện nay, VNPT đang phải chịu áp lực bởi sự cạnh tranh rất khốc liệt trong các dịch vụ công nghệ thông tin nói chung và dịch vụ hóa đơn điện tử nói riêng của các công ty phần mềm trong nước và nước ngoài tại Việt Nam dẫn tới vị thế của dịch vụ hóa đơn điện tử của VNPT đang bị đe dọa. Vậy để đứng vững và duy trì vị thế đó, VNPT phải có những chiến lược kinh doanh mới và hiệu quả nhằm nâng cao hình ảnh của VNPT và dịch vụ hóa đơn điện tử.

Tuy nhiên, thực tiễn phát triển dịch vụ hóa đơn điện tử trên địa bàn Bắc Giang vẫn còn nhiều hạn chế và khó khăn. Việc tìm ra giải pháp nhằm triển khai, phát triển dịch vụ cũng như giúp VNPT nâng cao vị thế, thương hiệu trên địa bàn tỉnh Bắc Giang là vấn đề cấp thiết. Xuất phát từ thực tế trên, tác giả muốn được đóng góp vào sự phát triển dịch vụ hóa đơn điện tử cũng như sự phát triển lớn mạnh của VNPT thông qua đề tài luận văn ***“Phát triển dịch vụ hóa đơn điện tử VNPT-Invoice trên địa bàn tỉnh Bắc Giang”***.

2. Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

Trong quá trình nghiên cứu, tìm hiểu tài liệu thực tiễn liên quan đến phát triển dịch vụ, hiện nay đã có một số các công trình nghiên cứu khoa học được công bố trên các sách, báo, tạp chí, trong đó có thể kể đến một số nghiên cứu tiêu biểu có thể kể đến như sau:

- Đề tài nghiên cứu luận văn cao học: *“Nghiên cứu và phát triển dịch vụ công nghệ thông tin outsourcing tại công ty cổ phần Vietpointer”*, học viên Vũ Thị Thùy Dung - Trường Học Đại học Bách Khoa Hà Nội (2014). Đề tài nghiên cứu và phát triển dịch vụ công nghệ thông tin outsourcing với đối tượng và phạm vi tại Công ty cổ phần Vietpointer. Tác giả đã Phân tích thực trạng hoạt động và tìm ra một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin tại công ty cổ phần Vietpointer.

- Đề tài nghiên cứu luận văn cao học: *“Phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam, chi nhánh Phú Tài”*, học viên Phan Thúy Quyên - Trường Đại học Đà Nẵng (2015). Đề tài phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ tại VCB Phú Tài và phạm vi là Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam, chi nhánh Phú Tài. Tác giả đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận về dịch vụ thẻ ghi nợ của ngân hàng, ứng dụng các nghiên cứu trong việc phân tích các nhân tố tác động đến dịch vụ thẻ ghi nợ của ngân hàng từ đó đề xuất những phương pháp phát triển dịch vụ thẻ ghi nợ tại VCB Phú Tài.

- Đề tài nghiên cứu luận văn cao học: *“Phát triển kinh doanh dịch vụ thông tin di động tại VNPT Quảng Trị”*, học viên Đào Bá Hoàng Tâm - Trường Đại học kinh tế Huế thực hiện (2018). Đề tài phát triển kinh doanh dịch vụ thông tin di động và phạm vi là VNPT Quảng Trị. Tác giả đã phân tích thực trạng về kinh doanh dịch vụ thông tin di động VNPT tại Quảng Trị trong thời gian 2014-2016, đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển kinh doanh dịch vụ thông tin di động VNPT tại Quảng Trị đến năm 2025.

Cho đến nay, chưa có công trình khoa học nghiên cứu phát triển dịch vụ hóa đơn điện tử của VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Giang. Do đó góp phần phát triển dịch vụ hóa đơn điện tử của VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Giang, tác giả lựa chọn đề tài *“Phát triển dịch vụ hóa đơn điện tử VNPT-Invoice trên địa bàn tỉnh Bắc Giang”* làm luận văn thạc sĩ là cần thiết.

Trên cơ sở kế thừa những công trình nghiên cứu của các tác giả đi trước. Trong luận văn này, tác giả hệ thống hóa cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ, đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ hóa đơn điện tử của VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Giang. Chỉ ra những tồn tại

trong phát triển dịch vụ hóa đơn điện tử hiện nay, từ đó đề xuất giải pháp nhằm phát triển dịch vụ hóa đơn điện tử của VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Giang trong thời gian tới.

3. Mục đích nghiên cứu

- Nghiên cứu, hệ thống hóa một số vấn đề lý luận liên quan đến việc phát triển dịch vụ.
- Phân tích, đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ hóa đơn điện tử của VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc.
- Đề xuất những giải pháp nhằm hoàn thiện việc phát triển dịch vụ hóa đơn điện tử của VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Giang.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu

Phát triển dịch vụ hóa đơn điện tử của VNPT.

Phạm vi nghiên cứu

- *Về không gian:* Nghiên cứu trên địa bàn tỉnh Bắc Giang.
- *Về thời gian:* Nghiên cứu thực trạng phát triển dịch vụ hóa đơn điện tử của VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Giang từ năm 2018-2020; từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ hóa đơn điện tử của VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Giang đến năm 2025.

5. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn đã sử dụng một số phương pháp chính yếu như sau để làm nổi bật kết quả của chủ đề nghiên cứu:

- Phương pháp điều tra khảo sát: dựa vào số liệu tổng hợp từ phiếu điều tra khảo sát thực tế một số khách hàng sử dụng dịch vụ của VNPT trên địa bàn tỉnh Bắc Giang.
- Phương pháp thống kê: dựa vào số liệu thống kê từ các nguồn báo cáo của VNPT, các tạp chí, sách báo, internet..

6. Kết cấu của luận văn bao gồm 3 chương

Ngoài phần mở đầu, kết luận, các bảng biểu, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, nội dung chính của luận văn được chia thành 3 chương:

- **Chương 1:** Tổng quan về dịch vụ và phát triển dịch vụ
- **Chương 2:** Thực trạng phát triển dịch vụ hóa đơn điện tử VNPT-Invoice trên địa bàn tỉnh Bắc Giang

- **Chương 3:** Giải pháp nhằm phát triển dịch vụ hóa đơn điện tử VNPT-Invoice trên địa bàn tỉnh Bắc Giang

CHƯƠNG I: TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ VÀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ HÓA ĐƠN ĐIỆN TỬ VNPT - INVOICE

1.1. Khái quát chung về dịch vụ

1.1.1. Khái niệm dịch vụ

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. Định nghĩa về dịch vụ trong kinh tế học được hiểu là những thứ tương tự như hàng hóa nhưng phi vật chất. Theo kinh tế học, bản chất của dịch vụ là sự cung ứng để đáp ứng nhu cầu như: Dịch vụ du lịch, thời trang, chăm sóc sức khỏe,...và mang lại lợi nhuận.

1.1.2. Đặc điểm dịch vụ

- Tính vô hình
- Tính không đồng nhất:
- Tính không tách rời:
- Tính không thể cất giữ và tích trữ:

1.1.3. Các cấp độ của dịch vụ

1.1.3.1. Các đặc tính (features)

1.1.3.2. Kiểu cách

1.1.3.3. Đóng gói

1.1.3.4. Nhãn hiệu

1.1.3.5. Các yếu tố hữu hình

1.1.3.6. Chất lượng dịch vụ

1.2. Phát triển dịch vụ

1.2.1. Quan điểm về phát triển dịch vụ

1.2.2. Vai trò của phát triển dịch vụ

Trong môi trường kinh doanh hiện đại với sự tham gia ngày càng nhiều đối thủ cạnh tranh có khả năng cạnh tranh mạnh mẽ, việc phát triển dịch vụ là điều mà mỗi doanh nghiệp đều phải ý thức được tầm quan trọng của nó. Khả năng cạnh tranh mang lại cho doanh nghiệp những lợi ích có thể thấy ngay từ đầu hoặc sau một thời gian nhất định.

1.2.3. Các chiến lược phát triển dịch vụ

- + Chiến lược xâm nhập thị trường

- + Chiến lược phát triển dịch vụ mới
- + Chiến lược đa dạng hóa dịch vụ

1.3. Phát triển dịch vụ hóa đơn điện tử VNPT-Invoice

1.3.1. Đặc điểm dịch vụ hóa đơn điện tử VNPT-Invoice

1.3.1.1. Khái niệm

1.3.1.2. Lợi ích dịch vụ

- **Tiết kiệm thời gian và chi phí**
- **Ngăn chặn tình trạng làm giả hóa đơn**
- **Giảm thủ tục hành chính**
- **Giải pháp hóa đơn điện tử đoạt Giải vàng quốc tế**

1.3.1.3. Tính năng và ưu điểm của VNPT-Invoice

1.3.1.4. Đối tượng sử dụng

1.3.2. Các chỉ tiêu về phát triển dịch vụ hoá đơn điện tử VNPT-Invoice

1.3.2.1. Phát triển về chiều rộng

- a. Số lượng khách hàng sử dụng, doanh số sản phẩm
- b. Doanh thu từ dịch vụ

1.3.2.2. Phát triển về chiều sâu

- a. Tính đa dạng sản phẩm
- b. Tính tiện tích và dịch vụ hỗ trợ đi kèm
- c. An toàn và bảo mật
- d. Sự hài lòng của khách hàng

1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc phát triển dịch vụ hóa đơn điện tử VNPT-Invoice

1.4.1 Yếu tố bên ngoài doanh nghiệp

1.4.1.1 Môi trường chính trị - pháp luật

1.4.1.2 Môi trường kinh tế

1.4.1.3 Môi trường công nghệ

1.4.1.4 Đối thủ cạnh tranh hiện tại

1.4.1.5 Khách hàng

1.4.2. Yếu tố bên trong

1.4.2.1. Quan điểm của nhà quản trị

1.4.2.2 Nguồn nhân lực

1.4.2.3 Nguồn lực vật chất

1.4.2.4. Tổ chức hệ thống kinh doanh

1.4.2.5. Các nguồn lực vô hình

CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ HÓA ĐƠN ĐIỆN TỬ VNPT-INVOICE TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC GIANG

2.1. Khái quát về Trung tâm kinh doanh VNPT Bắc Giang

2.1.1. Tổng quan về Trung tâm kinh doanh VNPT Bắc Giang

Tên tiếng việt: Trung tâm Kinh doanh VNPT – Bắc Giang – Chi nhánh Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông.

Tên giao dịch quốc tế: Trung tâm Kinh doanh VNPT-Bắc Giang.

Địa chỉ trụ sở chính: 34 Nguyễn Thị Lưu – Trần Phú - TP Bắc Giang – Bắc Giang. Điện thoại: (84-0240)3529699.

E-mail: info@vnptbacgiang.com.vn

Website: www.vnptbacgiang.com.vn

Trung tâm Kinh doanh VNPT – Bắc Giang được thành lập và đi vào hoạt động từ ngày 01/08/2014. Đơn vị được thành lập trên cơ sở sáp nhập các bộ phận kinh doanh, bán hàng của các đơn vị cũ trực thuộc Viễn thông Bắc Giang.

Từ 15/10/2015, theo đề án tái cơ cấu của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam, Trung tâm Kinh doanh VNPT – Bắc Giang được tách ra khỏi VNPT Bắc Giang và trở thành đơn vị kinh tế trực thuộc Tổng Công ty dịch vụ Viễn thông (VNPT VinaPhone).

2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của trung tâm kinh doanh VNPT Bắc Giang

2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của trung tâm kinh doanh VNPT Bắc Giang giai đoạn 2018-2020

Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của Trung tâm 2018-2020

	ĐVT	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Chênh lệch 2019/2018		Chênh lệch 2020/2019	
					Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
I. Tổng doanh thu	Triệu đồng	490.73	489.625	490.483	-1.108	99,77%	858	100,17

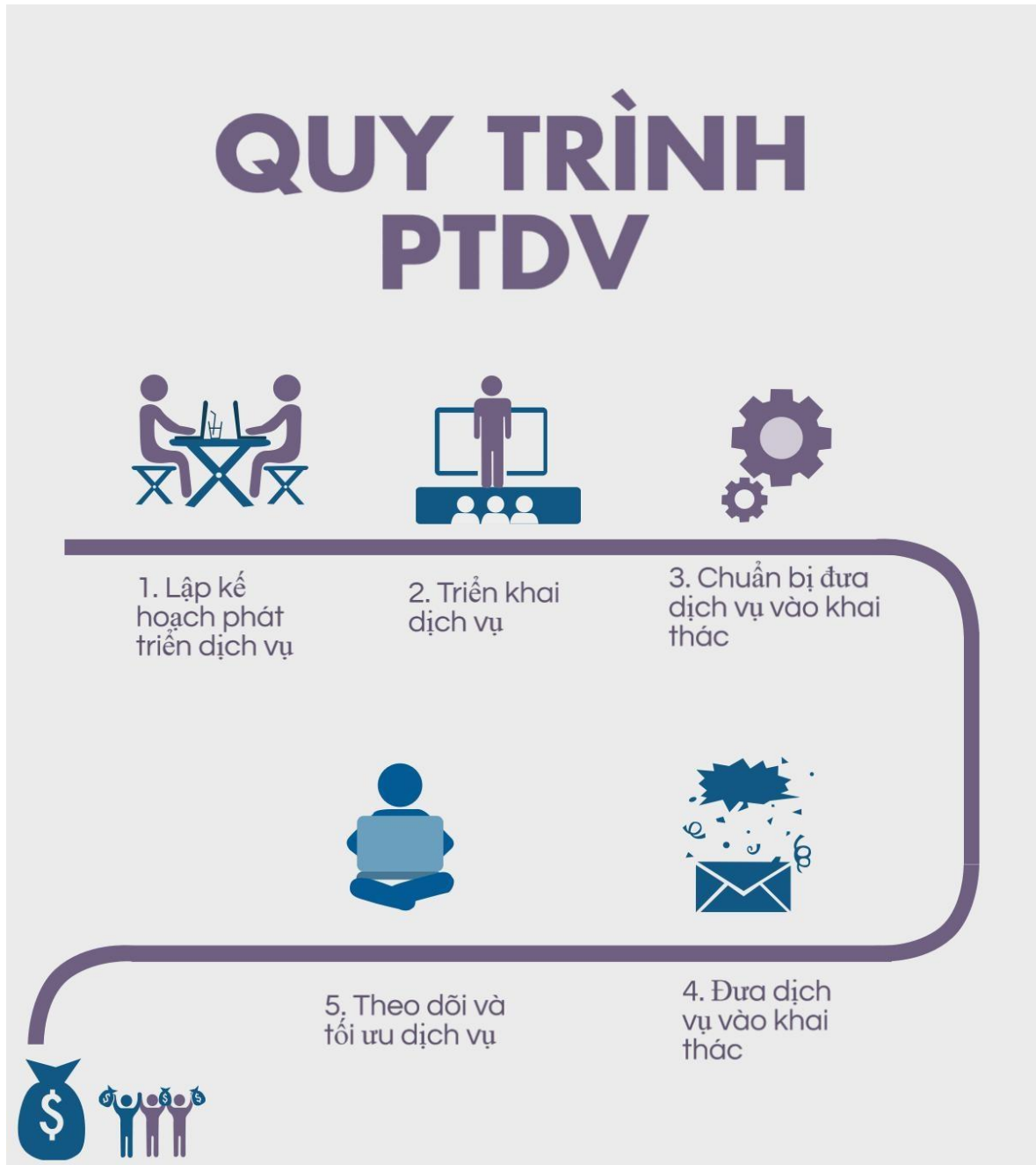
II.Số Thuê bao phát triển	Thuê bao	205.181	203.333	336.889	-1.848	99,10%	133.556	165,68
2.1 Điện thoại di động trả sau	Thuê bao	12.285	7.521	10.583	-4.764	61,22%	3.062	140,1
2.2 Điện thoại di động trả trước	Thuê bao	162.394	161.075	281.181	-1.319	99,19%	120.106	174,57
2.3 Internet cáp quang- FiberVNN	Thuê bao	26.564	19.758	22.687	- 6.806	74,38 %	2.929	114,82
2.4 Dịch vụ truyền hình MyTV	Thuê bao	3.938	14.979	22.438	11.04 1	380,37 %	7.459	149,8

Nguồn: Trung tâm kinh doanh VNPT- Bắc Giang

2.2. Thực trạng dịch vụ hóa đơn điện tử VNPT-Invoice trên địa bàn tỉnh Bắc Giang

2.2.1. Quy trình kế hoạch phát triển dịch vụ VNPT – INVOICE

2.2.1.1. Quy trình phát triển dịch vụ



Hình 2.2: Quy trình phát triển dịch vụ

2.2.1.2 Lập kế hoạch phát triển dịch vụ

1. Xây dựng kế hoạch cung cấp DVGTGT hàng năm

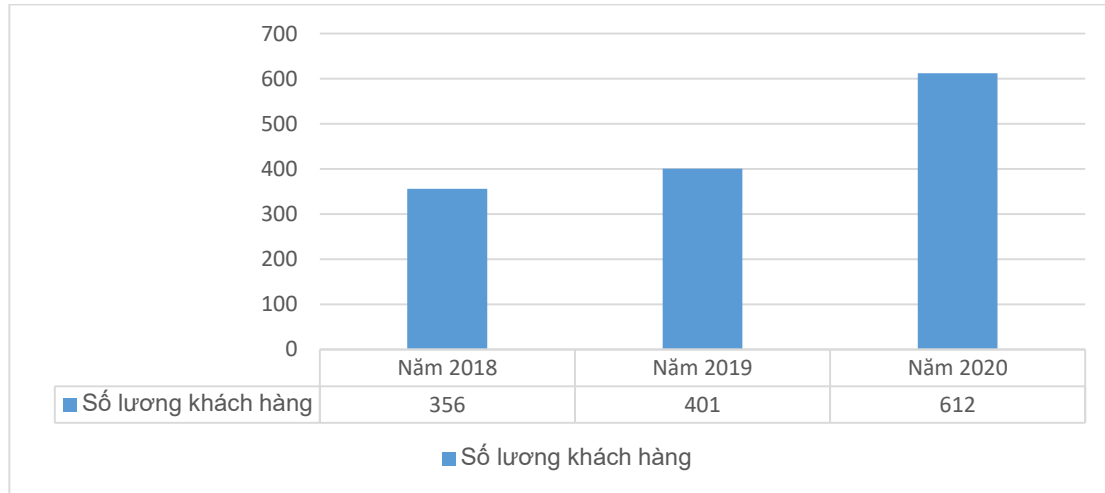
Đối với các dịch vụ mới có tiềm năng không nằm trong kế hoạch cung cấp DVGTGT hàng năm, các đơn vị trong Trung tâm chủ động đề xuất triển khai cung cấp.

2. Xây dựng chủ trương cung cấp dịch vụ

2.2.2. Kết quả phát triển dịch vụ hoá đơn điện tử VNPT-Invoice trên địa bàn tỉnh Bắc Giang

2.2.2.1. Phát triển về chiều rộng

a. Số lượng khách hàng

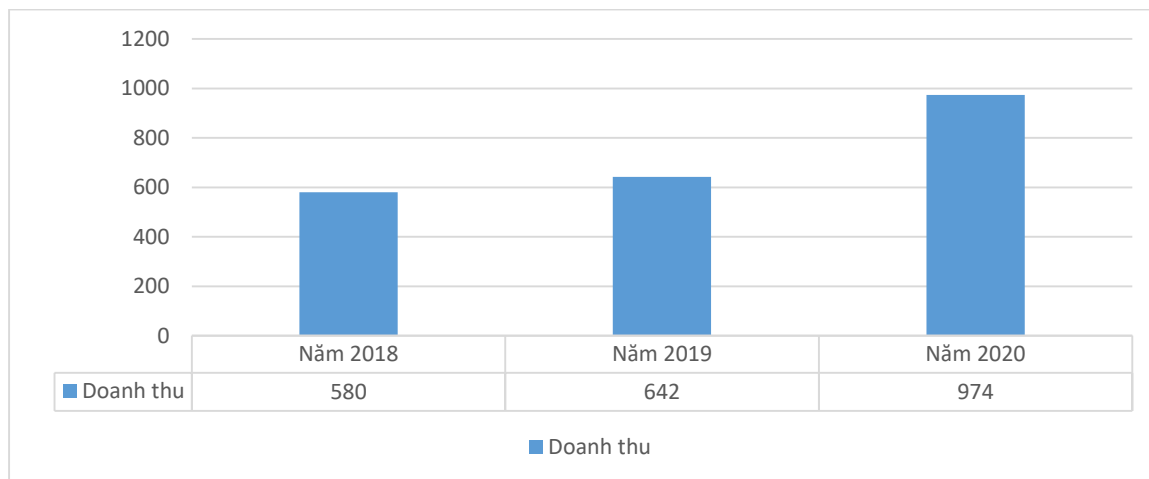


(Nguồn: Trung tâm kinh doanh VNPT Bắc Giang)

Hình 2.3. Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ HDDT của Trung tâm kinh doanh VNPT-Bắc Giang

b. Doanh thu

Đơn vị tính: triệu đồng



(Nguồn: Trung tâm kinh doanh VNPT Bắc Giang)

Hình 2.4. Biểu đồ doanh thu dịch vụ HDDT của Trung tâm kinh doanh VNPT Bắc Giang

2.2.2.2. Phát triển về chiều sâu

a. Cung cấp đa dạng các gói dịch vụ

➤ **Khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ**

➤ **Khách hàng dự án lớn**

b. Tính năng tiện ích của VNPT-Invoice

c. Tính bảo mật của dịch vụ VNPT-Invoice

d. Sự hài lòng của KH về dịch vụ VNPT-Invoice

2.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ VNPT-Invoice trên địa bàn tỉnh Bắc Giang

2.2.3.1 Các nhân tố bên trong VNPT địa bàn tỉnh Bắc Giang

- Con người: Là nhân tố quan trọng nhất, đòi hỏi có trình độ chuyên môn cao, có khả năng sáng tạo, nắm bắt tâm lý nhu cầu của khách hàng, nhạy bén với xu hướng công nghệ nhằm đưa ra các sản phẩm mới đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang có đội ngũ lao động trình độ đại học chiếm 100% là lực lượng lao động chuyên sâu trình độ cao. Tuy nhiên cần có chính sách thu hút lao động và giữ chân lao động có trình độ cao là yêu cầu cấp bách của VNPT.

- Nguồn vốn: là nhân tố quyết định đến việc phát triển dịch vụ Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang là đơn vị kinh tế trực thuộc Tổng Công ty dịch vụ Viễn thông có tình hình kinh doanh ổn định và có chênh lệch thu chi tăng trưởng, đây là một nhân tố hỗ trợ tích cực cho việc phát triển dịch vụ Đa phương tiện.

- Giá cước: có tác động mạnh mẽ đến quyết định sử dụng dịch vụ của khách hàng, về nhân tố này VNPT địa bàn tỉnh Bắc Giang hiện đang là nhà mạng có giá cước phù hợp nhất so với các nhà mạng khác.

- Truyền thông và quy trình cung ứng: truyền thông như cầu nối giữa nhà cung cấp dịch vụ với khách hàng, giúp khách hàng hiểu rõ về tính năng và giá cả của dịch vụ, đồng thời giúp cho các nhà cung cấp nắm bắt nhu cầu mong muốn của khách hàng. Quy trình cung ứng là khâu quan trọng trong triển khai dịch vụ tới khách hàng, việc đăng ký sử dụng dịch vụ đơn giản thuận tiện sẽ ảnh hưởng đến tâm lý của khách hàng muốn sử dụng dịch vụ.

- Công nghệ: Đây là nhân tố sống còn đối với Doanh nghiệp viễn thông, nắm bắt và đầu tư kịp thời vào xu hướng công nghệ sẽ tác động đến tốc độ, chất lượng, phạm vi, hành vi sử dụng, và nội dung của dịch vụ đa phương tiện. VNPT nói chung và Bắc Giang nói riêng

luôn đi đầu trong đổi mới công nghệ từ 2G, 3G, 4G và sắp tới 5G nhằm đem lại cho khách hàng những trải nghiệm tốt nhất, chất lượng ổn định nhất. VNPT hiện là thương hiệu trong TOP 10 doanh nghiệp VN.

2.2.3.2 Các nhân tố bên ngoài VNPT địa bàn tỉnh Bắc Giang

- Tình hình phát triển kinh tế tỉnh Bắc Giang: Tỉnh Bắc Giang là một trong các tỉnh có tốc độ tăng trưởng kinh tế, đô thị hóa cao nhất cả nước, thu nhập của người dân không ngừng tăng lên. Do vậy có ảnh hưởng lớn đến nhu cầu sử dụng các dịch vụ đa phương tiện phục vụ giải trí, mua sắm online, giáo dục, ngân hàng điện tử, games... Đây là điều kiện thuận lợi để VNPT địa bàn tỉnh Bắc Giang mở rộng và phát triển dịch vụ Đa phương tiện.

- Nhân tố văn hóa xã hội: Bắc Giang là mảnh đất giàu truyền thống văn hóa, dân trí cao, bên cạnh đó Bắc Giang nằm tiếp giáp với Hà nội nên cũng chịu ảnh hưởng bởi các trào lưu, xu hướng công nghệ mới, đây cũng là các khía cạnh để Doanh nghiệp viễn thông khai thác phát triển dịch vụ đa phương tiện.

- Nhân tố hội nhập: Đa số các dịch vụ đa phương tiện là sự kết hợp với các đối tác nước ngoài, hoặc thông qua các công ty cung cấp nội dung của Việt Nam với sản phẩm do doanh nghiệp nước ngoài cung cấp ảnh hưởng đến giá dịch vụ đa phương tiện.

- Đối thủ cạnh tranh: Bắc Giang là thị trường tiềm năng trọng điểm của nhiều nhà mạng nên tính cạnh tranh rất lớn, có tác động không nhỏ đến sự phát triển dịch vụ đa phương tiện, đòi hỏi VNPT phân tích điểm mạnh điểm yếu của các đối thủ để đưa ra chiến lược kinh doanh phù hợp

- Thị hiếu khách hàng: Đây là nhân tố đòi hỏi VNPT địa bàn tỉnh Bắc Giang cần quan tâm để đưa ra chính sách phát triển dịch vụ cho phù hợp với từng phân khúc khách hàng: loại dịch vụ, giá cả như thế nào..

Hiện nay trên thị trường có rất nhiều nhà cung cấp hoá đơn điện tử, có thể kể ra như VIETTEL, BKAV, Thái Sơn, Einvoice, Meinvoice,... Nếu xét theo nền tảng sử dụng có thể chia ra làm 2 loại chính là hoá đơn điện tử phiên bản website và phiên bản phần mềm. Ngoài ra, còn có thể phân loại theo hoá đơn điện tử do bên thứ ba cung cấp và hoá đơn điện tử do chính công ty phần mềm kế toán, bán hàng mà doanh nghiệp đang sử dụng cung cấp.

2.3. Đánh giá chung về phát triển dịch vụ dịch vụ VNPT-Invoice trên địa bàn tỉnh Bắc Giang

2.3.1. Những điểm đạt được

Nhìn chung chất lượng dịch vụ VNPT-Invoice trên địa bàn tỉnh Bắc Giang ngày càng có nhiều chuyển biến tích cực so với những năm trước.

Một là, số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ tăng nhanh qua các năm.

Thứ hai, doanh số dịch vụ HĐĐT cũng tăng nhanh qua các năm.

Thứ ba, chất lượng dịch vụ HĐĐT của Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang tốt được khách hàng đánh giá cao.

Thứ tư, các tiện ích của dịch vụ đa dạng đáp ứng nhu cầu của các loại hình doanh nghiệp từ các doanh nghiệp nhỏ đến các doanh nghiệp lớn.

Thứ năm, Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang cung cấp combo nhiều dịch vụ, tiện ích đi kèm đảm bảo hạ tầng và trải nghiệm người dùng.

2.3.2. Hạn chế, nguyên nhân

2.3.2.1. Hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được trong công tác phát triển dịch vụ HĐĐT thì vẫn còn tồn tại những hạn chế sau:

- Dịch vụ HĐĐT của Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang chưa có nhiều gói dịch vụ cho khách hàng lựa chọn.
- Hoạt động xúc tiến quảng bá còn yếu
- Khâu hỗ trợ, hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của khách hàng chưa có quy trình đầy đủ nên thường chậm trễ khiến khách hàng không hài lòng.
- Giá cả hóa đơn điện tử của VNPT vẫn còn cao hơn các đối thủ cạnh tranh
- Công nghệ, hình thức còn khá mới, nhiều doanh nghiệp chưa quen thao tác, trình độ công nghệ thông tin của một số khách hàng còn hạn chế.
- Có khả năng gặp một số rủi ro như lỗi Internet, lỗi hệ thống, cúp điện...
- Chưa có sự phổ biến rộng rãi, rõ ràng về tính pháp lý
- Cần phải có hệ thống liên kết lớn từ doanh nghiệp tới các khách hàng, đối tác và cả cơ quan thuế nữa

- Các tính năng của phần mềm còn hạn chế chưa liên kết với phần mềm kế toán, giao diện phần mềm chưa bắt mắt.

2.3.2.2. Nguyên nhân

- Do phần mềm hóa đơn điện tử chưa tối ưu hóa được hết các tính năng dịch vụ cho khách hàng lựa chọn và sử dụng.

- Quy trình hướng dẫn, giải đáp thắc mắc khách hàng còn nhiều bất cập.

- Chi phí đầu tư để sử dụng hóa đơn điện tử không nhỏ khi phải có máy tính, trang thiết bị nối mạng, dịch vụ đường truyền... Trong khi đó, hạ tầng thông tin nhiều lúc, nhiều nơi chưa bảo đảm, nhất là ở vùng sâu, vùng xa. Với đối tượng khách hàng DN nhỏ và siêu nhỏ, họ muốn tiết kiệm chi phí tối đa với gói cước HĐ phù hợp nhất với nhu cầu của họ vì thế Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang cần cung cấp thêm các gói cước với số lượng hóa đơn nhỏ như HĐ100, HĐ200... Khi so sánh bảng giá dịch vụ của Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang và các nhà cung cấp khác thì khách hàng sẽ thấy mức giá thấp nhất trên thị trường không phải là của Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang. Vì vậy, VNPT Vinaphone cần chú ý kết hợp với chính sách xúc tiến để nhấn mạnh đến chất lượng dịch vụ và uy tín của nhà cung cấp để khách hàng nhận biết được mức giá cạnh tranh của Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang.

- Một số DN không muốn công khai minh bạch thông tin. Triển khai hóa đơn điện tử mang lại nhiều tiện ích giúp cho Doanh nghiệp quản lý hoạt động sản xuất kinh doanh được dễ dàng, giảm được chi phí. Tuy nhiên nhiều doanh nghiệp làm ăn không minh bạch, muốn lợi dụng cách quản lý cũ để dễ bề gian lận nhằm mục đích mập mờ doanh thu, gian lận thuế thì tìm mọi lý do để ngăn cản, trì hoãn việc triển khai hóa đơn điện tử đây cũng là một cản trở không nhỏ.

- Các DN nhỏ và vừa thường chậm trong việc tiếp cận công nghệ, ngại thay đổi. Mặc dù đã biết ưu điểm của hóa đơn điện tử nhưng nhiều DN do số lượng sử dụng không nhiều và số lượng hóa đơn giấy in còn rất nhiều trong kho nên vẫn còn đang “nghe ngóng” lộ trình chuyển đổi theo yêu cầu của cơ quan thuế. Hiện giờ thói quen sử dụng tiền mặt của người dân cũng là một hạn chế, dẫn tới hóa đơn điện tử “chậm” được áp dụng và triển khai trên quy mô lớn.

- Để có đủ điều kiện sử dụng hóa đơn điện tử, một trong những điều kiện mà các DN phải có được chính là hệ thống máy móc và trang thiết bị đảm bảo cho việc vận hành và sử

dụng hóa đơn này. Ngoài ra, còn phải có một hệ thống nhân lực với trình độ cao để có thể sử dụng. Đó là chưa kể đến sự phụ thuộc hoàn toàn vào máy móc khi có sự cố mất điện hay hệ thống lỗi, hoặc mất tín hiệu internet thì các DN sẽ gặp vấn đề với loại hình hóa đơn này. Như vậy, việc chậm trễ trong việc xuất hàng hóa và ảnh hưởng tới công việc kinh doanh là điều rất dễ xảy ra.

- Việc chuyên môn hóa, cung cấp riêng đầu mỗi hỗ trợ cho các khách hàng được đánh giá cao nhưng do số lượng khách hàng lớn, 1 nhân viên hỗ trợ kỹ thuật phải phụ trách nhiều khách hàng, đôi khi khiến tốc độ hỗ trợ chưa được tối ưu, khiến khách hàng phải đợi và gọi trong nhiều lần.

CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ HÓA ĐƠN ĐIỆN TỬ VNPT-INVOICE TẠI ĐỊA BÀN TỈNH BẮC GIANG

3.1. Định hướng phát triển dịch vụ hóa đơn điện tử VNPT-Invoice

Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang là đơn vị kinh doanh dịch vụ Vinaphone trên địa bàn tỉnh Bắc Giang, Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang được tổng công ty dịch vụ viễn thông Vinaphone giao chỉ tiêu về sản lượng, doanh thu trong kế hoạch hàng năm, do đó đã đề ra cho mình những mục tiêu cụ thể cần phải đạt được trong những năm tới:

- Tiếp tục giữ thị phần dịch vụ và là nhà mạng có thị phần lớn nhất trên địa bàn tỉnh đối với dịch vụ HĐĐT.
- Giữ khách hàng hiện có và phát triển khách hàng mới, đảm bảo số lượng doanh nghiệp hoạt động trên địa bàn sử dụng VNPT-Invoice tăng từ 10 đến 15%/năm.
- Hoàn thiện hệ thống chăm sóc khách hàng và bán hàng, nâng cao trình độ của đội ngũ nhân viên, thường xuyên mở các khóa đào tạo kỹ năng, nghiệp vụ chuyên môn cho nhân viên.

3.2. Giải pháp nhằm phát triển dịch vụ hóa đơn điện tử VNPT-Invoice tại địa bàn tỉnh Bắc Giang

3.2.1. Đa dạng hóa dịch vụ hóa đơn điện tử VNPT-Invoice

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. Vậy nên cần nâng cao chất lượng không chỉ hoàn thiện những tính năng cơ bản, mà còn phải không ngừng nghiên cứu và kết hợp với nhà cung cấp khác để phát triển thêm các tính năng hỗ trợ thay cho lời cam kết cung cấp dịch vụ tốt nhất đối với khách hàng. Một số tính năng hỗ trợ thêm cho khách hàng như:

Để có thể phát triển dịch vụ đóng vai trò, mang đến lợi ích cho khách hàng sử dụng bằng việc đưa ra các dịch vụ. Để làm được điều này, Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang cần thiết phải đưa ra được một hệ thống dịch vụ, khi khách hàng nhận thấy việc sử dụng

dịch vụ đem lại nhiều lợi ích, tiện lợi và được chấp nhận rộng rãi ở nhiều nơi thì dịch vụ sẽ ngày càng phát triển và thu hút được nhiều khách hàng sử dụng.

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

- Phát triển trở thành đơn vị cung cấp đa dịch vụ. Như vậy VNPT có thể thu thêm phí dịch vụ và khách hàng được hưởng tiện ích với chi phí thấp và thủ tục đơn giản. Loại hình dịch vụ 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. Mô hình này một số nước phát triển khá thành công như ở Philipin. 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.

3.2.2. Giải pháp về xúc tiến

Tiến hành quảng bá dịch vụ nhấn mạnh đến chất lượng dịch vụ và uy tín của Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang bằng các phương thức mới có khả năng tiếp cận nhanh chóng đến khách hàng qua môi trường Internet, cụ thể:

- Facebook: Thống kê từ Facebook, trong năm 2018 Việt Nam có hơn 49 triệu người dùng mạng xã hội Facebook, số người sử dụng Facebook hàng ngày vào khoảng 26 triệu người và người Việt dành khoảng 2,5 tiếng mỗi ngày để vào Facebook. Nhu cầu liên kết và chia sẻ thông tin của người dùng Internet ngày càng tăng dẫn đến sự lớn mạnh của các mạng xã hội.

Không chỉ cá nhân mà còn có các tổ chức sử dụng mạng xã hội để tiếp cận khách hàng. Khuyến khích các đại lý bán hàng của Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang thường xuyên dùng Facebook để tiếp xúc với khách hàng, thông tin về dịch vụ để khách hàng có thể hiểu rõ hơn. Để cạnh tranh với các nhà cung cấp khác trong việc giới thiệu dịch vụ đến khách hàng thì việc ứng dụng mạng xã hội như Facebook để phục vụ cho hoạt động phân phối rất cần thiết.

Trên trang Facebook của Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang quản trị viên sẽ cập nhật các hoạt động nhằm truyền thông quảng cáo về dịch vụ: giới thiệu về dịch vụ, các gói cước, chương trình khuyến mãi,... của VNPT Vinaphone. Ngoài ra, để kết nối thường xuyên với khách hàng cần có các chương trình tặng quà ngẫu nhiên cho các khách hàng chia

sẽ thông tin quảng cáo của VNPT Vinaphone lên trang Facebook của họ, như vậy bạn bè của họ cũng sẽ theo dõi được thông tin quảng cáo này. Trang Facebook riêng của Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang sẽ hạn chế trao đổi về các vấn đề kỹ thuật khi khách hàng có yêu cầu giải quyết và sẽ hướng dẫn khách hàng liên hệ với tổng đài hoặc đại lý cung cấp dịch vụ, như vậy khách hàng khác mới sẽ ít bị tác động tiêu cực và dẫn đến đánh giá không tốt về dịch vụ.

- Tiếp thị trên công cụ tìm kiếm: Bằng cách tối ưu hóa công cụ tìm kiếm (Search Engine Optimization - SEO) như Google, Youtube, Facebook ... giúp nâng cao thứ hạng website của Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang trong kết quả tìm kiếm khi người dùng Internet sử dụng các công cụ tìm kiếm này.

- Quảng cáo trả tiền để được xuất hiện trên trang kết quả tìm kiếm, doanh nghiệp chỉ phải trả tiền khi ai đó click vào quảng cáo (như Quảng cáo Google Adwords)

3.2.3 Tăng cường tính bảo mật

Bảo mật thông tin cho Doanh nghiệp và khách hàng phải luôn luôn được ưu tiên hàng đầu. Vì những thông tin rò rỉ sẽ ảnh hưởng nghiêm trọng đến Doanh nghiệp cũng như hoạt động kinh doanh. Bảo mật thông tin báo cáo tài chính được coi là cốt lõi trong điều hành quản trị Doanh nghiệp. Đặc biệt trong đó là các giải pháp nhằm bảo mật hóa đơn điện tử.

Nếu hóa đơn bị thất lạc sẽ gây ra nhiều phiền toái cho cả kế toán và chủ doanh nghiệp. Không chỉ về phạt hành chính của cơ quan quản lý mà còn tốn thêm nhiều thời gian công sức. Tất cả việc đó chỉ phục vụ cho việc xác nhận báo cáo thuế và thủ tục hành chính. Trong thực tế vận hành, việc bảo mật thông tin hóa đơn được giao khoán cho nhân viên kế toán.

Nâng cao nhận thức về an ninh mạng cho khách hàng, trước hết Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang cần trang bị kiến thức, giáo dục phổ biến pháp luật trong lĩnh vực công nghệ thông tin đối với nhân viên ngân hàng và khách hàng, nhân viên người trực tiếp giao dịch và xử lý các khiếu nại cho khách hàng và giúp khách hàng hiểu được tính bảo mật thông tin dịch vụ HĐĐT và trách nhiệm của họ khi sử dụng để khách hàng tăng khả năng phòng vệ và cảnh giác trước những loại tội phạm liên quan. Khuyến cáo khách hàng phải giữ bí mật thông tin truy cập, thông tin cá nhân và các dữ liệu khác, không chia sẻ với bất kỳ ai. Ngoài ra, phải khuyến khích khách hàng nên thực hiện các biện pháp phòng ngừa như cài phần mềm chống virus, chống gián điệp, thường xuyên thay đổi mật khẩu,...

3.2.4. Tăng cường năng lực thực hiện và đáp ứng

* Hoàn thiện quy trình thủ tục theo hướng đơn giản hóa, rút ngắn thời gian đăng ký và nâng cao tính chuyên nghiệp

Tiếp tục triển khai áp dụng và hoàn thiện chương trình giao dịch một cửa, giảm lượng giấy tờ cần thiết, rút ngắn thời gian đăng ký cho khách hàng. Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang nên nhanh chóng hoàn thiện website, cho phép khách hàng đăng ký dịch vụ trực tuyến, giảm thời gian khách hàng phải hoàn thiện các bước đăng ký tại Trung tâm.

Ban lãnh đạo VNPT cần nhanh chóng xây dựng, tổng hợp hoàn thiện và ban hành các văn bản quy định các bước thực hiện, các giấy tờ cần thiết của tất cả các sản phẩm dịch vụ HĐĐT, nhất là các sản phẩm mới tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang thành một chuẩn mực thống nhất như là cẩm nang cho các nhân viên đối chiếu theo khi tiến hành công việc đăng ký dịch vụ cho khách hàng.

Khuyến khích nhân viên sắp xếp công việc mang tính khoa học, thực hiện đúng các quy trình đã được quy định. Nhân viên cần hướng dẫn nhiệt tình, tỉ mỉ cho khách hàng những thủ tục hành chính đúng với quy định, xây dựng được niềm tin nơi khách hàng bằng sự tận tâm, hết lòng giúp đỡ khách hàng của mình.

* Nâng cao chất lượng hệ thống xử lý giao dịch HĐĐT tự động

Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang cần phải tập trung hoàn thiện hơn nữa chất lượng của hệ thống xử lý giao dịch điện tử, nhằm đem lại sự hài lòng cho khách hàng đối với dịch vụ. Một số giải pháp được gợi ý như sau:

- Tập trung xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu thống nhất, đảm bảo quy trình hoạt động xuyên suốt trong toàn hệ thống.
- Tiếp tục đầu tư, hoàn thiện hệ thống công nghệ thông tin phục vụ phát triển các dịch vụ ngân hàng điện tử hiện đại (ng nghiệp vụ thanh toán trong nước và quốc tế...);
- Hoàn thiện hệ thống các phần mềm Quản trị rủi ro Risk Management...;
- Xây dựng hệ thống công nghệ thông tin hiện đại, tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế, tạo thế mạnh cạnh tranh riêng thông qua việc cạnh tranh bằng công nghệ.
- Nâng cao năng lực xử lý của hệ thống mạng nội bộ, thiết bị chuyển mạch...; nâng cấp hệ thống an ninh, bảo mật ở mức cao...;
- Xây dựng, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin chuyên nghiệp, có trình độ nghiệp vụ cao, đáp ứng nhu cầu quản trị vận hành và làm chủ các hệ thống công nghệ hiện

đại.

3.2.5. Gia tăng sự thuận tiện về giá phí

“Giá cả” là nhân tố gây ảnh hưởng lớn đến việc thu hút khách hàng chú ý đến sản phẩm của ngân hàng và cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Nhằm nâng cao tính cạnh tranh về giá, đảm bảo hài hòa lợi ích giữa Chi nhánh và khách hàng.

Xây dựng các gói cước riêng cho các DN, TĐ lớn sử dụng nhiều bộ giải pháp. Ví dụ như với khách hàng là khối khách sạn, có những dịch vụ rất thiết thực với nhu cầu như Wifi offload, Wifi Marketing, MyTV B2B, truyền hình hội nghị, HĐĐT, SMS brandname....Khách hàng khối ngân hàng cần những dịch vụ như bảo mật hệ thống DDoS, Wifi Marketing, tổng đài, SMS brandname, HĐĐT.... Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang chủ động giới thiệu theo bộ giải pháp và đưa ra các mức giá ưu đãi cho từng dịch vụ khi sử dụng bộ giải pháp so với khi dùng đơn lẻ dịch vụ của nhiều nhà cung cấp khác nhau. Phương án giá cho dịch vụ sẽ được triển khai ngay sau khi các bộ giải pháp này hoàn thiện và bàn giao cho khách hàng, dự kiến triển khai trong quý 2 năm 2022.

3.2.6. Tăng tính dễ sử dụng của hóa đơn điện tử

Quá trình quá lý doanh nghiệp, việc sử dụng dịch vụ điện tử hay phần mềm tin học nào cũng có thể gặp những vấn đề khó khăn nhất định. Khó khăn của doanh nghiệp phải được hỗ trợ nhanh chóng kịp thời, nhanh chóng và chính xác. Để giải quyết vấn đề này cần có phương án tích hợp với phần mềm kế toán dễ dàng để đảm bảo thông suốt dữ liệu làm giảm tối đa các bước nhập liệu trên hệ thống hóa đơn điện tử. Hệ thống hóa đơn điện tử phải được thiết kế sinh động, sử dụng thuật ngữ dễ hiểu, tránh gây nhầm lẫn, tạo cho điều kiện cho doanh nghiệp sử dụng dễ dàng. Cơ sở dữ liệu hệ thống hóa đơn điện tử phải được cập nhật khi có thông tin của khách hàng mới và gợi ý hay tự điền các thông tin của khách hàng đã có lưu trữ trong hệ thống tạo sự thuận tiện cho người dùng. Mặt khác hệ thống hóa đơn điện tử còn phải ghi nhận nhật ký đăng nhập, và thao tác trên hệ thống để dễ dàng quản lý, kiểm soát được quá trình sử dụng. Tra cứu thông tin về khách hàng, hàng hóa, số lượng và đơn giá cũng cần thiết đối với người sử dụng.

Phần mềm hóa đơn điện tử nên có giao diện gần gũi với người sử dụng, có thể là giao diện nhập thông tin giống như hóa đơn giấy để đối với người sử dụng không có kiến thức về tin học ở mức độ thấp vẫn sử dụng được, đặc biệt khi doanh nghiệp dùng thử phần mềm thì nhân viên vận hành hệ thống hóa đơn điện tử cảm thấy tự tin khi sử dụng từ đó

doanh nghiệp mới quyết định sử dụng hóa đơn điện tử chính thức. thực tế nếu doanh nghiệp có đầy đủ cơ sở vật chất và điều kiện công ty thuận lợi, nhân viên có đủ trình độ như máy tính, mạng internet kết nối dễ dàng, cảm thấy thoải mái khi thực hiện hóa đơn điện tử thì việc họ tham gia hệ thống hóa đơn điện tử hầu như rất dễ dàng và điều đó ảnh hưởng mạnh nhất đến xu hướng chọn hóa đơn điện tử

3.2.7. Một số giải pháp khác

3.2.7.1. Giải pháp về con người

Tập huấn về kỹ năng giao tiếp, kỹ năng bán hàng, kỹ năng quản lý, việc ứng dụng các công cụ trực tuyến vào hoạt động kinh doanh...cho nhân sự kinh doanh, marketing, chăm sóc khách hàng, đại lý bán lại. Đặc biệt trong thời đại công nghệ 4.0 phát triển mạnh mẽ như hiện nay thì các hoạt động kinh doanh và marketing qua các kênh trực tuyến ngày càng phổ biến đòi hỏi người kinh doanh phải nhanh chóng thích nghi và đáp ứng các nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Các lớp tập huấn nội bộ về kỹ năng cho bộ phận kinh doanh, chăm sóc khách hàng,...được tổ chức mỗi 6 tháng/lần do các quản lý bộ phận trực tiếp phụ trách. Dự kiến mỗi lớp kéo dài trong 5 buổi, nội dung bao gồm: thảo luận hướng giải quyết cho các trường hợp liên quan trong quá trình cung cấp dịch vụ mà nhân viên kinh doanh, chăm sóc khách hàng Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang chưa xử lý tốt; các vấn đề mà nhân viên có thể gặp phải trong tương lai; kỹ năng cần thiết để xử lý: phương thức tiếp cận khách hàng, thuyết phục khách hàng, xoa dịu khách hàng, quản lý và sắp xếp công việc hiệu quả; thái độ làm việc của nhân viên; tầm quan trọng của các công cụ trực tuyến trong kinh doanh.

Hoàn thiện bảng tiêu chuẩn đánh giá nhân sự theo KPI để đảm bảo tính chính xác trong công tác lương thưởng cho người lao động, khích lệ nhân sự hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Ngoài chính sách trả lương theo hiệu suất công việc thì định kỳ sẽ đánh giá nhân sự (theo tháng, quý, năm) để khen thưởng kịp thời nhằm khích lệ nhân sự nỗ lực hoàn thành nhiệm vụ được giao, góp phần nâng cao kết quả hoạt động của doanh nghiệp. Ngoài ra, các nhân sự có sáng kiến cải tiến công việc, mang lại hiệu quả cho doanh nghiệp cũng được khen thưởng hàng tháng.

3.2.7.2 Giải pháp về quy trình

Xây dựng một Web portal (một nhóm các trang web - còn gọi là cổng thông tin điện tử) cho các dịch vụ nhằm phục vụ khách hàng thực hiện các thủ tục cần thiết trong quá trình sử dụng dịch vụ một cách nhanh chóng, đáp ứng nhu cầu của khách hàng ngày càng tốt hơn.

Thông qua trang web, khách hàng có thể tương tác, thực hiện các thay đổi về dịch vụ HĐĐT và nhiều dịch vụ khác mà không cần phải đến điểm giao dịch. Ngoài ra, trang web này sẽ liên kết đến các trang thanh toán trực tuyến của các ngân hàng để khách hàng có thể dễ dàng thanh toán phí sử dụng dịch vụ một cách thuận tiện nhất. Các công việc liên quan đến nội dung trang web sẽ do Ban Kỹ thuật – Nghiệp vụ chịu trách nhiệm thực hiện.

Xem xét các bước thực hiện trong từng quy trình: Đăng ký, triển khai dịch vụ, hướng dẫn sử dụng, xử lý sự cố, giải quyết khiếu nại... để cải tiến về tiến độ bằng cách: giao kế hoạch triển khai, quy định khung thời gian xử lý công việc cho các bộ phận có liên quan. Nếu công việc cần giải quyết gặp khó khăn và kéo dài hơn quy định thì nhân sự trực tiếp phải có báo cáo cấp trên để có hướng xử lý kịp thời. Hàng tuần có đánh giá kết quả thực hiện để nâng cao hiệu suất công việc.

3.2.7.3. Giải pháp về phương tiện hữu hình

Cải thiện hình ảnh các điểm giao dịch nhằm tạo cho khách hàng cảm giác thoải mái, vui vẻ và an tâm mỗi khi đến giao dịch với Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang: Tổ chức “Chương trình 5S: Sàng lọc - Sắp xếp - Sạch sẽ - Săn sóc - Sẵn sàng” dành cho các điểm giao dịch, văn phòng. Hàng tháng, đại diện Công đoàn và phòng Hành chánh sẽ đánh giá và cho điểm dựa vào các tiêu chí: ngăn nắp, sạch sẽ và tính thẩm mỹ. Kết quả này sẽ được ghi nhận và đưa vào các chỉ tiêu đánh giá khen thưởng cuối năm cho đơn vị.

Trang bị công cụ làm việc cho nhân viên bán hàng AM, nhân viên kỹ thuật viên PS tiếp xúc với khách hàng để tăng tính chuyên nghiệp và hiện đại. Linh hoạt trong việc trang bị laptop hoặc máy bàn để tiện cho việc đi giới thiệu dịch vụ cho khách hàng. Nâng cấp rà soát sửa và trang bị mới nếu thiết bị hỏng hóc hoặc lỗi thời.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị với Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Giang

3.3.2. Kiến nghị với Tập đoàn Bưu chính viễn thông VNPT

KẾT LUẬN

Đề tài được thực hiện nhằm đánh giá thực trạng sử dụng hóa đơn điện tử tại địa bàn tỉnh Bắc Giang

Trong môi trường cạnh tranh gay gắt trên mọi lĩnh vực và lĩnh vực công nghệ thông tin cũng không nằm ngoài guồng quay phát triển. Chính vì đó VNPT phải có những chiến lược kinh doanh mới và hiệu quả nhằm nâng cao hình ảnh của VNPT và dịch vụ hóa đơn điện tử

Nghiên cứu này phân tích, đánh giá các nhân tố cấu nên sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ hóa đơn điện tử VNPT-Invoice của VNPT. Đồng thời, qua các nhân tố này các nhà kinh doanh sẽ cập nhập liên tục phản hồi từ khách hàng để kịp thời điều chỉnh, cải tiến và phát triển dịch vụ.

Kết hợp giữa lý thuyết và kết quả thực nghiệm nghiên cứu đã đưa ra một số giải pháp và kiến nghị nhằm phát triển dịch vụ dịch vụ hóa đơn điện tử VNPT-Invoice tại địa bàn tỉnh Bắc Giang